

Samen zorgen
voor je financiële
toekomst

Ahold Delhaize
Pensioen



Communicatieplan Wtp

April 2026

INHOUD

1. INLEIDING	4
1.1.1 De Wet toekomst pensioenen	
1.1.2 De solidaire premieregeling	
1.1.3 De flexibele premieregeling	
1.2 Een nieuwe pensioenregeling voor Ahold Delhaize Pensioen	
1.3 Wat staat er in dit communicatieplan	
1.4 Leeswijzer voor dit communicatieplan	
1.5 Ontwikkelingen bij ADP in 2025	
2. UITGANGSPUNTEN VOOR DE NIEUWE PENSIOENREGELING	10
2.1 Doelstellingen Wet toekomst pensioenen	
2.2 De bestuurlijke uitgangspunten	
2.3 Wat betekent dit voor communicatie?	
Leidende principes communicatie Wtp	11
2.4 Verhaallijn van het nieuwe stelsel/de nieuwe pensioenregeling	
2.5 Hoe komt onze communicatie tot stand	
2.6 Governance communicatie	
3. INTRODUCTIE AHOLD DELHAIZE PENSIOEN	17
3.1 Ahold Delhaize: een van 's werelds grootste foodretailgroepen	
3.2 Ambitie van het pensioenfonds	
4. BESLUITVORMING NIEUWE REGELING EN COMMUNICATIE	21
4.1 Communicatie in aanloop naar besluit nieuwe pensioenregeling	
4.2 Risicopreferentieonderzoek en hoorrecht	
4.3. Verantwoording keuze regeling	
5. DOELGROEPEN	24
5.1 Kenmerken deelnemerspopulatie	
5.2 Deelnemers die extra aandacht nodig hebben: nu en in de toekomst	
5.3 Onze belanghebbenden	
6. DE NIEUWE REGELING: WIE MOET WELKE INFORMATIE ONTVANGEN?	31
6.1 Wat blijft hetzelfde in de nieuwe pensioenregeling?	
6.2 Wat verandert er in de nieuwe pensioenregeling?	
6.3 Informatie die volgens de wet verplicht is	
6.4 Informatiebehoeften van deelnemers	
6.4.1 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2021	
6.4.2 Data-analyse	
6.4.3 Enquêtes en interviews	
6.4.4 Samenwerking met de werkgever	
6.4.5 Relevante inzichten en benchmarking	

7. CONCRETE EN REALISTISCHE COMMUNICATIEDOELSTELLINGEN	45
7.1 Fasering in de communicatie	
7.2 Evenwichtige overgang, transparantie en doelgroepgerichte communicatie	
7.3 Communicatiedoelstellingen	
8. PLANNING VOOR COMMUNICATIEMOMENTEN MET DOELGROEPEN, BOODSCHAPPEN EN KANALEN	51
8.1 Boodschappen	
8.2. Kanalen en middelen	
8.3 Communicatie in de nieuwe runfase	
8.4 Doelgroep, boodschap, planning en kanalen: communicatiematrix	
8.5 Actieplanning: de communicatieklantreis van nu tot in de runfase	
9. ONDERBOUWING VAN KEUZES	64
9.1 Onderbouwing gekozen doelgroep benadering	
10. RISICOBEBEERSING EN CRISISCOMMUNICATIE	67
10.1 Reguliere communicatierisico's	
10.2 Transitie communicatierisico's	
10.3 Risico opinie	
10.4 Crisiscommunicatie en stresstesten	
11. EFFECTMETING EN EVALUATIE	73
11.1 Toetsen resultaten communicatiedoelstellingen	
12. CORRECTE COMMUNICATIE OP BASIS VAN CORRECTE DATA	75
LIJST VAN BIJLAGEN	7

INLEIDING

1.1.1. De Wet toekomst pensioenen

Vanaf 1 juli 2023 is er een nieuwe pensioenwet van kracht in Nederland: de Wet toekomst pensioenen (Wtp). Alle pensioenfondsen in Nederland moeten over op het nieuwe pensioenstelsel. Ahold Delhaize Pensioen stapt per 1 januari 2028 over op een nieuwe pensioenregeling.

Het nieuwe pensioenstelsel beoogt dat er minder conflicten tussen de generaties ontstaan (zogenoemde intergenerationele spanningen). Jongeren maken zich in het huidige stelsel zorgen of er genoeg over is wanneer zij zelf met pensioen gaan. Ouderen willen graag indexering voor een koopkrachtig pensioen.

Daarnaast is er in het huidige stelsel sprake van een collectieve beleggingsportefeuille en deze is daarom niet goed afgestemd op de risico's die verschillende leeftijdsgroepen prefereren. De hervorming van het stelsel zorgt voor zogenoemd *lifecycle* beleggen: een methode waarbij het risicoprofiel van de beleggingsportefeuille voor de deelnemer op basis van zijn of haar leeftijd verandert.

Tot slot is het systeem met uniforme pensioenpremie en pensioenopbouw minder geschikt geworden voor de moderne arbeidsmarkt die dynamischer is dan voorheen. Werknemers wisselen vaker van baan. Door de afschaffing van de doorsneesystematiek¹ wordt er in het nieuwe stelsel voor gezorgd dat deelnemers pensioenopbouw ontvangen die aansluit bij de betaalde premie. Pensioen wordt in het nieuwe stelsel persoonlijker en het beweegt meer mee met het resultaat van de beleggingen.

¹ Bij de doorsneesystematiek betaalt iedereen dezelfde premie (in % van het pensioengevend loon) en bouwt iedereen hetzelfde pensioen (in % van het pensioengevend loon) op.

Oud en nieuw in een schema

Oud	Nieuw
Middelloodregeling	Solidaire Premiereregeling
Indexering gemaximeerd tot inflatie	Gemaximeerde premie-inleg
Beleggingsrendement collectief gedeeld	Rendementen worden direct toegedeeld in het persoonlijke pensioenvermogen
Collectief beleggingsbeleid	Lifecycle beleggen
Intergenerationele risicodeling via collectieve beleggingen	Intergenerationele risicodeling is beperkt tot de reserves (<15%)
Doorsneesystematiek	Pensioenopbouw afhankelijk van beleggingen (beleggingshorizon maakt uit)

Tabel 1: schematisch overzicht oude en nieuwe pensioenregeling

Keuze uit twee regelingen

De 'oude' pensioenwet kent drie soorten pensioenovereenkomsten: de uitkerings-, kapitaal- en premieovereenkomst. Het nieuwe pensioenstelsel kent alleen premieovereenkomsten. Bij de premieovereenkomsten in het nieuwe stelsel staat de premie centraal en is de premie voor alle leeftijden gelijk. Een deelnemer bouwt pensioen op in een persoonlijk pensioenvermogen. In het nieuwe pensioenstelsel zijn er twee soorten premieovereenkomsten:

1. De solidaire premieovereenkomst, ook wel de solidaire premiereregeling (SPR)
2. De flexibele premieovereenkomst, ook wel de flexibele premiereregeling (FPR)

Overeenkomsten

De solidaire en flexibele premiereregeling kennen veel gelijkenissen. Deelnemers bouwen een persoonlijk pensioenvermogen op waarbij het pensioenvermogen door het pensioenfonds (of pensioenuitvoerder) wordt belegd. Jaarlijks ontvangt de deelnemer een overzicht hoe hoog zijn pensioen naar verwachting zal zijn in drie scenario's: een scenario 'als het tegenzit', een verwacht scenario en een scenario 'als het meezit'. De deelnemer ziet daarbij ook de ontwikkeling van zijn persoonlijk pensioenvermogen plus de verwachting rondom zijn toekomstige uitkering.

Verschillen

De solidaire en flexibele premiereregeling verschillen in de wijze waarop financiële mee- en tegenvallers over (de actieve en gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden worden verdeeld en hoe bepaalde risico's kunnen worden gedeeld. Ook de mate van keuzevrijheid en flexibiliteit verschilt. Zowel binnen de solidaire- als de flexibele premiereregeling moeten keuzes worden gemaakt, over onder andere:

- De risicohoudingsmaatstaven per cohort of deelnemersgroep
- Solidariteitsreserve (SPR) of risicodelingsreserve (FPR)
- Projectierendement: dit bepaalt de hoogte van de uitkeringssnelheid
- Collectieve uitkeringsfase: gelijke aanpassingen uitkeringen en spreiden van schokken

- Vast of variabel pensioen (laatste alleen bij SPR)
- Risicoprofielen (FPR): verschillende *lifecycles*
- Direct of indirect beschermingsrendement.

1.1.2. De solidaire premieregeling

De solidaire premieregeling beoogt om een persoonlijker pensioen met behoud van solidaire elementen mogelijk te maken. Het blijft evenwel een premieregeling: hoeveel premie de werkgever en werknemer jaarlijks inleggen voor het pensioen staat vast. De pensioenuitkering is onder andere afhankelijk van de beleggingsresultaten en de rente en staat dus niet vast.

De premies van de deelnemers worden in de solidaire premieregeling collectief belegd waarbij het risico wordt afgebouwd naarmate de pensioendatum dichterbij komt. Het behaalde rendement wordt toebedeeld aan de leeftijdscohorten en vervolgens toegevoegd aan de persoonlijke pensioenvermogens. Dit gebeurt op basis van vooraf vastgestelde regels die rekening houden met de risicohouding per leeftijdscohort.

In de solidaire premieregeling hebben de deelnemers een verplichte gezamenlijke voorziening: de solidariteitsreserve. Dit is een reserve waaruit afhankelijk van de afspraken risico's tussen generaties worden gedeeld. Hierdoor kunnen pensioenvermogens- en uitkeringen worden aangevuld.

In de uitkeringsfase wordt het persoonlijk pensioenvermogen doorbelegd waardoor de pensioenuitkeringen meebewegen met de resultaten van de beleggingen in positieve of negatieve zin. Elke periodieke pensioenuitkering wordt onttrokken aan het persoonlijke pensioenvermogen van de deelnemer. Maar, dit persoonlijke vermogen raakt nooit op. Dit komt onder andere doordat bijvoorbeeld de sterftewinsten worden verdeeld over de persoonlijke pensioenvermogens.

1.1.3. De flexibele premieregeling

Net als in de solidaire premieregeling bouwt de deelnemer in de flexibele premieregeling een persoonlijk pensioenvermogen op. In de flexibele premieregeling worden de premies belegd volgens een expliciete *lifecycle* (waarbij het beleggingsrisico met het stijgen van de leeftijd, doorgaans per geboortjaar van de deelnemer wordt afgebouwd). Als hiervoor is gekozen heeft de deelnemer de keuze uit beleggingsprofielen of binnen bepaalde grenzen beleggingsvrijheid. De flexibele premieregeling heeft in principe een individuele risicotoedeling, waarbij de beleggingsresultaten direct doorwerken in het persoonlijke pensioenvermogen. Op de pensioendatum kan de deelnemer kiezen tussen een vaste of een variabele pensioenuitkering. De risicodelingsreserve *kán* onderdeel zijn van de flexibele premieovereenkomst, maar is in bepaalde gevallen verplicht. De risicodelingsreserve is – net als de solidariteitsreserve in de solidaire premieregeling – een collectieve vermogensreserve. Door middel van de reserve worden financiële mee- of tegenvallers collectief gedeeld.

1.2. Een nieuwe pensioenregeling voor Ahold Delhaize Pensioen

De Wtp verplicht Ahold Delhaize Nederland B.V. (verder in dit communicatieplan Ahold Delhaize of de werkgever) en de Centrale Ondernemingsraad (COR) - hierna in dit plan samen ook sociale partners genoemd - voor de toekomstige pensioenopbouw voor een van bovenstaande premiereregelingen te kiezen. Vanaf april 2022 zijn zij hierover met elkaar in gesprek gegaan. Ahold Delhaize Pensioen (ADP) heeft in deze gesprekken een adviserende en faciliterende rol gehad. Zowel de werkgever als de COR zijn door een externe adviseur ondersteund bij de gesprekken. De nieuwe pensioenregeling vloeit voort uit afspraken die de sociale partners met elkaar maken over pensioen. Pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde voor de werkgever. De COR vertegenwoordigt de belangen van de werknemers.

De werkgever en de COR hebben voorafgaand aan het traject afzonderlijk kaders en doelstellingen (kaderstelling) geformuleerd voor de nieuwe pensioenregeling. Deze kaderstelling is opgenomen in het transitieplan. Verderop in dit communicatieplan komt dit ook kort aan bod.

Ook het bestuur van ADP heeft dit gedaan. Het ontwerp van de nieuwe pensioenregeling – die in een transitieplan is overhandigd aan het bestuur – is hieraan getoetst. De zes uitgangspunten (doelstellingen) van het bestuur staan beschreven in de Kaderstelling bestuur ADP NPR² (d.d.20 december 2022). In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op deze doelstellingen en de visie van het bestuur op de nieuwe pensioenregeling.

1.3. Wat staat er in dit communicatieplan

De verandering van het pensioenstelsel en de overgang naar een nieuwe pensioenregeling zijn belangrijke onderwerpen. Al onze deelnemers krijgen hiermee te maken. Wij vinden het belangrijk om onze deelnemers goed en duidelijk over de ontwikkelingen rondom de nieuwe wetgeving en de nieuwe pensioenregeling te informeren. De overstap naar het nieuwe pensioenstelsel leidt er toe dat communicatie over pensioen nóg belangrijker wordt.

De deelnemer wordt straks geconfronteerd met zaken die hij/zij wellicht in het oude stelsel niet gewend was. De deelnemer moet – net als voorheen – weten welke keuzemogelijkheden hij/zij met zijn/haar pensioen heeft. En ook wat de gevolgen van zijn/haar keuzes (kunnen) zijn. Dit noemen we *handelingsperspectief*.

Dat vraagt om extra – en deels andere – communicatie dan we tot nu toe hebben gedeeld met onze deelnemers. We moeten inspelen op de grotere informatiebehoefte die mogelijk ontstaat bij de deelnemers. Dat is onze *zorgplicht*. Een deelnemer verwacht in meerdere mate informatie die voor hem/haar op maat is gemaakt. En, een deelnemer moet die informatie op het juiste moment ontvangen. De AFM houdt daar toezicht op. De AFM beoordeelt daarom of dit communicatieplan voldoet aan het wettelijk gestelde kader.

² Bijlage 1: Kaderstelling bestuur ADP NPR

1.4 Leeswijzer voor dit communicatieplan

In dit plan schrijven we over de volgende onderwerpen:

- De missie, visie en doelstellingen van ADP en onze visie op communicatie en klantbediening in het algemeen en Wtp-communicatie in het bijzonder. We willen hiermee duidelijk maken wat deelnemers van ons kunnen verwachten;
- Met welke doelgroepen en belanghebbenden wij te maken hebben voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling en wat hun kenmerken en behoeften zijn;
- Voor welke regeling de sociale partners hebben gekozen en welke gevolgen dat heeft voor onze doelgroepen; wat blijft er hetzelfde in de regeling en wat verandert er?
- Welke boodschappen wij wanneer in de tijd aan onze verschillende groepen deelnemers willen verstrekken over de nieuwe pensioenregeling;
- Welke inzichten wij hebben over onze deelnemers aan de hand van diverse onderzoeken en hoe wij die inzichten toepassen in onze communicatie;
- Onze doelstellingen met betrekking tot onze Wtp-communicatie op basis van kennis, houding en gedrag van onze deelnemers;
- De planning van onze communicatie in de diverse fasen en welke vormen, kanalen en middelen wij aanwenden;
- De onderbouwing van de keuzes die wij maken in onze communicatie (op basis van inzichten en onderzoek);
- Uitleg en duiding over onze datakwaliteit en hoe wij op basis daarvan onze communicatie correct opstellen, controleren en beheren.

1.5 Ontwikkelingen bij ADP in 2025

Het bestuur van ADP heeft in oktober 2025, na een positief advies van ons Verantwoordingsorgaan, besloten om per 1 januari 2028 over te stappen naar een andere pensioenuitvoeringsorganisatie. Na een uitgebreide marktanalyse is gekozen voor AZL. Hiermee stopt per diezelfde datum de samenwerking met onze huidige pensioenuitvoeringsorganisatie Achmea Pensioenservices (APS). Dit besluit volgt op de ontwikkelingen bij APS. Zij maakten in juli 2025 bekend om uiterlijk in 2030 te stoppen met hun pensioendienstverlening. De overstap naar AZL betekent dat onze transitie naar de nieuwe pensioenregeling zal plaatsvinden per 1 januari 2028. Dit is een jaar later dan eerder was gepland.

Op dit moment (januari 2026) worden de plannen voor een migratie naar AZL en het voor het inrichten van de nieuwe pensioenregeling in hun systemen in meer detail uitgewerkt en voorbereid. In november 2025 is de migratie-overeenkomst tussen AZL en ADP getekend, waarmee er op alle belangrijke punten overeenstemming is over de overgang naar de SPR regeling bij AZL. Ook communicatie is een onderdeel van het migratieplan. Het uitgangspunt is dat alle aanvullende communicatieactiviteiten tot 1 januari 2028 zullen worden uitgevoerd in samenwerking met APS. Alle invaarc communicatie zal AZL voor haar rekening nemen. De technische mogelijkheden daarvan – zoals het gebruik van een tijdelijk portaal voor onze deelnemers waarin de wettelijk verplichte transitiecommunicatie zal worden ontsloten – worden in de eerste helft van 2026 samen met AZL uitgewerkt. Deze invaarc communicatie is nog niet in z'n volledigheid uitwerkt in dit plan. Dat geldt ook voor de overzichtscommunicatie

in de toekomstige runfase. Een overzicht van wat we wel al duidelijk hebben, maar nog niet volledig hebben uitgewerkt:

1. **Transitiecommunicatie/invaarc communicatie (T-2 en T+4)**

Uiterlijk twee tot een maand(en) vóór en vier tot zes maanden ná transitie ontvangen de deelnemers een overzicht van wat de transitie financieel voor hun pensioen betekent. We noemen dit verder in dit plan ook wel invaarc communicatie.

2. **De jaarlijkse overzichtsc communicatie (voorheen UPO)**

Hoe ziet dit eruit, hoe introduceren wij dit en welke uitleg geven wij hierbij? (De nieuwe gelaagde 'kassabon').

3. **Weergave van persoonlijk pensioenvermogen in Mijn pensioen**

Dit is het persoonlijke digitale portaal bij AZL waarin ook de beleggingscommunicatie ontsloten zal worden.

De overige aanvullende communicatie tot invaardatum die zal worden ontwikkeld, gepland en ontsloten (distributie vindt door APS plaats) is in dit communicatieplan verder uitgewerkt.

2. UITGANGSPUNTEN VOOR DE NIEUWE PENSIOENREGELING

2.1 Doelstellingen Wet toekomst pensioenen

De Wet toekomst pensioenen (Wtp) is ontworpen om deelnemers meer perspectief te bieden op verschillende vlakken. Het biedt uitzicht op een koopkrachtiger pensioen, meer transparantie, een persoonlijker pensioenstelsel en een betere aansluiting op de arbeidsmarkt. Deze doelstellingen zijn door het bestuur van ADP vertaald naar zes specifieke uitgangspunten voor de nieuwe pensioenregeling. Deze uitgangspunten vormen de basis voor een pensioenregeling die beter aansluit bij de behoeften en verwachtingen van de deelnemers, en die inspeelt op de veranderende arbeidsmarkt en economische omstandigheden.

2.2 De bestuurlijke uitgangspunten

1. Rendementsmaximalisatie

Voor jongeren is groei van hun vermogen belangrijk.

- Jongeren moeten gezien hun nog vele toekomstige jaren van pensioenopbouw genoeg risico kunnen nemen voor een goed rendement en een adequaat pensioen.
- De uitkomsten van een risicopreferentieonderzoek zijn belangrijk, maar het bestuur neemt ook wetenschappelijke inzichten en deelnemerskenmerken mee om te bepalen hoeveel beleggingsrisico deelnemers kunnen lopen.

2. Stabiliteit van kapitaal

Bij het toenemen van leeftijd en kapitaal wordt stabiliteit van kapitaal belangrijker dan groei.

- Oudere deelnemers moeten in zekere mate worden beschermd tegen te grote schommelingen van hun vermogen.

3. Stabiliteit van uitkeringen

Voor pensioengerechtigden en oudere deelnemers is zekerheid rondom hun pensioeninkomen belangrijk.

- Bij aanvang van de nieuwe pensioenregeling moeten (in het eerste jaar na de overgang) ten minste gelijke pensioenuitkeringen aan pensioengerechtigden worden uitgekeerd.
- Spreiden van winsten/verliezen kan bijdragen aan stabiliteit, maar een te grote spreidingsperiode werkt tegengesteld.
- Een prudent projectierendement draagt bij aan de kans op een koopkrachtiger pensioen en verlaagt de kans op een daling van pensioen.

4. Eerlijkheid

Een evenwichtige verdeling van de voor- en nadelen per leeftijdscohort bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling draagt bij aan een groot vertrouwen van de deelnemer in de pensioenregeling.

- Het belegd vermogen moet bij het omzetten van de regeling (invaren) evenwichtig worden verdeeld over generaties.
- Een mogelijk voordeel vanuit solidariteit moet in verhouding staan tot een mogelijk nadeel (op voorhand geen eenzijdige solidariteit).

5. Eenvoud

Een eenvoudige pensioenovereenkomst draagt bij aan de uitlegbaarheid aan deelnemers en aan de uitvoerbaarheid van de regeling.

- Deelnemers moeten de pensioenregeling op hoofdlijnen kunnen begrijpen.
- Complexiteit verhoogt de uitvoeringskosten en verhoogt de kans op fouten in de uitvoering. Dit moet zo veel mogelijk worden vermeden.
- Enige flexibiliteit is wenselijk, maar moet afgezet worden tegen het gebruik en de kosten.
- Invaren van pensioenen draagt bij aan uitlegbaarheid en uitvoerbaarheid.

6. Zorgplicht

Het pensioenfonds begeleidt deelnemers op adequate wijze bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

- Juiste en open communicatie over individuele gevolgen van de overgang op de nieuwe pensioenregeling is essentieel.

2.3 Wat betekent dit voor communicatie?

Bovenstaande uitgangspunten vormen de basis voor een solide en toekomstbestendige pensioenregeling. Ze zijn zorgvuldig opgesteld om de belangen van alle deelnemers aan onze pensioenregeling te waarborgen. Om deze uitgangspunten effectief te implementeren, is duidelijke en transparante communicatie belangrijk. We vatten de hiervan afgeleide eisen voor Wtp-communicatie samen in een lijst van leidende principes. Oftewel: een lijst met afspraken waaraan communicatie over de nieuwe pensioenregeling moet voldoen. Met deze afspraken zorgen we ervoor dat alle deelnemers goed geïnformeerd en ondersteund worden tijdens de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

Leidende principes communicatie Wtp

1. Transparant

We zorgen voor open en eerlijke communicatie over de veranderingen en de impact daarvan op de (individuele) pensioenen. We leggen uit welke overwegingen zijn gemaakt om tot bepaalde keuzes te komen. We zijn open en eerlijk over de voor- én nadelen van bepaalde keuzes voor (groepen en individuele) deelnemers.

2. Begrijpelijk

We zorgen voor duidelijke en begrijpelijke taal in de communicatie voor onze deelnemers . We hanteren hierbij het taalniveau B1, maar wijken daarvan af als dat de begrijpelijkheid ten goede komt. We vermijden jargon. We zorgen we ervoor dat alle deelnemers de informatie kunnen begrijpen en tot zich kunnen nemen (vorm en kanaal) op een manier die bij hen past.

3. Tijdig

We informer onze deelnemers tijdig over belangrijke veranderingen en ontwikkelingen zodat zij weten waar zij aan toe zijn en zich kunnen voorbereiden.

4. Betrouwbaar

We zorgen ervoor dat de informatie die wij verstrekken correct en betrouwbaar is.

5. Empathisch

We hebben aandacht en begrip voor zorgen en vragen van onze deelnemers en zullen hier zo veel mogelijk op anticiperen in onze communicatie.

Onze deelnemers mogen dit van ons verwachten en ons hierop aanspreken. Daarom zullen wij bij de introductie van de regeling vanuit het pensioenfonds (bij publicatie van het implementatieplan) onze communicatie voorzien van de volgende verhaallijn:

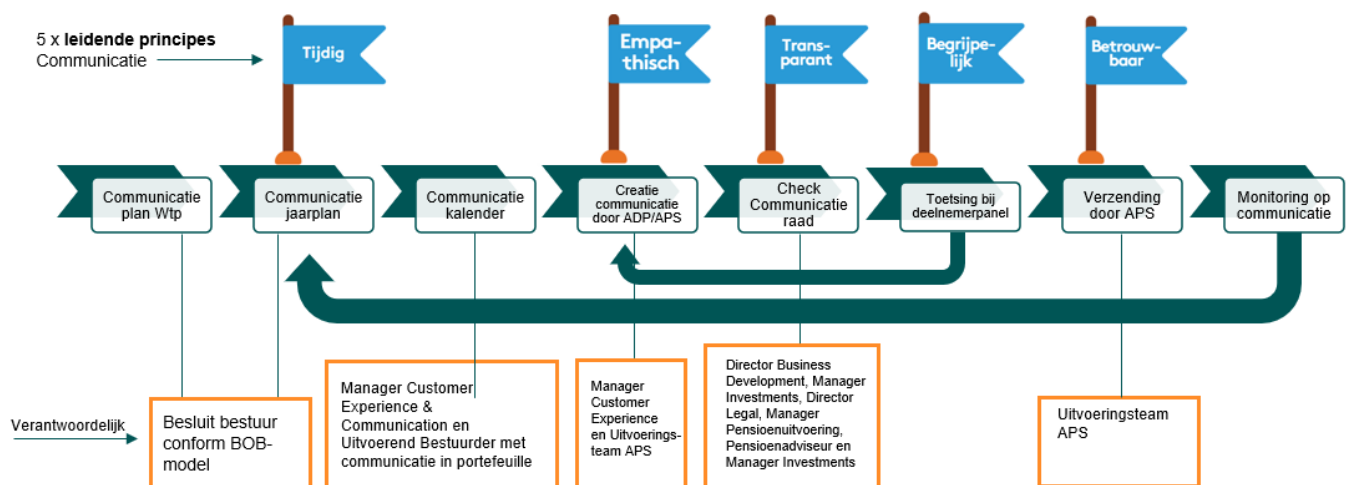
2.4 Verhaallijn het nieuwe stelsel/de nieuwe pensioenregeling

De nieuwe pensioenwet heeft als doel iedereen een beter pensioen te geven. Met een grotere kans op koopkrachtbehoud, duidelijkheid en een pensioen dat beter past bij je werkende leven. Samen gaan wij op weg naar de nieuwe pensioenregeling. Wij informeren jou hierover en laten je duidelijk weten als jij iets moet doen. De nieuwe pensioenregeling heeft de volgende uitgangspunten:

1. **Groei:** jongeren moeten hun pensioenvermogen kunnen laten groeien.
2. **Stabiliteit:** oudere deelnemers moeten beschermd worden tegen grote schommelingen van hun persoonlijk pensioenvermogen.
3. **Zekerheid:** pensioengerechtigden en oudere deelnemers moeten een bepaalde mate van zekerheid hebben over hun pensioenuitkering. De uitkeringen blijven stabiel.
4. **Eerlijkheid:** de verdeling van voor- en nadelen moet eerlijk en evenwichtig zijn voor iedereen.
5. **Eenvoud:** de pensioenregeling moet makkelijk te begrijpen zijn.
6. **Hulp:** het pensioenfonds helpt jou bij de overgang naar de nieuwe regeling.

2.5 Hoe komt onze communicatie tot stand

Voor de ontwikkeling van communicatie is een proces ingericht dat sinds 2019 onderdeel is van onze gangbare operatie (verder in dit plan *runfase* genoemd). In onderstaand overzicht (afbeelding 1) is dit proces visueel gemaakt.



Afbeelding 1: proces totstandkoming communicatie, borging van leidende principes communicatie en verantwoordelijkheden voor executie

De leidende principes vormen het uitgangspunt van alle te ontwikkelen communicatie en zijn op verschillende plekken in het proces geborgd (afbeelding 1).

Aanvullend is er het streven om diverse elementen uit de nieuwe regeling zo neutraal en feitelijk mogelijk te brengen. Met de communicatie willen we bijdragen aan het gevoel van vertrouwen bij onze deelnemers.

Onze aanpak wordt onderbouwd en gestructureerd beschreven in dit communicatieplan

Dit communicatieplan biedt inzicht in hoe we onze deelnemers meenemen in de aankomende veranderingen en hoe we hen informeren over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. We leggen uit wat hetzelfde blijft, wat er verandert en wat de gevolgen zijn voor hun persoonlijke pensioen (transitiecommunicatie). We nemen de deelnemers 'bij de hand' en begeleiden hen op weg naar de nieuwe regeling. Het doel van onze communicatie is om onze deelnemers te informeren en bewust te maken van de nieuwe pensioenregeling (kennis), vertrouwen te creëren (houding) en te activeren zelf aan het stuur te gaan zitten ten aanzien van hun pensioen (gedrag). In de communicatieplanning die onderdeel uitmaakt van dit plan nemen we ook evaluatiemomenten op. Op basis van die evaluaties kunnen we zo nodig de communicatieactiviteiten en -planning aanpassen.

Dit communicatieplan beslaat de periode vanaf het moment dat we starten met de communicatie naar deelnemers over de keuze voor de nieuwe pensioenregeling, tot in de nieuwe *runfase*: de periode na de overgang die vervolgens als gangbaar moet worden beschouwd. We laten ook zien hoe we in de aanloop naar het indienen van dit communicatieplan deelnemers hebben meegenomen in de aankomende veranderingen³. Gelet op deze lange planperiode en het feit dat nog niet alles in detail is uitgewerkt met

³ Bijlage 2: overzicht communicatie Wtp t/m januari 2026

betrekking tot de vorm en inhoud van de communicatie is dit communicatieplan een dynamisch document. Dit betekent dat we het plan zullen aanvullen of wijzigen zodra er nieuwe relevante informatie beschikbaar is.

Publicatie implementatie- en communicatieplan

Dit communicatieplan hoort bij het implementatieplan Wtp van ADP. Het initiële plan is opgesteld in samenwerking met APS. Door het bestuursbesluit om per 1 januari 2028 over te stappen naar AZL, is dit plan in januari 2026 op enkele punten aangepast in samenwerking met AZL. Tijdens de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel ondersteunt de Achmea IM ons met duidelijke en consistente informatie over de aanpassing van het beleggingsbeleid en de omzetting van het vermogen naar de nieuwe regeling. Zij helpen bij het duiden van effecten, onzekerheden en uitgangspunten, zodat deze op een evenwichtige en begrijpelijke manier kunnen worden toegelicht aan onze deelnemers.

Na de transitie blijven zij bijdragen aan transparante communicatie over het beleggingsbeleid.

2.6 Governance communicatie

Er wordt voor de transitie in deze fase dus met verschillende partijen samengewerkt op het gebied van communicatie. Het is daarom noodzakelijk om de verschillende rollen, taken en de daarbij horende verantwoordelijkheden duidelijk te hebben. Deze zijn als volgt:

Onderwerp	ADP	APS	AZL	Achmea IM
Reguliere (aanvullende) pensioencommunicatie (tot transitie) ⁴	A	R	-	-
Beantwoording deelnemersvragen reguliere communicatie (tot transitie)	A	R	-	-
Governance & besluitvorming	R + A	I	I	I
Transitiestrategie & kaders	R + A	-	C	I
Communicatiebeleid (incl. transitie)	R + A	I	C	I
Transitiecommunicatie / invaarcommunicatie (invaarbrieven 1 & 2)	A	I	R	I
Afstemming reguliere ↔ transitiecommunicatie	R + A	I	I	I
Inhoud pensioenregeling & berekeningen huidige pensioenregeling	A	R	-	I
Inhoud pensioenregeling & berekeningen nieuwe pensioenregeling	R + A	-	R	C
Consistentie & juistheid communicatie (voor/na T)	A	R	R	I
Goedkeuring externe communicatie	A	C	C	C
Beantwoording deelnemersvragen transitiecommunicatie (invaarbrieven 1 & 2)	A	I	R	I
Rapportage voortgang transitie	A	-	R	R
Evaluatie transitiecommunicatie	A	-	R	-
Communicatie over beleggingsbeleid & rendementen	A	-	R	C
Afstemming financiële cijfers communicatie (voor/na T)	A	C	C	R

Tabel 2: rollen, taken en verantwoordelijkheden bij besluitvorming en uitvoering communicatie

- R – Responsible (Uitvoerend)
- A – Accountable (Eindverantwoordelijk)
- C – Consulted (Geraadpleegd)
- I – Informed (Geïnformeerd)

⁴ We onderzoeken de mogelijkheden en wens om al eerder gebruik te maken van 'white label' campagnes die AZL ontwikkelt voor haar klanten die we als een aanvullende dienst zullen afnemen.

Bovenstaand samengevat

- ADP is eindverantwoordelijk (A) voor strategie, governance en communicatie.
- APS is verantwoordelijk voor uitvoering, data en reguliere (run)communicatie tot 1 januari 2028.
- AZL is verantwoordelijk voor ontwikkeling en uitvoering van transitiecommunicatie en beleggingscommunicatie (in de nieuwe pensioenregeling).
- Achmea IM is verantwoordelijk voor de aanlevering van data ten behoeve van de beleggingscommunicatie.
- Afstemming tussen reguliere en transitiecommunicatie vindt plaats onder regie en verantwoordelijkheid van ADP.
- Afstemming tussen resultaten van de beleggingen en de beleggingscommunicatie in de nieuwe pensioenregeling wordt een gezamenlijke verantwoordelijkheid van AZL en Achmea IM, onder regie van ADP.

Tot slot

Daar waar in dit plan geschreven wordt over 'deelnemers', worden alle mensen bedoeld die aanspraak (kunnen) maken op een pensioen bij ADP: actieve deelnemers, gewezen deelnemers, (deels) gepensioneerden, (deels) arbeidsongeschikten, ex-partners en nabestaanden (partners en wezen (pensioengerechtigden)). Als de communicatie gericht is op een specifieke groep, zoals gepensioneerden of arbeidsongeschikten, dan geven we dat specifiek aan. Ook verwijzen we in dit plan naar de deelnemer als 'hij'. Waar we 'hij' schrijven kan ook 'zij' worden gelezen.

Het implementatieplan wordt ingediend bij DNB. Het communicatieplan wordt ingediend bij de AFM. ADP stelt het implementatieplan ook beschikbaar voor de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner en pensioengerechtigde. Zij worden actief geïnformeerd over de indiening en over de voorgenomen wijzigingen in de pensioenregeling, de gemaakte keuzes en het verdere proces. Daarbij gaat het niet om persoonlijke (financiële) informatie maar om informatie over de inhoud van het implementatieplan en communicatieplan.

3. INTRODUCTIE AHOLD DELHAIZE PENSIOEN

3.1 Ahold Delhaize: een van 's werelds grootste foodretailgroepen

Ahold Delhaize Pensioen (ADP) is het ondernemingspensioenfonds van Ahold Delhaize in Nederland. Wat begon als twee familie beheerde supermarkten bijna 150 jaar geleden, is nu één van 's werelds grootste *foodretail*groepen, een leider in supermarkten en e-commerce, en een bedrijf dat vooroploopt op het gebied van duurzame detailhandel. Een familie van grote lokale merken die in 2025 wereldwijd meer dan 72 miljoen klanten per week bedient.

Voor Albert Heijn, het eerste en nog altijd grootste merk van Ahold Delhaize in Nederland, was 'pensioen' al snel na oprichting een onderwerp waar de oprichters over nadachten. Met een donatie van 50.000 gulden, gestort door Albert Heijn Sr., werd op 18 augustus 1925 officieel het pensioenfonds van Albert Heijn opgericht. Een aantal jaren na deze dag werd het allereerste pensioen uitgekeerd: een gepensioneerde werknemer van Albert Heijn ontving toen 10 gulden per week.

In 2026, ruim 100 jaar later, verzorgt ADP de pensioenen voor alle werknemers van 18 jaar en ouder die werken of hebben gewerkt voor de Nederlandse bedrijfsonderdelen van Ahold Delhaize. Dit zijn Albert Heijn, Etos, Gall&Gall, Ahold Delhaize (in Nederland) en Ahold Delhaize Coffee Company. Bol neemt geen deel aan de pensioenregeling van Ahold Delhaize.

Pensioen is voor de werkgever een belangrijke arbeidsvoorwaarde. ADP voert tot de overgang naar de nieuwe pensioenregeling een uitkeringsovereenkomst uit. Dat betekent dat er sprake is van een vastgestelde pensioenuitkering als een deelnemer met pensioen gaat/is (voor meer informatie over de huidige pensioenregeling verwijzen we naar <https://www.aholddelhaizepensioen.nl/de-pensioenregeling/pensioen-1-2-3>).

Solidaire premieregeling

De sociale partners hebben eind 2024 een besluit genomen over de nieuwe pensioenregeling en gekozen voor een solidaire premieregeling. Op 1 januari 2028 stappen we over op deze regeling. Bij de solidaire premieregeling worden belangrijke risico's collectief gedeeld. Bij de overgang naar de nieuwe regeling worden de eerder opgebouwde pensioenen en de pensioenuitkeringen omgezet naar de nieuwe pensioenregeling (invaren). Deze omzetting heeft gevolgen voor het pensioen van alle deelnemers.

3.2 Ambitie van het pensioenfonds

Het bestuur van ADP heeft de missie, visie en strategie van het pensioenfonds vastgesteld. Deze doelstellingen zijn weergegeven in onderstaande afbeelding.



Afbeelding 2: onze missie, visie en strategie

Onze missie: dit doen we voor onze deelnemers

Onze missie duidt waar wij als organisatie voor staan en waar wij elke dag met elkaar aan werken. Dit doen wij voor al onze deelnemers en dit doen wij met het hele team van ADP, met onze partners en met Ahold Delhaize: 'Samen zorgen we voor jouw gezonde financiële toekomst'.

Onze visie: dit beloven wij onze deelnemers

Om onze missie verder inhoud te geven, hebben wij bij ADP afgesproken dat wij pensioen duidelijk, persoonlijk en gemakkelijk maken voor onze deelnemers. Uit gesprekken met deelnemers is gebleken dat we daarmee tegemoetkomen aan hun behoeften ten aanzien van pensioen. Met deze (klant)beloften maken wij onze missie waar. De manier waarop we dat vervolgens willen bereiken is vastgelegd in onze vijf strategische doelstellingen. Deze vijf strategische doelstellingen vormen de kern van activiteiten waaraan wij gezamenlijk – ADP, onze partners en de werkgever – dagelijks werken. Het bieden van een optimale klantbeleving is een van die vijf strategische doelstellingen. Alle communicatievraagstukken vallen binnen deze doelstelling.

Optimale klantbeleving

We willen onze deelnemers zo goed en duidelijk mogelijk informeren en pensioenbewust maken. Het bieden van relevante persoonlijke informatie, zoals het bieden van inzicht in de persoonlijke informatie, helpt hen bij het inzichtelijk krijgen van de persoonlijke situatie en de keuzes die daarin gemaakt (moeten) worden.

Customer Experience (CX)- en Communicatiebeleidsplan 2023-2025⁵

Elke drie jaar wordt door het pensioenfonds een CX- en Communicatiebeleidsplan vastgesteld dat richting geeft aan de communicatie en klantbeleving (CX). Dit beleid vormt, samen met het implementatieplan, het uitgangspunt voor dit communicatieplan Wtp. Al onze communicatie en klantbediening geven we sinds 2021 vorm vanuit ons deelnemerskompas (afbeelding 3): wij maken pensioen duidelijk, persoonlijk en gemakkelijk. De in hoofdstuk 2 genoemde *leidende principes* voor de Wtp-communicatie vormt daarbij een extra kader om rekening mee te houden bij het ontwikkelen van communicatie.



Afbeelding 3: deelnemerskompas Ahold Delhaize Pensioen

⁵ Bijlage 3: CX- en Communicatiebeleidsplan ADP 2023-2025. De periode van effectiviteit van dit beleidsplan is in februari 2026 door het bestuur verlengd tot aan het moment van transitie (1 januari 2028)

Met het waarmaken van onze klantbeloften zorgen we voor vertrouwen bij onze deelnemers in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Onze deelnemer staat centraal in alles wat wij doen.



Afbeelding 4: hoe wij communiceren over de nieuwe pensioenregeling

4. BESLUITVORMING NIEUWE REGELING EN COMMUNICATIE

4.1 Communicatie in aanloop naar besluit nieuwe pensioenregeling

Vanaf april 2022 tot en met december 2024 heeft veelvuldig overleg plaatsgevonden tussen vertegenwoordigers van Ahold Delhaize, ADP, de COR en AD Connect (de vereniging die de belangen van hoger personeel behartigt).

Het is belangrijk dat alle deelnemers vroegtijdig en goed geïnformeerd zijn over de aanstaande wijzigingen. Daarom zijn de partijen al in een vroeg stadium met elkaar opgetrokken om de communicatie naar alle deelnemers onderling goed af te stemmen.

Alle groepen deelnemers zijn gedurende dit proces betrokken door periodiek informatie te verstrekken via de website en in digitale nieuwsbrieven van ADP en (voor medewerkers) het intranet (SAM) van de werkgever. Gewezen deelnemers zijn gevraagd hun mening te geven via een survey (2023)⁶.

4.2 Risicopreferentieonderzoek en hoorrecht

Zowel in november 2021 als aan het begin van 2024 heeft onder alle deelnemers een risicopreferentieonderzoek⁷ plaatsgevonden. In het eerste risicopreferentieonderzoek⁸ (toen nog risicobereidheidsonderzoek) zijn ook voorkeuren ten aanzien van het nieuwe pensioenstelsel uitgevraagd. De onderzoeken zijn in opdracht van ADP uitgevoerd door APS. Daarnaast is tussentijds een webinar georganiseerd voor alle deelnemers (2023).

Er bestaat geen vereniging van pensioengerechtigden van Ahold Delhaize. Omdat ADP en de sociale partners het belangrijk vinden om zo goed mogelijk invulling te geven aan het hoorrecht van pensioengerechtigden, is in oktober 2021 een klankbordgroep pensioengerechtigden opgericht. De leden van de klankbordgroep zijn steeds geïnformeerd over de voortgang en inhoud van de gesprekken tussen sociale partners en zijn in de gelegenheid gesteld om hun visie te delen.

In de praktijk hebben de sociale partners via ADP en de klankbordgroep pensioengerechtigden invulling gegeven aan het hoorrecht van gepensioneerden.

In de ontwikkeling van een nieuwe pensioenovereenkomst wordt niet alleen gekeken naar een passende pensioenregeling voor medewerkers voor de lange termijn, maar ook hoe de nieuwe pensioenregeling zich verhoudt ten opzichte van de huidige pensioenregeling. Sociale partners en ADP zijn samen het traject gestart om te komen tot een nieuwe pensioenregeling, die voor een deel bijdraagt aan de verantwoordelijkheid om met elkaar te zorgen voor later. Niet alleen voor een pensioenuitkering vanaf pensionering, maar ook voor partnerpensioen en wezenpensioen (nabestaandenpensioen) bij overlijden en voor voortzetting van pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid. Het overleg tussen sociale

⁶ Bijlage 4: Onderzoek communicatie gewezen deelnemers 2023

⁷ Bijlage 5: Risicopreferentieonderzoek 2024

⁸ Bijlage 6: Risicopreferentieonderzoek 2021

partners heeft geresulteerd in een set aan afspraken zoals neergelegd in het transitieplan. Dit transitieplan is door Ahold Delhaize met een instemmingsaanvraag⁹ ter goedkeuring aan de COR voorgelegd. De COR heeft op 14 november 2024 ingestemd met het transitieplan, en daarmee met de nieuwe pensioenregeling.

4.3. Verantwoording keuze regeling

De werkgever en de COR zijn verantwoordelijk voor het overeenkomen van de best passende pensioenovereenkomst. In het door hen opgestelde transitieplan¹⁰ is de keuze voor de solidaire premiereregeling als volgt onderbouwd:

Doelstelling

‘De pensioenregeling is een aantrekkelijke, marktconforme arbeidsvoorwaarde waarin ruimte is voor onderlinge solidariteit om bepaalde risico’s op te vangen. De regeling moet leiden tot een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering. Daarnaast moet de regeling toekomstbestendig, eenvoudig, uitlegbaar en goed uitvoerbaar zijn.’

Ook is een meetbare financiële ambitie opgenomen in de vorm van gewenst pensioen op pensioendatum en mate van koopkrachtbehoud na ingang.

De verzorgingsgedachte en het samen delen van risico’s vinden de sociale partners belangrijk. Het inzetten van de solidariteitsreserve geeft de mogelijkheid om recht te doen aan de doelstelling met betrekking tot het verminderen van het risico op een verlaging van de verwachte pensioenuitkering van jaar tot jaar. Ook in de overgangperiode van niet-uitkerend naar uitkerend, dus als een deelnemer van status verandert.

Sociale partners hebben gekozen voor een solidaire premiereregeling vanwege de hierboven genoemde uitgangspunten voor een nieuwe pensioenregeling, de samenstelling van het deelnemersbestand, de risicohouding van deelnemers en het feit dat deelnemers desgevraagd overwegend hebben aangegeven solidariteit belangrijk te vinden. Bij een solidaire pensioenregeling is sprake van een collectief beleggingsbeleid en een solidariteitsreserve. Dat past goed bij de voorkeur van het merendeel van de deelnemers. Daarnaast sluit dit aan bij de vooraf benoemde uitgangspunten. Via de solidariteitsreserve kunnen dalingen van de pensioenuitkering worden opgevangen, wat leidt tot meer *stabiliteit* in de uitkeringsfase. Daarnaast zorgt het collectieve beleggingsbeleid en de solidariteitsreserve niet alleen voor meer *solidariteit*, maar ook *herkenbaarheid*, aangezien dit aansluit bij het feit dat onder het huidige stelsel ook een reserve wordt aangehouden om pensioenuitkeringen in bepaalde mate te beschermen tegen dalingen.

Verder zijn sociale partners van mening dat ADP de juiste uitvoerder is voor de nieuwe pensioenregeling. Deelnemers hebben vertrouwen in het pensioenfonds.

⁹ Bijlage 7: Instemmingsaanvraag

¹⁰ Bijlage 8: Transitieplan Wtp Ahold Delhaize

Dat is wederom gebleken bij een recent klanttevredenheidsonderzoek onder al onze deelnemers¹¹.

Sociale partners vinden het vertrouwen bij deelnemers in het pensioenfonds belangrijk. Zij zien dit als een belangrijk onderdeel van de toegevoegde waarde van een eigen ondernemingspensioenfonds. Evenals de herkenbaarheid en betrokkenheid van ADP voor en bij deelnemers. De korte lijnen tussen de sociale partners en ADP zorgen voor een goede en snelle doorvertaling in de uitvoering.

Een ander onderdeel van de voorkeur voor ADP zijn kosten. Op basis van een kostenbenchmark werd geen directe reden gevonden om over te stappen naar een andere partij.

In de communicatie naar onze deelnemers bouwen we uiteraard ook voort op bovenstaande onderbouwing vanuit de sociale partners.

¹¹ Bijlage 9: Klantonderzoek Ahold Delhaize Pensioen 2025

5. DOELGROEPEN

Wij beschrijven hier de verschillende doelgroepen in de communicatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. We starten met een algemene omschrijving van onze deelnemerspopulatie. Daarna gaan we dieper in op de verschillende statussen en de communicatiedoelen die we hierin kennen in onze reguliere communicatie. Vervolgens kijken we naar doelgroepen die (mogelijk) extra aandacht nodig hebben en tot slot naar onze overige belanghebbenden. Daarna gaan we dieper in op de communicatiebehoefte per doelgroep voor de communicatie over de nieuwe pensioenregeling.

5.1 Kenmerken deelnemerspopulatie

In totaal heeft ADP 127.503 deelnemers (populatiestand 31 december 2025, uit het jaarverslag 2025). De aantallen per status (en communicatiedoel) geven we weer in onderstaand overzicht (tabel 3). De actieve, gewezen en gepensioneerde deelnemers bestaan uit (oud-)werknemers die werken of hebben gewerkt in winkels, distributie, de koffiefabriek en online-services, op kantoor (voor Albert Heijn, Ahold Delhaize, Ahold Delhaize Group, European Business Services) of voor een van de afgestoten bedrijfsonderdelen (bijvoorbeeld Deli XL en AC Restaurants). De werkgever kent een groot personeelsverloop. Voor ADP betekent dit dat er elke maand gemiddeld ongeveer 2.000 nieuwe deelnemers bijkomen en zo'n 2.000 deelnemers gewezen deelnemer worden.

De totale deelnemerspopulatie bestaat uit een grote en diverse groep mensen

Denk bij divers bijvoorbeeld aan leeftijd, levensfase, achtergrond, opleiding en het soort werk dat zij doen. Op het gebied van pensioen bestaan er verschillen in kennis- en interesseniveau. In al onze communicatie houden we er daarom rekening mee dat deze voor alle deelnemers begrijpelijk en toegankelijk moet zijn wordt aangeboden. Ook bieden we een variëteit aan communicatiemiddelen, zowel digitaal als op papier. Denk hierbij aan digitale nieuwsbrieven, papieren brieven, kaarten, brochures en kranten (specials), website (themapagina's), webinars en fysieke bijeenkomsten op locatie. Zo kunnen deelnemers zelf kiezen uit het brede aanbod van middelen, kanalen en vormen en zelf bepalen hoe zij de informatie tot zich willen nemen. Ook bieden we de informatie gelaagd aan: laag 1 is voor iedere deelnemer begrijpelijk en duidelijk. Voor geïnteresseerden brengen we in de lagen daaronder meer verdieping en onderbouwing.

De verandering naar de nieuwe pensioenregeling treft alle deelnemersgroepen

Omdat deelnemers verschillende (informatie)behoeften, levensfasen en kennisniveaus hebben, is segmentatie van informatie, boodschappen en middelen naar de verschillende doelgroepen essentieel. Door informatie zoveel mogelijk op maat en relevantie aan te bieden kunnen we met onze communicatie aansluiten op de behoefte van de deelnemer. Daarvoor is een goede segmentatie noodzakelijk.

In onderstaand overzicht laten we de segmentatie op deelnemersstatus zien met bijbehorend communicatiedoel zoals we dat in onze huidige, reguliere

(campagne)communicatie¹² al toepassen. De segmentatie verandert bij de overgang naar de nieuwe regeling nauwelijks. Het enige verschil dat optreedt is de groep die tot 2024 van ons een arbeidsongeschiktheidspensioen ontving. Voor deze groep deelnemers heeft een collectieve waardeoverdracht plaatsgevonden per 1 januari 2025 naar Avéro Achmea. De arbeidsongeschikten die nog bij ons pensioen opbouwen vormen een subgroep binnen de groep actieve deelnemers. Voor hen geldt hetzelfde als voor de actieve deelnemers. We kenmerken deze groep hieronder wel als een aparte doelgroep.

Status	Jongeren 18-30 jaar	Early career 30-45 jaar	Mid career 45-58 jaar	End career 58+	Aantal (12/2025)
Actieve deelnemers (inclusief deeltijd gepensioneerden)	Informereren dat zij deelnemen aan onze pensioen-regeling.	Op tijd activeren: door inzicht en overzicht te bieden en persoonlijke communicatie na te streven.	Verder wegwijs maken door inzicht, overzicht en handelingsperspectief te bieden.	Goed begeleiden zodat zij vol vertrouwen aan/met de nieuwe levensfase kunnen denken/ starten.	60.610
Gewezen deelnemers	Informereren over belangrijke wijzigingen.	Op tijd activeren door inzicht en overzicht te bieden en persoonlijke communicatie na te streven.	Verder wegwijs maken door inzicht, overzicht en handelingsperspectief te bieden.	Goed begeleiden zodat zij vol vertrouwen aan/met de nieuwe levensfase kunnen denken/ starten.	52.548
Ex-partners	Volgen hun ex-partner bij de te maken keuzes. Informereren over hun pensioen en informeren/bewustwording inkomen voor later.				- 9.772
Pensioengerechtigden (gepensioneerden, partners, wezen, uitkerende ex-partners)	Informereren bij belangrijke wijzigingen, begeleiden bij pensioen.				14.492
Arbeidsongeschikten (actieve deelnemers vrijgesteld van premiebetaling o.b.v. arbeidsongeschiktheid)	Informereren over belangrijke wijzigingen.	Op activeren door inzicht en overzicht te bieden en persoonlijke communicatie na te streven.	Verder wegwijs maken door inzicht, overzicht en handelingsperspectief te bieden.	Goed begeleiden zodat zij vol vertrouwen aan/met de nieuwe	2.118

¹² Bijlage 10: Communicatiejaarplan 2026

				levensfase kunnen denken/ starten.	
TOTAAL					129.768

Tabel 3: overzicht doelgroepen op status, leeftijdsfase en communicatiedoel

5.2 Deelnemers die extra aandacht nodig hebben: nu en in de toekomst

Als pensioenfondsen hebben we de (kern)taak om voor het pensioen van al onze deelnemers te zorgen en hen daarover volgens de leidende principes van Wtp-communicatie en onze klantbeloften te informeren. Dat betekent dat we onszelf ten doel stellen dat al onze deelnemers al onze communicatie, zowel regulier als die in het teken van de overgang staat (in de basis) moeten kunnen begrijpen. Naast dat we deelnemers onderscheiden (segmenteren) op status zoals in tabel 3 kijken we ook dieper in onze deelnemerspopulatie en zien we verschillende doelgroepen die mogelijk extra aandacht nodig hebben.

De deelnemers die mogelijk extra aandacht nodig hebben zijn niet als zodanig in onze administratie zichtbaar. Ons doel bij het onderkennen van deze deelnemers is dat we ook met deze groepen deelnemers rekening houden in het ontwerp van onze (totale) communicatiemix. Zo bieden we alle belangrijke Wtp communicatie bijvoorbeeld ook in het Engels aan op onze website.

Dit zijn de deelnemersgroepen die extra aandacht nodig hebben:

1. Deelnemers met een beperking: visueel beperkten (waaronder kleurenblinden, doven en slechthorenden)

In al onze communicatie houden wij rekening met deelnemers met een dergelijke beperking. Onze communicatie is voorzien van voice-overs, ondertiteling van video's, visuele communicatie (zoals animatievideo's, plaatjes en infographics) en op onze schaalbare website gebruiken we goed contrasterende kleuren.

2. Deelnemers met lage financiële kennis en/of interesse en laaggeletterden

Pensioen is voor deze mensen ingewikkelde materie. Om al onze doelgroepen goed te kunnen informeren en begeleiden, bieden we onder andere de volgende begeleiding:

- We bieden onze communicatie gelaagd aan.
- We schrijven al onze teksten zo toegankelijk mogelijk (taalniveau B1) en ondersteunen deze met visuele elementen.
- Specifiek voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling bieden we voor alle deelnemers de mogelijkheid aan om fysieke bijeenkomsten in het land te bezoeken en webinars (online bijeenkomsten) te bekijken en bij te wonen. Naast deze specifieke bijeenkomsten vinden er ook in het land op diverse winkel- en DC-locaties fysieke pensioenbijeenkomsten plaats voor de groep 55+ deelnemers. Dit zijn bijeenkomsten die we al jarenlang organiseren om

collega's voor te bereiden op hun 'pensioenreis'. Tijdens zo'n bijeenkomst geeft onze pensioenadviseur samen met een HR Businesspartner van Ahold Delhaize uitleg over de mogelijkheden en het aanvragen van pensioen. Deze bijeenkomsten zijn interactief van aard, waarbij deelnemers ook hun vragen kunnen stellen. Bij deze bijeenkomsten zijn ook andere medewerkers van het pensioenfonds aanwezig.

- Op aanvraag (en proactief binnen onze klantreizen) bieden we deelnemers die richting hun pensioengerechtigde leeftijd gaan persoonlijke begeleiding: dit kan een persoonlijk pensioenadviesgesprek met onze pensioenadviseur zijn en/of een gesprek met een financieel adviseur vanuit de werkgever.

3. **Deelnemers die werken, gewerkt hebben of gewoond hebben in het buitenland**

Deelnemers die in het buitenland hebben gewoond of gewerkt, missen soms een deel van het AOW-inkomen (denk bijvoorbeeld aan deelnemers met een migratieachtergrond). Het is heel belangrijk dat we aan deze groepen deelnemers goed uitleggen hoe het Nederlandse pensioenstelsel werkt.

4. **Deelnemers uit het buitenland die voor Ahold Delhaize te werken**

Er zijn expats die voornamelijk op het hoofdkantoor werken en niet-Nederlandstalig zijn. Deze expats ontvangen belangrijke communicatie in het Engels. Voor hen gaan we onze reguliere bijeenkomsten op het hoofdkantoor een per jaar in het Engels organiseren.

5. **Digitaal niet-bereikbare deelnemers**

Onze service en dienstverlening is ontworpen op 'digital first'. Dit betekent dat we in principe digitaal met deelnemers communiceren, tenzij zij aangeven dat niet te willen of te kunnen, of er geen e-mailadres beschikbaar is (communicatievoorkeur onbekend). In onze totale deelnemerspopulatie is sprake van een hoog digitaal bereik:

Status van deelnemer	Percentage digitaal bereikbaar via e-mailadres	Bereikbaar aantallen
Actieve deelnemers	98,5%	60.411
Gewezen deelnemers	76,5%	43.732
Pensioengerechtigden	58,4%	8.629
Arbeidsongeschikte deelnemers	65,7%	1.412
Ex-partners	37,8%	3.687
Totale digitale deelnemer populatie	81,2%	117.871

Tabel 4: digitale bereikbaarheid deelnemers Ahold Delhaize Pensioen (stand per eind 2025)

- Iedereen die op communicatievoorkeur digitaal staat en waarvan we een e-mailadres hebben in onze administratie, krijgt al onze communicatie digitaal.

- Post: als de deelnemer expliciet kiest voor niet-digitale communicatie, ontvangt de deelnemer de wettelijke communicatie per post evenals de communicatie op belangrijke momenten – zoals aan het begin van het jaar.
- Onbekend: van de deelnemers met communicatievoorkeur 'Onbekend' is geen e-mailadres bekend. Zij krijgen hun post digitaal in hun portaal en een notificatie hiervan per brief. Daarnaast ontvangen zij één keer per jaar een brief of kaart waarin we uitleggen welke informatie ze wanneer in het jaar van ons kunnen verwachten in Mijn pensioen.

We ondernemen elk jaar extra actie om e-mailadressen te verkrijgen én deelnemers op 'keuze digitaal' te krijgen. Zo sturen wij gericht aan niet-digitale deelnemers niet-wettelijke communicatie (bijvoorbeeld een papieren nieuwjaarsmailing) per post. Met dergelijke campagnes hopen we deelnemers te activeren hun e-mailadres op te geven.

Ondanks deze inspanningen zal er altijd een groep digitaal onbereikbare deelnemers bestaan. Een goede voorbereiding op de aankomende transitie naar de nieuwe pensioenregeling is ook voor deze deelnemers essentieel. Daarom sturen wij hen in het kader van de transitie, dus in de gehele transitiefase, ook op gepaste momenten extra informatie per post.

6. **Deelnemers die pensioneren overwegen**

Deelnemers die met pensioen gaan begeleiden we bij het maken van passende keuzes. Deelnemers die rond de transitiedatum (eind 2027 – begin 2028) met pensioen willen gaan, hebben naar verwachting veel vragen en voelen onzekerheid over de beste timing van hun datum van pensioneren. Wij attenderen deze deelnemers extra op de mogelijkheid voor persoonlijke begeleiding.

7. **Deelnemers die met een life event te maken krijgen (anders dan pensioneren)**

Life events kunnen een emotionele impact hebben, leiden tot tijdsdruk of een verandering in prioriteit, waardoor mensen minder in staat zijn rationale beslissingen te nemen als het gaat om complexe financiële zaken zoals pensioen. Een life event kan leiden tot verandering in de financiële situatie van een deelnemer. Deze mensen hebben daarom extra ondersteuning nodig. In onze reguliere klantreizen hebben wij hiervoor extra aandacht, bijvoorbeeld met een kaart of een extra e-mailing.

Dit zijn:

- Deelnemers die nieuw in dienst komen;
- Nabestaanden;
- Deelnemers die scheiden/net zijn gescheiden;
- Deelnemers die uit dienst gaan;
- Deelnemers die verhuizen naar het buitenland.

Naast de deelnemers die extra aandacht nodig hebben, onderkennen we deelnemers die door de overgang naar de nieuwe pensioenregeling met bepaalde effecten van de transitie te

maken krijgen. Wij willen hen hier extra op wijzen. We hebben de volgende deelnemersgroepen en onderwerpen in beeld:

1. **Deelnemers met een ongehuwdenpensioen**

Het ongehuwdenpensioen was onderdeel van de oude pensioenregelingen (tot 1996). De deelnemer ziet de hoogte van het ongehuwdenpensioen jaarlijks op zijn UPO. Het ongehuwdenpensioen vervalt in de nieuwe pensioenregeling. Het is nu nog niet bekend hoe en of we de waarde van het opgebouwde ongehuwdenpensioen gaan omzetten naar de nieuwe pensioenregeling en hoe dit in persoonlijke pensioenvermogen van de deelnemers komt. Het gaat om 7.903 deelnemers (stand eind 2025). Naar verwachting zullen dat op ingangsdatum (na 1 januari 2028) 7.174 deelnemers zijn.

2. **Deelnemers met een hoog inkomen (> € 80.000) die kort in dienst zijn**

In de nieuwe pensioenregeling bedraagt het partnerpensioen bij overlijden voor de pensioendatum 20% van het pensioengevend jaarsalaris. Daarnaast krijgt de partner een tijdelijk partnerpensioen van ongeveer € 16.000 per jaar. Ook wordt het partnerpensioen dat al was opgebouwd voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling aan de partner uitgekeerd (eerbiedigende werking). Voor medewerkers met een salaris dat hoger is dan 80.000 euro, die nog maar kort in dienst zijn, betekent de nieuwe regeling een versoering van de dekking op partnerpensioen. Zij hebben immers nauwelijks partnerpensioen dat al was opgebouwd voor de overgang. We maken deze deelnemers hierop attent, zodat zij zo nodig zelf een aanvullende voorziening kunnen treffen.

3. **Jongere deelnemers**

Volgens het transitieoverzicht gaan jongere deelnemers in het verwachte scenario er fors op vooruit. Het transitieoverzicht is echter een momentopname. We maken verschillende varianten van het transitieoverzicht en wijzen jongere deelnemers hier specifiek op.

4. **Jongere gewezen deelnemers**

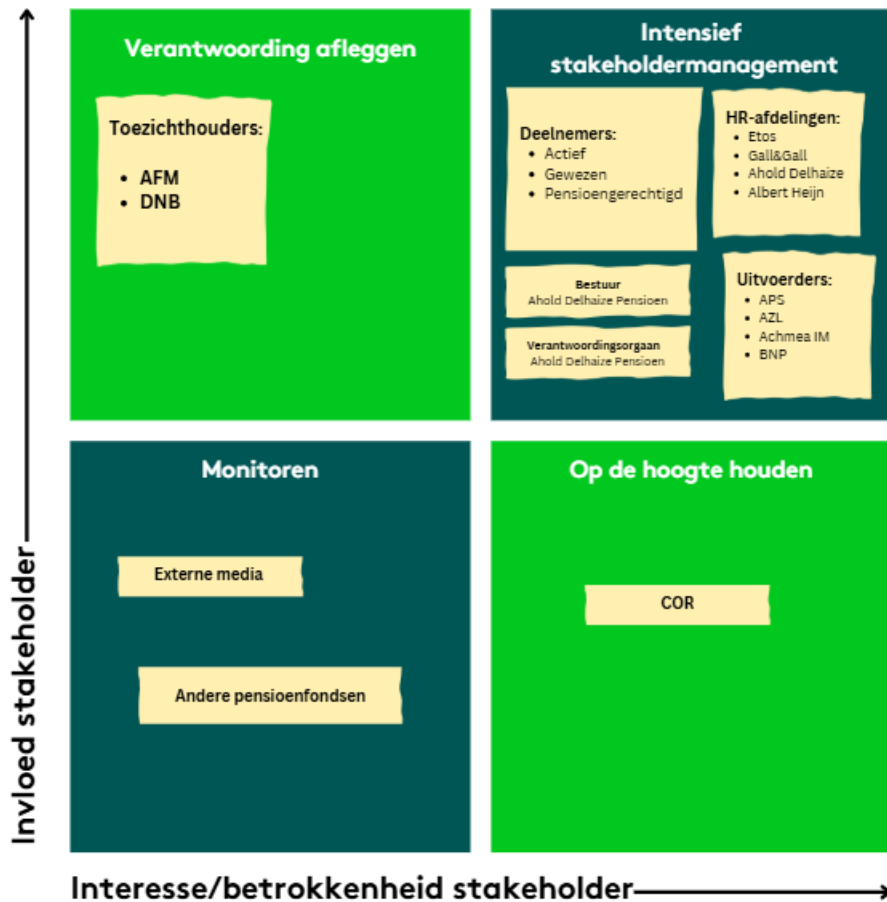
In het pessimistische scenario gaan jongere gewezen deelnemers er fors op achteruit. ADP kent een jong deelnemersbestand en uit het laatstgehouden risicopreferentieonderzoek is naar voren gekomen dat jonge deelnemers relatief veel risico willen nemen. Dit heeft tot gevolg dat de impact van het scenario 'als het tegengit' bij jonge gewezen deelnemers hoog is. We zullen hen hier specifiek op wijzen als we hen de invaarcommunicatie verstrekken.

5.3 Onze belanghebbenden

Dit plan richt zich op de communicatie met de deelnemers. Naast de deelnemers onderscheiden we secundaire doelgroepen. ADP kent verschillende belanghebbenden zoals de werkgever, toezichthouders, de COR en het Verantwoordingsorgaan (VO). Het totale speelveld beslaat verschillende partijen (zie afbeelding 5: onze belanghebbenden). Met deze belanghebbenden heeft ADP regelmatig contact. De communicatie over de nieuwe

pensioenregeling loopt ook via de lijn en de kanalen van een aantal van deze belanghebbenden. Waar dit het geval is vermelden we dat in dit communicatieplan.

In onze aanpak nemen we de deelnemers al ver voor de daadwerkelijke overgang mee in de veranderingen. Daarnaast monitoren we uitingen en reacties in media en houden rekening met ervaringen van pensioenfondsen die eerder dan wij overgaan.



Afbeelding 5: belanghebbenden Ahold Delhaize Pensioen

6. DE NIEUWE REGELING: WIE MOET WELKE INFORMATIE ONTVANGEN?

Om de communicatiebehoefte per doelgroep in kaart te brengen kijken we eerst naar de gevolgen van de wijziging van de pensioenregeling voor de deelnemers. We gaan hierbij steeds uit van de vragen: **wat blijft hetzelfde** en **wat wijzigt er in de pensioenregeling**? In de [samenvattingen van het transitieplan](#) hebben we deze wijzigingen voor de deelnemer samengevat. Verder in dit communicatieplan leggen we uit hoe we daaropvolgend met deelnemers communiceren over deze wijzigingen.

6.1 Wat blijft hetzelfde in de nieuwe pensioenregeling?

Naast dat er veel verandert, blijven ook veel dingen hetzelfde. Zoals:

- **Je ontvangt een pensioen van Ahold Delhaize Pensioen zolang je leeft.**
- **Je bouwt zo maximaal mogelijk ouderdomspensioen op.**

We hebben nu het fiscaal maximale opbouwpercentage voor ouderdomspensioen (1,875%). Dat is ook zo geregeld in de nieuwe pensioenregeling¹³. Je mag in de nieuwe regeling het fiscaal maximale premiepercentage van 30% van je pensioengrondslag sparen voor je pensioen. Daar bovenop komt nog de dekking voor overlijden, arbeidsongeschiktheid en kosten.

- **Ahold Delhaize betaalt een groot deel van je premie.**

Zolang je werkt voor (een van de Nederlandse merken van) Ahold Delhaize spaar je automatisch voor je pensioen. De premie die de werkgever per periode voor jou aan het pensioenfonds betaalt is 34,5%. Ahold Delhaize betaalt daarvan 28,3% en jij betaalt zelf 6,2%.

- **We beleggen je pensioenpremie.**

Een belangrijk deel van je pensioen wordt verdiend met het resultaat van de beleggingen. Zo kunnen we straks een levenslang pensioen betalen. Rendement en risico gaan hand in hand. Daarbij wordt zorgvuldig gekeken naar een evenwichtige balans tussen (verwacht) rendement en risico. Een klein deel van de premie gebruiken we voor de kosten die gemaakt worden voor de uitvoering van de pensioenregeling.

- **We blijven zorgen voor je nabestaanden mocht je overlijden.**

Wel verandert het wezenpensioen én het partnerpensioen bij overlijden vóór de pensioendatum (zie hiervoor paragraaf 6.2).

¹³ Zodra de premie-egaliseringsreserve is onttrokken, kan een maximum van 30% niet meer gegarandeerd worden door het pensioenfonds. Dit zal naar verwachting de eerste 8 jaar naar de overgang niet aan de orde zijn.

Als je arbeidsongeschikt wordt, blijf je pensioen opbouwen. Daarvoor gelden net als in de huidige pensioenregeling wel voorwaarden. Je betaalt zelf geen premie meer.

- **Je houdt keuzes bij pensioneren.**

Bijvoorbeeld of je eerder met pensioen wil, of in deeltijd. Of je eerst een hoog pensioen wil en dan een laag pensioen of andersom. En ook hoeveel partnerpensioen je wilt.

- **Er is een netto pensioenregeling voor hogere salarissen.**

Je bouwt standaard pensioen op over je pensioengevend jaarsalaris tot de fiscale grens van € 137.800,- (bedrag 2026). Verdien je meer? Dan betekent dit dat je op verschillende manieren aanvullend pensioen kunt opbouwen. Eén van de mogelijkheden is via een netto pensioenregeling. Je werkgever heeft je aangemeld voor de vrijwillige netto pensioenregeling van Centraal Beheer PPI. Wil je niet meedoen? Dan kun je je daarvoor afmelden.

6.2 Wat verandert er in de nieuwe pensioenregeling?

Ben je in dienst?

- **Je bouwt een persoonlijk pensioenvermogen voor je pensioen op.**

Het al opgebouwde pensioen wordt omgezet in een persoonlijk pensioenvermogen. Vanaf de ingang van de nieuwe pensioenregeling komen de premies die de werkgever en jij betalen ook in jouw persoonlijk pensioenvermogen. Jouw persoonlijk pensioenvermogen wordt belegd. Gaan de beleggingen goed? Dan komt er meer geld bij jouw pensioenvermogen. Maar jouw pensioenvermogen kan ook minder worden als de beleggingen tegenvallen. Hoeveel pensioen je uiteindelijk krijgt, hangt onder andere af van het rendement dat het pensioenfonds maakt met jouw persoonlijk pensioenvermogen en de rente.

Werk je niet meer bij Ahold Delhaize?

- **Je pensioen wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling.**

Jouw pensioen wordt omgezet in een persoonlijk pensioenvermogen. Dit pensioenvermogen wordt belegd. Jouw levenslange pensioen wordt uiteindelijk betaald uit dat persoonlijk pensioenvermogen.

Voor deelnemers met ongehuwdenpensioen

- **Het ongehuwdenpensioen wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling.**

Het ongehuwdenpensioen is een onderdeel van een oude pensioenregeling (tot 1996). Als jij ongehuwdenpensioen hebt, zie je dit op je jaarlijkse UPO. Het ongehuwdenpensioen vervalt in de nieuwe pensioenregeling. Jouw ongehuwdenpensioen wordt (waarschijnlijk) omgezet naar de nieuwe pensioenregeling toegevoegd aan je persoonlijke pensioenvermogen.

- **De hoogte van jouw pensioenuitkering staat niet vast.**

Ook als je met pensioen bent, blijven we jouw persoonlijke pensioenvermogen beleggen. Hierdoor kan jouw pensioenuitkering jaarlijks hoger of lager worden. Wel heeft het pensioenfonds mogelijkheden, zoals een solidariteitsreserve, om ervoor te zorgen dat de pensioenuitkeringen zo stabiel mogelijk blijven.

- **Het partnerpensioen verandert bij overlijden vóór de pensioendatum.**

- Werk jij voor (een van de Nederlandse bedrijfsonderdelen van) Ahold Delhaize en mocht jij overlijden? Dan krijgt jouw partner ieder jaar een percentage (20%) van jouw pensioengevend jaarsalaris. Ook krijgt jouw partner tot aan zijn AOW-leeftijd een tijdelijke aanvulling (tijdelijk partnerpensioen) van ongeveer €16.000 per jaar. Dit geldt bij een fulltime dienstverband, bij een parttime dienstverband wordt het een percentage daarvan. De verzekering van het tijdelijk partnerpensioen geldt zolang je in dienst bent bij (een van de Nederlandse bedrijfsonderdelen van) Ahold Delhaize en daar pensioen opbouwt. Naast het nieuwe partnerpensioen krijgt je partner dan ook nog het partnerpensioen dat je al vóór de overgang naar de nieuwe pensioenregeling had opgebouwd (eerbiedigende werking).
- Ben je niet meer in dienst en nog niet met pensioen? Dan krijgt je partner het partnerpensioen dat je al vóór de overgang naar de nieuwe pensioenregeling had opgebouwd (eerbiedigende werking).
- Ook dat die voorziening komt in het persoonlijke pensioenvermogen en gaan wij beleggen. uit dat 'potje' betalen. De uitkering wordt ook afhankelijk van de beleggingen en staat dus niet vast.
- Ben je voor de overgang al gepensioneerd? We zorgen voor je nabestaanden mocht je overlijden. Is er een partnerpensioen voor je partner verzekerd? Dan blijft dat zo. De afspraken die je hebt gemaakt bij pensioneren blijven gelden.
- Het bijzonder partnerpensioen (uitkerend pensioen aan ex-partners) wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling en komt dus in een persoonlijk pensioenvermogen.
- Bij scheiding in de nieuwe regeling is er geen bijzonder partnerpensioen meer, behalve het partnerpensioen dat al voor de overgang naar de nieuwe regeling was opgebouwd (eerbiedigende werking).
- Bij uitdiensttreding blijft het nieuwe partnerpensioen verzekerd tot 3 maanden na de uitdiensttreding, of tot maximaal 2 jaar als je recht hebt op de werkloosheidswet (WW) of de ziektewet (ZW). Heb je geen nieuwe werkgever? Dan kun je ervoor kiezen om je partnerpensioen bij ADP te blijven verzekeren. De premie hiervoor wordt dan betaald uit jouw persoonlijke pensioenvermogen.

- **De leeftijd voor het wezenpensioen wordt verhoogd van 23 naar 25 jaar.**

De hoogte van het wezenpensioen is niet meer afhankelijk van de hoogte van het partnerpensioen. Ben jij in dienst bij (een van de Nederlandse bedrijfsonderdelen van) Ahold Delhaize en mocht jij overlijden? Dan krijgen jouw kinderen tot hun 25e verjaardag ieder jaar een percentage (10%) van jouw pensioengevend jaarsalaris (20% voor een dubbele wees). Dit geldt voor een fulltime dienstverband. Bij een parttime dienstverband wordt het een percentage daarvan. Voor al ingegane wezenpensioenen wordt de einddatum ook 25 jaar.

- **Hoe verder je van je pensioendatum bent, hoe langer je pensioenpremie wordt belegd. En hoe hoger het verwachte pensioenresultaat.**

De pensioenpremie verandert van een doorsnee-premie naar een vlakke leeftijdsonafhankelijke pensioenpremie. In de huidige pensioenregeling krijgen alle deelnemers dezelfde pensioenopbouw voor dezelfde premie, terwijl de pensioenopbouw voor oudere deelnemers duurder is dan voor jongere deelnemers. In de nieuwe pensioenregeling krijgt iedere deelnemer dezelfde pensioenpremie. Voor een jongere deelnemer kan de pensioenpremie langer worden belegd dan voor een oudere deelnemer. De jongere deelnemer zal voor dezelfde premie daardoor naar verwachting een hoger pensioenresultaat bereiken dan de oudere deelnemer.

- **Deelnemers die minder pensioen gaan opbouwen door de overgang naar de nieuwe pensioenregeling kunnen compensatie krijgen van het pensioenfonds.**

De overgang naar de nieuwe pensioenregeling kan ertoe leiden dat sommige deelnemers minder pensioen (gaan) opbouwen dan ze in de huidige regeling zouden (gaan) doen. Voor deze deelnemers is een compensatie afgesproken.

- **Bepaald partnerbegrip.**

Als de partner van de deelnemer niet bekend is bij ADP, kan deze partner na overlijden geen aanspraak maken op partnerpensioen. Deelnemers die samenwonen moeten de partner aanmelden en daarbij een notarieel verleden samenlevingsovereenkomst overleggen om verzekerd te zijn van partnerpensioen. Huwelijk en geregistreerd partnerschap komt via de BRP bij ons.

- **Het pensioenfonds heeft een solidariteitsreserve, om ervoor te zorgen dat de pensioenuitkeringen zo stabiel mogelijk blijven.**

Er is geen (voorwaardelijke) indexering meer. De pensioenen bewegen mee met de beleggingen. In de nieuwe regeling wordt een solidariteitsreserve ingericht van maximaal 5% van het collectieve pensioenvermogen. Deze kan helpen risico's op te vangen die voor de individuele deelnemer moeilijk te dragen zijn. Dit zijn bijvoorbeeld risico's die een negatief effect op de uitkeringen kunnen hebben, zoals tegenvallende beleggingen en een stijgende levensverwachting (macrolanglevenrisico).

- **Verdeling van de buffers.**

De eventuele buffers uit het huidige pensioenstelsel worden bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling verdeeld volgens de standaardmethode. Wij informeren de deelnemer persoonlijk over wat dit voor zijn pensioen betekent.

6.3 Informatie die volgens de wet verplicht is

In onderstaande tabel geven we een overzicht van de wettelijk verplichte informatie en voor welke doelgroepen deze informatie relevant is.

Wettelijk verplichte informatie	Actieven	Gewezen deelnemers	Ex-partners niet uitkerend verevend	Pensioengerechtigden (incl. nabestaanden en ex-partners verevend)	Deels gepensioneerd
Publicatie implementatieplan in het portaal plus informeren over de indiening en de inhoud van het communicatieplan en over het verdere proces.	V	V	V	V	V
Informatie over inkomende waarden in het kader van omzetting (invaren) waaronder de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten in het pensioenreglement.	V	V	V	V	V
Informatie over opschorting individuele waardeoverdracht	V	V			V
Als er een herziening nodig is (correctie op het verleden), dan hierover betrokken deelnemers persoonlijk informeren en op de website volgens het herzieningenbeleid.	V	V	V	V	V
Transitiecommunicatie (invaarcommunicatie) (gelaagd aangeboden). Transitieoverzicht voor en na transitie (dit had je, dit krijg je) <ul style="list-style-type: none"> • Ongeveer twee maanden vóór de overgang naar de nieuwe pensioenregeling ontvangen deelnemers een persoonlijk transitieoverzicht. In dit overzicht staat wat de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel voor hun pensioen betekent. Deelnemers zien daarin een vergelijking tussen de huidige regeling en de nieuwe regeling, met een indicatie van hun verwachte pensioen in verschillende scenario's. • Het overzicht geeft ook een korte toelichting op de berekening en de onzekerheden daarin. Zo krijgen deelnemers tijdig inzicht en kunnen zij zich voorbereiden en, als dat nodig is, vragen stellen. Na de overgang (T+4) ontvangen deelnemers een definitief overzicht met de vastgestelde bedragen en een eventuele toelichting op de verschillen tussen het transitieoverzicht voor en het transitieoverzicht na overgang. 	V	V	V	V	V
Compensatieregeling waarbij de inhoud van deze afspraken en het financieringsplan voor de compensatie inzichtelijk wordt gemaakt in welke mate welke bron ingezet zal worden.	V				

Wettelijk verplichte informatie	Actieven	Gewezen deelnemers	Ex-partners niet uitkerend verevend	Pensioengerechtigden (incl. nabestaanden en ex-partners verevend)	Deels gepensioneerden
Uitkerend pensioen voor en na transitie Ook weergegeven op basis van als 'het meezit', als 'het tegenzit' en 'verwacht' voor 10 jaar.				V	V
Informatie over het stellen van vragen , over de interne klachtenprocedure en een verwijzing naar het pensioenregister .	V	V	V	V	V
Overige gegevens Indien relevant wordt het volgende opgenomen van de persoonsgegevens; <ol style="list-style-type: none"> Naam en contactadres van de uitvoerder; De peildatum waarop de informatie betrekking heeft; Het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum; De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis; De hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum; Uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum; en De doelgroepen, doelstellingen en de planning van de informatieverstrekking, waarbij in ieder geval de belangrijkste communicatiemomenten zijn opgenomen. 	V	V	V	V	V

Tabel 5: informatie die we volgens de wet moeten verstrekken aan deelnemers

6.4 Informatiebehoeften van deelnemers

Om deelnemersbehoeften en kenmerken van onze populatie te onderbouwen, maken wij gebruik van verschillende methoden. We maken onderscheid tussen:

1. De informatiebehoefte die deelnemers op basis van de huidige situatie hebben, dus in de huidige pensioenregeling, en;
2. De informatiebehoefte die deelnemers hebben naar aanleiding van de Wtp en de nieuwe pensioenregeling.

Inzichten in informatiebehoefte op basis van de huidige situatie:

- **Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)**
Periodiek doen we een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder al onze deelnemers. We toetsen hier onder andere tevredenheid over het pensioenfonds in het algemeen en communicatie in het bijzonder. In mei van 2025 heeft er weer een toetsing plaatsgevonden¹⁴
- **Data-analyse**
ADP verzamelt en analyseert elk kwartaal de digitale communicatiedata van deelnemers, zoals het openingspercentage van nieuwsbrieven en het gebruik van het portaal (Mijn pensioen) en de website. Daarnaast bekijken we samen met de Servicedesk (*dedicated* deel van het Klant Contactcenter – KCC – van APS dat werkt voor ADP) en het uitvoeringsteam van APS de klantcontactrapportage waarin onder andere de veelgestelde vragen en klachten van deelnemers zijn opgenomen. Dit helpt bij het identificeren van trends en behoeften.
- **Benchmarking**
Het is gebruikelijk om deelnemerskenmerken te vergelijken met die van andere pensioenfondsen om afwijkingen en specifieke behoeften te identificeren. APS speelt hier een belangrijke rol in.
Aangezien pensioenfondsen geen concurrenten zijn, proberen we daarnaast zoveel mogelijk ervaring en kennis met andere pensioenfondsen uit te wisselen. Zo is er afstemming met andere ondernemingspensioenfondsen via het Platform Communicatie (PLACO). Hetzelfde geldt voor de commissie Pensioencommunicatie van de Pensioenfederatie en de rondetafelsessies van de AFM.
- **Overige relevante inzichten**
De communicatieafdeling van ADP bestudeert relevante literatuur en onderzoeksrapporten en neemt regelmatig deel aan kennissessies (van o.a. Pensioenfederatie, de AFM en APS) om context en vergelijkingen met andere populaties te verkrijgen.

Inzichten in informatiebehoefte naar aanleiding van de Wtp en de nieuwe pensioenregeling:

- **Communicatieklantpanel**
In 2026 zijn we gestart met een samenwerking met een vaste groep deelnemers: een communicatieklantpanel. Dit is een groep deelnemers van diverse leeftijden en achtergronden die we regelmatig zullen raadplegen om communicatiebehoeften op te

¹⁴ Zie hiervoor bijlage 9: Klantonderzoek Ahold Delhaize Pensioen 2025

halen, communicatiemiddelen te toetsen en te valideren. Het panel zetten we waar mogelijk in voor co-creatie van informatie over pensioen en de overgang naar de nieuwe regeling. Op basis van feedback van dit panel kunnen we de middelen ontwikkelen en onze strategie waar nodig bijsturen.

- **Deelnemersonderzoek**

Het ontwikkelen van de juiste, relevante communicatie voor onze doelgroepen over de Wtp en de nieuwe pensioenregeling is essentieel voor deelnemers om de stelselwijziging en overgang naar de nieuwe pensioenregeling te begrijpen. En, om te weten dat dat ook invloed heeft op ieders persoonlijke pensioen.

Om goed te monitoren hoe onze deelnemers zich geïnformeerd voelen over de nieuwe pensioenregeling doet ADP gedurende de komende jaren (tot en met na transitie) verschillende metingen.

1. ADP neemt deel aan Netspar Pensioenbarometer. Dit benchmark onderzoek is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met Netspar, een Nederlands kennisnetwerk dat onderzoek doet naar pensioenen, vergrijzing en inkomen voor later. Ook partners van Netspar en onderzoeksbureau MWM2 zijn hierbij betrokken. Het is een specifieke meting die gaat over de tevredenheid van deelnemers over informatieverstrekking rondom het nieuwe pensioenstelsel en de nieuwe pensioenregeling. ADP zal deze barometer drie keer inzetten: eind 2025, medio 2027 (vlak voor het transitieoverzicht voor overgang) en medio 2028 (na het transitieoverzicht na overgang).

De Netspar Pensioenbarometer doet onderzoek naar:

- Bekendheid met de nieuwe pensioenregels;
- Sentiment ten aanzien van de nieuwe pensioenregels;
- Vertrouwen in de nieuwe pensioenregels;
- Bereik en waardering van de communicatie over de nieuwe pensioenregels;
- Beoordeling pensioenuitvoerder en motivaties.

Inzicht in de antwoorden op deze onderwerpen en hoe deze zich ontwikkelen is van groot belang omdat dit medebepalend is voor inhoud, aard en toonzetting van onze communicatie richting de deelnemers. Inzichten uit de eerste meting (januari 2026)¹⁵ nemen we mee in de verdere ontwikkeling van onze communicatiemiddelen.

2. Om de voortgang te monitoren op de doelstellingen uit dit communicatieplan (zie hoofdstuk 7) heeft ADP een eigen specifiek onderzoek ontwikkeld, een behoeftenonderzoek. De vragen bij dit onderzoek zijn gebaseerd op onze doelstellingen ten aanzien van kennis, houding en gedrag in relatie tot de nieuwe pensioenregeling. Ook bij dit onderzoek doen we drie metingen. Deze vinden gelijktijdig plaats met het Netspar onderzoek. We bevragen steeds een deelgroep van onze populatie. Ook de inzichten die we uit de eerste meting halen¹⁶ zullen we gebruiken voor de verdere ontwikkeling van onze communicatie op weg naar transitie.

- **Enquêtes en interviews**

ADP voert enquêtes en diepte-interviews uit om communicatie voor- en achteraf te toetsen bij deelnemers. Ook worden voorafgaand aan de ontwikkeling van

¹⁵ Bijlage 11: Netspar Pensioenbarometer Ahold Delhaize Pensioen

¹⁶ Bijlage 12: Behoeftenonderzoek Ahold Delhaize Pensioen

communicatie verwachtingen, wensen en zorgen uitgevraagd bij deelnemers om hun houding te begrijpen en hier communicatie op aan te passen.

- **Deelnemerspanels en Klankbordgroep Gepensioneerden**
ADP organiseerde in het kader van de nieuwe pensioenregeling diverse paneldiscussies met groepen deelnemers (waaronder met jongeren en gepensioneerden) om de wensen en behoeften van deze groepen deelnemers op te halen. De input uit deze deelnemerspanels en de Klankbordgroep wordt deels gebruikt bij het vormgeven van zowel de nieuwe regeling zelf als van de communicatie over de regeling.
- **Samenwerking met Ahold Delhaize**
ADP werkt nauw samen met Ahold Delhaize tijdens de transitie om aanvullend inzicht te krijgen in de behoeften van de actieve deelnemers.
- **Data-analyse**
Ook ten aanzien van de communicatie over de nieuwe pensioenregeling verzamelt en analyseert ADP digitale communicatiedata, en klantcontactrapportages
- **Overige relevante inzichten**
Op het gebied van de nieuwe pensioenwet bestudeert de communicatieafdeling van ADP relevante literatuur en onderzoeksrapporten en neemt regelmatig deel aan kennissessies om context en vergelijkingen met andere populaties te krijgen.

Door al deze methoden en inzichten te combineren, bestaat er een goed gefundeerd beeld van de behoeften en kenmerken van onze deelnemers. Hieronder beschrijven we de inzichten en de lessen die we tot nu toe hebben geleerd die relevant zijn voor de communicatie over de nieuwe pensioenregeling.

6.4.1 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2025¹⁷

Het KTO in 2025 is gehouden door MWM2 onder alle deelnemers. In 2021 heeft een 0-meting plaatsgevonden. Hierdoor kunnen een aantal belangrijke KPI's worden vergeleken.

¹⁷ Zie hiervoor bijlage 9: Klantonderzoek Ahold Delhaize Pensioen 2025

In onderstaande tabel hebben we de belangrijkste indicatoren samengevat.

2025	Actieven		Gewezen deelnemers		Gepensioneerden	
	2021	2025	2021	2025	2021	2025
Net Promotor Score*	-4	-9 ↓	-19	-15	+35	+28
Beeld (% zeer positief + positief)	61%	56% ↓	55%	57%	82%	79%
Vertrouwen (% heel veel + redelijk veel vertrouwen)	80%	76% ↓	75%	75%	92%	89% ↓
Algemene tevredenheid (gemiddelde rapportcijfer)	7,5	7,6	7,2	7,4 ↑	8,3	8,2
Wij zijn duidelijk over jouw pensioen (% erbaar ik heel erg + een beetje)	90%	82% ↓	76%	81% ↑	93%	87% ↓
Wij zijn persoonlijk en dichtbij in elke situatie (% erbaar ik heel erg + een beetje)	71%	69%	50%	67% ↑	81%	75% ↓
Alles wat je wilt regelen gaat gemakkelijk en kun je doen wanneer het jou uitkomt (% erbaar ik heel erg + een beetje)	68%	74% ↑	56%	65% ↑	78%	71% ↓

12

* Let op: in de officiële Net Promotor Score wordt gevraagd of men een organisatie zou aanbevelen. In dit onderzoek is gevraagd of men voor Ahold Delhaize Pensioen zou kiezen als men het pensioen zelf zou mogen regelen. We meten hier dus niet de officiële NPS.

Basis: Actieven (n=1501), Gewezen deelnemers (n=1009), Gepensioneerden (n=1701).

↑↓ Significant afwijkend van voorgaande meting

In de rapportage van het meest recente KTO zien we dat het vertrouwen in ADP weliswaar iets is gedaald ten opzichte van 2021, maar nog altijd hoog is.

Wat valt nog meer op?

Actieve deelnemers:

Vooraf de oudere actieven en kantoormedewerkers zijn positief. Daarnaast is het vertrouwen groter als men langer in dienst is. De hoogte van het pensioen is voor actieven het meest interessante onderwerp: actieve deelnemers willen graag weten waar ze straks in de nieuwe regeling op kunnen rekenen. De digitalisering van de communicatie bevalt de actieven goed: het overgrote deel heeft een voorkeur voor digitale communicatie voor diverse onderwerpen.

Gewezen deelnemers:

Gewezen deelnemers ervaren ADP als persoonlijker en duidelijker dan in 2021. Daarnaast vinden zij het makkelijker om alles wat ze willen regelen te regelen. Men heeft voornamelijk contact met ADP via de e-mail, maar ongeveer een derde weet niet zeker of ze deskundig worden geholpen. De persoonlijke brief is voor deze groep nog steeds de meest gebruikte en gewaardeerde manier om contact te hebben met ADP. Ze zijn in het algemeen tevreden over de communicatie, maar zouden graag meer persoonlijke en gerichte informatie willen.

Pensioengerechtigden:

Pensioengerechtigden zijn het meest tevreden over ADP. Zij geven het hoogste rapportcijfer en ervaren de dienstverlening als duidelijk, persoonlijk en makkelijk in gebruik. Zij hebben meer vertrouwen in ADP dan actieven en gewezen deelnemers. Ze weten goed waar ze met vragen terecht kunnen en hoewel pensioenbijeenkomsten en -planners minder worden gebruikt, voelen gepensioneerden zich beter geïnformeerd en geholpen dan de actieven en de gewezen. Ze vragen wel om meer specifieke informatie, vooral over de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Ze zijn positief over de digitalisering, maar geven aan dat de communicatie soms te algemeen of te formeel is.

6.4.2 Data-analyse

We meten de effectiviteit van elke digitale campagne. Elk kwartaal evalueren we websitebezoek en portaalbezoek. Hieruit leiden we het volgende af:

- **Nieuwsbrief: hoog openingspercentage**

Deelnemers hebben een hoge waardering voor de digitale nieuwsbrief. Gemiddeld openingspercentage is > 60% in 2025

- **Analyse klantsignalen**

We monitoren elke week of er vragen binnenkomen over de nieuwe pensioenregeling. Dit geeft een goed beeld van de vragen die leven onder de deelnemers. Tijdens de transitieperiode analyseren we vragen en klachten die binnenkomen, bijvoorbeeld bij onze Servicedesk, via de website of via oproepen in e-mailingen. We leren hiervan en passen zo nodig onze communicatie aan.

In 2023 hebben we een webinar¹⁸ georganiseerd over de nieuwe pensioenregeling dat door 500 deelnemers is bijgewoond. Tijdens en na het webinar zijn veel vragen gesteld, voornamelijk door de doelgroep rond 60 jaar. Alle vragen zijn persoonlijk beantwoord en veelgestelde vragen zijn terug te vinden in een FAQ op de website.

6.4.3 Enquêtes en interviews

- **Risicopreferentieonderzoek 2024¹⁹**

In 2024 is een risicopreferentieonderzoek gehouden onder alle deelnemers met als doel te onderzoeken welk beleid het beste aansluit bij de preferentie van de deelnemers om risico's te aanvaarden met hun pensioen, uitgesplitst naar onder andere leeftijd, inkomen, status en andere deelnemerskenmerken. De preferentie moet de voorkeur en acceptatiegrenzen aangeven.

Daarnaast wilde ADP weten hoe groot het risicodraagvlak van de deelnemers is. En, hoe deelnemers tegen volatiliteit in de uitkerings- en opbouwphase aankijken.

De deelvragen waren: wat is de risicopreferentie van verschillende leeftijdscohorten, van actieven, gewezen deelnemers, gepensioneerden en arbeidsongeschikten? Wat is de risicodraagkracht (in hoeverre zeggen deelnemers risico's te kunnen nemen): in hoeverre denken deelnemers een tegenvaller op te kunnen vangen, en in hoeverre sluit het te verwachten pensioen aan bij het minimaal noodzakelijke pensioen dat een deelnemer denk nodig te hebben? En in welke mate accepteren deelnemers volatiliteit in de uitkeringsfase?

Uit dit onderzoek kwamen de volgende - voor communicatie - relevante inzichten:

- De grootste groep deelnemers, 44%, geeft aan niet te weten hoeveel zij minimaal nodig hebben op pensioendatum.
- Gemiddeld kunnen deelnemers € 206 per periode van 4 weken opvangen met eigen geld (zoals spaargeld, beleggingen, overwaarde op de eigen woning, eigen pensioenproducten of door langer door te werken), als het pensioen minder is dan deelnemers minimaal nodig hebben. Zoals te verwachten geven

¹⁸ Bijlage 11: verslag webinar *Het nieuwe pensioencontract 2023*

¹⁹ Bijlage 5: Risicopreferentieonderzoek 2024

voornamelijk in de jongere leeftijdscohorten veel deelnemers aan het niet te weten.

- Binnen het totaal aantal deelnemers geeft 19% aan geen tegenvaller van 20% in het inkomen op te kunnen vangen. Dit percentage neemt bij ADP over het algemeen toe, naarmate de leeftijd ook toeneemt.
- Een groot deel van de deelnemers, 47%, geeft aan niet te weten of niet aan te willen geven in hoeverre zij denken voldoende pensioeninkomen te hebben, inclusief wat zij zelf hebben geregeld als aanvulling op het pensioen. Van de overige deelnemers geven de meeste deelnemers aan meer dan of ongeveer evenveel als het verwachte pensioeninkomen te hebben. Dit percentage wordt groter, naarmate de leeftijd toeneemt.

Uit deze resultaten leiden we af dat we rekening moeten houden dat een groot deel van onze deelnemerspopulatie een laag kennisniveau én een laag interesseniveau heeft. Bovendien komt naar voren dat deze groep ook weinig financiële armslag heeft.

- **Deelnemerspanel gepensioneerden en communicatieacties (2023)**²⁰

In 2023 is er een verdiepend rondetafelgesprek geweest met 6 gepensioneerden over de informatiebehoefte rondom de nieuwe pensioenregeling. Hieruit bleek:

- Deelnemers maken zich zorgen over wat de nieuwe pensioenregeling gaat brengen en of hun belang goed wordt behartigd. Ze begrijpen ook niet waarom er een nieuwe pensioenwet nodig was.
- Vertrouwen dat ADP het goed gaat regelen is er volop. Maar er is ook een overtuiging dat gepensioneerden erop achteruitgaan. Dit wordt vooral door media gevoed.
- Gepensioneerden hebben vooral vragen over de systematiek achter de berekeningen, en over invaren (omzetten). Ze willen dit visueel en met voorbeelden uitgelegd krijgen.
- Ze hebben grote behoefte aan zekerheid over het toekomstige inkomen.
- Over de communicatie is men redelijk tevreden.
- Digitaal informeren is prima zolang er een makkelijke optie is om te printen. Illustraties en filmpjes hebben een toegevoegde waarde, ook als deze door derden zijn gemaakt (bijvoorbeeld de Rijksoverheid). Er is geen behoefte aan een magazine of een boekje. Dit kost te veel en levert te weinig op.

Deze uitkomsten uit het rondetafelgesprek nemen we in onze communicatie mee:

- Houd het simpel, vermijd jargon.
- Maak het visueel waar mogelijk.
- Leg veelgebruikte termen nogmaals uit in heldere en simpele taal.
- Maak waar mogelijk gebruik van rekenvoorbeelden.
- Zorg voor downloads op de website die te printen zijn.

- **Jongerenpanelgesprek over de nieuwe pensioenregeling**²¹

In oktober 2024 heeft er een verdiepend gesprek plaatsgevonden tussen leden van het Verantwoordingsorgaan en een jongerenpanel. Het panel bestond uit 7 medewerkers van Ahold Delhaize jonger dan 30 jaar.

²⁰ Bijlage 13: verslag deelnemerspanel gepensioneerden 2023

²¹ Bijlage 14: gesprek jongerenpanel over de nieuwe pensioenregeling

Tijdens het gesprek werden o.a. de volgende onderwerpen besproken:

Hoe kijken jullie aan tegen het nieuwe pensioen?

De groep verdiept zich niet echt in pensioen. De associaties die zij hebben met pensioen zijn: maandelijks geld, beleggingen, geen zorgen, nog lang niet, variabele inleg, geluk en benefit. Informatie die ze soms van het pensioenfonds ontvangen, merken ze wel op, maar wordt zelden door hen geopend en gelezen (UPO, jaarverslagmail). Zij geven dan ook aan weinig kennis te hebben van de huidige pensioenregeling. Zij geven aan verbaasd te zijn over het grote deel van de premie (82%) dat wordt betaald door de werkgever. Kortom: er is een laag kennish niveau, maar de interesse is er wel.

Informatievoorziening: hoe willen jullie worden geïnformeerd?

De groep geeft aan geen idee te hebben welke informatie belangrijk is voor hen ten aanzien van pensioen. De generieke info die zij ontvangen is dat volgens hen op het eerste gezicht niet. Het algehele idee is: ik werk dus ik bouw pensioen op. De ambitie om zich er vervolgens meer in te verdiepen is er over het algemeen niet. Wordt er van hen iets verwacht op bepaalde momenten? Laat dit dan vooral direct in de kop of onderwerpregel weten. (Bijvoorbeeld: Ga jij je eerste huis kopen? Heb jij net een kindje gekregen? Ga jij samenwonen?). Daarnaast geven zij aan liever een kort filmpje te kijken dan teksten in een nieuwsbrief te willen lezen. Ook wordt een app genoemd om content en informatie te ontsluiten met hen. Dus niet via een nieuwsbrief (e-mail) maar via een pushbericht in de app. E-mailnieuwsbrieven worden sowieso bijna niet gelezen. De app zouden zij ook eventueel gebruiken om te kijken hoe de beleggingen het doen. En, pushberichten kunnen ook gebruikt worden als alert om in actie te komen bij voor hen relevante situaties. Waarbij het handig zou zijn als je dit ook direct via de app kunt regelen. Evenwichtig pensioen: wat is een eerlijke verdeling?

Zorgen voor elkaar: het solidariteitsbeginsel

De jongeren vinden het een mooi idee dat zij via hun pensioen ook een beetje voor de oud-medewerkers (gepensioneerden) van Ahold Delhaize zorgen. Zij zien solidariteit als een positieve waarde: het met elkaar voor elkaar oplossen. Zij vragen zich als vanzelfsprekend af: 'waarom je dat niet zou doen?' Daar is de hele groep het unaniem mee eens.

Beleggen en risico: jongeren en pensioenbeleggingen

Zelf is deze groep jongeren geneigd behoorlijk wat risico te nemen ten aanzien van hun beleggingen. Zij willen later zo veel mogelijk profijt hebben van het geld dat nu door hen wordt ingelegd per periode. Wel hebben zij er begrip voor dat de wat oudere medewerker een andere risicohouding heeft ten aanzien van de beleggingen: meer defensief. Een enkeling geeft aan het jammer te vinden dat hij/zij niet zelf het risicoprofiel mag kiezen.

6.4.4 Samenwerking met de werkgever

In de voorbereiding van de overgang naar de nieuwe pensioenregeling werken we nauw samen met de werkgever en is er altijd afstemming over de communicatie die we ontwikkelen. Ook in de sessies die hebben plaatsgevonden en nog steeds plaatsvinden met de werkgever en de COR wordt het onderwerp pensioen en communicatie regelmatig

geagendeerd. Uit de verschillende informatiesessies voor de deelnemer is een goed beeld gevormd van de vragen die er onder hen leven. Hieruit kwam onder andere naar voren dat deelnemers die rond de transitieperiode met pensioen gaan, onzekerheid ervaren. Deze groep brengen we in kaart en geven we extra aandacht.

6.4.5 Relevante inzichten en benchmarking

Relevante literatuur, onderzoeksrapporten zoals van Netspar en kennissessies geven context en bieden de mogelijkheid om vergelijkingen met andere populaties van andere pensioenfondsen te maken. Zo kunnen we kijken of we lessen kunnen trekken uit communicatie van andere pensioenfondsen bij onze pensioenuitvoeringsorganisaties, zowel bij APS als bij AZL.

Uit de tweejaarlijkse Nibud Pensioenpeiling blijkt dat meer dan de helft van de Nederlanders onder de 67 jaar weinig tot niets weet van de veranderingen in het nieuwe pensioenstelsel. Ouderen, mannen en hbo- en wo-opgeleiden zijn vaker beter bekend met de inhoud van het nieuwe pensioenstelsel dan anderen. Het is daarom volgens het Nibud belangrijk dat zowel de overheid als de pensioensector vol inzet op voorlichting en bewustwording, en extra op de doelgroepen die het minst weten (vrouwen, jongvolwassenen en vmbo-opgeleiden).

7. CONCRETE EN REALISTISCHE COMMUNICATIEDOELSTELLINGEN

Nu we weten wat er wijzigt in de nieuwe pensioenregeling (hoofdstuk 6), kunnen we onze communicatiedoelstellingen uitwerken.

7.1 Fasering in de communicatie

In de transitie naar de nieuwe pensioenregeling onderscheiden we 4 fasen:

1. De besluitvormings- en voorbereidingsfase

Dit is de fase tot aan de keuze van de sociale partners voor de nieuwe pensioenregeling en het wel of niet omzetten van al opgebouwde en ingegane pensioenen. Deze fase loopt vanaf de bekendmaking van het Pensioenakkoord (2020) tot aan het indienen van het implementatieplan (begin april 2026).

We gebruiken deze en ook de volgende fase om de aankomende veranderingen onder de aandacht te brengen en deelnemers daar bewust van te maken. Daarnaast willen we het vertrouwen onder de deelnemers in ons pensioenfonds vasthouden.

2. De implementatiefase

Dit is de fase vanaf het indienen van het implementatieplan (voorjaar 2026) In deze fase vindt de uitwerking van de nieuwe pensioenregeling plaats met steeds meer gedetailleerde informatie over de nieuwe pensioenregeling in samenwerking met onze toekomstige pensioenuitvoeringsorganisatie (AZL). Deze fase loopt tot een aantal maanden vóór de overgang naar de nieuwe regeling (naar verwachting tot in het najaar van 2027). Tijdens de implementatiefase zal APS de reguliere huidige pensioenuitvoering voortzetten, inclusief communicatie. Daarnaast zal APS alle benodigde input leveren uit onze administratie om de implementatie te ondersteunen.

3. Migratievoorbereiding en invaren

Een cruciale fase. Deze fase start drie maanden vóór de daadwerkelijke transitie (T). Dat moment (T-3) is de peildatum voor het allereerste transitieoverzicht (ook wel invaarc communicatie) dat deelnemers uiterlijk twee tot een maand(en) maand (T-2 – T-1) voor de transitie zullen ontvangen. Gedurende deze fase zal duidelijk worden wat de overgang financieel persoonlijk voor de deelnemer betekent. Het tweede transitieoverzicht wordt uiterlijk vier maanden (T+4) na de transitie verstrekt. Hierop krijgt de deelnemer (gelaagd aangeboden) de definitieve berekeningen. Aanvullende communicatie met duidelijke uitleg én de bereikbaarheid van onze Servicedesk is in deze fase cruciaal. De transitiecommunicatie zal worden verstrekt door AZL.

4. Invaren, hypercare en nieuwe runfase

Vanaf T tot 6 maanden na T (T – T+6) noemen we de fase van invaren en *hypercare*²². We werken dan aan begrip van de (persoonlijke) wijzigingen en aan een goede monitoring en actieve nazorg op alle gebieden. Daarnaast blijven we werken aan de bewustwording van de nieuwe pensioenregeling en vertrouwen in het

²² Hypercare is de periode van extra ondersteuning en monitoring na de livegang van de nieuwe pensioenregeling om ervoor te zorgen dat de nieuwe regeling en het systeem waarop dit draait werkt zoals verwacht en om eventuele problemen snel op te lossen.

pensioenfonds. De hypercare loopt dan over in een *runfase*, oftewel de nieuwe werkelijkheid (vanaf T+6 en verder in de tijd). Dit betekent dat we (uitgaande van de huidige planning) per 1 juli 2028 ons in de nieuwe runfase bevinden. In deze fase informeren we de deelnemer periodiek over de ontwikkeling het persoonlijke pensioenvermogen. Ook blijven we werken aan bewustwording van het pensioen: hoe presteert het pensioenfonds met de beleggingen en wat betekent dat voor het persoonlijke pensioenvermogen van de deelnemer.

Voor de bovengenoemde fasen formuleren we verschillende communicatiedoelstellingen. Deze helpen ons bij het zo gericht mogelijk communiceren met onze deelnemers. De doelstellingen omschrijven we hieronder (zie paragraaf 7.2) en zijn onder andere gebaseerd op de informatiebehoefte van onze deelnemers (zie hoofdstuk 5 voor onderbouwing). Gedurende alle fasen van deze overgang gaan we na of doelstellingen worden gehaald en waar en hoe we kunnen bijsturen als dat nodig is.

In de besluitvormings- en voorbereidingsfase vinden we het belangrijk dat de deelnemer in elk geval het volgende weet:

- Dat zijn pensioenregeling gaat veranderen en waarom dat zo is.
Ook is het belangrijk dat de deelnemer weet dat de wijziging financiële gevolgen voor hem kan hebben.
- Dat de nieuwe regeling werkt via opbouw van een persoonlijk pensioenvermogen, het risico van die regeling bij de deelnemer zelf ligt en dat de hoogte van het pensioen kan schommelen.
- Waar hij meer informatie kan vinden.
- Dat het besluit over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling de verantwoordelijkheid is van de sociale partners.
- Wanneer hij geïnformeerd wordt.
- Dat zijn belangen goed worden behartigd.
Omdat we willen dat de deelnemer vertrouwen heeft in de belangenbehartiging door ADP en daarmee vertrouwen heeft in zijn pensioen.
- Dat we invaren bij een nieuwe pensioenuitvoeringsorganisatie per 1 januari 2028.

In de implementatiefase vinden we het belangrijk dat de deelnemer het volgende weet:

- Dat zijn nieuwe regeling werkt via opbouw in een persoonlijk pensioenvermogen, het risico bij hemzelf ligt en dat de hoogte van het pensioen kan schommelen.
- Dat het nieuwe nabestaandenpensioen voor de actieve deelnemer op risicobasis is en dat het alleen wordt uitgekeerd bij overlijden tijdens een actief dienstverband.
- Dat hij als actieve deelnemer gecompenseerd kan worden bij een eventuele verwachte achteruitgang van het pensioenresultaat door de overgang naar een leeftijdsonafhankelijke premie en dat de transitie zo eerlijk en evenwichtig mogelijk plaatsvindt (zie meer uitleg hierover bij 7.2 hieronder).
- Hoe ons beleggingsbeleid in de nieuwe pensioenregeling werkt: dat de persoonlijke pensioenvermogens door het pensioenfonds collectief worden belegd en hoe we tot

dit beleggingsbeleid zijn gekomen (risicopreferentieonderzoek en wetenschappelijke inzichten).

We willen dat de deelnemer begrijpt:

- Dat we onze beleggingen afstemmen op de risicopreferentie van onze deelnemers, periodiek uitgevraagd in een onderzoek.
- Dat de beleggingen verschillen per leeftijdsgroep (lifecycle beleggen) en dat er minder risicovol wordt belegd naarmate de pensioenleeftijd dichterbij komt.
- Hoe het rendement op de beleggingen wordt verdeeld over de persoonlijke pensioenvermogens.
- Dat de deelnemer zelf niet kan kiezen hoe risicovol zijn persoonlijk pensioenvermogen wordt belegd.
- Dat alle pensioenaanspraken en pensioenrechten worden omgezet naar de nieuwe regeling, waarom de sociale partners hiervoor hebben gekozen en wat dat betekent.
- Dat de pensioenuitkeringen variabel worden, maar dat deze stabiel blijven door de inzet van de solidariteitsreserve.

In de fase van migratievoorbereiding en invaren vinden we het belangrijk dat de deelnemer het volgende weet:

- Wat de impact is op het pensioen dat hij krijgt en hoeveel pensioen hij kan verwachten (in 3 scenario's). De deelnemer ziet nu wat de transitie financieel voor hem betekent.
- Wat de getallen op de transitieoverzichten betekenen voor het pensioen nu en later.
- Dat de betaalfrequentie verandert van 4 weken naar maandelijks en aansluit op het betaalschema van de AOW.

In de hypercare- en nieuwe runfase vinden we het belangrijk dat de deelnemer:

- Snapt hoe zijn persoonlijke pensioenvermogen zich ontwikkelt door de storting van premies, de resultaten van de beleggingen (de leeftijdsafhankelijke toedeling van het rendement) en de kosten voor risicoverzekeringen en de kosten voor pensioenuitvoering. En wat het effect hiervan is op de verwachte hoogte van zijn pensioen.
- Betrokkenheid houdt bij het eigen pensioen en een juist beeld heeft van zijn pensioen en weet en snapt wanneer hij zelf iets kan en moet doen (hoe onder andere zijn handelingsperspectief eruitziet).
- Voor de deelnemers die bijna met pensioen gaan: weten welke keuzes zij kunnen/moeten maken en hoe zij daarbij geholpen kunnen worden.
- Weet waar hij meer informatie kan vinden.
- Weet dat zijn belangen goed worden behartigd en vertrouwen heeft in een goede belangenbehartiging door het pensioenfonds en in zijn pensioen.

7.2 Evenwichtige overgang, transparantie en doelgroepgerichte communicatie

Ahold Delhaize Pensioen zet zich in voor een aantoonbaar evenwichtige overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Bij de vormgeving van de transitie en alle bijbehorende keuzes worden de belangen van alle belanghebbenden integraal en zorgvuldig afgewogen.

Evenwichtigheid betekent daarbij niet dat de uitkomst voor iedere groep identiek is, maar dat

eventuele verschillen in effecten uitlegbaar, onderbouwd en verantwoord zijn binnen de wettelijke kaders en de financiële keuzes van het pensioenfonds.

Wij communiceren over de evenwichtigheid van onze keuzes volgens onze leidende principes: tijdig, betrouwbaar, transparant, begrijpelijk en empathisch. Wij maken zoveel mogelijk inzichtelijk welke effecten per deelnemersgroep kunnen optreden, welke uitgangspunten en aannames zijn gebruikt en hoe deze effecten zich verhouden tot onze lange-termijndoelstellingen. Voor duiding van onze keuzes en onderbouwing van de evenwichtige belangenafweging verwijzen wij naar hoofdstuk 4 van ons implementatieplan. Dit plan zullen wij na indienen bij DNB ook verstrekken op onze website voor belanghebbenden.

Waar het van toepassing is, communiceren wij ook expliciet over eventuele compensatiemaatregelen en andere verzachtende maatregelen die onderdeel zijn van het transitieontwerp. Daarbij lichten wij toe voor welke groepen deze maatregelen gelden, wat het beoogde effect is en hoe deze bijdragen aan de evenwichtigheid.

Wij passen doelgroepgerichte communicatie toe. Informatie wordt waar nodig gesegmenteerd op deelnemersgroep, kennisniveau en informatiebehoefte. Complexe keuzes en afwegingen worden zoveel mogelijk vertaald naar duidelijke informatie waarbij we ons best doen om geen inhoudelijke juistheid te verliezen. Wij lichten niet alleen toe wat er verandert, maar ook waarom keuzes zijn gemaakt en hoe belangen zijn meegewogen.

7.3 Communicatiedoelstellingen

Doelstelling per fase per doelgroep.

Voor de laatste fase, de (nieuwe) runfase, die in het verlengde ligt van de inwaar- en migratiefase en hypercarefase stellen we later jaarlijks doelstellingen vast in het reguliere communicatiejaarplan van het pensioenfonds. Deze zijn dus niet in onderstaand overzicht opgenomen.

	Besluitvormings- en voorbereidingsfase: tot 1 april 2026	Implementatiefase: tot 1 januari 2028	Migratievoorbereiding en invaren: oktober 2027 tot en met maart 2028
Alle deelnemers	60% weet dat zijn pensioenregeling gaat veranderen.	75% weet dat zijn pensioenregeling gaat veranderen per 1-1-2028.	90% weet dat zijn nieuwe pensioenregeling is ingegaan per 1-1-2028.
	40% weet waar hij meer informatie kan vinden over de nieuwe pensioenregeling.	60% weet waar hij meer informatie kan vinden over de nieuwe pensioenregeling.	90% weet waar hij meer informatie kan vinden over de nieuwe pensioenregeling.
	80% vindt in het algemeen dat zijn belangen goed worden behartigd (= vertrouwen in het pensioenfonds)	80% vindt in het algemeen dat zijn belangen goed worden behartigd (= vertrouwen in het pensioenfonds)	90% vindt in het algemeen dat zijn belangen goed worden behartigd (= vertrouwen in het pensioenfonds)
		50% weet dat er pas eind 2026 een transitieoverzicht bekend is.	75% heeft het transitieoverzicht bekeken.

Specifieke leeftijdsgroepen actieve deelnemers		50% weet dat de overgang naar de nieuwe pensioenregeling evenwichtig is waarbij alle belangen van alle deelnemergroepen zorgvuldig zijn gewogen en wat de effecten voor hem zijn van die belangenafweging.	75% weet dat de overgang naar de nieuwe pensioenregeling evenwichtig is waarbij alle belangen van alle deelnemergroepen zorgvuldig zijn gewogen en wat de effecten voor hem zijn van die belangenafweging.
Actieven (incl. arbeidsongeschikten en deeltijd gepensioneerden)	60% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling een persoonlijk pensioenvermogen heeft dat meebeweegt met de beleggingen.	70% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling een persoonlijk pensioenvermogen heeft dat meebeweegt met de beleggingen.	90% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling een persoonlijk pensioenvermogen heeft dat meebeweegt met de beleggingen.
	30% weet dat de premie het uitgangspunt wordt (premiereregeling) in plaats van de hoogte (uitkering) van het pensioen.	50% weet dat de premie het uitgangspunt wordt (premiereregeling) in plaats van de hoogte (uitkering) van het pensioen.	60% weet dat de premie het uitgangspunt is (premiereregeling) in plaats van de hoogte (uitkering) van het pensioen.
		30% weet dat de nabestaanden alleen een uitkering krijgen uit de nieuwe pensioenregeling als de deelnemer tijdens het dienstverband overlijdt.	50% weet dat de nabestaanden alleen een uitkering krijgen uit de nieuwe pensioenregeling als de deelnemer tijdens het dienstverband overlijdt.
		50% weet dat het al opgebouwde pensioen wordt omgezet naar de nieuwe regeling.	70% weet dat het al opgebouwde pensioen is omgezet naar de nieuwe regeling.
		50% weet dat er een compensatieregeling is.	70% weet dat en hoeveel er gecompenseerd wordt
Gewezen deelnemers		60% weet dat zijn pensioen wordt omgezet naar een persoonlijk pensioenvermogen dat meebeweegt met de beleggingen.	70% weet dat zijn pensioen is omgezet naar een persoonlijk pensioenvermogen dat meebeweegt met de beleggingen.
	30% weet dat de premie het uitgangspunt wordt (premiereregeling) in plaats van de hoogte (uitkering) van het pensioen.	50% weet dat de premie het uitgangspunt wordt (premiereregeling) in plaats van de hoogte (uitkering) van het pensioen.	60% weet dat de premie het uitgangspunt is (premiereregeling) in plaats van de hoogte (uitkering) van het pensioen.

Pensioengerechtigden (incl. deeltijd gepensioneerden)		70% weet dat de bestaande pensioenen worden omgezet naar de nieuwe regeling en waarom.	90% weet dat de bestaande pensioenen zijn omgezet naar de nieuwe regeling en waarom.
		70% weet dat de pensioenuitkering elk jaar kan variëren en dus omhoog én omlaag kan.	90% weet dat de pensioenuitkering elk jaar kan variëren en dus omhoog én omlaag kan.
		80% weet dat na de overgang de uitkering 12 x per jaar maandelijks wordt betaald in plaats van 13 x periodiek.	95% weet dat na de overgang de uitkering 12 x per jaar maandelijks wordt betaald in plaats van 13 x periodiek.
		70% weet dat er een solidariteitsreserve is die hun pensioenuitkering beschermt tegen een daling.	90% weet dat er een solidariteitsreserve is die hun pensioenuitkering beschermt tegen een daling.
Ingegaan partner- en wezenpensioen		70% weet dat het partnerpensioen elk jaar kan variëren.	90% weet dat het partnerpensioen elk jaar kan variëren.

Tabel 6: doelstellingen communicatie nieuwe pensioenregeling

8. PLANNING VOOR COMMUNICATIEMOMENTEN MET DOELGROEPEN, BOODSCHAPPEN EN KANALEN

In dit hoofdstuk beschrijven we welke boodschappen we met welke doelgroep willen ontsluiten, via welke kanalen en middelen en wanneer. Met deze planmatige aanpak willen we onze communicatiedoelstellingen realiseren. We werken de boodschappen gelaagd uit. We bieden de informatie in de basis aan in laag 1, maar deelnemers kunnen voor meer informatie, verdieping en uitleg verder lezen (laag 2 en laag 3). De boodschappen die we hieronder noemen zijn geen letterlijke uitingen naar deelnemers, maar vertellen wat we inhoudelijk willen overbrengen aansluitend op onze doelstellingen. Een doorvertaling hiervan naar begrijpelijke communicatie voor al onze deelnemers vindt dus nog plaats. We gebruiken hieronder wel al zo veel mogelijk het jargon dat we zullen toepassen in de communicatie voor onze deelnemers.

8.1 Boodschappen

ALLE DEELNEMERS

Dit is hoe we je helpen naar de nieuwe pensioenregeling.		
Laag 1	Laag 2	Laag 3
We gaan samen op weg naar je nieuwe pensioen.	Vlak voor de overgang naar de nieuwe regeling kunnen we vertellen wat de impact van de wijzigingen voor jou persoonlijk is. Eind 2027 ontvang je het transitieoverzicht voor overgang en in april 2028 het transitieoverzicht na overgang. Tot die tijd begeleiden we je graag naar de nieuwe pensioenregeling.	We houden je op de hoogte met updates, webinars en bijeenkomsten Kijk op www.aholddelhaizepensioen.nl .
We houden je graag op de hoogte.	Zorg ervoor dat we je kunnen bereiken! Laat je e-mailadres achter op Mijn Pensioen en zet je communicatievoorkeur op digitaal.	
Dit is wat de verandering voor jou persoonlijk betekent.	Bekijk het transitieoverzicht voor en na de overgang.	Heb je vragen? Kom naar een webinar of een bijeenkomst op locatie. Of kijk op www.aholddelhaizepensioen.nl .
Ahold Delhaize Pensioen zorgt voor een evenwichtige overgang.	We leggen duidelijk uit wat de veranderingen betekenen, welke keuzes zijn gemaakt en waarom. Waar nodig nemen we maatregelen om eventuele verschillen zo goed mogelijk op te vangen.	Je krijgt van ons duidelijke informatie, met voorbeelden en de financiële effecten van verschillende scenario's. Zo begrijp je wat de overgang voor jouw pensioen betekent.

Tabel 7: informatie naar alle deelnemers

ACTIEVE DEELNEMERS

Dit is wat er verandert.		
Laag 1	Laag 2	Laag 3

<p>Per 1 januari 2028 gaan we over naar een nieuwe pensioenregeling.</p>	<p>Je spaart (nog steeds) zo maximaal mogelijk voor een levenslang pensioen. Maar vanaf nu stop jij je pensioenpremie in jouw persoonlijke pensioenvermogen (pensioenpot). Ook je werkgever stopt hier elke periode premie in (wel 4 x keer zo veel als jijzelf). Die premie wordt belegd. De hoogte van je pensioen staat vooraf niet vast.</p>	<p>Samen gaan we op weg naar je nieuwe pensioen. Wil je meer informatie of een bijeenkomst bijwonen? Kijk op www.aholddelhaizepensioen.nl.</p>
<p>In de nieuwe regeling krijg je een persoonlijk pensioenvermogen. De premies die jij en de werkgever betalen komen bij dit vermogen. Dit vermogen wordt belegd. Jouw persoonlijke pensioenvermogen groeit als de beleggingen goed gaan, maar kan ook afnemen als de beleggingen tegenvallen.</p>	<p>Hoeveel je krijgt als je met pensioen gaat, staat vooraf niet vast.</p> <p>Alle pensioenvermogens van onze deelnemers samen worden door het pensioenfonds belegd. Wij beleggen voor de lange termijn: we wegen de mogelijke opbrengsten en risico's goed af.</p>	<p>Op Mijn pensioen zie je hoe jouw pensioen zich ontwikkelt. Je verwachte pensioenuitkering wordt berekend met behulp van verschillende economische scenario's. Dit zijn verwachtingen over hoe beleggingen en de rente zich in de toekomst gaan gedragen. Maar: hoeveel je werkelijk krijgt, weet je pas als je met pensioen gaat.</p>
<p>De hoogte van jouw pensioenuitkering staat niet vast.</p>	<p>Ook als je met pensioen bent, blijven we doorbeleggen. Hierdoor kan jouw pensioenuitkering jaarlijks hoger of lager worden. Wel heeft het pensioenfonds mogelijkheden, zoals een solidariteitsreserve, om ervoor te zorgen dat de pensioenuitkeringen zo stabiel mogelijk blijven.</p>	<p>De solidariteitsreserve is maximaal 5% van het collectieve pensioenvermogen. Deze kan helpen risico's op te vangen die voor de individuele deelnemer moeilijk te dragen zijn. Dit zijn bijvoorbeeld risico's die een negatief effect op de uitkeringen kunnen hebben zoals tegenvallende beleggingen en een stijgende levensverwachting.</p>
<p>Iedereen krijgt dezelfde pensioenopbouw voor dezelfde premie. Hierdoor is er een groep voornamelijk oudere deelnemers die in de nieuwe regeling een lager pensioenresultaat kunnen bereiken dan in de huidige regeling. Voor die groep is een compensatieregeling afgesproken. Heb je recht op compensatie? Dan ontvang je dit op het moment van de overgang (1 januari 2028) eenmalig extra als vermogen.</p>	<p>Voor een jongere deelnemer kan de pensioenpremie langer worden belegd dan voor een oudere deelnemer. De jongere deelnemer zal voor dezelfde premie daardoor naar verwachting een hoger pensioenresultaat bereiken dan de oudere deelnemer.</p>	<p>De pensioenpremie verandert van een doorsnee-premie naar een vlakke leeftijdsonafhankelijke pensioenpremie. In de huidige pensioenregeling krijgen alle deelnemers dezelfde pensioenopbouw voor dezelfde premie, terwijl de pensioenopbouw voor oudere deelnemers duurder is dan voor jongere deelnemers. In de nieuwe pensioenregeling krijgt iedere deelnemer dezelfde pensioenpremie.</p> <p>Deze compensatie wordt betaald uit het vermogen van het pensioenfonds. De hoogte van de dekkingsgraad op het moment van de overgang is bepalend voor de mate waarin de</p>

		compensatie kan worden toegekend.
Het partnerpensioen verandert. Alleen als jij tijdens je dienstverband bij Ahold Delhaize overlijdt krijgt jouw partner een uitkering (levenslang).	Je partner krijgt bij jouw overlijden ieder jaar een percentage (20%) van jouw pensioengevend jaarsalaris. Overlijdt je voor de pensioendatum? Dan krijgt je partner ook een tijdelijke aanvulling (tijdelijk partnerpensioen) tot zijn of haar AOW-leeftijd (dat is € 16.883,- bij een fulltime dienstverband per jaar per 2026), bij een parttime dienstverband wordt dit een percentage daarvan. Naast het nieuwe partnerpensioen krijgt je partner dan ook nog het partnerpensioen dat je al voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling had opgebouwd.	Ga je uit dienst? Dan blijf je 3 maanden verzekerd voor partnerpensioen. Als je wilt, kun je dit verlengen. Je houdt het eventueel opgebouwde partnerpensioen voor de overgang.
De leeftijd voor het wezenpensioen wordt verhoogd van 23 naar 25 jaar. Alleen als jij tijdens je dienstverband bij Ahold Delhaize overlijdt krijgen jouw kinderen wezenpensioen.	Bij jouw overlijden krijgen jouw kinderen een uitkering tot zij 25 jaar zijn. De berekening van het wezenpensioen verandert. Bij jouw overlijden krijgen jouw kinderen een percentage (10%) van jouw pensioengevend jaarsalaris. Een dubbele wees krijgt 20%. Dit geldt voor een fulltime contract. Bij een parttime contract wordt het een percentage daarvan.	Ga je uit dienst? Dan is er geen wezenpensioen vanuit Ahold Delhaize Pensioen. Het wezenpensioen dat tot 1 januari 2015 is opgebouwd wordt mogelijk omgezet naar een eigen persoonlijk pensioenvermogen.
Je houdt keuzes bij pensioneren.	Bijvoorbeeld of je eerder met pensioen wilt, of in deeltijd. Of je eerst een hoog pensioen wilt en dan een laag pensioen of andersom. En ook hoeveel partnerpensioen je wilt.	Hoe pakken de keuzes voor jou uit.
Word je arbeidsongeschikt? Dan blijf je pensioen opbouwen.	Je betaalt dan geen premie meer maar bouwt nog wel pensioen op.	Dit blijft hetzelfde als in de oude pensioenregeling. Het pensioenfonds stort de pensioenpremie bij je persoonlijk pensioenvermogen.
Het vermogen van het pensioenfonds wordt verdeeld over alle persoonlijke pensioenvermogens volgens de opgestelde verdeelregels. Als er nog vermogen over is, verdelen we dit onder alle deelnemers.	Ahold Delhaize Pensioen houdt wel nog een solidariteitsreserve en gebruikt deze onder andere om schommelingen in de uitkeringen zoveel mogelijk te voorkomen.	Is er nog vermogen over? Dan wordt dit aan de deelnemers toegekend in de vorm van extra pensioenvermogen.
We gaan alle pensioenvermogens samen collectief beleggen. De risico's die we daarbij nemen zijn per leeftijdscohort verschillend, aan de hand van de uitgevraagde risicohouding. Daarvan zijn ook de toerekenregels van de rendementen afgeleid.	Ahold Delhaize Pensioen houdt 1 x in de vijf jaar een onderzoek naar hoeveel risico je wil en kan nemen. De uitslagen bepalen voor een deel hoe we per leeftijdsgroep de vermogens beleggen en hoeveel risico we daarvoor nemen.	Hoe ziet de risicohouding eruit per leeftijdsgroep en wat betekent dit voor de samenstelling van de beleggingsportefeuilles.

<p>Ga je ergens anders werken? Let op! Bij een overgang naar een andere werkgever voor de transitie, verlies je de compensatie.</p> <p>Vanwege de overgang naar een nieuwe pensioenregeling kun je mogelijk tijdelijk geen waardeoverdracht doen.</p>	<p>Helaas kun je tijdens de overgang naar de nieuwe regeling tijdelijk geen waardeoverdracht doen.</p>	<p>Vanaf december 2027 tot en met juli 2028 kan Ahold Delhaize Pensioen geen waardeoverdracht voor jou verwerken. Ook kunnen er geen waardeoverdrachten plaatsvinden tussen pensioenfondsen die wel/nog niet over zijn op het nieuwe pensioenstelsel. Heb je vragen hierover? Neem contact met ons op.</p>
<p><voor deelnemers met ongehuwdenpensioen> Het opgebouwde ongehuwdenpensioen wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling.</p>	<p>Dit is een onderdeel van de oude pensioenregeling (tot 1996). Het ongehuwdenpensioen vervalt in de nieuwe pensioenregeling. Jouw opgebouwde ongehuwdenpensioen wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling. Dit komt in jouw persoonlijk pensioenvermogen.²³</p>	<p>Je ziet het ongehuwdenpensioen op je jaarlijkse UPO tot de transitie. Daarna kun je dit niet meer zien en zit dit bij je persoonlijk pensioenvermogen.</p>

Tabel 8: informatie naar alle actieve deelnemers

GEWEZEN DEELNEMERS

Dit is wat er verandert.		
Laag 1	Laag 2	Laag 3
<p>Per 1 januari 2028 gaan we over naar een nieuwe pensioenregeling.</p>	<p>We berekenen de waarde van jouw pensioen. Deze waarde wordt omgezet naar jouw persoonlijk pensioenvermogen. Alle persoonlijke pensioenvermogens samen worden belegd. Je pensioen staat vooraf niet vast.</p>	<p>Samen gaan we op weg naar je nieuwe pensioen. Wil je meer informatie, een bijeenkomst bijwonen of heb je behoefte aan persoonlijke begeleiding? Kijk op www.aholddelhaizepensioen.nl.</p> <p>We houden je graag op de hoogte. Zet je keuze op digitaal in Mijn pensioen.</p>
<p>Je krijgt een persoonlijk pensioenvermogen. Dit is het pensioen dat je bij Ahold Delhaize Pensioen in het verleden hebt opgebouwd</p>	<p>Hoeveel je krijgt als je met pensioen gaat, staat daarom vooraf niet vast.</p> <p>Alle pensioenpotten samen worden door het pensioenfonds belegd. Wij beleggen voor resultaten voor de lange termijn: we wegen de mogelijke opbrengsten en risico's goed af.</p>	<p>Op Mijn pensioen zie je hoe jouw pensioen zich ontwikkelt. Je verwachte pensioenuitkering wordt berekend met verschillende economische scenario's. Hoeveel je werkelijk krijgt, weet je pas als je met pensioen gaat.</p>
<p>De hoogte van jouw pensioenuitkering staat niet vast.</p>	<p>Ook als je met pensioen bent, blijven we beleggen. Hierdoor kan jouw pensioenuitkering hoger of lager worden. Wel heeft het pensioenfonds mogelijkheden, zoals een solidariteitsreserve, om ervoor te zorgen dat de pensioenuitkeringen zo stabiel mogelijk blijven.</p>	<p>De solidariteitsreserve is maximaal 5% van het collectieve pensioenvermogen.</p>
<p>De waarde van je opgebouwde partnerpensioen komt in</p>	<p>Mocht jij overlijden vóór de pensioendatum, dan krijgt jouw partner hieruit ieder jaar een uitkering.</p>	<p>Na jouw pensioneren krijgt je partner bij jouw overlijden maximaal 70% van het levenslang</p>

²³ Dit is op het moment van schrijven van dit plan, februari 2026 nog niet helemaal duidelijk. Zodra dit wel het geval is, zullen we de deelnemers hierop wijzen.

een afzonderlijk persoonlijk pensioenvermogen.	Deze uitkering wordt ook afhankelijk van de beleggingen en staat dus niet vast.	ouderdomspensioen (afhankelijk van de keuzes die je bij pensioneren in de regeling van Ahold Delhaize Pensioen maakt).
Het vermogen van het pensioenfonds wordt verdeeld over alle persoonlijke pensioenvermogens volgens de opstelde verdeelregels. Als er nog vermogen over is, verdelen we dit onder alle deelnemers.	Ahold Delhaize Pensioen houdt geen buffers meer aan. Wel houden we een reserve aan om onder andere schommelingen in de uitkeringen zoveel mogelijk te voorkomen.	Is er nog vermogen over? Dan wordt dit aan de deelnemers toegekend in de vorm van extra pensioenvermogen.
We gaan alle pensioenvermogens samen collectief beleggen. De risico's die we daarbij nemen zijn per leeftijdscohort verschillend, aan de hand van de uitgevraagde risicohouding. Daarvan zijn ook de toerekenregels van de rendementen afgeleid.	Ahold Delhaize Pensioen houdt 1 x in de vijf jaar een onderzoek naar hoeveel risico een deelnemer wil en kan nemen. De uitslagen bepalen voor een deel hoe we per leeftijdsgroep de vermogens beleggen en hoeveel risico we daarvoor nemen.	Hoe ziet de risicohouding eruit per leeftijdsgroep en wat betekent dit voor de samenstelling van de beleggingsportefeuilles.
Je houdt keuzes bij pensioneren.	Bijvoorbeeld of je eerder met pensioen wilt, of in deeltijd. Of je eerst een hoog pensioen wilt en dan een laag pensioen of andersom. En ook hoeveel partnerpensioen je wilt.	Hoe pakken de keuzes voor jou uit.
<voor deelnemers met ongehuwdenpensioen> Het opgebouwde ongehuwdenpensioen wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling.	Dit is een onderdeel van de oude pensioenregeling (tot 1996). Het ongehuwdenpensioen vervalt in de nieuwe pensioenregeling. Jouw opgebouwde ongehuwdenpensioen wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling. Dit komt bij jouw persoonlijk pensioenvermogen.	Je ziet het ongehuwdenpensioen op je jaarlijkse UPO tot de transitie. Daarna kun je dit niet meer zien en zit dit bij je persoonlijk pensioenvermogen.

Tabel 9: informatie naar alle gewezen deelnemers

PENSIOENGERECHTIGDEN (incl. ingegaan partnerpensioen en wezenpensioen).

Dit is wat er verandert.		
Laag 1	Laag 2	Laag 3
Per 1 januari 2028 gaan we over naar een nieuwe pensioenregeling.	Jouw pensioen wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling. Je krijgt een variabele uitkering.	Samen gaan we op weg naar je nieuwe pensioen. Wil je meer informatie, een bijeenkomst bijwonen of heb je behoefte aan persoonlijke begeleiding? Kijk op www.aholddelhaizepensioen.nl . We houden je graag op de hoogte. Zet je communicatievoorkeur op digitaal in Mijn pensioen.

Je pensioenuitkering kan elk jaar anders worden.	In de nieuwe regeling beleggen we na je pensioneren door. Daardoor staat de uitkering niet vast. Je profiteert zo van positieve beleggingsresultaten. Maar als de beleggingen dalen kun je daarvan ook nadeel hebben.	Per jaar wordt je uitkering aangepast op basis van de behaalde beleggingsresultaten. Maar, bij tegenvallende resultaten heeft het pensioenfonds een solidariteitsreserve om de uitkering stabiel te houden.
Om verlagingen in jouw pensioenuitkering zoveel mogelijk te voorkomen houden we een solidariteitsreserve aan.	Ook als je met pensioen bent, blijven we beleggen. Hierdoor kan jouw pensioenuitkering hoger of lager worden. Wel heeft het pensioenfonds een solidariteitsreserve, om ervoor te zorgen dat de pensioenuitkeringen zo stabiel mogelijk blijven.	De solidariteitsreserve is maximaal 5% van het collectieve pensioenvermogen. Deze kan helpen risico's op te vangen die voor de individuele deelnemer moeilijk te dragen zijn. Dit zijn bijvoorbeeld tegenvallende beleggingen en het risico dat de levensverwachting stijgt.
Het vermogen van het pensioenfonds wordt verdeeld over alle persoonlijke pensioenvermogens volgens de opstelde verdeelregels. Als er nog vermogen over is, verdelen we dit onder alle deelnemers.	Ahold Delhaize Pensioen houdt geen buffers meer aan. Wel houden we een solidariteitsreserve aan om onder andere schommelingen in de uitkeringen zoveel mogelijk te voorkomen	Is er nog vermogen over? Dan wordt deze aan de deelnemers toegekend in de vorm van extra pensioenvermogen.
Het partnerpensioen zoals je hebt afgesproken bij moment van pensioneren gaat ook mee naar de nieuwe pensioenregeling.	Heb je bij pensioneren partnerpensioen afgesproken? Ook dit partnerpensioen wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling. Bij jouw overlijden krijgt je partner een variabele uitkering.	Er is geen wezenpensioen meer na pensioneren, met uitzondering van het wezenpensioen dat tot 1 januari 2015 is opgebouwd.
<Wezen:> Je houdt je bestaande rechten, maar de uitkering wordt verlengd tot je 25^e verjaardag	Je uitkering verandert niet. Je ontvangt tot je 25 ^e verjaardag een pensioenuitkering.	Alle deelnemers van Ahold Delhaize Pensioen ontvangen een transitieoverzicht.

Tabel 10: informatie naar alle pensioengerechtigde deelnemers

DOELGROEPEN DIE EXTRA AANDACHT NODIG HEBBEN

We geven deelnemers die in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling keuzes moeten maken voor hun pensioen, de mogelijkheid op extra persoonlijke begeleiding. Dit geldt ook voor deelnemers die tijdens de overgang te maken krijgen met een persoonlijke verandering, zoals een scheiding of (deels) arbeidsongeschikt worden²⁴. Met persoonlijke begeleiding bedoelen wij een pensioengesprek met onze pensioenadviseur. De overige groepen ontvangen collectieve communicatie, zoals nieuwsbrieven, en zij worden uitgenodigd voor webinars en bijeenkomsten op locatie.

²⁴ Begeleiding van deelnemers die te maken krijgen met een life event valt binnen ons beleid op keuzebegeleiding.

Dit is hoe we je helpen naar de nieuwe pensioenregeling.		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Ga je rondom 2028 met pensioen? We helpen je graag.	We kunnen ons voorstellen dat je vragen hebt omdat je pensioenregeling verandert. We maken graag duidelijk wat de verschillen zijn in de oude en de nieuwe regeling. Ook kun je persoonlijke begeleiding zelf aanvragen.	Heb je behoefte aan persoonlijke begeleiding? Maak dan een afspraak met onze pensioenadviseur via www.aholddelhaizepensioen.nl .
Heb je te maken met een belangrijke persoonlijke verandering of een bijzondere situatie? Zoals een scheiding of een overlijden?	We kunnen ons voorstellen dat je vragen hebt omdat je pensioenregeling verandert. We maken graag duidelijk wat de verschillen zijn in de oude en de nieuwe regeling. Ook helpen we je graag met persoonlijke begeleiding.	Heb je behoefte aan persoonlijke begeleiding? Maak dan een afspraak met onze pensioenadviseur via www.aholddelhaizepensioen.nl .

Tabel 11: informatie voor deelnemers die potentieel extra aandacht nodig hebben

8.2. Kanalen en middelen

Ahold Delhaize Pensioen maakt gebruik van verschillende communicatiemiddelen en -kanalen. In onze bestaande communicatiestrategie onderscheiden we dit als volgt:

- **Wettelijk verplichte en procescommunicatie:**
 - Website.
 - Persoonlijk online pensioenportaal (Mijn pensioen).
Hierin vindt de deelnemer ook alle wettelijk verplichte brieven.
 - Wettelijk verplichte brieven.
De deelnemer krijgt een notificatie als er post klaar staat in Mijn pensioen. Digitale deelnemers krijgen deze notificatie via een e-mail, niet-digitale deelnemers krijgen een brief met verwijzing naar Mijn pensioen. Heeft de deelnemer expliciet gekozen voor communicatie per post, dan krijgt de deelnemer de brief thuisgestuurd.
 - De servicedesk inclusief beeldbellen.
- **Aanvullende klantreiscommunicatie:**
 - Trigger gedreven e-mailingen op bijvoorbeeld life events, zoals een extra mailing bij indiensttreding (naast de wettelijk verplichte startbrief) en e-mailingen ter voorbereiding op pensioneren.
 - Deze communicatie is altijd digitaal.
- **Aanvullende communicatie:**
 - Digitale nieuwsbrieven.
 - Pushberichtgeving via social media (Facebook en LinkedIn).
 - Inspiratieplatform voor pensioen Nu-Later.nl
 - Video's, animaties en infographics.
 - Mailingen per post zoals ansichtkaarten.
 - Bijeenkomsten, zowel digitaal als op locatie zoals een Pensioeninspiratiedag, pensioenbijeenkomsten in het land en informatieve webinars over de nieuwe pensioenregeling.
 - Persoonlijke begeleiding door onze pensioenadviseur in de vorm van gesprekken (via beeldbellen of op locatie) voor deelnemers die hun pensioen aan willen vragen of die te maken hebben met een life event.

We maken in onze klantreizen gebruik van de volgende kanalen om onze boodschap over te brengen. Binnen deze kanalen maken we gebruik van verschillende middelen zoals video's, podcasts en infographics om de boodschap te ondersteunen.

Kanalen en middelen	Toelichting
E-learning	<p>Pensioen kan complex zijn. Maar het is belangrijk dat de deelnemer begrijpt wat er voor hem geregeld is en wat hij zelf kan doen. Uit onderzoek blijkt dat deelnemers wél graag willen weten hoe hun pensioen werkt, maar dat ze zelf vinden dat hun kennisniveau te laag is. Daarom gaan we een e-learning aanbieden. We informeren de deelnemer zowel over de nieuwe regeling als over het nieuwe Nederlandse pensioenstelsel, specifiek voor mensen die deze kennis missen.</p> <p>De deelnemer toetst in de e-learning met een test aan het einde zijn kennisniveau. Is dit niet voldoende, dan wordt hij aangespoord onderdelen opnieuw te bekijken. Deelnemers die de e-learning niet hebben geopend, sturen we reminders. De e-learning geeft ons waardevolle informatie over wie actief kennis heeft genomen van de regeling.</p>
Webinars	Digitale bijeenkomsten zijn in het bijzonder geschikt om (grote) groepen deelnemers mee te nemen in de veranderingen (wat blijft hetzelfde, wat verandert er voor jou en welke keuzes moet je maken). Door digitale (groeps-)bijeenkomsten te organiseren, kunnen deelnemers op meer persoonlijke wijze informatie over hun nieuwe pensioenregeling krijgen en daarmee ook werken aan het vertrouwen.
Pensioen bijeenkomsten op locatie	We organiseren bijeenkomsten op locatie door het hele land en streven ernaar dat iedereen die daar behoefte aan heeft bij een van de bijeenkomsten aanwezig kan zijn. De opzet en inhoud van deze bijeenkomsten wordt afgestemd op de aanwezige doelgroep.
Nieuwsbrief/ e-mailings	We sturen e-mailings en digitale nieuwsbrieven met informatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling en om deelnemers meer bewust te maken over hun pensioen en de aankomende veranderingen. We sturen (daarnaast) e-mailings specifiek over de nieuwe pensioenregeling, zeker kort voor het moment van omzetten.
Website	Op de website houden we de deelnemer met nieuwsberichten op de hoogte. Ook richten we een apart deel van de website in dat geheel gewijd is aan de nieuwe pensioenregeling.
Mijn pensioen	In Mijn pensioen kan de deelnemer het te verwachten pensioen zien bij een scenario als het tegenzit, meezit en bij het verwacht scenario. Ook de effecten van pensioenkeuzes zijn zichtbaar. Ook ontvangt de deelnemer hier zijn persoonlijke pensioenpost zoals het transitieoverzicht voor en na overgang. Op het moment van indienen van dit plan is nog niet bekend hoe de weergave van de nieuwe regeling in Mijn pensioen eruit gaat zien.
Transitieoverzicht vóór en ná de overgang	Vlak voor de overgang krijgt de deelnemer een prognose. Uiterlijk in april 2028 krijgt hij het transitieoverzicht na overgang toegestuurd. Beide in drie scenario's: als het tegenzit, als het meezit en een verwacht scenario. Onder deze tabel geven we hierop een korte toelichting.
Procescommunicatie waar nodig aanvullen met informatie over overgang naar nieuwe regeling	We voorzien zogenaamde procescommunicatie al voor overgang naar de nieuwe regeling van extra informatie waarmee we uitleggen dat de regeling per 1-1-2028 verandert. Onder deze tabel geven we hierop een korte toelichting.
Algemeen: niet-digitale communicatie	<p>Onze focus ligt op digitaal communiceren met onze deelnemers. We proberen niet-digitale deelnemers te bewegen naar onze digitale kanalen. Voor de kleine groep die niet digitaal bereikbaar is, zullen we op bepaalde momenten in de tijd informatie bundelen en op papier aan hen verstrekken. Zodat ook zij goed voorbereid worden op de aankomende veranderingen ten aanzien van hun pensioen.</p> <p>Dit is in onze klantreis Wtp²⁵ expliciet weergegeven.</p>

²⁵ Bijlage 15: klantreis Wtp

Servicedesk / klant contactcentrum	Telefonisch contact met medewerkers van de Servicedesk om persoonlijke vragen over het pensioen te beantwoorden.
Persoonlijk pensioen adviesgesprek	Telefonisch of persoonlijk gesprek op locatie met een pensioenadviseur van ADP, voor deelnemers die hun pensioen willen aanvragen of die te maken hebben met een life-event.

Tabel 12: kanalen en middelen die worden ingezet voor communicatie over de nieuwe pensioenregeling

Het transitieoverzicht voor en na overgang

Transitie- of invaarc communicatie wordt ontwikkeld door AZL in afstemming met ADP. Hiervoor zal een tijdelijk standalone persoonlijk portaal voor iedere deelnemer worden opgezet waar de betreffende persoonlijke pensioeninformatie te zien zal zijn. De deelnemer ontvangt uiterlijk 1 maand vóór de overgang naar de nieuwe pensioenregeling een eerste berekening van het persoonlijke te verwachten pensioen in de nieuwe pensioenregeling: het 'transitieoverzicht voor overgang'. De peildatum van dit eerste transitieoverzicht is T-3. Uiterlijk 4 maanden ná overgang naar de nieuwe pensioenregeling ontvangt de deelnemer een definitieve berekening: het 'transitieoverzicht na overgang'. Op het moment van verstrekken van dit overzicht, beschikt de deelnemer over zijn nieuwe pensioenportaal bij AZL.

Het transitieoverzicht wordt modulair opgebouwd. Er zijn verschillende basisversies, die worden ontwikkeld op basis van de status van de deelnemer. Elke basisversie wordt met 'bouwblokken' (lees: alinea's) aangevuld al naar gelang relevantie voor de betreffende ontvanger. Een bouwblok is een alinea over een specifiek onderwerp uit de pensioenregeling. Zo maken we de overzichten voor de deelnemer op maat compleet.

Deelnemers bij wie de transitie bepaalde effecten teweegbrengt attenderen we hier extra op in het transitieoverzicht. We hebben op dit moment de volgende groepen in beeld:

1. **Deelnemers met een ongehuwdenpensioen**
Het ongehuwdenpensioen vervalt in de nieuwe pensioenregeling. Het opgebouwde ongehuwdenpensioen wordt dan omgezet naar de nieuwe pensioenregeling en komt in het persoonlijke pensioenvermogen²⁶.
2. **Jongere deelnemers**
We wijzen deze deelnemers erop dat het transitieoverzicht een momentopname is, zowel voor het hogere verwacht pensioen in het mediaan scenario als voor het slechtere verwacht pensioen in het pessimistisch scenario bij jongere gewezen deelnemers.
4. **Actieve deelnemers**
We wijzen alle actieve deelnemers erop dat als zij tussen het transitieoverzicht (T-1) en de daadwerkelijke transitie uit dienst gaan, zij geen recht hebben op compensatie. Dit heeft dus impact op de bedragen van hun persoonlijk pensioenvermogen.

Aanvullen procescommunicatie

ADP maakt ruim voor de transitiedatum een analyse van alle bestaande procescommunicatie (brievenboek, website en het persoonlijk pensioenportaal 'Mijn

²⁶ Dit weten we nu nog niet zeker. Dit zal later in de tijd duidelijk moeten worden.

pensioen’) in samenwerking met APS en AZL. Doel hiervan is om te beoordelen bij welke life events deelnemers geattendeerd moeten worden op de aankomende nieuwe pensioenregeling, zodat zij goed geïnformeerd keuzes kunnen maken.

8.3 Communicatie in de nieuwe runfase

Welke communicatie we gaan ontwikkelen na transitie in de runfase zal later duidelijk worden. In het najaar van 2027 wordt een nieuw communicatiebeleidsplan opgesteld dat effectief zal zijn voor de periode 2028-2030. Daarvan afgeleid stellen we jaarlijks in samenwerking met AZL een communicatiejaarplan op. De standaardcommunicatie die AZL voor ons zal ontwikkelen is nu nog niet gereed, zoals bijvoorbeeld de ‘kassabon’ die de deelnemers periodiek op de hoogte gaat houden over de ontwikkeling van het persoonlijk pensioenvermogen en de beleggingsresultaten). We verwachten daaromheen aanvullend tekst en uitleg in verschillende vormen aan te bieden als aanvullende communicatie. Doorlopend zullen we daarnaast onze deelnemers informeren over relevante pensioenzaken als:

- Wat te doen bij persoonlijke veranderingen.
- Hoe werkt ons beleggingsbeleid, hoe komt het tot stand en wat betekent dit voor jouw pensioen.
- Wat zijn de prestaties van onze beleggingen en welke toedeelregels passen wij toe.
- Wat is het beleid op het gebied van duurzaam beleggen, welke invloed oefenen we uit en welke impact maken wij als pensioenfonds op de gekozen thema’s.

De kanalen en middelen zijn beschikbaar voor alle deelnemers. In de volgende tabel geven we aan welke deelnemersgroepen deze in het bijzonder ondersteunen.

Kanalen en middelen	Status						Speciaal ontwikkeld ter ondersteuning van deelnemers die extra aandacht nodig hebben						
	Nieuwe deelnemers	Actieven	Gewezen deelnemers	Ex-partners niet-uitkerend verevend	Pensioen-gerechtigden	Arbeids-ongeschikten	Deelnemers met een beperking: visueel beperkten, doven en slechthorenden	Deelnemers met een lage financiële kennis en/of interesse en laaggeletterden	Deelnemers die werken, werkten of gewoond hebben in het buitenland	Impats	Digitaal niet bereikbare deelnemers	Deelnemers die pensioneren overwegen	Deelnemers die met een life-event te maken krijgen
E-learning	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
Webinars	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
Pensioen-bijeenkomsten op locatie		X	X	X	X			X	X	X		X	
Nieuwsbrief/ e-mailings	X	X	X	X	X	X							
Mijn pensioen	X	X	X	?	X	X							
Transitieoverzicht voor en na overgang	X	X	X	X	X	X							
Communicatie bij life-events waar nodig aanvullen met informatie over overgang naar nieuwe regeling	X	X	X	X	X	X						X	X
Algemeen: niet-digitale communicatie	X	X	X	X	X	X				X			
Servicedesk	X	X	X	X	X	X							
Persoonlijk pensioen adviesgesprek												X	X

Tabel 13: kanalen en middelen per doelgroep

8.4 Doelgroep, boodschap, planning en kanalen: communicatiematrix

Actieven	Gewezen	Pensioen gerechtigden	Boodschap	Communicatie momenten	Website	Nieuwsbrieven & e-mailings	Individuele begeleiding	Webinars & bijeenkomsten	Mijn Pensioen	Transitieoverzicht voor en na	Communicatie life events	Niet-digitale communicatie	Servicedesk
X	X	X	We gaan samen op weg naar je nieuwe pensioen.	Vanaf 1 juli 2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	We houden je graag op de hoogte.	Vanaf 2020		X		X				X	
X	X	X	Dit is wat de verandering voor jou persoonlijk betekent.	Vanaf eind 2027	X				X	X			
X	X	X	Per 1 januari 2028 krijg je een nieuwe pensioenregeling.	Vanaf 2020 tot 1 januari 2028	X	X	X	X			X	X	X
X	X		Straks bouw je op in/heb je een persoonlijk pensioenvermogen dat meebeweegt met de beleggingen.	Continu	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		X	Je pensioenuitkering kan elk jaar anders worden.	Continu	X	X	X	X	X	X		X	
		X	Om grote verlagingen in jouw pensioenuitkering zoveel mogelijk te voorkomen houden we een buffer aan (solidariteitsreserve).	Vanaf begin 2026	X		X	X				X	
X			Heb je een verwacht toekomstig nadeel door de overgang? Dan krijg je hiervoor een compensatie door een eenmalige extra premie inleg in jouw pensioen.	Vanaf begin 2026	X	X		X					
X	X		Het partner- en wezenpensioen verandert.	Vanaf begin 2026	X	X		X		X	X		
		X	Het partnerpensioen blijft zoals je hebt afgesproken bij moment van pensioneren.	Vanaf begin 2026	X	X	X	X	X	X		X	X
X	X		Je houdt keuzes bij pensioneren.	Vanaf begin 2026	X	X	X	X	X			X	X
X			Je blijft pensioen opbouwen als je arbeidsongeschikt bent.	Vanaf begin 2026	X								
X	X	X	Het vermogen van het pensioenfonds wordt verdeeld over alle persoonlijk pensioenvermogens volgens opgestelde verdeelregels.	Vanaf begin 2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X			Ga je ergens anders werken? Let op! Vanwege de overgang naar een nieuwe pensioenregeling kun je mogelijk tijdelijk geen waardeoverdracht doen.	Vanaf oktober 2027 t/m april 2028	X	X		X					
X	X		Ga je rondom 2028 met pensioen? We helpen je graag.	Vanaf begin 2026	X	X	X	X	X				
X	X	X	Heb je te maken met een belangrijke persoonlijke verandering of bijzondere situatie? Zoals een scheiding, werken in het buitenland of een overlijden?	Vanaf Q4 2027	X	X	X	X	X				

Tabel 14: communicatiematrix

8.5 Actieplanning: de communicatieklantreis van nu tot in de runfase

Elk middel heeft een eigen functie en doel in de totale mix voor deelnemers. In onze reguliere klantreizen leggen we vast op welk moment in de klantreis de deelnemer welke boodschap krijgt. Zo bereiken we optimaal geïntegreerde communicatie, waarin de verschillende middelen elkaar aanvullen en versterken. Voorbeelden hiervan zijn de klantreizen 'In dienst komen' en 'Met pensioen gaan'.

Ook voor de transitie naar de nieuwe pensioenregeling hebben we per status een klantreis²⁷ ontwikkeld: van nu tot en met een jaar na transitie. Zo kunnen we gericht plannen en monitoren wanneer we de deelnemer informeren over de veranderingen in de regeling en kunnen we goed beoordelen of we de deelnemer op het juiste moment bereiken en ook of de communicatie voldoende gedoseerd/gefaseerd is. Gezien de belangrijke veranderingen en de verschillende wettelijk verplichte communicatie (brieven/mailingen) bestaat het gevaar dat we een deelnemer 'overspoelen met informatie' en hij daarmee interesse en gevoel van urgentie verliest. Met deze klantreizen maken we de communicatiedruk en eventuele kans op 'overprikkeling' bij de ontvanger voor de verschillende groepen goed inzichtelijk. Uiteraard zijn deze klantreizen in de loop der tijd nog onderhevig aan aanpassingen.

²⁷ Bijlage 15: klantreis Wtp

9. ONDERBOUWING VAN KEUZES

Om de kwaliteit van dit communicatieplan en de aansluiting ervan bij de deelnemerspopulatie te borgen, onderbouwen we in dit hoofdstuk de gekozen doelgroep benadering en communicatieaanpak.

9.1 Onderbouwing gekozen doelgroep benadering

Sinds 2020 analyseren wij het digitale gedrag van onze deelnemers en sinds 2015 onderzoeken wij de waardering voor ons pensioenfonds (zie hoofdstuk 5). Via deze analyses hebben we ervaring opgedaan met en een goed beeld gekregen van onze deelnemers en hun informatiebehoeften. We verzamelen diverse data via meting van digitale middelen (zoals opening- en klik percentage van e-mailingen op leeftijdscohorten en status), deelnemersonderzoeken, deelnemerspanels, polls, reacties tijdens bijeenkomsten en vragen en reacties bij onze Servicedesk. Deze inzichten hebben we samen met onze ambitie en het CX- en communicatiebeleidsplan gebruikt als belangrijke input voor dit communicatieplan. Hieronder geven we een overzicht hoe we onze kennis en ervaring inzetten:

Inzicht	Onderbouwing	Wat doen we hiermee?
Kennisniveau van onze deelnemers met betrekking tot de veranderingen in het pensioenstelsel is beperkt. ²¹	<p>Tijdens het Webinar Het nieuwe pensioencontract²⁸ dat wij hebben gehouden in 2023 over de nieuwe pensioenwet is gebleken dat de kennis bij onze deelnemers beperkt is.</p> <p>Ook uit het Deelnemerspanel gepensioneerden en communicatieacties (2023)²⁹ blijkt dat de geïnterviewde deelnemers weinig kennis hebben en met veel vragen zitten.</p> <p>Uit de Nibud Pensioenpeiling 2024 (juli 2024) blijkt bovendien dat meer dan de helft van de Nederlanders onder de 67 jaar weinig tot niets weet van de veranderingen in het nieuwe pensioenstelsel.</p>	<p>We nemen in de transitie naar de nieuwe pensioenregeling onze deelnemers mee in de aankomende veranderingen: waarom deze nodig zijn en wat er in de basis verandert. Dit doen we in de besluitvormings- en voorbereidingsfase (fase 1) en blijven we herhalen in de implementatiefase (fase 2). Zo pogen wij zoveel mogelijk draagvlak te creëren voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.</p>
Deelnemers (55 jaar en ouder) maken zich zorgen/vragen zich af over wat de nieuwe pensioenregeling (persoonlijk voor hen) gaat brengen en vragen zich af of hun belangen goed worden behartigd.	<p>Dit blijkt uit gesprekken met deze doelgroep zoals tijdens pensioenbijeenkomsten, de meest recente onderzoeken die we hebben gehouden en de Klankbordgroep Gepensioneerden en het Deelnemerspanel gepensioneerden en communicatieacties (2023).¹⁸</p>	<p>We bieden juist voor deze doelgroep bijeenkomsten aan, zowel digitaal als op locatie (voor 55+ actieve deelnemers). Zo kunnen we in gesprek gaan en vragen beantwoorden en hun zorgen adresseren.</p> <p>We monitoren de kwesties die spelen in het politieke en maatschappelijke speelveld en die</p>

²⁸ Bijlage 16: Verslag webinar 'Het nieuwe pensioencontract 2023'

²⁹ Bijlage 13: Verslag deelnemerspanel gepensioneerden 2023

Inzicht	Onderbouwing	Wat doen we hiermee?
		van invloed kunnen zijn op het gevoel van onze deelnemers. Waar nodig spelen we hierop in.
Interesse in pensioen is laag onder een groot deel van onze deelnemers.	Dit is een van de conclusies van het <u>Risicopreferentieonderzoek 2024</u> ³⁰ . In het algemeen zien wij in onze onderzoeken en analyses een lagere respons in de jongere leeftijdscohorten (<45 jaar). Hoe dichterbij de pensioenleeftijd, hoe meer de interesse en actiebereidheid toeneemt. Dit blijkt uit openingspercentages van nieuwsbrieven, die beter worden gelezen door oudere deelnemers. En uit de deelnemers die contact opnemen met onze Servicedesk.	We ontwikkelen toegankelijke communicatie, bijvoorbeeld een e-learning. Ook maken we communicatie doelgroep specifiek als dat kan en wenselijk is. We monitoren continu het klikgedrag in onze e-mailingen en sturen eventueel reminders.
Gepensioneerden willen weten hoe de reksom naar hun nieuwe pensioen eruitziet.	Dit blijkt uit het <u>Deelnemerspanel gepensioneerden en communicatieacties (2023)</u> . ¹⁸ Ze willen dit visueel en met voorbeelden uitgelegd krijgen.	We leggen in een infographic en/of video uit hoe we van oud naar nieuw gaan en wat dat voor deze deelnemers betekent.
Persoonlijke communicatie vinden onze deelnemers belangrijk, en dan het liefst digitaal.	Uit het <u>Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2021</u> ³¹ en 2025 blijkt dat bij alle doelgroepen digitale communicatie het meest wordt gewaardeerd. Maar dat dit wel persoonlijk en relevant moet gebeuren.	Onze strategie blijft 'digital first' Onze benadering is persoonlijk van aard en waar mogelijk werken we met persoonlijke data. Persoonlijke begeleiding is een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening.
Een deel van de doelgroep is digitaal niet bereikbaar.	Uit het meest recente <u>Klanttevredenheidsonderzoek</u> blijkt dat slechts een heel klein deel van de actieve deelnemers niet digitaal vaardig is.	Onze benadering is 'digital first' maar we bieden onze niet-digitale deelnemers naast de wettelijke communicatie aanvullende niet-digitale communicatie en persoonlijke hulp en uitleg.
<u>Webinar Het nieuwe pensioencontract</u> is goed bezocht.	Tijdens en na het webinar zijn veel vragen gesteld, voornamelijk door de doelgroep rond 60 jaar.	Webinar is een goed gewaardeerd middel dat we blijven inzetten.
Deelnemers hebben een hoge waardering voor de digitale nieuwsbrief.	Dit blijkt uit het hoge gemiddelde openingspercentage van de nieuwsbrief (>60% in 2025).	Ook in onze communicatie over de nieuwe pensioenregeling gebruiken we de nieuwsbrief als communicatiemiddel.

Tabel 15: gebruikte inzichten

³⁰ Bijlage 5: Risicopreferentieonderzoek 2024

³¹ Bijlage 9: Klantonderzoek Ahold Delhaize Pensioen 2025

9.2 Keuzebegeleiding

Onderdeel van onze zorgplicht is dat wij onze deelnemers keuzebegeleiding bieden die minimaal voldoet aan het wettelijk gestelde kader hiervoor. Hoe wij dit hebben ingericht staat omschreven in het Beleidsdocument Keuzebegeleiding³².

³² Zie hiervoor bijlage 17: Beleidsdocument Keuzebegeleiding

10. RISICOBEBEERSING EN CRISISCOMMUNICATIE

De transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is een complex proces waar al onze deelnemers mee te maken krijgen. Deelnemercommunicatie is een cruciaal onderdeel van de transitie. Als deze niet goed is of niet goed wordt uitgevoerd, kan dit aanzienlijke risico's met zich meebrengen. Zoals ontevreden deelnemers, claims en eventueel maatregelen van toezichthouders.

Om alle risico's rondom deelnemer communicatie te controleren en beheersen voert ADP periodiek risico-assessments uit voor de reguliere communicatiestromen. Hierbij worden verschillende communicatierisico's geïdentificeerd en mitigerende maatregelen gedefinieerd. Deze communicatierisico's (zie tabel 14) zijn onderdeel van onze totale set aan risicoscenario's. Voor de transitie naar de nieuwe pensioenregeling en de Wtp hebben we een afzonderlijk risicoassessment uitgevoerd (tabel 15). Hierdoor is er nu een aanvullend overzicht van transitie communicatierisico's met bijbehorende monitoringmethoden en mitigerende maatregelen die we toepassen.

10.1 Reguliere communicatierisico's

Hieronder (tabel 14) staat een overzicht van de meest relevante risico's, die ADP heeft gedefinieerd voor de reguliere communicatieactiviteiten.

Doelstellingen	Strategisch / operationeel	Risico's	Meest relevante beheersing
Optimale klantbeleving.	Strategisch - communicatie	Het risico op het niet voldoen aan de klantbeloften.	<p>Beoordeling KTO (kwantitatief).</p> <p>Beoordeling evaluatie pensioenbijekomsten, -inspiratiedagen en rapportages over contactmomenten met pensioenadviseur.</p> <p>Beoordelen klikgedrag en openingspercentage van onze digitale communicatie en rapportages van APS en <i>Experience Level Agreements</i> (XLA's) op gebruik van onze kanalen (per kwartaal).</p> <p>Goedkeuring communicatiebeleid en jaarplan Communicatie door Bestuur en Verantwoordingsorgaan.</p>
De deelnemers ervaren de dienstverlening als duidelijk, persoonlijk en gemakkelijk.	Communicatie	Het risico dat de niet-digitale deelnemers minder goed bediend worden.	<p>KPI: 1 keer paar checken dat periodiek aan PI23 aan voldaan is.</p> <p>Beoordeling klachtenrapportage specifiek niet-digitale deelnemers + bespreken met APS.</p>
	Communicatie	Het risico op een onjuiste, onvolledige en/of niet tijdige afhandeling van klachten en geschillen.	Monitoring klachtenrapportage.
	Operationeel	Het risico dat de pensioenadviseur van ADP uitvalt.	Achtereenvolgende constructie bij Servicedesk.
Tijdig verstrekken van verplichte, juiste en volledige informatie.	Communicatie	Het risico dat onjuiste/niet tijdige informatie op de website staat.	<p>Gezamenlijke planning ADP/PUO (jaarkalender Communicatie).</p> <p>Beoordeling communicatie-uitingen door Communicatieraad.</p> <p>Inrichten van en beoordeling door communicatietestpanel.</p>
	Juridisch	Niet voldoen aan wettelijke verplichtingen op het gebied van communicatie-output vanuit processen bij PUO (wettelijke communicatie zoals startbrief, Pensioen 123 etc.)	Controle jaarkalender Communicatie (verantwoordelijkheid PUO).
Reputatieschade voorkomen	Communicatie	Risico op negatieve media-aandacht.	<p>Volgen van richtlijn gebruik sociale media.</p> <p>Volgen van mediaprotocol.</p> <p>Het vooraf bespreken van potentieel gevoelige informatie met Ahold Delhaize, Albert Heijn en Communicatieraad</p> <p>Monitoring 7 dagen per week van social media accounts (Facebook & LinkedIn) door communicatiemedewerkers en 4-ogen principe op uitingen op FB en LI</p>

Doelstellingen	Strategisch / operationeel	Risico's	Meest relevante beheersing
	Communicatie	Het risico dat het Bestuur onvoldoende op de hoogte is van uitingen van ADP.	Uitvoerend Bestuur accordeert belangrijke communicatie-uitingen (waaronder indexeringsbrieven, wijzigingen pensioenregeling, uitingen nieuwe pensioenregeling). Goedkeuring communicatiebeleid en jaarplan Communicatie. Het opstellen van de bestuursrapportage (elk kwartaal).
	Communicatie	Het risico dat Ahold Delhaize / Albert Heijn communicatie onvoldoende op de hoogte zijn van de uitingen van het pensioenfonds.	Meeting per kwartaal met communicatiepersonen voor overleg en afstemming.
	IT	Het risico van AI voor een pensioenfonds omvat de mogelijkheid van onjuiste of bevooroordeelde besluitvorming door geautomatiseerde systemen.	Toetsing AI-initiatieven aan het AI-beleid en geldende wet- en regelgeving

Tabel 16: reguliere communicatierisico's als onderdeel van de totale set aan risicoscenario's ADP

10.2 Transitie communicatierisico's

In het Wtp *overall risico assessment* (Wtp RSA) zijn ruim 40 risicoscenario's opgenomen, waarvan een deel communicatie betreft. Dat deel kunnen we als volgt samenvatten:

Risico	Oorzaken	Gevolgen	Meest relevante beheersing (ingeregeld en nog in te regelen)
Het risico dat er geen draagvlak onder de deelnemers is.	Onvoldoende inzicht in de evenwichtigheid van het besluit voor de pensioengerechtigden Onvoldoende informeren stakeholdergroep (waaronder de gepensioneerden)	Ontevreden deelnemers Claims	Klankbordgroep gepensioneerden opgenomen in governance ADP heeft invulling gegeven aan het hoorrecht Feedback gepensioneerden bespreken in werkgroep en overleggroep Klankbordgroep gepensioneerden is meegenomen in transitieplan

			<p>Individuele afstemming bij vragen</p> <p>KTO onderzoek (begin 2025)</p> <p>Toets externe pensioenjurist</p> <p>Deelnemers over uitstel via verschillende middelen geïnformeerd</p> <p>Met extra aandacht de gepensioneerden geïnformeerd</p>
Het risico dat niet duidelijk is welke uitvoerder (AZL of APS) wat en wanneer communiceert	<p>Onduidelijkheid rolverdeling AZL/APS</p> <p>Onduidelijkheid over scope huidige (APS)- en SPR (AZL) - en Ver</p>	<p>Ontevreden deelnemers</p> <p>Claims</p>	<p>Herzien communicatieplan aan andere PUO en uitstel invaren, aanpassen aan o.a. gescheiden communicatiestromen ML en WTP-stromen, aparte, tijdelijke omgeving voor de deelnemers specifieke WTP-communicatie</p> <p>Gescheiden communicatiestromen ML en WTP-stromen</p> <p>Aparte, tijdelijke omgeving voor de deelnemers specifieke WTP-communicatie</p> <p>Vastleggen rolverdeling in detailmigratieplan</p>
Het risico dat ADP onvolledig, niet juist of niet tijdig communiceert aan de deelnemers.	<p>Niet op de hoogte zijn van vereisten</p> <p>Onduidelijke formuleringen in communicatieplan</p> <p>Onduidelijke taakverdeling PUO's en ADP</p>	<p>Ontevreden deelnemers</p> <p>Claims</p>	<p>Concept communicatieplan opgeleverd</p> <p>Toetsen communicatieplan aan plannen van andere fondsen en stakeholders</p> <p>Herzien communicatieplan (gezamenlijk met AZL)</p> <p>Vastleggen rolverdeling in detailmigratieplan</p>
Het risico dat de AFM van oordeel is dat de vereisten rondom communicatie niet voldoen aan de voorschriften, dan wel dat AFM niet tijdig een oordeel velt	<p>AFM is onvoldoende meegenomen tijdens het traject</p> <p>Te laat indienen communicatieplan</p>	<p>Ontevreden deelnemers</p> <p>Maatregelen van toezichthouders</p>	<p>Toetsen van de communicatie aan de <i>guidance</i> en leidraad van AFM</p> <p>Indienen communicatieplan conform vragenlijst AFM</p> <p>Nauwkeurige check op AFM- en wettelijke vereisten en uitingen</p> <p>Voldoende buffer voor oppakken aandachtspunten van toezichthouders in planning inbouwen</p> <p>Invullen tijdslot beoordeling bij AFM</p>

<p>Het risico dat communicatie-uitingen aan deelnemers niet goed vastgelegd zijn.</p>	<p>Geen proces voor vastlegging</p>	<p>Verboden/maatregelen van toezichhouders Claims van deelnemers Niet compliant zijn</p>	<p>Vastlegging persoonlijke pensioencommunicatie in deelnemer dossiers Beschikbaar stellen algemene communicatie via website Toetsing aan Wft-wetgeving Gescheiden communicatiestromen ML en WTP-stromen Aparte, tijdelijke omgeving voor de deelnemers specifieke WTP-communicatie</p>
---	-------------------------------------	--	---

Tabel 17: transitie communicatierisico's uit de overall Wtp RSA

10.3 Risico opinie

Na het lezen en reviewen van dit communicatieplan heeft de risicomanager van ADP in samenwerking met de sleutelfunctiehouder interne audit een zogenoemde risico opinie geschreven. In deze risico opinie wordt ingegaan op de verschillende rollen in het monitoren van de in 10.2 genoemde risico's (transitie communicatierisico's) en op de gestelde eisen die de toezichthouder (AFM) stelt aan dit communicatieplan. Ook vormen zij daarin een oordeel over de procesmatige zaken die in dit communicatieplan staan beschreven.

10.4 Crisiscommunicatie en stresstesten

Mocht er zich in één van de in hoofdstuk 7 paragraaf 1 omschreven fasen een crisissituatie voordoen dan volgen wij de procedure zoals deze is beschreven in het Business Continuity Management Plan van Ahold Delhaize Pensioen.

Ook heeft er in 2025 een training 'stresstesten' plaatsgevonden voor het hele ADP-team³³. De Wtp brengt een nieuw tijdperk in de pensioensector. Na de overgang op de nieuwe pensioenregeling krijgen deelnemers transparant zicht op hun persoonlijk pensioenvermogen, dat gaat meebewegen met de markten. Dit vergroot de noodzaak van heldere communicatie over keuzes en risico's. Door stresstesten anticipeert het team met elkaar op (kritische) vragen van deelnemers en belanghebbenden, zodat we proactief kunnen uitleggen waaróm bepaalde beslissingen zijn genomen. Zo zullen we gezamenlijk verschillende scenario's schetsen en wordt er voor elk scenario een communicatiestrategie ontwikkeld. De kernvraag die daarbij steeds wordt beantwoord luidt: hoe communiceren we met deelnemers, media en overige belanghebbenden?

Voorbeelden van deze scenario's:

- Als een fall-back wordt geactiveerd anders dan het plan zoals het in dit communicatieplan is beschreven;
- Een ransomware-aanval of andersoortige cybercrime;
 - Beleggingsresultaten vallen tegen in 2030 door:
 - onvoldoende inflatiebescherming.
 - uitsluiting van fossiele brandstoffen in 2025.
- Groepen deelnemers komen in verzet tegen het nieuwe pensioenstelsel;
- Een onverwachte meevaller in 2029 leidt tot hogere pensioenen;
- Het wel of niet beschermen van de dekkingsgraad.

Resultaat van stresstesten:

- Proactieve voorbereiding op extreme scenario's na de overgang op de nieuwe pensioenregeling om vertrouwen te waarborgen – ook in crisissituaties.
- Een rapport met:
 - concrete aanbevelingen voor de communicatiestrategie.
 - verhaallijnen per scenario, direct inzetbaar voor belanghebbenden en media.
 - handvatten om weerbaarheid en transparantie te vergroten.

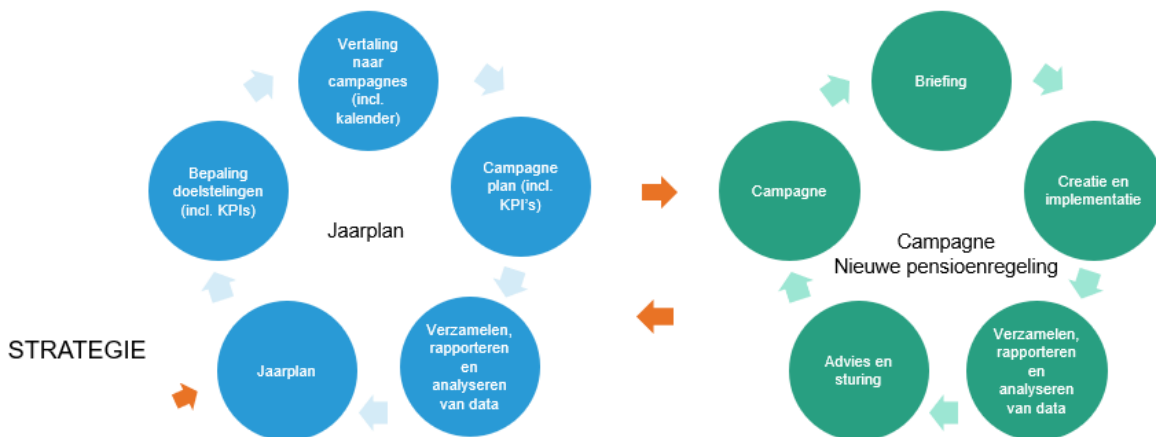
³³ Zie hiervoor bijlage 18: Stresstesten communicatieplan

11. EFFECTMETING EN EVALUATIE

In al onze communicatie staat effectiviteit voorop. Hiervoor maken we – in samenwerking met onze huidige pensioenuitvoeringsorganisatie (APS) – gebruik van een zogenaamd *closed feedback loop* systeem. Dit betekent: we verzamelen data ten aanzien van de communicatie (gedrag, bereik etc.), we analyseren dat en we formuleren verbeteracties. Het meten en bijsturen is een continu proces waarbij we gebruikmaken van verschillende onderzoeksmethoden.

In ons communicatiejaarplan definiëren we jaarlijks de doelstellingen en KPI's aan de hand waarvan we het effect en bereik van onze communicatie meten. Zo meten we het gebruik van de digitale middelen (websitebezoek, gebruik van Mijn pensioen en het klikgedrag van de digitale mailingen en campagnes). Daarnaast meten we het gebruik van en de tevredenheid over de diverse online pensioenprocessen en binnen de kanalen (NPS en CSAT – klanttevredenheid). Ook doen we periodiek onderzoek naar onze klanttevredenheid en kwaliteit van onze communicatie.

In een online communicatiedashboard wordt door APS alle voortgang op de KPI's getoond. Zij voorzien ons ook elk kwartaal van een communicatierapportage. Deze rapportages vormen een vast onderdeel op de bestuursagenda. In de rapportages staan de resultaten van de communicatieactiviteiten, de evaluaties (kwalitatief en kwantitatief), analyses en de (indien relevant) verbeteracties.



Afbeelding 7: de inrichting van de *closed feedback loop*

11.1 Toetsen resultaten communicatiedoelstellingen

De communicatiedoelstellingen die we in dit communicatieplan (zie 7.3) hebben geformuleerd meten we via de volgende methoden:

- Periodiek groot algemeen klanttevredenheidsonderzoek
- Netspar Pensioenbarometer
Driemaal, eerste meting: december 2025.
Onderwerpen betreffen onder andere:
 - o Bekendheid met het nieuwe pensioenstelsel
 - o Sentiment ten aanzien van het nieuwe pensioenstelsel
 - o Vertrouwen in het nieuwe pensioenstelsel
 - o Bereik en waardering van de communicatie over de nieuwe pensioenregeling
 - o Beoordeling pensioenuitvoerder (pensioenfonds) en motivaties

– Behoeftenonderzoek Ahold Delhaize Pensioen

Driemaal, eerste meting: december 2025

Bij deze meting monitoren we de doelstellingen uit dit communicatieplan.

- Aanvullende onderzoeken zoals enquêtes
Doorlopend zoals in nieuwsbrieven, e-mailingen en op de website.
- Data-analyse waaronder:
 - Websitebezoek
 - Bezoek Mijn pensioen
 - Gebruik e-learning
 - Bezoeken webinars en bijeenkomsten op locatie
 - Openingspercentage en klikgedrag digitale mailingen
 - Analyse aantal e-mailadressen
- Monitoring van bij de servicedesk binnengekomen vragen én klachten.
- Ervaringen/cijfers pensioenadviseur
- Monitoring klantsignalen³⁴
- Gedurende de hele periode van transitie (fase 2 t/m 4) bestaat er een communicatieklantpanel. Dit panel bestaat uit ongeveer 100 deelnemers die op verschillende manieren wordt ingezet om communicatie (vooraf) te toetsen, te valideren, te evalueren en bij te sturen dan wel aan te vullen.

³⁴ Bijlage 19: voorbeeld van een Klantcontactrapportage (APS)

12. CORRECTE COMMUNICATIE OP BASIS VAN CORRECTE DATA

Omdat de bestaande pensioenen worden omgezet naar de nieuwe pensioenregeling is de kwaliteit van onze data in de administratie van cruciaal belang. Al onze deelnemers moeten erop kunnen vertrouwen dat de informatie die wij hen verstrekken of beschikbaar stellen in bijvoorbeeld het portaal, correct is.

Wij hebben maatregelen genomen om bovenstaande te waarborgen en wij hanteren verschillende beheersmaatregelen om te borgen dat er een correcte vertaling plaatsvindt van een goede datakwaliteit in de administratiesystemen naar communicatie uitingen aan deelnemers, gepensioneerden ex-deelnemers, (ex-)partners en nabestaanden.

12.1 Beheersmaatregelen

1. We schonen onze administratie op om correcties met terugwerkende kracht te voorkomen. We sluiten hiervoor aan bij het Normenkader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie. We zorgen ervoor dat de data die we in onze systemen verwerken correct is. De acties die we in dat kader hebben uitgevoerd, staan beschreven in het Implementatieplan.
2. We streven een hoog niveau van interne beheersing van onze bedrijfsprocessen na. Dit geldt niet alleen voor de huidige bedrijfsprocessen, maar ook voor de processen tijdens en na de transitie. In het Implementatieplan hebben we beschreven welke beheersmaatregelen wij vanuit risicomanagementperspectief hebben gedefinieerd om de interne beheersing op niveau te houden.
3. Daar waar tijdens de transitie (aanvullend en specifiek voor de transitie) informatie aan onze deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden verstrekt wordt, zoals de transitieoverzichten (voor en na transitie) zullen we de juiste beheersmaatregelen implementeren.
4. Gedurende de transitie zal in de uitwerking van de aangepaste processen en systemen een nieuw raamwerk van interne beheersing voor de situatie na transitie ingeregeld worden, dat voldoet aan de gebruikelijke standaarden op dit gebied. En wel zodanig dat ook na de transitie een situatie ontstaat van een hoog niveau van interne beheersing gericht op de een blijvend goede kwaliteit van data en administratie en correcte informatie aan al onze deelnemers. Dit is momenteel nog in ontwikkeling.
5. We hanteren een vorderings- en herzieningsbeleid. Wij voeren onze pensioenregeling zo zorgvuldig mogelijk uit. Toch kan het gebeuren dat een pensioenaanspraak of 'uitkering moet worden aangepast. Hiervoor hebben wij een beleid opgesteld, dat raadpleegbaar is op onze website. Op deze manier is het voor alle deelnemers helder onder welke voorwaarden het pensioen al dan niet wordt aangepast. Wij willen correcties van pensioenen zoveel mogelijk voorkomen tijdens de transitie. Mochten er tijdens de transitie alsnog correcties vereist zijn, dan informeren wij de deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde hierover conform ons correctie- en herzieningsbeleid.

Lijst van bijlagen

- Bijlage 1: Kaderstelling bestuur ADP NPR
- Bijlage 2: overzicht communicatie Wtp t/m januari 2026
- Bijlage 3: CX- en Communicatiebeleidsplan ADP 2023-2025. De periode van effectiviteit van dit beleidsplan is in februari 2026 door het bestuur verlengd tot aan het moment van transitie (1 januari 2028)
- Bijlage 4: Onderzoek communicatie gewezen deelnemers 2023
- Bijlage 5: Risicopreferentieonderzoek 2024
- Bijlage 6: Risicopreferentieonderzoek 2021
- Bijlage 7: Instemmingsaanvraag
- Bijlage 8: Transitieplan Wtp Ahold Delhaize
- Bijlage 9: Klantonderzoek Ahold Delhaize Pensioen 2025
- Bijlage 10: Communicatiejaarplan 2026
- Bijlage 11: Netspar Pensioenbarometer Ahold Delhaize Pensioen
- Bijlage 12: Behoeftenonderzoek Ahold Delhaize Pensioen
- Bijlage 13: verslag deelnemerspanel gepensioneerden 2023
- Bijlage 14: gesprek jongerenpanel over de nieuwe pensioenregeling
- Bijlage 15: klantreis Wtp
- Bijlage 16: Verslag webinar 'Het nieuwe pensioencontract 2023'
- Bijlage 17: Beleidsdocument Keuzebegeleiding
- Bijlage 18: Stresstesten communicatieplan
- Bijlage 19: voorbeeld van een klantcontactrapportage (APS)

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 1: Kaderstelling bestuur ADP NPR



Kaderstelling NPC

Bestuur ADP

Oktober 2024

Kaderstelling NPC Bestuur



21

Rendementsmaximalisatie

Voor jongeren is groei van hun kapitaal belangrijk

- Jongeren moeten gezien hun lange toekomstige diensttijd genoeg risico kunnen nemen voor een adequaat pensioen
- De uitkomsten van een risicopreferentie-onderzoek zijn belangrijk, maar het bestuur neemt ook wetenschappelijke inzichten en deelnemers-kenmerken mee om te bepalen hoeveel beleggingsrisico's deelnemers kunnen lopen.

Stabiliteit van kapitalen

Bij het toenemen van leeftijd en kapitaal wordt stabiliteit van kapitaal belangrijker dan groei

- Oudere werknemers moeten in zekere mate worden beschermd tegen te grote schommelingen van hun kapitaal

Pensioendatum

Stabiliteit van uitkeringen

Voor pensioengerechtigden en oudere deelnemers is zekerheid rondom hun pensioeninkomen belangrijk

- Bij aanvang moeten ten minste gelijke pensioenuitkeringen aan pensioengerechtigden worden uitgekeerd
- Spreiden van winsten/verliezen kan bijdragen aan stabiliteit, maar een te grote spreidingsperiode werkt tegengesteld
- Een prudent projectierendement draagt bij aan de kans op een geïndexeerd pensioen en verlaagt de kans op een daling van pensioen

Eerlijkheid

Een evenwichtige verdeling van de voor- en nadelen per leeftijdscohort bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling draagt bij aan een groot vertrouwen van de deelnemer in de pensioenregeling

- Het belegd vermogen moet bij invaren evenwichtig worden verdeeld over generaties
- Een mogelijk voordeel vanuit solidariteit moet in verhouding staan tot een mogelijk nadeel (op voorhand geen eenzijdige solidariteit)

Eenvoud

Een eenvoudige pensioenovereenkomst draagt bij aan de uitlegbaarheid aan deelnemers en aan de uitvoerbaarheid van de regeling

- Deelnemers moeten de pensioenregeling op hoofdlijnen kunnen begrijpen
- Complexiteit verhoogt de uitvoeringskosten en verhoogt de kans op fouten in de uitvoering. Dit moet zo veel mogelijk worden vermeden.
- Enige flexibiliteit is wenselijk, maar moet afgezet worden tegen het gebruik en de kosten
- Invaren van pensioenen draagt bij aan uitlegbaarheid en uitvoerbaarheid

Zorgplicht

Het pensioenfonds begeleidt deelnemers op adequate wijze bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling

- Juiste en open communicatie over individuele gevolgen van de overgang op de nieuwe pensioenregeling is essentieel

Doelstelling 1

Doelstelling: Rendementsmaximalisatie

Voor jongeren is groei van hun kapitaal belangrijk

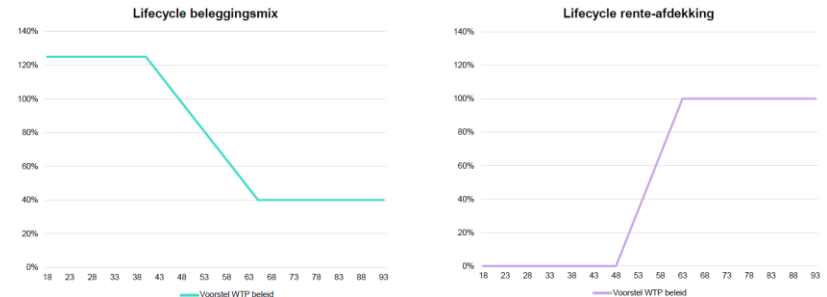
- Jongeren moeten gezien hun lange toekomstige diensttijd genoeg risico kunnen nemen voor een adequaat pensioen
- De uitkomsten van een risicopreferentie-onderzoek zijn belangrijk, maar het bestuur neemt ook wetenschappelijke inzichten en deelnemerskenmerken mee om te bepalen hoeveel beleggingsrisico's deelnemers kunnen lopen.

Maatstaf

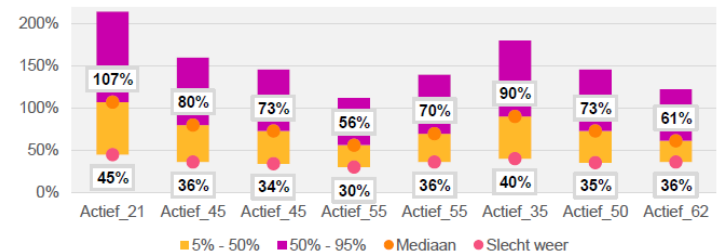
1. Methode vaststelling risicohouding
2. Verdeelregels bescherming- en overrendement
3. Verwachte (mediaan) pensioenbedrag inclusief uitkeringsfase

Toetsing

1. Wetenschappelijke inzichten en deelnemerskenmerken zijn meegenomen in de vaststelling van de risicohouding (zie document "Vaststelling risicohouding")
2. Om jongeren genoeg risico te kunnen laten nemen, is de leenrestrictie opgeheven. Jongeren starten met 125% van het te verdelen overrendement. Dit past binnen de wettelijke maatstaven die zijn afgeleid van het RPO
3. Maatman 'Actief_21' die representatief staat voor de groep jongere deelnemers komt in de mediaan uit op een vervangingswaarde van 107%. Dit is afhankelijk van de gekozen DNB-set en overige aannames.



WTP regeling: DNB P-set Q1 2024



Doelstelling: Stabiliteit van kapitalen

Bij het toenemen van leeftijd en kapitaal wordt stabiliteit van kapitaal belangrijker dan groei

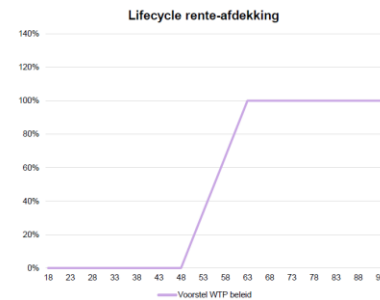
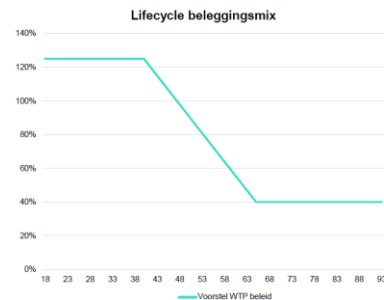
- Oudere werknemers moeten in zekere mate worden beschermd tegen te grote schommelingen van hun kapitaal

Maatstaf

1. Verdeelregels bescherming- en overrendement
2. Vervangingsratio in slecht weer (5^e percentiel) pensioenbedrag inclusief uitkeringsfase

Toetsing

1. Om oudere werknemers genoeg te beschermen tegen te grote schommelingen van kapitaal, worden het percentage overrendement vanaf 42 jaar afgebouwd van 125% naar 40% en het percentage beschermingsrendement vanaf 48 jaar verhoogd van 0% tot 100%. Dit past binnen de wettelijke maatstaven die zijn afgeleid van het RPO.
2. Voor Maatmannen M4, M5, M7 en M8, die representatief staan voor de groep oudere deelnemers, daalt hun vervangingsratio in slecht weer t.o.v. de FTK-pensioenen met 6, 7, 9 resp 4%. Dit is afhankelijk van de gekozen DNB-set en overige aannames. Dit vindt het Bestuur acceptabel.



Verschil	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8
95 perc %punt	296%	116%	100%	50%	67%	184%	89%	44%
Mediaan %punt	35%	12%	10%	5%	8%	22%	9%	9%
5 perc %punt	-8%	-10%	-9%	-6%	-7%	-7%	-9%	-4%

Doelstelling 3

Doelstelling: Stabiliteit van uitkeringen

Voor pensioengerechtigden en oudere deelnemers is zekerheid rondom hun pensioeninkomen belangrijk

- Voor pensioengerechtigden en oudere deelnemers is zekerheid rondom hun pensioeninkomen belangrijk

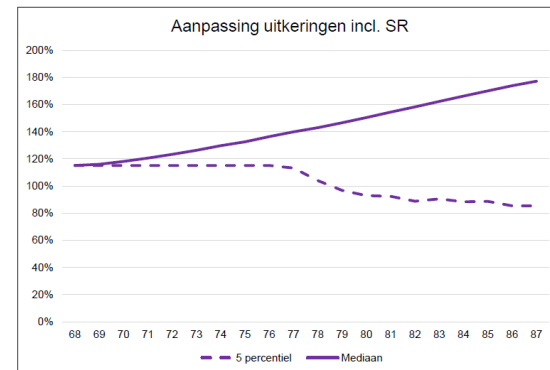
Maatstaf

1. De kans dat de uitkeringen de komende 5 jaar omlaag gaan (in het scenario dat de reserve maximaal gevuld kan worden met 5%)
2. De gemiddelde omvang van de verlaging als er verlaagd wordt
3. De kans dat de solidariteitsreserve na 20 en 40 jaar leeg is resp kleiner dan 1% is

Toetsing

1. De kans dat uitkeringen worden verlaagd is in de eerste 5 jaar na transitie niet hoger dan 5% en ligt in de meeste scenario's rond 1%
2. In de slecht weer scenario's dat de uitkeringen verlaagd moeten worden bedraagt de omvang ca 17%. De kans maal de omvang is in de eerste 5 jaar niet hoger dan 0,5%
3. Stabiliteit van de uitkeringen hangt samen met een goed gevulde solidariteitsreserve (SR). Het is dus van groot belang dat deze niet leeg raakt. De kans dat de SR leeg is, bedraagt (door de toekomstbestendigheids) 0%. De kans dat de SR onder de 1% bedraagt over 20 jaar 6% en over 40 jaar 8%.

De vermelde percentages vindt het Bestuur acceptabel.



Na 5 jaar	Kans	Omvang	Kans x omvang
WTP 122%	1%	16%	0,1%
WTP 103%	4%	11%	0,5%
WTP 135%	1%	17%	0,1%
WTP RTS-100bp	1%	17%	0,1%
WTP RTS+100bp	1%	14%	0,1%

	Over 20 jaar		Over 40 jaar	
	Kans SR < 1%	Kans SR leeg	Kans SR < 1%	Kans SR leeg
WTP 122%	6%	0%	8%	0%
WTP 103%	6%	0%	8%	0%
WTP 135%	6%	0%	8%	0%
WTP RTS-100bp	6%	0%	8%	0%
WTP RTS+100bp	6%	0%	7%	0%

Doelstelling 4

Doelstelling: Eerlijkheid

Een evenwichtige verdeling van de voor- en nadelen per leeftijdscohort bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling draagt bij aan een groot vertrouwen van de deelnemer in de pensioenregeling

- Het belegd vermogen moet bij invaren evenwichtig worden verdeeld over generaties
- Een mogelijk voordeel vanuit solidariteit moet in verhouding staan tot een mogelijk nadeel (op voorhand geen eenzijdige solidariteit)

Maatstaf

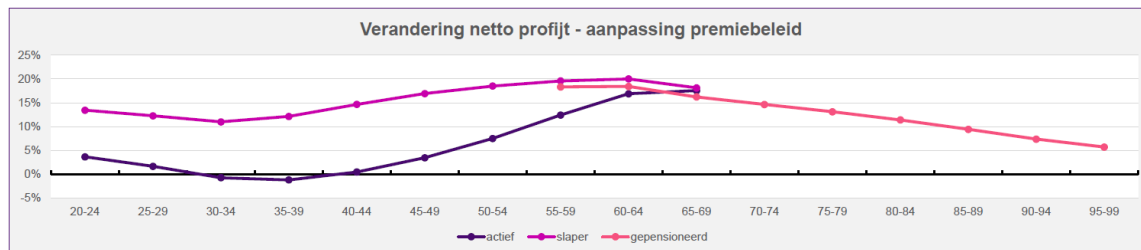
1. Verdeling kapitaal bij invaren
2. Netto profijtberekeningen

<plaatje over verdeling kapitaal bij invaren volgt>

Toetsing

1. ...
2. Netto profijtberekeningen geven inzicht in de herverdeling tussen groepen. Deze berekeningen laten zien dat op voorhand een bepaalde groep niet profiteert van andere groepen. Op voorhand is er dus geen sprake van eenzijdige solidariteit.

DNB Q1 2024 – DG 121,6%



Doelstelling 5

Doelstelling: Eenvoud


Een eenvoudige pensioenovereenkomst draagt bij aan de uitlegbaarheid aan deelnemers en aan de uitvoerbaarheid van de regeling

- Deelnemers moeten de pensioenregeling op hoofdlijnen kunnen begrijpen
- Complexiteit verhoogt de uitvoeringskosten en verhoogt de kans op fouten in de uitvoering. Dit moet zo veel mogelijk worden vermeden.
- Enige flexibiliteit is wenselijk, maar moet afgezet worden tegen het gebruik en de kosten
- Invaren van pensioenen draagt bij aan uitlegbaarheid en uitvoerbaarheid

Maatstaf

1. *Begrijpelijkheid*
2. *Regeling past binnen PDC van APS*
3. *Mate van keuzevrijheid voor deelnemers*
4. *Invaren ja/nee*

Toetsing

1.  ...
2. APS heeft bevestigd dat nieuwe pensioenregeling past binnen hun PDC.
3. De deelnemer heeft beperkte keuzevrijheid op de pensioendatum. Deze komt overeen met huidige flexibiliteit onder het FTK
4. Sociale partners hebben een invaarverzoek gedaan aan ADP. Het Bestuur is voornemens om in te varen

Doelstelling 6

Doelstelling: Zorgplicht

Het pensioenfonds begeleidt deelnemers op adequate wijze bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling

- Juiste en open communicatie over individuele gevolgen van de overgang op de nieuwe pensioenregeling is essentieel

Maatstaf

1. Mate waarin ADP zijn visie “Wij maken pensioen duidelijk, persoonlijk, gemakkelijk” nakomt
2. Opstellen communicatieplan waarin wijze waarop ADP zorgplicht nakomt staat beschreven

Toetsing

1. 
2. Zie communicatieplan

Conclusie Bestuur

- Het Bestuur heeft geconcludeerd dat de nieuwe pensioenregeling voldoet aan de zes doelstellingen die het Bestuur heeft opgesteld en zijn beschreven in de kaderstelling d.d. 20 december 2022.

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 2: overzicht communicatie Wtp t/m januari 2026

Bijlage 2
Communicatieplan Wtp

Overzicht communicatie Wtp tot en met januari 2026

Wanneer	Wat (boodschap)	Middel	Aan wie
Januari 2026	Update over nieuwe pensioenregeling (o.a. uitstel transitie en nieuwe pensioenuitvoerder)	Nieuwjaarsmailing Digitale nieuwsbrief (voor 'digitale' deelnemers) Kaart (voor deelnemers op 'post' en 'onbekend')	Alle deelnemers
November 2025	Besluit bestuur over uitstel transitie	Bericht op website	-
December 2025	Onderzoek Netspar Pensioenbarometer + behoeftenonderzoek Ahold Delhaize Pensioen (informatiebehoefte Wtp)	Uitnodiging per e-mail	Deelgroepen van onze volledige populatie
Oktober 2025	Klanttevredenheidsonderzoek (dienstverlening en communicatie)	Uitnodiging per mail en per brief (voor deelnemers waarvan we geen e-mailadres hebben)	Alle deelnemers
Augustus 2025	Ahold Delhaize Pensioen bestaat 100 jaar: terug- en vooruitblik	Een full-color krant met uitgebreide informatie over de nieuwe pensioenregeling	Alle deelnemers per post
Januari 2025	Uitslag van het Risicopreferentieonderzoek	Digitale nieuwsbrief plus berichtgeving op de website	Deelnemers waarvan we een e-mailadres hebben
Januari 2025	Update over nieuwe pensioenregeling (o.a. opdrachtaanvaarding van uitvoering nieuwe pensioenregeling en vervallen van de bijstortverplichting voor de werkgever) plus een samenvatting van het transitieplan	Nieuwjaarsmailing Digitale nieuwsbrief (voor 'digitale' deelnemers) Brief (voor deelnemers op 'post' en 'onbekend') Alle deelnemers die op communicatievoorkeur 'post' of 'onbekend' staan, hebben een samenvatting (per status) ontvangen op papier van het transitieplan.	Alle deelnemers
December 2024	Opdrachtaanvaarding van uitvoering nieuwe pensioenregeling en vervallen van de bijstortverplichting voor de werkgever	Bericht op de website	
November 2024	Publicatie van transitieplan plus een leesbare samenvatting van het transitieplan per status: actieve deelnemers, pensioengerechtigd en gewezen deelnemers	Berichtgeving op website	
Januari 2024	Uitleg over het komende risicopreferentieonderzoek	Berichtgeving op website	
Januari 2024	Update over de nieuwe pensioenregeling (wat gebeurt wanneer in 2024) een aankondiging van het risicopreferentieonderzoek	Nieuwjaarsmailing Digitale nieuwsbrief (voor 'digitale' deelnemers) Brief/kaartje (voor deelnemers op 'post' en 'onbekend')	Alle deelnemers
September 2024	Publicatie van video (webinar) over de toekomst van het pensioen	Berichtgeving op website: video (webinar) plus publicatie van een Q&A	

September 2024	Update over de toekomst van jouw pensioen: hoe ziet het proces eruit	Live webinar	Alle deelnemers uitgenodigd
Juli 2024	Lancering van speciale themapagina over 'jouw nieuwe pensioen' Jouw nieuwe pensioenregeling	Website	
Eerder dan juli 2024	Zie voor de nieuwsberichtgeving op de website: Nieuws		

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 3: CX- en Communicatiebeleidsplan ADP 2023-2025. De periode van effectiviteit van dit beleidsplan is in februari 2026 door het bestuur verlengd tot aan het moment van transitie (1 januari 2028)

CX- en Communicatiebeleidsplan

2023-2025



Inleiding	4
2. Missie, visie en doelstellingen	6
2.1 Strategische doelstellingen	6
3. Wat is CX?	8
4. Onze CX-strategie: werken aan de pijlers van het framework	10
4.1 Strategie	10
4.2 Begrip	10
4.3 Klantreis	11
4.4 Metrics	11
4.5 Cultuur	13
4.1 Governance	13
5. Ontwikkelingen in de maatschappij	15
5.1 Pensioensector ligt onder vergrootglas	15
5.2 Politiek-economische onrust in de wereld	15
5.3 Verdergaande digitalisatie	16
5.4 Dataminimalisatie	16
5.5 Klimaatverandering en ESG	16
6. Communicatiefocus 2023-2025	18
6.1 Nieuwe pensioenregeling	18
6.2 Duurzaam beleggen	18
6.2.1 VN Klimaatakkoord Parijs	19
6.2.2 Voedseloplossingen	19
7. Verantwoording over voortgang van CX- en communicatiebeleid	21
Bijlagen	22



September 2022
Versie 1

1 Inleiding

Het CX- en & Communicatiebeleidsplan 2023-2025 beschrijft hoe Ahold Delhaize Pensioen de komende jaren verder inhoud wil geven aan haar klantstrategie (ook wel CX-strategie) én hoe het binnen die klantstrategie wil communiceren. Het geeft richting aan alle CX- en communicatieactiviteiten van het fonds. Deze richting sluit aan bij de veranderende samenleving. Met het CX- en communicatiebeleid stellen we onszelf in staat om vanuit een stevige basis mee te kunnen veranderen en te kunnen en voldoen aan de verwachtingen die alle stakeholders (deelnemers, Ahold Delhaize, partners en leveranciers) van ons hebben.

Onze klanten: deelnemers én werkgever

Onze belangrijkste klant is de deelnemer. Onze klantstrategie is dan ook opgesteld om de deelnemer optimaal te bedienen. In dit plan wordt de deelnemer bedoeld als we het over onze klant hebben. Daarnaast werken we voor en mét de werkgever. We zien dit als een belangrijke stakeholder én gesprekspartner. Op verschillende niveaus en vanuit verschillende disciplines bij Ahold Delhaize Pensioen wordt met de werkgever overlegd en afgestemd. Ook in het contact met de werkgever willen we onze klantbeloften waarmaken (zie bijlagen figuur 5: deelnemerkompas).

Customer experience en communicatie samengebracht in één plan

Communicatie, in de breedste zin van het woord, is een belangrijk middel om onze gekozen klantstrategie waar te maken. In deze context bedoelen we met communicatie dan ook niet alleen de communicatie-uitingen naar onze deelnemers, maar communicatie die plaatsvindt bij alle contactmomenten met onze klanten, strategische partners én met elkaar. Mede door de implementatie van onze CX-strategie heeft communicatie een steeds prominentere rol gekregen bij Ahold Delhaize Pensioen. Het vormt het bindmiddel binnen onze CX-strategie en is de kurk waarop onze klantbeloften drijven. Mede om die reden is gekozen voor een beleidsplan waarin beide vakgebieden verenigd worden.

Beleidsplan versus het communicatiejaarplan

Dit CX- en communicatiebeleidsplan geeft op hoofdlijnen richting aan CX en communicatie voor de komende jaren. De activiteiten die voortkomen uit dit beleid - bijvoorbeeld evenementen en ontwikkeling van middelen en campagnes – worden beschreven in het CX & communicatiejaarplan. Zo kan er elk jaar gekeken worden naar behoeften en wensen en ingespeeld worden op actuele

ontwikkelingen. Vanuit het beleid wordt de doorvertaling gemaakt. Deze doorvertaling draagt vanzelfsprekend bij aan de in dit beleidsplan omschreven strategische doelstellingen van Ahold Delhaize Pensioen.

Budget

Het budget om de activiteiten uit het communicatiejaarplan te kunnen realiseren, wordt in overleg met het Bestuur jaarlijks vooraf vastgesteld.

2 Missie, visie, doelstellingen

In 2021 heeft het Bestuur van het pensioenfonds zijn missie, visie en doelstellingen herijkt. Met de aanscherping hiervan is het voor onze 'nieuwe organisatie' – sinds 2022 zijn we officieel gestart als een regieorganisatie – en collega's duidelijk waar we met elkaar aan werken en hoe ieder teamlid bijdraagt aan de realisatie van onze strategische doelstellingen (zie bijlagen figuur 1: strategieplaat).

Door de uitbesteding van het grootste deel van de operationele taken, zowel op het gebied van vermogensbeheer als op het gebied van pensioenuitvoering, is Ahold Delhaize Pensioen een andere organisatie geworden, met andere rollen en verantwoordelijkheden en met een focus op het continue verbeteren van onze dienstverlening op basis van de wensen van onze deelnemers en de veranderende omgeving (zie bijlagen figuur 2: cultuurplaat).

2.1 Strategische doelstellingen

2.1.1 *Optimale klantbeleving*

Met het CX- en communicatiebeleid dat in dit plan beschreven is wordt inhoud gegeven aan de strategische doelstelling: optimale klantbeleving. Dit doen we aan de hand van onze klantstrategie. We willen deelnemers zo goed mogelijk informeren over hun pensioen en bekendheid en begrip creëren voor alles wat ermee samenhangt, zodat zij zelf in staat zijn om keuzes te maken in en voor hun pensioen. Hieronder valt bijvoorbeeld het bieden van inzicht in de persoonlijke situatie en weten welke acties er ondernomen moeten worden om pensioen (zo mogelijk) aan te vullen. Daarnaast vormt communicatie het bindmiddel in de diverse klantreizen: het neemt de deelnemer aan de hand door de pensioenprocessen die doorlopen worden: dit noemen we de *klantreizen*. Al deze communicatie is of wordt nog opgesteld en vormgegeven volgens de klantbeloften die we hebben gedefinieerd in ons deelnemerkompas (zie hoofdstuk 5).

Daarnaast dragen we met CX en communicatie ook bij aan de realisatie van de overige strategische doelstellingen:

2.1.2 *Duurzaam pensioen*

Als belegger wil Ahold Delhaize Pensioen een bijdrage leveren aan een positief effect op maatschappij en leefomgeving. Daarom hebben we een duurzaam beleggingsbeleid. In samenwerking met onze fiduciair manager (Achmea Investment Management) brengen we onze

ambitie op dit gebied in de praktijk. Communiceren over dit onderwerp met deelnemers en de werkgever vormt een van de focuspunten voor de komende jaren (zie hoofdstuk 6).

2.1.3 Gezond financieel rendement

We geven deelnemers inzicht in resultaten van ons fonds en/of de ontwikkelingen van de beleggingen, zoals dekkingsgraad en indexeren. Dit doen we zowel via nieuwsbrieven als op de website en onze social mediakanalen.

2.1.4 Correcte en efficiënte uitvoering

Goede communicatie draagt bij aan de mogelijkheid tot continue verbetering van de uitvoering. Ook de komende jaren focussen we ons verder op het vergroten van de digitalisatiegraad onder deelnemers en blijven wij hen wijzen op de voordelen van digitale communicatie. Met digitale communicatie kunnen we onze deelnemers beter van dienst zijn, altijd doorverwijzen naar het portaal en kunnen we onze beloften waarmaken. Door tevredenheid en beleving te meten in al onze kanalen en van onze dienstverlening zijn we in staat te verbeteren op de punten waar dat nodig is.

2.1.5 Samenwerken in een motiverende en slagvaardige omgeving

Met elkaar samenwerken als één team met complementaire teamleden die weten wat er speelt, elkaar opzoeken waar nodig en elkaar (ongevraagd) helpen. In de nieuwe organisatie heeft ieder teamlid een eigen rol en functie en kunnen we alleen gezamenlijk de beoogde resultaten boeken. Communicatie faciliteert in alle communicatiemiddelen die daarvoor nodig zijn.

De georganiseerde interne communicatie bestaat uit periodieke middelen (nieuwsbrieven, updates) om zowel het eigen team te informeren als de verschillende bestuursorganen, commissies, werkgever, stakeholders en partners. Daarnaast zorgt communicatie voor een goede briefing van beleid aan de uitvoeringsorganisatie.

3 Wat is CX?

Customer experience vatten we samen als 'het gevoel dat je krijgt bij de interacties met een merk of bedrijf'. Dit gevoel is gebaseerd op alle interactie: dus zowel digitaal als fysiek. Het centraal stellen van de klant binnen de gehele organisatie is het uitgangspunt. We komen tegemoet aan de behoeften van de klant. Deze aanpak staat niet op zichzelf, we benaderen dit vanuit een holistische visie. Dit noemen we *customer experience*.

Het customer experience gedachtengoed is gedurende het traject Project Morgen – dat in 2018 is gestart - door Ahold Delhaize Pensioen omarmt. Gedurende het keuzetraject voor de juiste leverancier (later: Achmea Pensioenservices) kwam optimale klantbediening en klantbeleving meer en meer in scope. In het huidige Ahold Delhaize Pensioen heeft customer experience een stevige plek verworven en is dit ondergebracht binnen het team CX en Communication.

Het CX-framework

Het fundament van onze klantstrategie is gebouwd op de pijlers van het CX-framework (dit wordt nader uitgewerkt in het volgende hoofdstuk). Vanuit dat fundament blijft de strategie altijd in beweging en staan we open voor verbeteringen. Door continu met onze klanten in gesprek te zijn worden nieuwe inzichten verworven die tot nieuwe (verbeter)ideeën kunnen leiden. In dit beleidsplan wordt onder andere geschetst hoe we dat binnen Ahold Delhaize Pensioen organiseren.

Doelgroepen deelnemers

In de benadering van onze doelgroepen – bij bijvoorbeeld campagnes - kijken we naar de fase waarin de deelnemer zich bevindt (figuur 2). Deze fases zijn bepaald door middel van onderzoek naar relevante *moments of truth* (belangrijke momenten waarbij het er voor de deelnemer echt op aankomt) in de verschillende klantreizen. Daarbij is gekeken welke informatie wanneer belangrijk is voor de deelnemer en welke life-events daarbij een rol spelen. Per campagne kijken we voor welke doelgroep of doelgroepen deze campagnes interessant zijn. De doelgroepen vormen een leidraad en kunnen naar gelang de boodschap worden aangescherpt in bijvoorbeeld leeftijd (zoals jongeren tot 35 jaar). Naast actieve deelnemers houden wij in onze communicatie ook rekening met de doelgroepen: gepensioneerden, gewezen deelnemers (ook wel 'slapers'), arbeidsongeschikten, ex-partners en nabestaanden.

Het onderscheid in doelgroepen wordt dus vooral toegepast bij de campagnes. Voor de wettelijke/basis communicatie geldt dat de informatie vaker gelijk zal zijn voor de gehele populatie, (met uitzondering van de 'overige' doelgroep waaronder nabestaanden, ex-partners).

4 Onze CX-strategie: werken aan de pijlers van het CX-framework

Gedurende 2020 en 2021 hebben we als onderdeel van *Project Morgen* onze customer experience strategie opgesteld. Hiermee organiseren we een eigen en consistente klantbeleving. We doen dit aan de hand van een CX Framework¹ met zes pijlers (zie bijlagen figuur 3).

4.1 Strategie

Onze CX-strategie beschrijft de gewenste klantbeleving inclusief onze klantbeloften en CX doelstelling. De CX-strategie sluit aan bij onze missie, visie en organisatiestrategie. Het vertelt welke keuzes we maken, wat we daarbij beloven aan onze klanten en welke richting we opgaan.

Onze CX-strategie:

- beschrijft de beoogde ervaring;
- helpt onze collega's (en medewerkers van onze strategische partner) bij hun activiteiten en besluitvorming;
- helpt ons met prioriteren van projecten en activiteiten en het budgetteren daarvan.

De CX-strategie hebben we samengebracht in ons deelnemerkompas, waarin onze 3 klantbeloften zijn opgenomen (zie bijlagen figuur 4). Het geeft richting aan alle interactie die wij met onze klanten hebben. Daarnaast gebruiken wij het kompas bij ontwerp en design van nieuwe producten en diensten, nu en in de komende jaren. We gebruiken het kompas ook steeds weer in gesprekken met elkaar én onze strategische leverancier(s) zodat er een gezamenlijk gedragen beeld is van de gewenste klantbeleving.

4.2 Begrip

Bij begrip gaat het over goed luisteren naar onze klanten: wat zijn hun behoeften en verwachtingen? Hierdoor komen we erachter wat er speelt in hun omgeving, wat hun dromen zijn en waar ze wakker van liggen.

Begrip gaat over het ophalen van behoeften en verwachtingen van klanten op zowel kwalitatieve (panels, bijeenkomsten, gesprekken etc.) als kwantitatieve manier (klanttevredenheidsonderzoek en

¹ CX Framework Kirkman Company, gebaseerd op het boek *Outside In*.

data die we ophalen uit systemen, klikgedrag van deelnemers, feedback op social media, klachten, brieven, mails en vragen die gesteld worden via de telefoon.

We zijn daarnaast doorlopen in gesprek met de werkgever die we treffen in diverse (project)overleggen.

Input uit die gesprekken en panels wordt verzameld en gerangschikt. De bevindingen kunnen vervolgens dienen ter validatie en geven aanleiding tot verbetering. In het laatste geval zullen er concrete verbeteracties geformuleerd en geprioriteerd worden. Voor zowel interne- als externe communicatie zullen de bevindingen worden samengebracht in zogenoemde factsheets die vervolgens gedeeld kunnen worden met onze deelnemers en intern.

Jaarlijks zal er een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) worden gehouden onder alle deelnemers van het pensioenfonds (digitaal). In het onderzoek wordt onderzoek gedaan naar de tevredenheid over onze dienstverlening en communicatie. De uitkomsten en belangrijkste bevindingen vormen input voor de CX- en communicatiekalender van het daaropvolgende jaar. Waar concrete verbeteringen kunnen worden aangebracht, zullen we dat doen. Ook hierover zullen deelnemers aan het onderzoek weer geïnformeerd worden.

4.3 Klantreis

Een klantreis is een weergave van alle directe en indirecte contactmomenten tussen een klant en een organisatie tijdens een specifiek proces. In 2021 hebben we ten behoeve van Project Morgen en het nieuwe deelnemerportaal – het portaal is momenteel nog in ontwikkeling – de belangrijkste pensioenprocessen voor onze deelnemers uitgewerkt in klantreizen. Binnen deze klantreizen vindt een aantal keren contact plaats (touchpoints) tussen de deelnemer en Ahold Delhaize Pensioen. Dit kan zowel fysiek, als digitaal als telefonisch zijn. In deze contactmomenten maken we onze beloften waar: we bieden gemak, zijn duidelijk over pensioen en je wordt persoonlijk geholpen.

Echter, de klantreis is nooit af. Zodra alle klantreizen zijn geïmplementeerd in het nieuwe portaal zullen we vanuit klantperspectief – dus samen met de deelnemers: *voice of the customer* - naar de processen blijven kijken en deze verbeteren waar nodig. Ook doen we dit op basis van data (*voice of the process*). We halen data uit onze (toekomstige) systemen die ons inzicht geven in waar onze deelnemers vastlopen en waar noodzakelijke verbetering plaats moet vinden. De klantreizen die nu in ontwerp klaarliggen, zijn (op papier) getoetst en gevalideerd bij onze deelnemers.

Ook vragen we binnen de klantreizen om feedback, de zogenoemde transactionele feedback. Deze feedback wordt systematisch verzameld door Achmea Pensioenservices. Door middel van een dashboard KPI's en PI's (zie ook metrics) monitoren we steekproefsgewijs de customer experience tijdens de verschillende digitale contactmomenten.

Tot slot streven we naar een zogenoemde *Closed Loop Feedback*: we verzamelen, analyseren en verbeteren. We zorgen er vervolgens ook voor dat we onze deelnemers informeren over wat er met hun feedback gebeurt, zo mogelijk persoonlijk. Zo worden alle *dissatisfiers* vanuit de verschillende contactmomenten persoonlijk benaderd door Achmea Pensioenservices. We zien dit als een belangrijk onderdeel van de klantreizen.

Het Bestuur zal per kwartaal gerapporteerd worden over de transactionele feedback van deelnemers.

4.4 Metrics

We hebben onze CX-strategie vertaald naar metrics, oftewel KPI's (zie figuur 5). Dit hebben we opgenomen in een *experience level agreement* (XLA) met APS waarin ook belangrijke aanvullende prestatie indicatoren opgenomen zijn (zoals bereikbaarheid telefoon, wachttijden en gebruik van digitale middelen). Hierdoor kunnen we sturen op onze gewenste klantbeleving. Door deze indicatoren te meten weten we of de verbeteringen die we doorvoeren ook daadwerkelijk impact hebben op de klantbeleving. We weten wat wel en niet werkt en leren op deze manier waar nodig bij te sturen. Ook verzamelen we bewijs van succes voor de geleverde inspanningen.

Naast de KPI's – die we uitvragen in het jaarlijkse KTO - heeft Ahold Delhaize Pensioen (in de toekomst) toegang tot een realtime dashboard van Achmea Pensioenservices. Hierdoor kunnen we het gebruik monitoren van alle kanalen die onderdeel zijn van de klantreizen. Per kwartaal ontvangen we een uitgebreide rapportage van APS. Afwijkend gebruik van de kanalen (denk aan het portaal, telefoon, de planner) worden gemonitord en geanalyseerd. Dit kan aanleiding zijn voor een contactmoment, verdieping en/of directe actie voor verbetering. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij Achmea Pensioenservices. De kwartaalrapportages en de eventuele voortkomende acties worden inhoudelijk met Ahold Delhaize Pensioen doorgesproken.

Medewerkersbetrokkenheid

In hoeverre voelen medewerkers zich betrokken bij het waarmaken van de klantbeloften en de gewenste deelnemerbeleving? Ook hiervoor is een KPI opgesteld. We zullen de betrokkenheid van

medewerkers jaarlijks uitvragen in een (laagdrempelig) medewerkerbetrokkenheidsonderzoek (MBO). Dit wordt uitgezet in zowel de eigen organisatie (team Ahold Delhaize Pensioen) als bij het klantteam van Achmea Pensioen Services (APS). De uitkomsten daarvan leveren input voor gesprekken die plaatsvinden in bijvoorbeeld een Experience Room of tijdens een cultuurdag (zie hierna cultuur).

4.5 Cultuur

De gewenste klantbeleving en klantbeloften zijn onderdeel van de afgesproken gedragingen binnen Ahold Delhaize Pensioen. Binnen onze cultuur is het belangrijk dat iedereen begrijpt wie onze klanten zijn en wat onze gewenste klantbeleving is. Ook is het belangrijk dat iedere collega uit ons team weet hoe vanuit de eigen functie hieraan kan worden bijgedragen. Het principe is: iedereen doet mee. Van pensioenadviseur tot financieel manager. We zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het waarmaken van de CX-strategie en de gewenste beleving.

Om een klantgerichte cultuur levend te houden wordt het team van Ahold Delhaize Pensioen jaarlijks meegenomen in de cyclus 'Luisteren naar de klant'. Hiervoor organiseert het team CX & Communication diverse luisterinterventies. Dit zijn mogelijkheden om met de deelnemer in gesprek te gaan.

Het werken aan een klantgerichte cultuur gaat over luisteren en in gesprek gaan met deelnemers enerzijds en anderzijds ook over inspiratie van buiten halen: hoe doen andere pensioenfondsen en organisaties het? En het bezoeken van congressen en events over CX.

Door de organisatie van cultuurdagen, experience rooms en deelnemermaandagen werken we gezamenlijk aan een klantgerichte cultuur. Ook in de samenwerking met APS wordt hier aandacht aan besteed, bijvoorbeeld door hen te laten deelnemen aan de cultuurdagen (zie bijlagen figuur 2: cultuurplaat).

4.6 Governance

Governance gaat over de rollen, taken, verantwoordelijkheden, overleggen, structuur, sturing en budget. Klantbeleving heeft bij Ahold Delhaize Pensioen een prominente plek in de organisatie: tot op het hoogste niveau en in de dagelijkse aansturing (zie bijlagen figuur 7).

De nieuwe Ahold Delhaize Pensioenorganisatie is een regieorganisatie: veel (digitale) contactmomenten vinden plaats tussen onze deelnemer en Achmea Pensioenservices. Op diverse

niveaus zal er dan ook overleg zijn met counterparts binnen Achmea op het gebied van klantbeleving en communicatie.

'Digital first'

Met het oog op onze toekomstige dienstverlening heeft Ahold Delhaize Pensioen een aantal jaren geleden (beleidsplan 2020-2022) al de keuze gemaakt voor 'digital first'. Om onze deelnemers zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn en hen op het juiste moment en zo relevant mogelijk te helpen maken we daarom gebruik van onder andere data uit onze administratie in combinatie met het digitale gedrag van onze deelnemers. Uiteraard vindt dit volledig AVG-proof plaats.

Het op peil houden, kwalitatief en kwantitatief, van de e-mailgegevens van onze deelnemers heeft onze continue aandacht. Dit betekent dat we enerzijds aandacht besteden aan de kwaliteit van onze huidige database en anderzijds onze database proberen aan te vullen met nieuwe gegevens. Dit doen we onder andere door middel van campagnes.

Uiteraard blijven we ook de groep deelnemers die digitaal niet mee wil of kan komen van dienst zijn. Zij die hun voorkeur voor papier hebben aangegeven, ontvangen in elk geval alle wettelijk verplichte communicatie door de brievenbus. Ook blijft het 'warme' contact mogelijk via onze Servicedesk (telefonisch) en kan men via de Servicedesk een afspraak inplannen met onze pensioenadviseur. De grootste groep deelnemers die aangeeft niet 'digitaal' te kunnen of willen zijn ouderen. Zij zoeken over het algemeen echter minder contact met ons en hebben de belangrijkste pensioenprocessen al doorlopen.

5 Ontwikkelingen in de maatschappij

Maatschappelijke ontwikkelingen hebben invloed op de wensen, behoeften en verwachtingen van onze deelnemers en hebben impact op de communicatie en interactie met hen. Het vormt de context waarin we als organisatie opereren. Hieronder volgt een beschrijving van de belangrijkste relevante ontwikkelingen:

5.1 Pensioensector ligt onder vergrootglas

Het onderwerp pensioen is bijna dagelijks in het nieuws. Het jarenlang niet tot nauwelijks kunnen indexeren en de prestatiebeloningen van bepaalde vermogensbeheerders hebben de sector een slecht imago gegeven. Met de komst van een nieuw pensioenstelsel liggen de pensioenfondsen onder een vergrootglas: hoe gaan zij invulling geven aan de nieuwe wetten en regels en hoe vertalen zij dat, samen met sociale partners, naar een regeling die goed is voor al hun deelnemers? Het pensioenstelsel wordt hervormd om beter aan te sluiten bij de eisen van deze tijd. Pensioen wordt persoonlijker en flexibeler. De veranderingen geven onzekerheid; de gevolgen verschillen per doelgroep. Zeker is dat het pensioen meer zal fluctueren. Maar leveren alle veranderingen nu ook een beter pensioen op?

Een positieve beeldvorming ten aanzien van Ahold Delhaize Pensioen is belangrijk om het vertrouwen van de deelnemers in het fonds hoog te houden. Daarom blijven we helder, eerlijk en transparant communiceren en koppelen we waar mogelijk proactief onze standpunten aan de actualiteit.

Communicatie in de implementatiefase van het nieuwgekozen pensioencontract voor onze deelnemers op maat is noodzakelijk. We wijzen deelnemers erop dat de hoogte van het te bereiken pensioen straks meer zal fluctueren. En dat inflatie, net als nu, effect heeft op de koopkracht van het pensioen. Voor de implementatie van de nieuwe pensioenregeling zal een apart communicatieplan worden opgesteld (zie hoofdstuk 6). Dit is onderdeel van het implementatieplan van het project Pensioenregeling 2025. Binnen dit project werken we nauw samen met de Ahold Delhaize, de COR en AD Connect.

5.2 Politiek-economische onrust in de wereld

We bevinden ons in een periode van grote geopolitieke onrust met soms verregaande gevolgen zoals de oorlog tussen Rusland en Oekraïne en de daaropvolgende sancties van de EU. Deze

ontwikkelingen hebben grote financieel-economische gevolgen voor Europa en raken momenteel ieder Nederlands huishouden. De politiek en economie in Europa staan onder enorme druk. Welke invloed dit allemaal uiteindelijk heeft voor de financiële markten en het pensioenfonds, valt niet helemaal te voorspellen. Hoe dan ook heeft de huidige economische situatie impact op onze deelnemer die onder andere te maken heeft met een historisch hoge prijsinflatie.

We informeren onze deelnemers over de laatste ontwikkelingen en de eventuele gevolgen voor de financiële situatie van het fonds en de mogelijke gevolgen voor ieders pensioen. Hierbij hebben we aandacht voor de verschillende doelgroepen.

5.3 Verdergaande digitalisering: hightechbedrijven bepalen de standaard

Digitaal is de standaard geworden. Nederlanders doen steeds meer online en smartphones zijn de meest gebruikte apparaten waarmee huishoudens internetten (95,7% van de huishoudens is in het bezit van een smartphone). Toepassing van innovatieve technologie zorgt ervoor dat processen efficiënter verlopen. Smart startups en digitale dienstverleners leggen de lat hoog en drijven de verwachtingen van onze deelnemers continu omhoog. Wij kunnen als pensioenfonds niet achterblijven: ook onze deelnemers verwachten een digitale en up-to-date dienstverlening van hun pensioenfonds.

5.4 Dataminimalisatie

Met behulp van data kunnen we deelnemers steeds beter bereiken en de dienstverlening verbeteren. Tegelijkertijd stelt wetgeving op het gebied van privacy en dataprotectie beperkingen aan het gebruik van persoonsgegevens. Consumenten zijn minder geneigd hun persoonsgegevens te delen met organisaties. Dat doen ze alleen als duidelijk is wat ze ervoor terugkrijgen.

Ahold Delhaize Pensioen borgt de privacy van haar deelnemers. Bij onze benadering van deelnemers hanteren we de richtlijnen van de AVG. We blijven inzetten op het verkrijgen van privé-gegevens om onze deelnemers (ook als ze Ahold Delhaize hebben verlaten) goed en makkelijk te kunnen bereiken.

5.5 Klimaatverandering en ESG

Duurzaam beleggen is steeds belangrijker én noodzakelijker voor pensioenfondsen. Dit wordt gedreven door factoren als risico- en reputatiemanagement, ethische overwegingen, wensen van deelnemers en deels door druk van wet- en regelgeving. De komende jaren gaat Ahold Delhaize Pensioen nog actiever met dit onderwerp aan de slag. We communiceren hierover op de website, via

social media en in nieuwsbrieven. Kwantitatief en kwalitatief onderzoeken we hoe ver onze deelnemers willen gaan op het gebied van duurzaam beleggen waarna we verdiepend met hen in dialoog gaan in deelnemerspanels. We sluiten voor een groot deel aan op de gekozen ontwikkeldoelstellingen (SDG's) van Ahold Delhaize.

6 Communicatiefocus 2023 – 2025

De komende jaren zullen we extra focus leggen op een tweetal onderwerpen: de nieuwe pensioenregeling én ons beleid ten aanzien van duurzaam beleggen. Beide onderwerpen zullen via onze contentstrategie onder de aandacht worden gebracht.

6.1 Nieuwe pensioenregeling

De komende jaren zal Ahold Delhaize Pensioen, in overleg met sociale partners, een nieuwe pensioenregeling implementeren. Het streven is om dit per 1 januari 2025 te doen. De Wet toekomst pensioenen (Wtp) verplicht ons tot het opstellen van een communicatieplan als onderdeel van het implementatieplan. Hiervoor stellen we vast wat de Ausgangssituatie is, de verwachte impact van de nieuwe regeling voor de belanghebbenden, welke doelen voor welke doelgroepen worden nagestreefd en hoe deze doelen bereikt kunnen worden.

De AFM toetst het communicatieplan en houdt gedurende het hele proces toezicht op de communicatie van het pensioenfonds met de deelnemers. De AFM kijkt of informatie over de gevolgen van dat gebruik voor de deelnemers evenwichtig, duidelijk, correct en tijdig is.

Ahold Delhaize Pensioen zal op basis van haar CX & Communicatiebeleid het communicatieplan voor invoering van de nieuwe pensioenregeling opstellen. Dit zal uiterlijk op 1 juli 2023 klaar zijn, conform de afspraken die zijn gemaakt binnen het project Nieuwe Pensioen Regeling. Een eerste communicatiecontourschets is uitgewerkt (zie bijlagen figuur 8). Gedurende het komende jaar (2022-2023) zal hier concrete invulling aan gegeven worden.

6.2 Duurzaam beleggen

Met de dreiging van een mondiale klimaatcrisis en alle gevolgen daarvan voor de wereldbevolking groeit de maatschappelijke behoefte naar duurzaamheid en informatie over duurzaam ondernemen. Ook Ahold Delhaize Pensioen wordt om verantwoording gevraagd in het kader van haar duurzaam beleggingsbeleid. Ahold Delhaize Pensioen zal zich in bij duurzaam beleggen de komende jaren vooral focussen op klimaat en voedseloplossingen.

6.2.1 VN-Klimaatakkoord van Parijs

In 2016 heeft staatssecretaris Dijkema het VN-Klimaatakkoord van Parijs ondertekend namens de 28 lidstaten van de Europese Unie. Het akkoord is in 2020 ingegaan. Om dit doel te halen hebben EU-lidstaten met elkaar afgesproken dat de EU in 2030 minimaal 40% minder moet uitstoten. De Europese Commissie toetst de klimaatplannen van de EU-lidstaten aan de gestelde doelen.

6.2.2 Voedseloplossingen

Bij voedseloplossingen richten we ons op verantwoorde consumptie en productie waarbij we beter omgaan met alles wat de aarde ons geeft (grondstoffen), minder (voedsel)verspilling en hergebruik van spullen en grondstoffen. Ook is er in dit kader aandacht voor goede gezondheid, gezond eten en welzijn.

Samen met onze fiduciair manager (Achmea Investment Management) hebben wij onze duurzaam beleggingsambitie voor de komende jaren aangescherpt. We gaan de komende jaren proactief communiceren over duurzaam beleggen en de voortgang die we daarin maken. We communiceren op de website, via social media en in nieuwsbrieven. Kwantitatief onderzoeken we hoever onze deelnemers willen gaan op het gebied van duurzaam beleggen waarna we verdiepend met hen in dialoog gaan in deelnemerspanels. We sluiten voor een groot deel aan op de gekozen ontwikkeldoelstellingen (SDG's) van Ahold Delhaize en stemmen onze communicatie hierover dan ook altijd met hen af.

6.3 Onze contentstrategie

In aanvulling op de klantreiscommunicatie en wettelijk verplichte communicatie informeren we onze deelnemers over relevante ontwikkelingen op het gebied van pensioen. We beogen hiermee verbinding te maken met al onze doelgroepen. Sinds 2021 heeft Ahold Delhaize Pensioen gekozen voor een volledig digitale content strategie waarbij de content leidend wordt. Het type content (video, tekst, beeld) en de inhoud ervan wordt bepaald door de actuele behoefte van de deelnemer én organisatie. De content draagt bij aan:

- Verhoging van het pensioenbewustzijn van onze deelnemers;
- Het maken van de juiste pensioenkeuzes;
- Verbeteren van imago pensioen- en organisatie;
- Het op de hoogte houden van relevante actuele ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie.

Ahold Delhaize Pensioen

Alle content wordt langs de assen van de klantwaarden uit het deelnemerkompas vormgegeven qua inhoud, *tone-of-voice* & *-vision* en draagt daarmee bij aan verhoging van het vertrouwen in Ahold Delhaize Pensioen. We gebruiken onze website, onze social mediakanalen en digitale nieuwsbrieven om onze doelgroep te bereiken.

7 Verantwoording over voortgang van CX- en communicatiebeleid

Het beleid dat in dit plan is beschreven wordt per jaar vertaald naar het communicatiejaarplan. Het Bestuur wordt over de voortgang hierover op de hoogte gehouden in een driejaarlijkse cyclus:

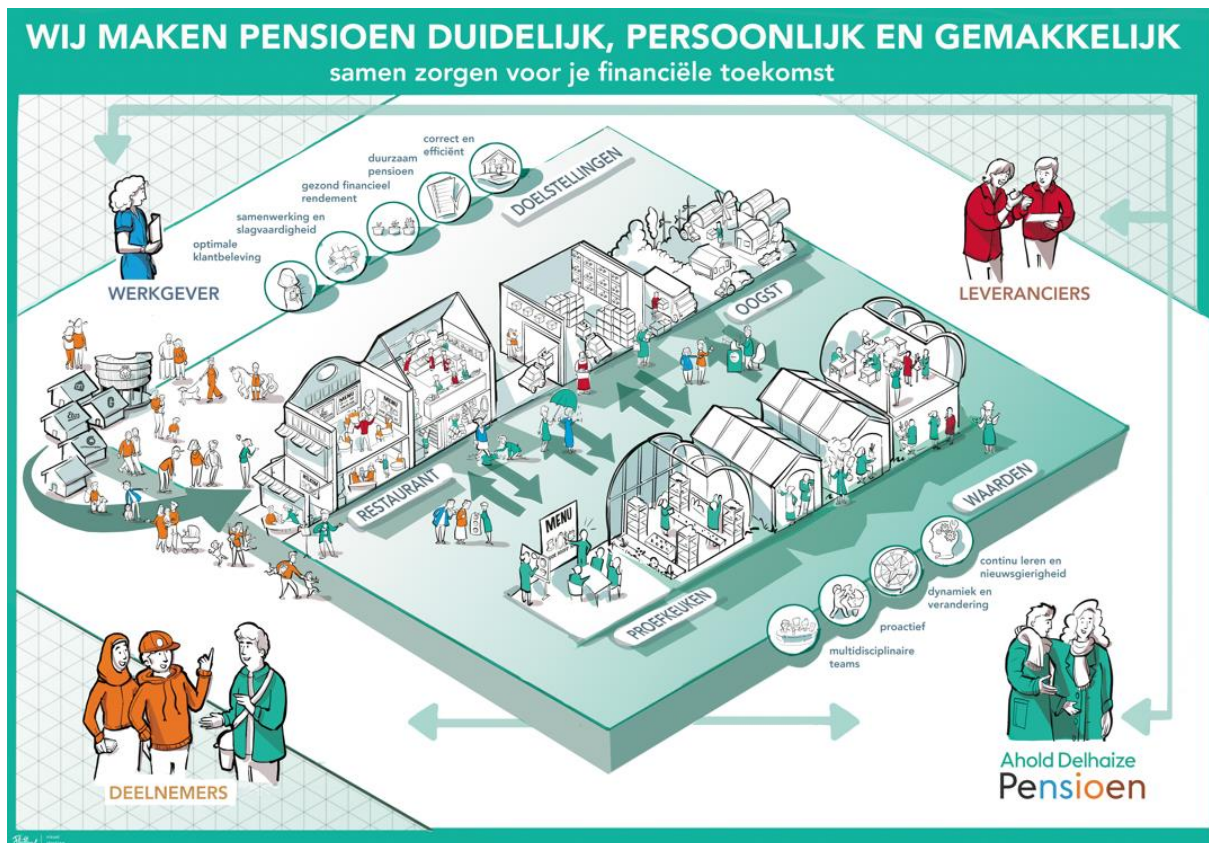
Wat	Wanneer
Communicatiebeleidsplan	1 x per drie jaar ter goedkeuring
Communicatiejaarplan	Jaarlijks ter info in oktober
CX- en communicatiebudget	Jaarlijks ter goedkeuring in november/december
Terugblik en vooruitblik/ update CX & Communicatie	Twee keer per jaar (januari en juli)
Rapportage KPI's en metrics	Eens per kwartaal als onderdeel van de kwartaalrapportage

BIJLAGEN

Samen zorgen voor je gezonde financiële toekomst



Figuur 1: visualisatie strategie van Ahold Delhaize Pensioen



Figuur 2: cultuurplaat die weergeeft hoe we met elkaar werken en onze partners en leveranciers voor onze klanten.



Figuur 3: onderscheid in doelgroepen voor de communicatiecampagnes.

Het CX-framework

STRATEGIE

De gewenste klantbeleving, incl. klantbeloften en doelstellingen. Dit komt voort uit de bedrijfsstrategie.

CULTUUR

De gewenste klantbeleving en klantbeloften zijn onderdeel van de afgesproken gedragingen binnen de organisatie.

GOVERNANCE

Klantbeleving heeft een prominente plaats in de organisatie en valt onder iemands verantwoordelijkheid.



BEGRIIP

Gedeeld begrip van de klant en diens behoeften. De CX strategie en klantbeloften sluiten hier op aan.

KLANTREIS

Binnen de organisatie wordt continu onderzocht of processen m.b.t. klantbeleving verbeterd kunnen worden.

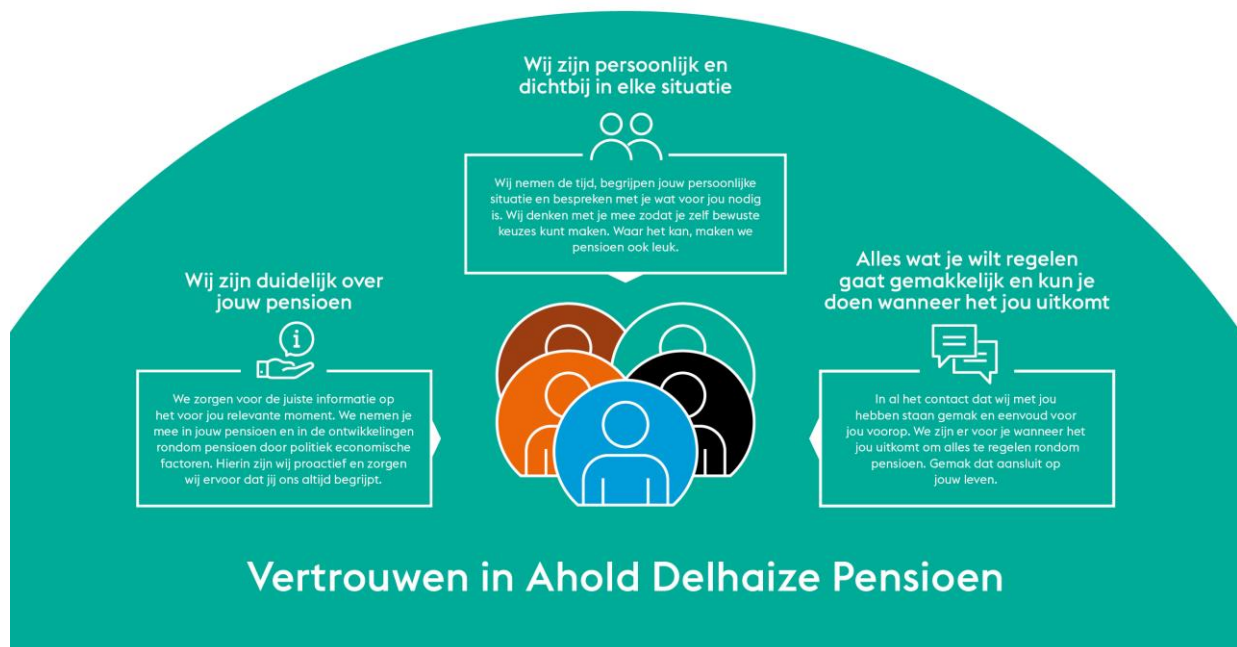
METRICS

Klantbeleving is vertaald in KPI's, waarmee gestuurd wordt op de gewenste klantbeleving.

Figuur 4: het CX-framework met de zes pijlers van Kirkman Company gebaseerd op het boek Outside In.

⌚ Ons deelnemercompas






Het gevoel dat wij onze deelnemers geven in onze dienstverlening



Figuur 5: deelnemercompas met onze drie klantbeloften.

Metrics klantbeleving KPI's



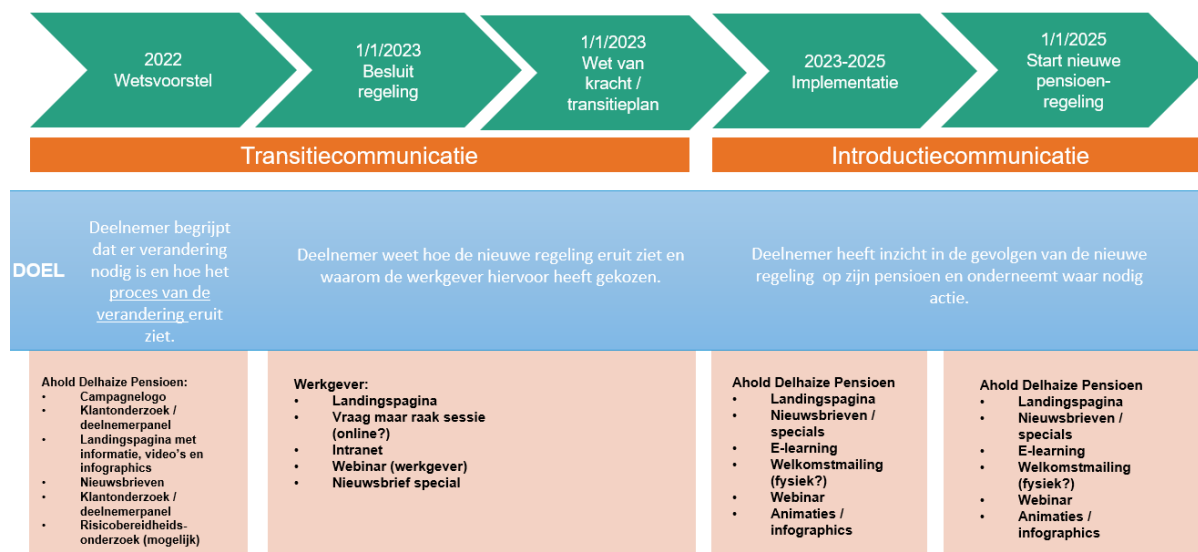
-  **KPI 1: klantbeloften deelnemercompas ADP**
-  **KPI 2: rNPS**
-  **KPI 3: Klanttevredenheid (CSAT)**
-  **KPI 4: Inzet digitale kanalen**
-  **KPI 5: Medewerkersbetrokkenheid deelnemercompas**

Figuur 6: Metrics om het effect van te meten van onze CX-strategie.



Figuur 7: hoe we CX borgen bij Ahold Delhaize Pensioen

Communicatie met deelnemer/medewerker



Figuur 8: contourschets communicatie voor nieuwe pensioenregeling.

Ahold Delhaize Pensioen


Bijlage 4: Onderzoek communicatie gewezen deelnemers 2023



Rapportage enquête gewezen deelnemers Wtp

17 oktober 2023

Onderzoeksverantwoording

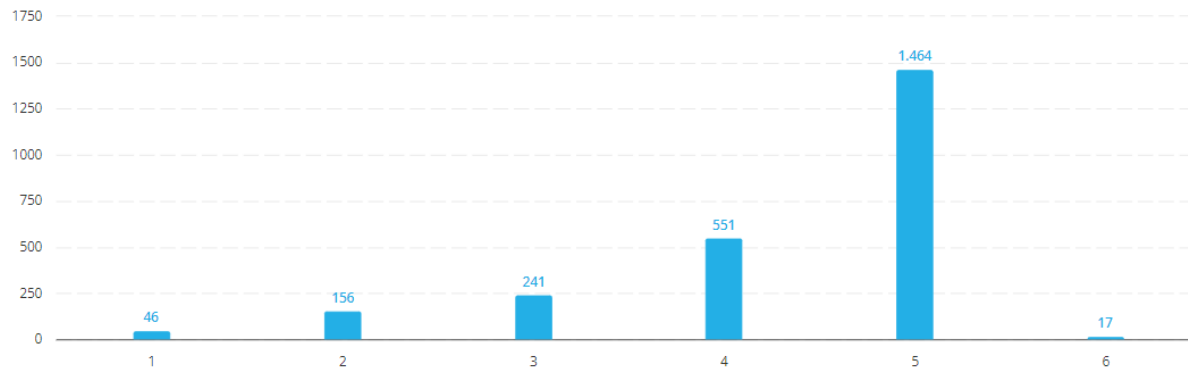
- Online onderzoek via een digitale nieuwsbrief
- Doelgroep: gewezen deelnemers waarvan we een e-mailadres hebben (totale groep gewezen deelnemers: 36.375, totaal aantal uitgenodigd: 19.756)
- Response = 12,5% (2.475 aantal reacties)
- 6 vragen
-  ± 5 minuten

Management summary

- Meerderheid van respondenten (60%) is ouder dan 55 jaar;
- Meerderheid (65%) bouwt nu pensioen elders op waarvan 80% via de nieuwe werkgever bij een pensioenfonds;
- 45% van de deelnemers die pensioen bij een pensioenfonds opbouwt weet niet van de mogelijkheid van een waardeoverdracht, 37% laat het pensioen bewust bij ADP staan;
- 41% van respondenten is niet bereid om bij te dragen aan gezamenlijke buffer, 37% is daar wel toe bereid;
- Meerderheid van respondenten (55%) wil zich niet met beleggingen bezighouden, 21% wil dat wel in beperkte mate (beleggingsprofielen).

Vraag 1: hoe oud ben je?

Mijn leeftijd is



Antwoord	Percentage	Contacten
1 21 tot 25	1,9%	46
2 25 tot 35	6,3%	156
3 35 tot 45	9,7%	241
4 45 tot 55	22,3%	551
5 55+	59,2%	1464
6 Ik vul dit liever niet in	0,7%	17

Vraagtype

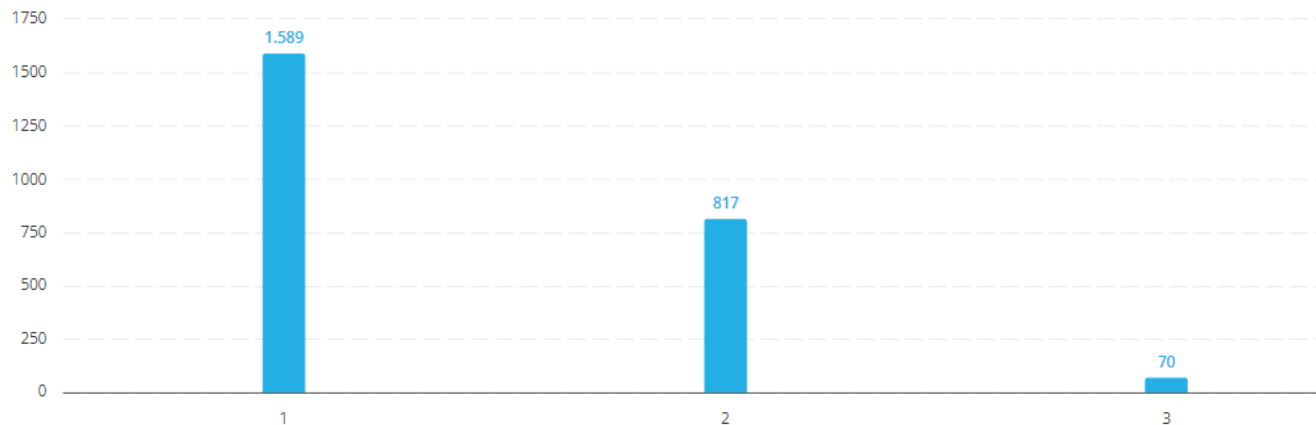
Per respondent één antwoord

Totaal aantal reacties

2.475

Vraag 2: bouw jij nu ergens pensioen op?

Bouw jij nu ergens pensioen op?



Antwoord	Percentage	Contacten
1 Ja	64,2%	1589
2 Nee (je gaat naar vraag 5)	33,0%	817
3 Weet ik niet (je gaat naar vraag 5)	2,8%	70

Vraagtype

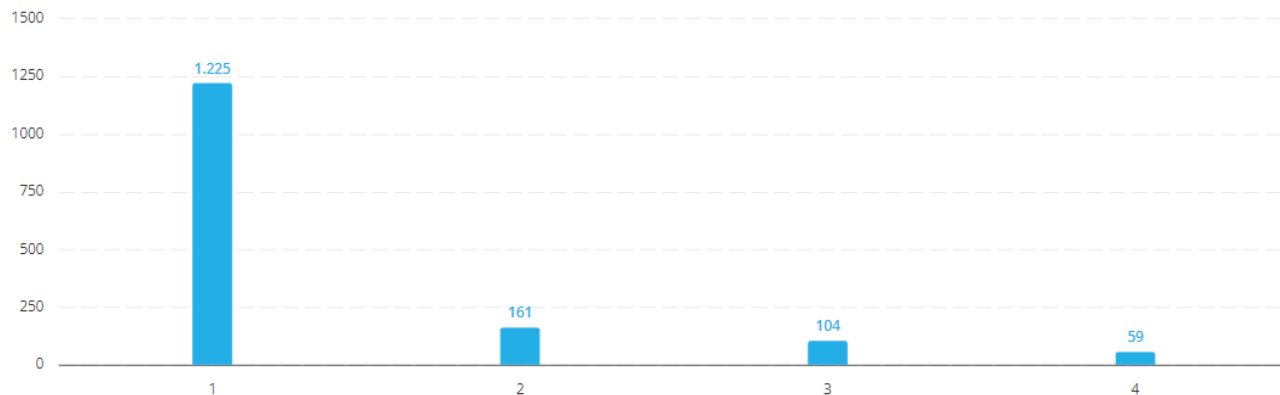
Per respondent één antwoord

Totaal aantal reacties

2.476

Vraag 3: waar bouw jij nu pensioen op?

Waar bouw jij nu pensioen op?



Antwoord	Percentage	Contacten
1 Via mijn huidige werkgever bij een pensioenfonds	79,1%	1225
2 Via mijn huidige werkgever bij een verzekeraar (je gaat naar vraag 5)	10,4%	161
3 Ik spaar of beleg zelf (je gaat naar vraag 5)	6,7%	104
4 Ik weet het niet (je gaat naar vraag 5)	3,8%	59

Vraagtype

Per respondent één antwoord

Totaal aantal reacties

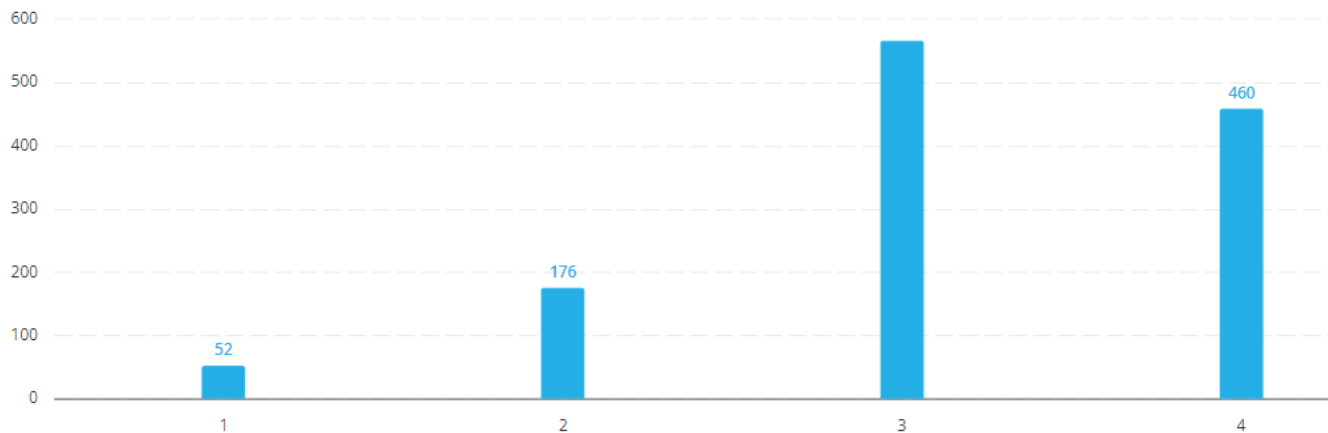
1.549

Vraag 4:

Het pensioen dat jij hebt opgebouwd toen je voor (een van de merken van) Ahold Delhaize werkte, wordt nog altijd beheerd door Ahold Delhaize Pensioen. Je hebt dus (tot nu toe) niet gekozen voor een waardeoverdracht waarbij je je pensioen(geld) overdraagt naar je huidige pensioenfonds.

Waarom niet?

Vraag 4



Antwoord	Percentage	Contacten
1 Mijn huidige pensioenfonds werkt niet mee aan een waardeoverdracht	4,1%	52
2 Ik wil dit wel, maar heb dit nog niet geregeld	14,0%	176
3 Ik wist niet dat dit kon	45,2%	567
4 Ik kies er bewust voor om dit pensioen bij Ahold Delhaize Pensioen te laten staan. Dit...	36,7%	460

Vraagtype

Per respondent één antwoord

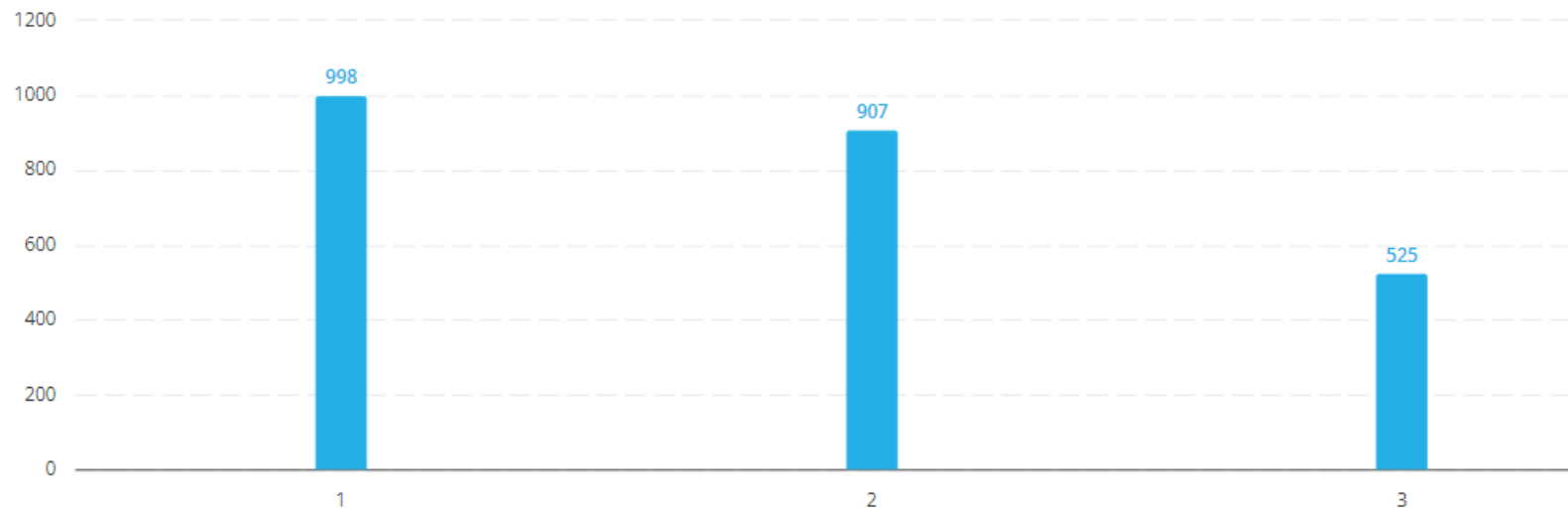
Totaal aantal reacties

1.255

Vraag 5

Ben je bereid om een klein deel van het behaalde beleggingsrendement af te staan aan deze gezamenlijke buffer?

Vraag 5



Antwoord	Percentage	Contacten
1 Nee, daar ben ik niet toe bereid. Ik vind het belangrijk dat al het rendement in mijn ei...	41,1%	998
2 Ja, daar ben ik toe bereid. Ik vind het belangrijk dat tegenvallende rendementen op b...	37,3%	907
3 Ik heb geen voorkeur.	21,6%	525

Vraagtype

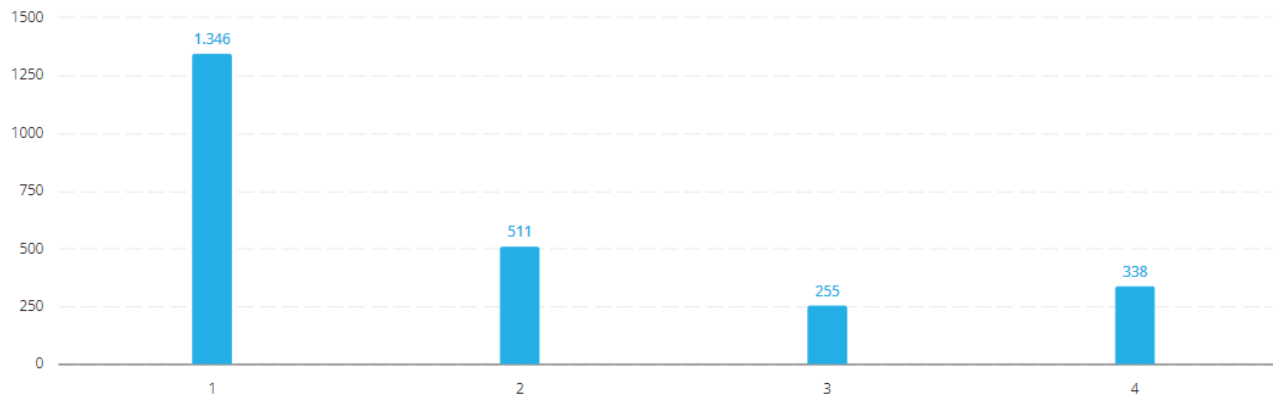
Per respondent één antwoord

Totaal aantal reacties

2.430

Vraag 6: wat wil jij? (ihkv beleggingen)

Wat wil jij?



Antwoord	Percentage	Contacten
1 Ik wil me - met betrekking tot mijn pensioen - niet met beleggen bezighouden en ver...	54,9%	1346
2 Ik wil kunnen kiezen uit een beperkt aantal beleggingsrisico's voor mijn pensioenkapi...	20,9%	511
3 Ik wil graag zelf kunnen kiezen hoeveel beleggingsrisico er met mijn pensioengeld gel...	10,4%	255
4 Ik heb geen voorkeur.	13,8%	338

Vraagtype

Per respondent één antwoord

Totaal aantal reacties

2.450

Ahold Delhaize
Pensioen



Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 5: Risicopreferentieonderzoek 2024



Concept eindrapportage
Deelnemersonderzoek
Risicopreferentie

Ahold Delhaize Pensioen

Ahold Delhaize
Pensioen

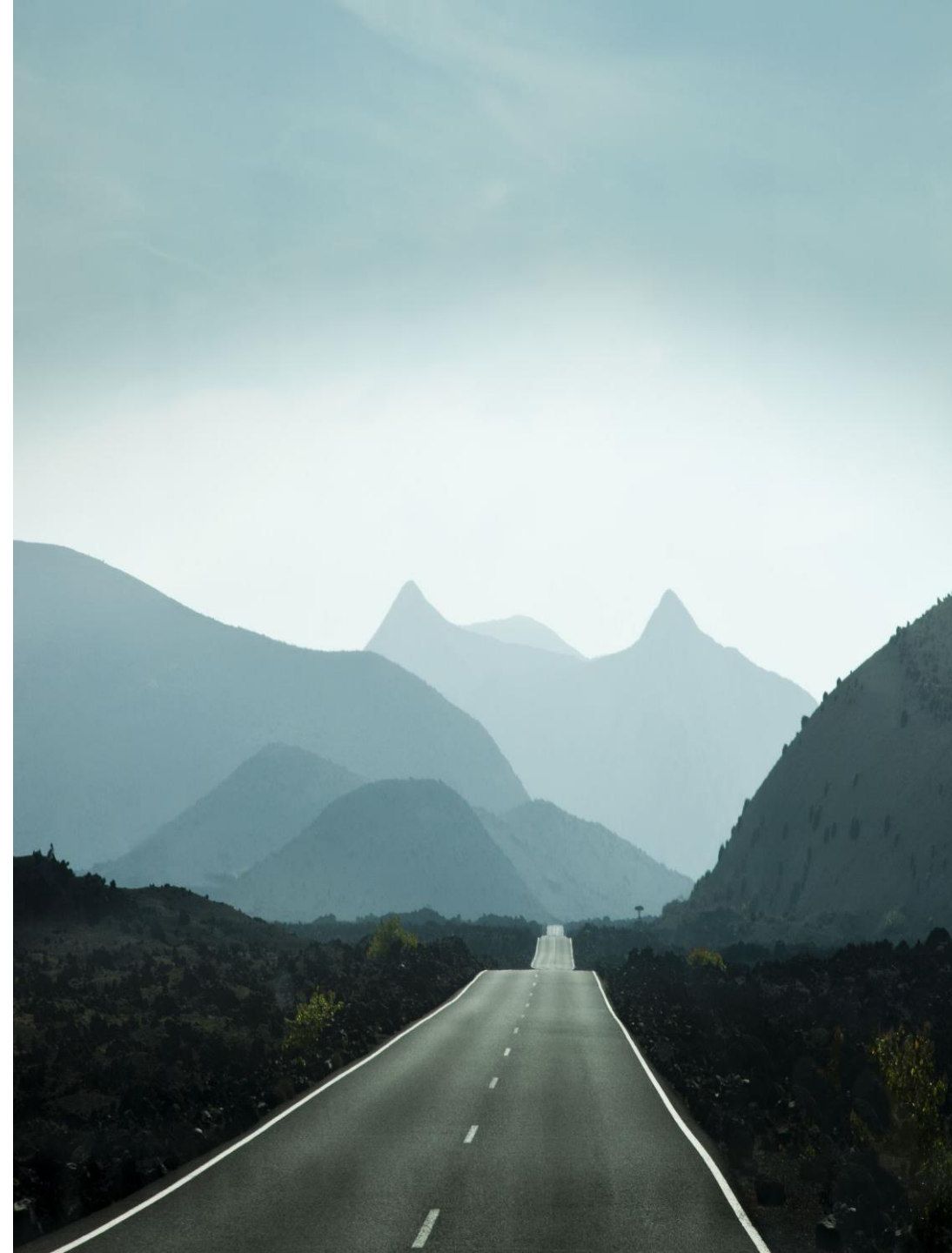


make
strategy
work

Inhoud

Rapportage deelnemersonderzoek ADP

- **Inleiding en verantwoording**
 - Inleiding
 - Instrument
 - Verantwoording
- **Resultaten**
 - Risicopreferentie deelnemers
 - Acceptatiegrenzen risicopreferentie
 - Benodigd pensioen en risicodraagkracht
 - Volatiliteit
 - Sentiment
- **Conclusies en vervolg**
 - Risicopreferentie deelnemers
 - Acceptatiegrenzen risicopreferentie
 - Benodigd pensioen en risicodraagkracht
 - Volatiliteit
- **Bijlagen**
 - Uitgangspunten en parameters
 - Vervangingsratio's, doelstellingsmaatstaf en risicomaatstaf
 - Verantwoording schuifstand
 - Verdeling risicopreferentie naar inkomensklassen
 - Respons naar status
 - Representativiteit tussen verschillende groepen en binnen leeftijdscohorten
 - Acceptatiegrenzen



Inleiding: waarom het risicopreferentie-onderzoek?

Wet toekomst pensioenen verplicht risicopreferentie-onderzoek

- Verplicht: vaststellen en toetsen risicohouding voor beleggingsbeleid of toedelingsregels in 4 fasen:
 1. **Risicopreferentie-onderzoek**
 2. Vaststelling risicohouding o.b.v. risicopreferentie-onderzoek, deelnemerskenmerken, wetenschappelijke inzichten
 3. Vertaling risicohouding in strategisch beleggingsbeleid en toedelingsregels
 4. Toetsing van de mate waarin cohorten aan risico worden blootgesteld aan de hand van de risicohouding
- Eens per 5 jaar of bij ingrijpend gewijzigd deelnemersbestand
- Risicohouding = Risicopreferentie/bereidheid (willen) + risicocapaciteit/draagvlak (kunnen)
- Per leeftijdscohort
- Objectief, controleerbaar, systematisch, reproduceerbaar en kwantitatief interpreteerbare uitkomst

Inleiding

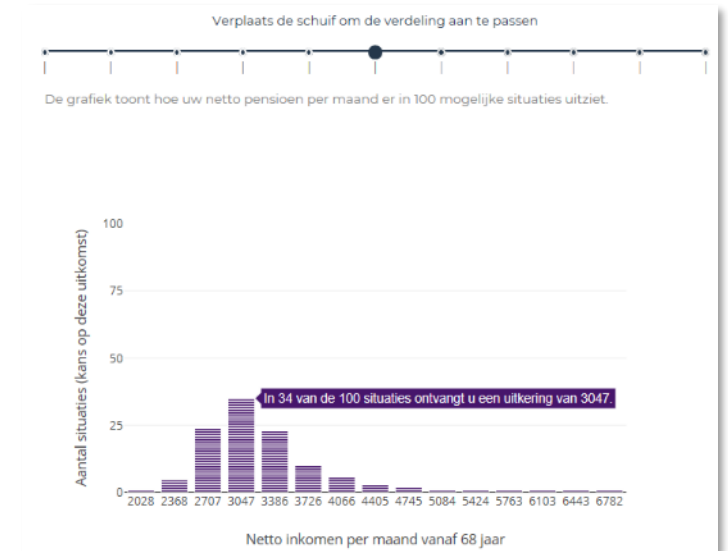
De vraagstelling van ADP

- ADP wil weten welk beleid het beste aansluit bij de preferentie van haar deelnemers om risico's te aanvaarden met hun pensioen, uitgesplitst naar o.a. leeftijd, inkomen, status en andere deelnemerskenmerken. De preferentie moet de voorkeur en acceptatiegrenzen aangeven. Daarnaast wil ADP weten hoe groot het risicodraagvlak van haar deelnemers is. En hoe deelnemers tegen volatiliteit in de uitkerings- en opbouwphase aankijken.
- De deelvragen van dit onderzoek zijn: wat is de risicopreferentie van verschillende leeftijdscohorten, van actieven slapers, gepensioneerden en arbeidsongeschikten? Wat is de risicodraagkracht (in hoeverre zeggen deelnemers risico's te kunnen nemen): in hoeverre denken deelnemers een tegenvaller op te kunnen vangen, en in hoeverre sluit het te verwachten pensioen aan bij het minimaal noodzakelijke pensioen dat een deelnemer denk nodig te hebben? En in welke mate accepteren deelnemers volatiliteit in de uitkeringsfase?

Instrument

De Pensioenmeter meet risicopreferentie

- De Pensioenmeter toont een grafiek met de verwachte pensioenuitkomst en de complete spreiding van mogelijke pensioenuitkomsten daaromheen als het mee- of tegenzit.
- Deze uitkomsten veranderen als de deelnemer een schuif verplaatst en daarmee meer of minder risico neemt.
- De pensioenuitkomsten zijn maandelijkse netto reële bedragen in euro's van nu inclusief AOW. En gaat uit van een pensioenopbouw met een gemiddelde salariscroei.
- Het zijn inschattingen van individuele uitkomsten op basis van inkomensklasse en leeftijdsklasse.
- Achter elke schuifstand is in nauw overleg met ADP een mogelijk beleggingsbeleid gemodelleerd, en zijn de uitgangspunten en parameters van de berekeningen vastgesteld, die de verwachte pensioenuitkomst en de spreiding van die pensioenoplossing weergeven. Zie bijlage 1.



Instrument

De basis

- De methode is gebaseerd op onderzoek* van Netspar naar de 'pension builder':

“...een veelbelovend hulpmiddel is om de risicoprofielmeting voor deelnemers in pensioenregelingen op een meer accurate en ook toegankelijke manier te verrichten. De tool biedt inzicht aan de deelnemer in de uitruil tussen risico en rendement toegespitst op de voor hem of haar relevante inkomenssituatie en is gebaseerd op de onderliggende rekenmodellen en producten van de betreffende pensioenaanbieder” [cit.]

- IG&H en Achmea Pensioenservices hebben de methodiek verder vormgegeven, waarbij IG&H als onafhankelijk bureau de risicopreferentie-onderzoeken ontwikkelt en uitvoert, en de web-based software heeft ontwikkeld en deze beheert.
- Achmea Pensioenservices beheert het actuariële model achter de Pensioenmeter, stelt de parameters voor onder meer de regeling en beleggingen in overleg met de klant vast, en voert de actuariële berekeningen uit.



Verantwoording (1)

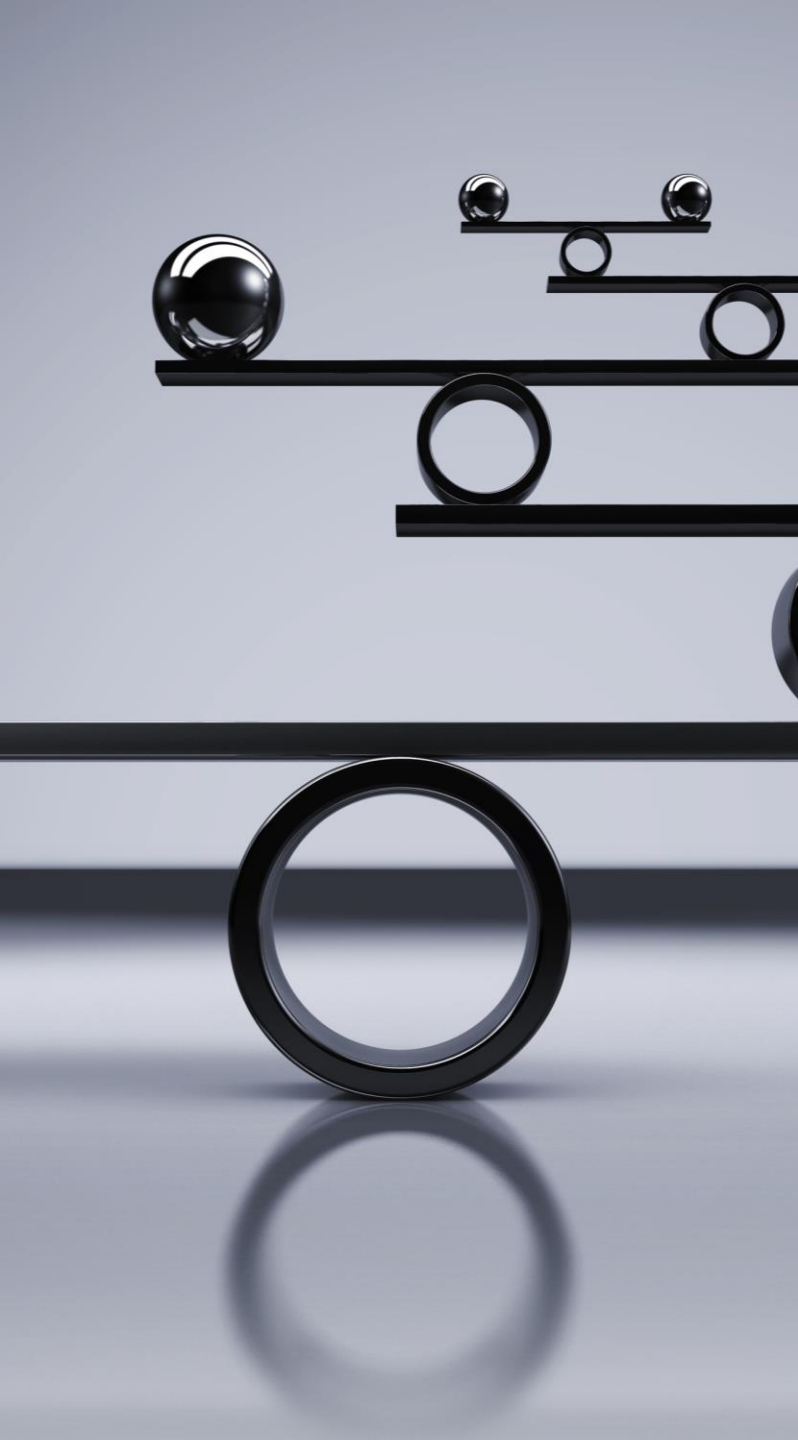
Onderzoek en Pensioenmeter

- Onderzoeksmethode: uitnodigingen via e-mail met een link naar het onderzoeksportaal van IG&H. Het onderzoek betrof het invullen van de pensioenmeter met de schuif plus aanvullende vragen.
- Het onderzoek is anoniem uitgevoerd. De e-mails zijn namens ADP verzonden vanuit APS. De anonieme antwoorden zijn verwerkt door IG&H en zijn voor ADP anoniem gehouden. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode 30 januari 2024 t/m 19 februari 2024.
- In totaal hebben 123.934 deelnemers (38.8438 actieven & arbeidsongeschikten, 43.452 slapers, 12.585 gepensioneerden en 20.083 18 t/m 20 jarigen) één of meer uitnodigingen (inclusief reminder) ontvangen.
- De respons is 10.860, ofwel 8,76% op het aantal genodigden. Zie voor een uitsplitsing van de respons bijlage 5 en 6.
- Er is een controlevraag opgenomen om te kunnen beoordelen of de respondent de pensioenmeter met de schuifstand goed heeft begrepen (bijlage 3b). Bij 25,15% van de respons bleek de controlevraag niet logisch te corresponderen met de schuifstand. Dit is iets minder gunstig dan de benchmark in Nederland waarin dit 20% betrof. Deze onlogische schuifstanden zijn niet meegenomen bij analyses voor risicopreferentie of crossings daarmee. De logische respons komt uit op n=8.129 en dat is de basis voor de analyses en rapportage die te maken hebben met risicopreferentie. Voor de overige vragen zijn alle respondenten meegenomen.

Verantwoording (2)

Onderzoek en Pensioenmeter

- Dit bestand is **representatief** gemaakt middels wegingsfactoren op de variabelen status (actieven, slapers en gepensioneerden) tussen de groepen en binnen de groepen op de variabelen geslacht, en leeftijdsklasse binnen de totale populatie van ADP, op basis van wat de deelnemers hebben aangegeven in het onderzoek. Hierdoor zijn groepen die ondervertegenwoordigd waren in de respons zwaarder meegewogen om in de uitkomsten tot een representatieve afspiegeling van het totale deelnemersbestand te komen. Door de respons zijn de uitspraken betrouwbaar (95%) en nauwkeurig (statistische onnauwkeurigheidsmarge van 0,9% of lager). Waar we spreken over “deelnemers”, kunnen we daarom goed spreken over “deelnemers van ADP” en niet uitsluitend over “deelnemers aan het onderzoek”. Waar sprake is van conclusies over subgroepen (bijv. leeftijdscohorten) is de representativiteit, betrouwbaarheid en/of nauwkeurigheid lager. Zie voor de representativiteit per leeftijdscohort bijlage 6.
- **Toelichting grafieken:** de grafieken zijn gebaseerd op de gewogen respons. De weergegeven ‘n’ in de titel van de grafieken is de ongewogen respons, en geeft een indicatie over de nauwkeurigheid van de uitkomsten. Uitkomsten die indicatief zijn vanwege een laag aantal waarnemingen zijn gemarkeerd met een asterisk (*).
- **De parameters achter de schuifstanden 0 tot en met 10 representeren een breed scala aan risico’s** zoals in overleg met ADP en APS zijn vastgesteld, waarbij schuifstand 0 staat voor absolute zekerheid die in de praktijk niet voorkomt en schuifstand 10 voor veel beleggingsrisico. Daartussen zitten pensioenoplossingen in een gelijkmatig oplopende mate van risico (zie bijlage 1). Deze zijn door Achmea Pensioenservices doorgerekend om in het actuariële model van de pensioenmeter op te nemen.



Inhoud

Resultaten risicopreferentie

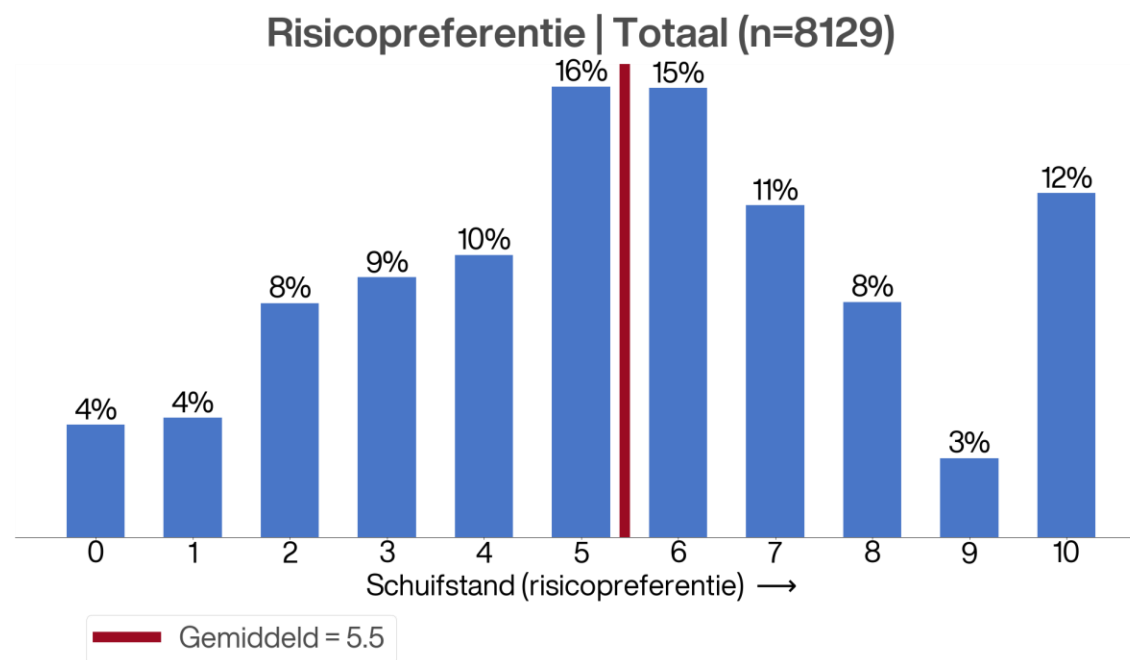
- Risicopreferentie gemiddeld over alle deelnemers
- Risicopreferentie vervangingsratio, verwachtings- en risicomaatstaven
- Risicopreferentie per leeftijdscohort
- Risicopreferentie naar status
- Risicopreferentie naar geslacht, deeltijdpercentage en inkomen
- Risicopreferentie en correlaties
- Acceptatiegrenzen risicopreferentie

Risicopreferentie

Risicopreferentie gemiddeld over alle deelnemers

De risicopreferentie van alle deelnemers is breed verdeeld. De meesten scoren een 5 op de schaal van 0 (geen risico) tot en met 10 (veel risico). Het gemiddelde ligt op 5,5. De mediaan* ligt in categorie 5, en de standaarddeviatie is 2,7**.

De risicopreferentie bij elke schuifstand is direct gekoppeld aan een beleggingsbeleid. De individuele uitkomsten die een deelnemer te zien krijgt zijn afhankelijk van zijn leeftijd, inkomen, status, en deeltijdpercentage. De risicohouding moet per leeftijdscohort vastgesteld worden waardoor je niet zonder meer kunt zeggen dat het beleggingsbeleid achter schuifstand 5,5 het meest passend is.



Schuifstand	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Start allocatie aandelen	0%	20%	40%	60%	75%	90%	105%	120%	130%	140%	150%
Startleeftijd afbouw allocatie aandelen	n.v.t.	57	55	53	51	49	47	45	45	45	45
Allocatie aandelen vanaf pensioenleeftijd	0%	10%	19%	27%	34%	40%	45%	50%	55%	60%	65%
Start percentage renteaafdekking	100%	80%	60%	40%	30%	20%	16%	12%	8%	4%	0%
Startleeftijd opbouw renteaafdekking	n.v.t.	45	45	45	46	47	49	51	53	55	57
Renteafdekking op pensioenleeftijd	100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%

* Mediaan is middelste waarneming; 50% scoort lager, 50% scoort hoger.

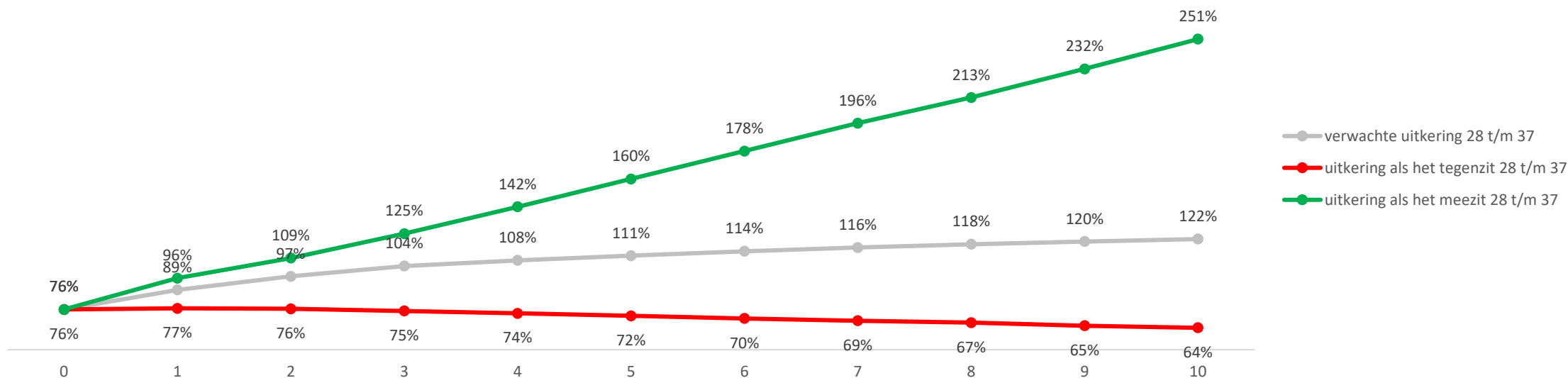
** Standaardafwijking ofwel standaarddeviatie is een spreidingsmaat die aangeeft hoe groot de gemiddelde afwijking t.o.v. het gemiddelde is.

Risicopreferentie

Risicopreferentie versus vervangingsratio

Het risico achter elke stand van risicopreferentie kan geduid worden met de vervangingsratio*. Bijvoorbeeld: voor een persoon in het leeftijdscohort 28 t/m 37** en een bruto inkomen van 43.000 die gekozen heeft voor schuifstand nul is de vervangingsratio 76%. Indien iemand uit deze groep schuifstand 10 heeft gekozen, dan is zijn vervangingsratio bij de verwachte uitkering 122%, als het tegenzit 64% en als het meezit 251%.

Netto vervangingsratio (verwachte netto uitkering t.o.v. netto inkomen) voor een 28 - 37 jarige, bruto inkomen 43.000



*Vervangingsratio is de totale netto pensioenuitkering inclusief AOW gedeeld door het huidige netto inkomen

** Voor andere leeftijden, zie bijlage 1

Risicopreferentie

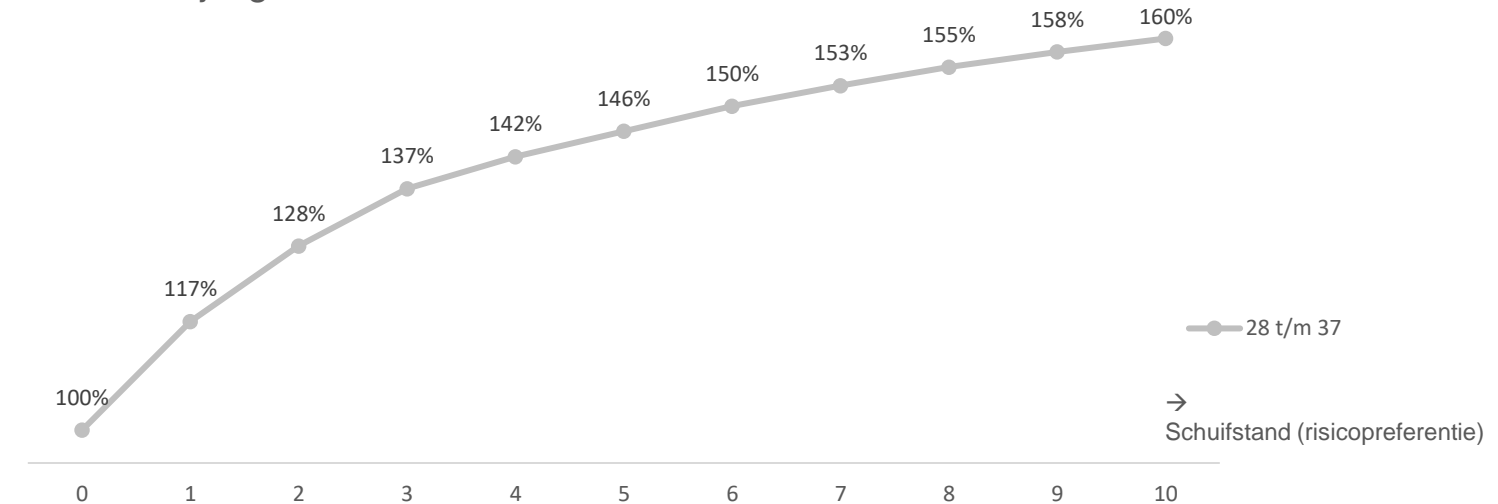
Verwachtings- en risicomaatstaven

De **verwachtingsmaatstaf** definiëren we als gemiddelde verwachte reële pensioenuitkeringen incl. AOW in een verwacht mediaan scenario t.o.v. het risicovrije pensioen.

De **risicomaatstaf** definiëren we als de netto uitkering incl. AOW als het tegenzit t.o.v. de verwachte uitkering.

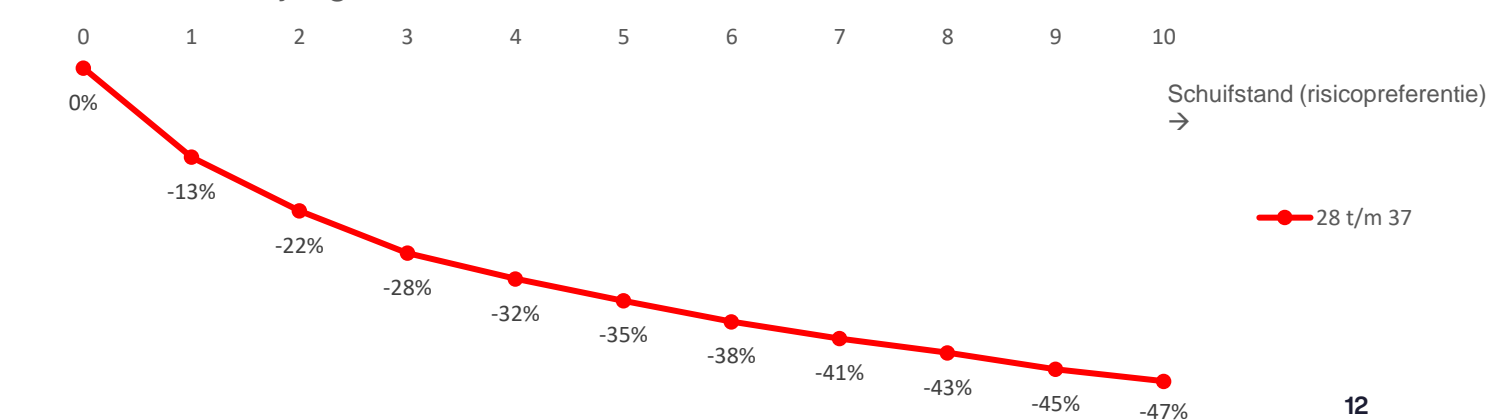
Verwachtingsmaatstaf

Percentage verwachte netto uitkering t.o.v. risicovrij pensioen voor een 28 - 37 jarige en bruto inkomen 43.000



Risicomaatstaf

Netto uitkering als het tegenzit t.o.v. verwachte uitkering voor een 28 - 37 jarige en bruto inkomen 43.000

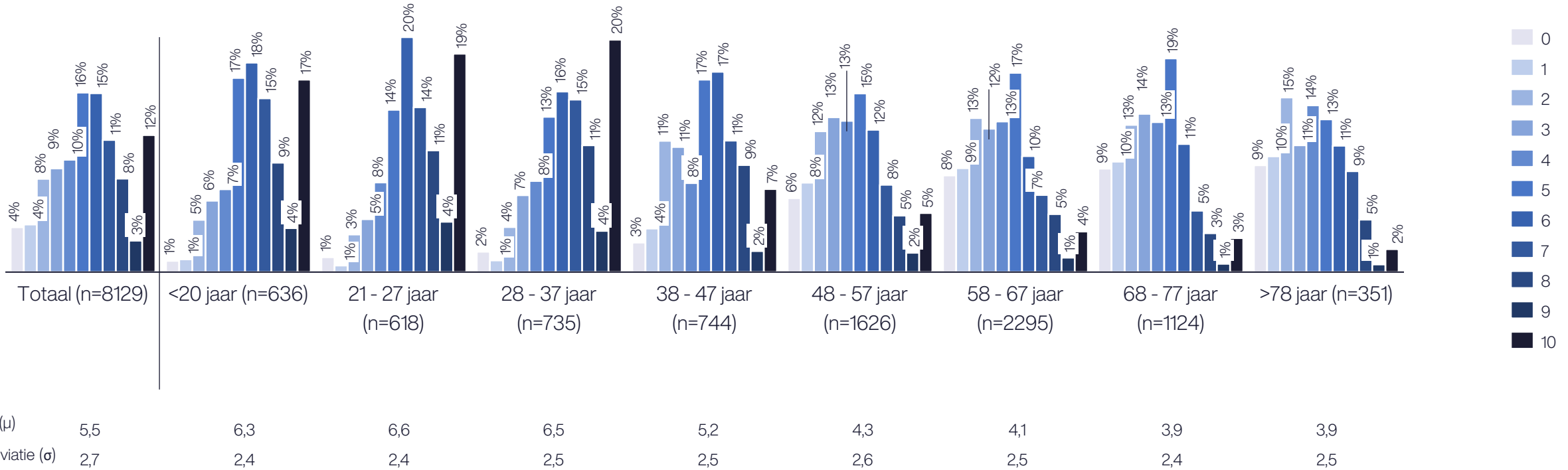


Risicopreferentie

Risicopreferentie naar leeftijdscategorieën

Deze grafieken geven per leeftijdscategorie de verdeling over de schuifstanden. Naarmate de leeftijd toeneemt, neemt de gemiddelde risicopreferentie over het algemeen af. Er lijkt met name een groot verschil in risicopreferentie te bestaan tussen deelnemers tot en met 37 jaar en deelnemers vanaf 48 jaar. De spreiding is in alle leeftijdscategorieën minder dan de gemiddelde spreiding. Dat betekent dat de factor leeftijd deels de variatie in risicopreferentie verklaart.

Risicopreferentie naar leeftijd | Logische deelnemers | n = 8129

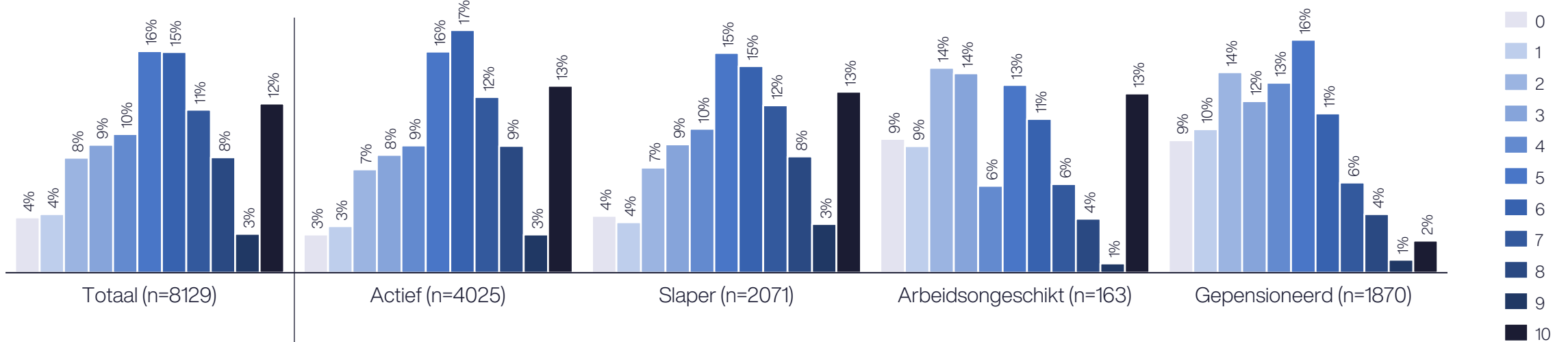


Risicopreferentie

Risicopreferentie naar status

Deze grafieken geven per statusgroep de verdeling over de schuifstanden. Er is sprake van een duidelijk verschil tussen enerzijds actieven en slapers en anderzijds arbeidsongeschikten en gepensioneerden, waarbij de actieven en slapers significant meer risicobereid zijn dan arbeidsongeschikten en gepensioneerden. Tevens lijken, ondanks het verschil van slechts 0,1 op de Pensioenmeter, actieven statistisch significant meer risicobereid dan slapers.

Risicopreferentie naar status | Logische deelnemers | n = 8129



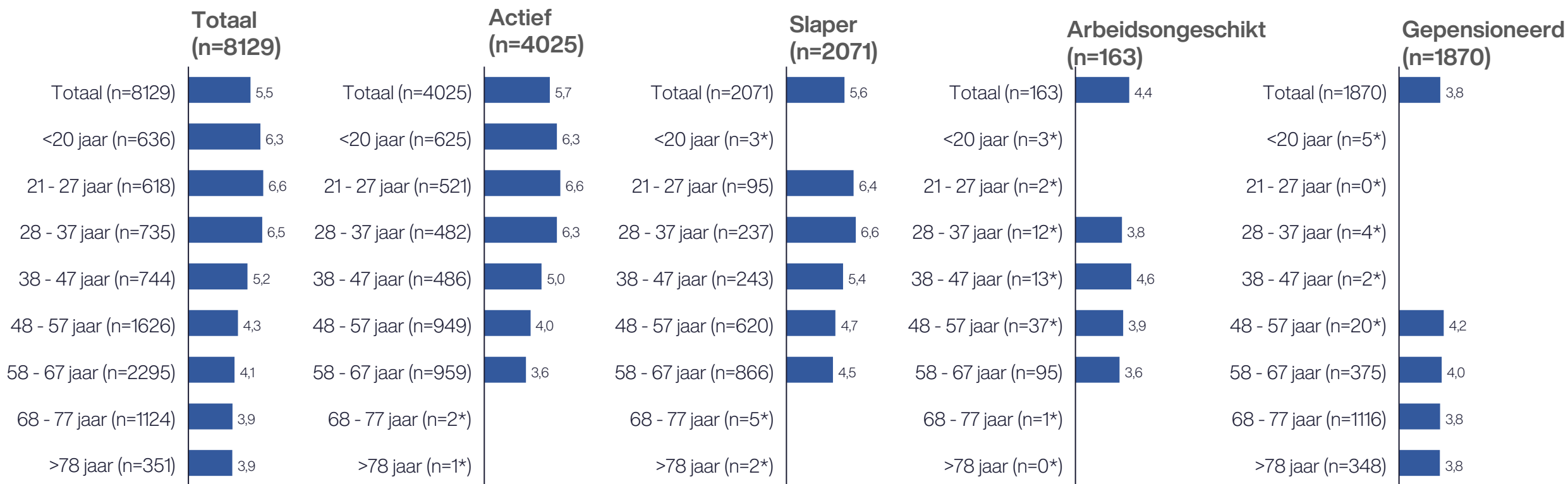
Gemiddelde (μ)	5,5	5,7	5,6	4,4	3,8
Standaarddeviatie (σ)	2,7	2,6	2,7	3,0	2,4

Risicopreferentie

Verskil naar status

Binnen de verschillende groepen is over het algemeen dezelfde trend te zien als voor het gehele bestand: hoe hoger de leeftijd, hoe lager de risicopreferentie.

Deze trend is hoofdzakelijke te zien binnen de actieven, slapers en arbeidsongeschikten. Over het algemeen scoren slapers binnen de leeftijdscohorten hoger in risicopreferentie dan actieven. Echter, het totale gemiddelde van actieven ligt hoger. Dit lijkt te verklaren door de gemiddeld lagere leeftijd binnen actieven.

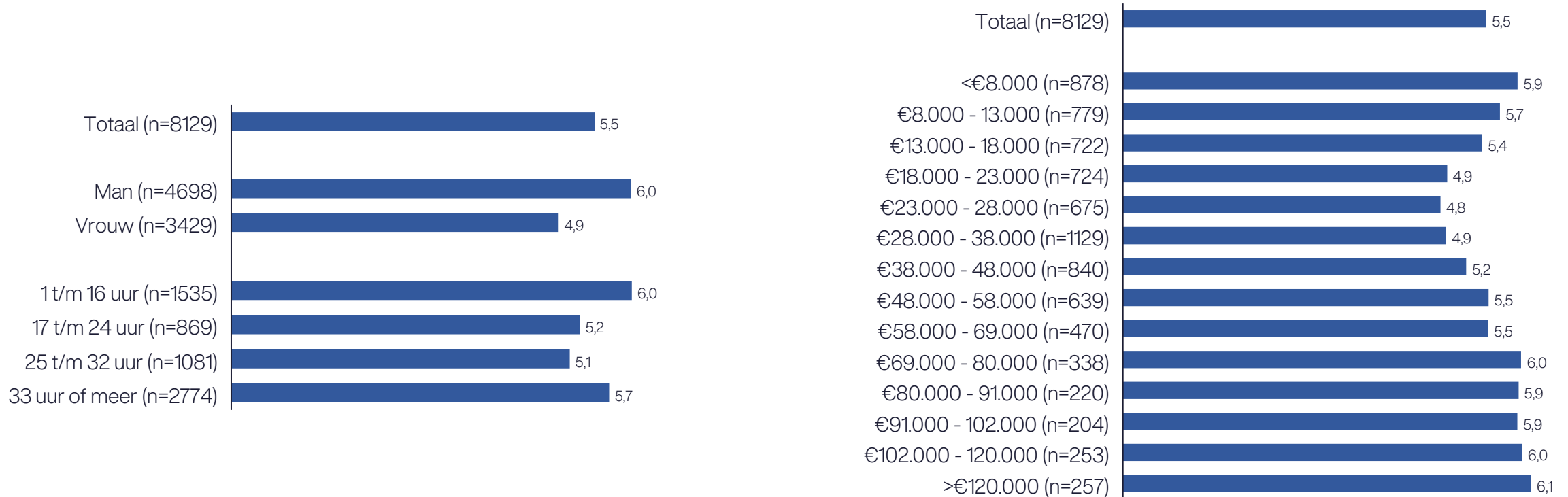


Risicopreferentie

Verskil naar geslacht, deeltijdpercentage, en inkomen

Er bestaat een significant verschil in risicopreferentie tussen mannen en vrouwen, waarbij mannen een hogere risicopreferentie hebben. Dit verschil zien we in andere risicopreferentie-onderzoeken van IG&H ook terug. Daarnaast is te zien dat deelnemers met het laagste deeltijdpercentage en deelnemers met het hoogste deeltijdpercentage een gemiddeld hogere risicopreferentie hebben. Tot slot zien we een duidelijke samenhang tussen inkomen en risicopreferentie. Hierbij neemt de risicopreferentie vanaf een inkomen van €23.000 bruto per jaar toe, naarmate het inkomen ook toeneemt. Binnen de lagere inkomensklassen kan de relatief hoge risicopreferentie verklaard worden door een gemiddeld lage leeftijd binnen deze klassen.

Gemiddelde schuif | Logische deelnemers | n = 8129

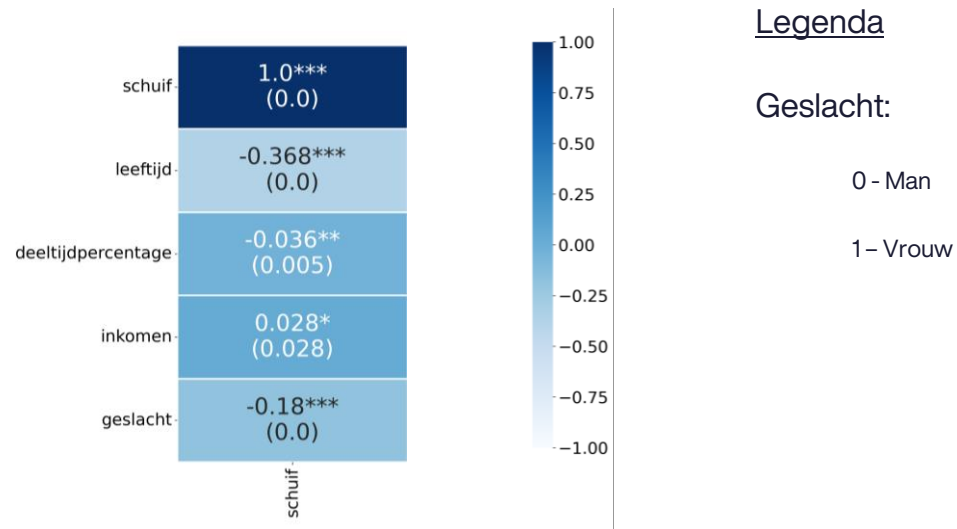


Correlaties met risicopreferentie

Correlaties met risicopreferentie

Door een correlatieanalyse te doen is het mogelijk om te zien in welke mate bepaalde factoren samenhangen met risicopreferentie. Bij een correlatiecoëfficiënt van rond de 0,10 (of -0,10) is de relatie klein, bij 0,30 medium en bij 0,50 groot. Alle variabelen hebben een significant effect op risicopreferentie, wat te zien is aan de sterretjes bij de correlaties en de p-waarde tussen haakjes eronder. Hoe groot de correlatie is, is te zien aan het getal dat niet tussen haakjes staat. Daardoor is af te lezen dat het effect van leeftijd op risicopreferentie het grootste, namelijk medium, is. De overige variabelen hebben een relatief klein effect op risicopreferentie. Dit wil zeggen: de (variatie) in risicopreferentie wordt in beperkte mate bepaald door de gemeten variabelen, maar meer door de vele verschillende persoonseigenschappen die we niet weten.

Pearson's Correlation Coefficients (N = 6259 / 10860)



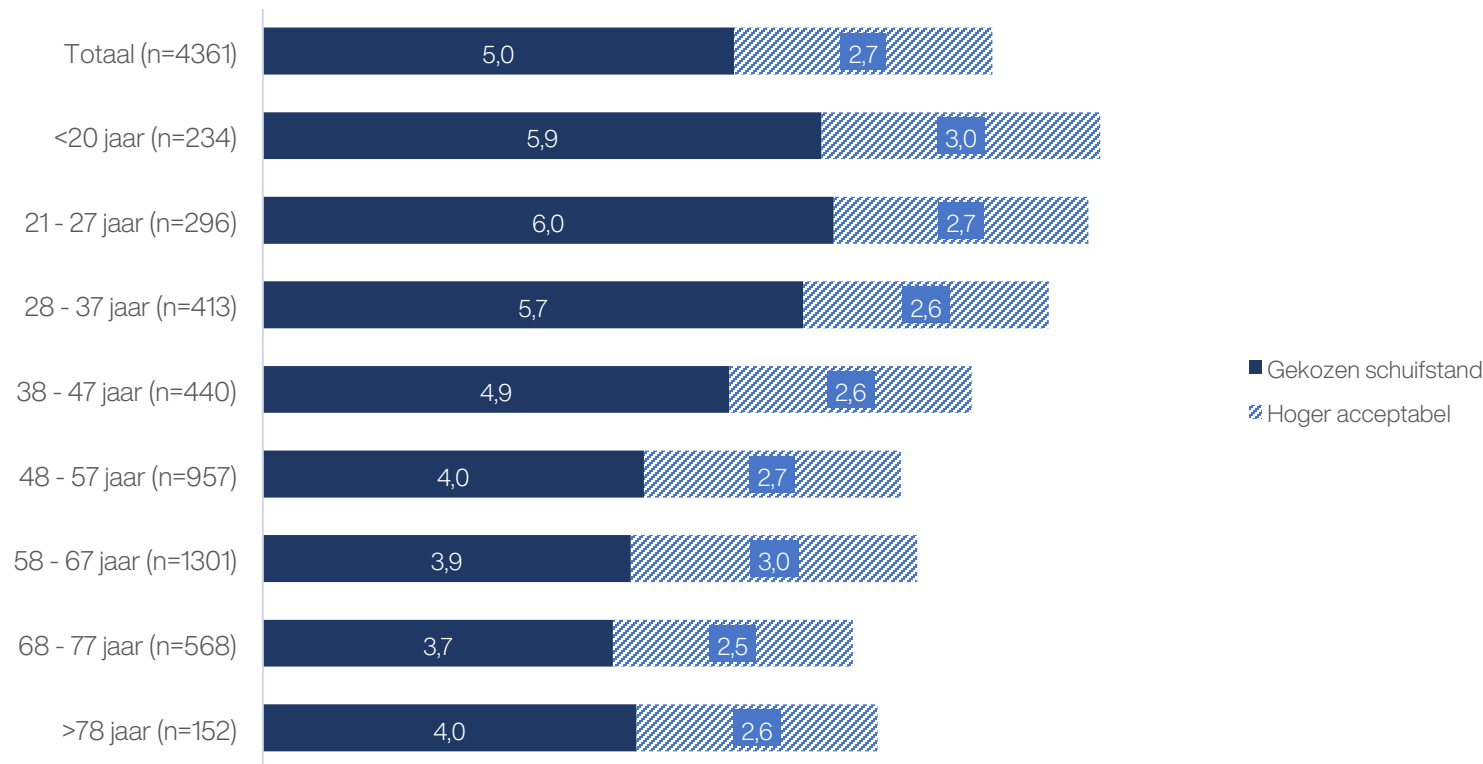
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*** Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).
Inside parentheses: Significance of Coefficients (2-tailed p-value).

Aantal schuifstanden hoger nog acceptabel

Aantal schuifstanden hoger nog acceptabel naar leeftijd

Het gemiddelde aantal schuifstanden hoger dan de gekozen schuifstand dat de deelnemers nog accepteren is 2,7. Er zit weinig verschil tussen de verschillende leeftijdscohorten. Uitgaande van de gemiddelde schuifstand per leeftijdscohort van de deelnemers die logisch hebben geantwoord op vraag 14, komt de gemiddelde maximaal te accepteren schuifstand uit op 7,7 voor het totaal van deze deelnemers.

Aantal schuifstanden hoger nog acceptabel | Logische deelnemers* | n = 4361



*Zie bijlage 7 voor toelichting over deelnemers die zijn meegenomen voor deze analyse.

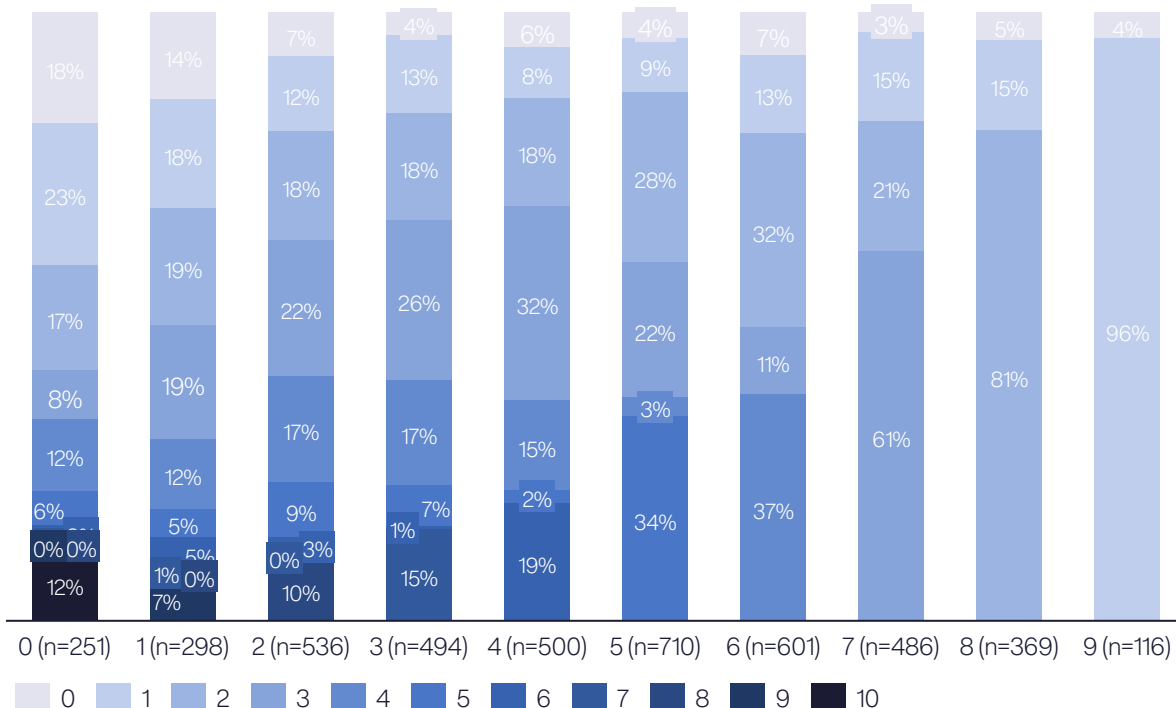
■ Gekozen schuifstand
▨ Hoger acceptabel

Aantal schuifstanden hoger nog acceptabel

Aantal schuifstanden hoger nog acceptabel naar gekozen schuifstand

Het aantal schuifstanden dat hoger dan de gekozen schuifstand nog geaccepteerd wordt is sterk afhankelijk van de gekozen schuifstand. Zo geven deelnemers met een lagere schuifstand ook vaker aan geen schuifstand hoger te accepteren.

Aantal schuifstanden hoger nog acceptabel | Logische deelnemers* | n = 4361



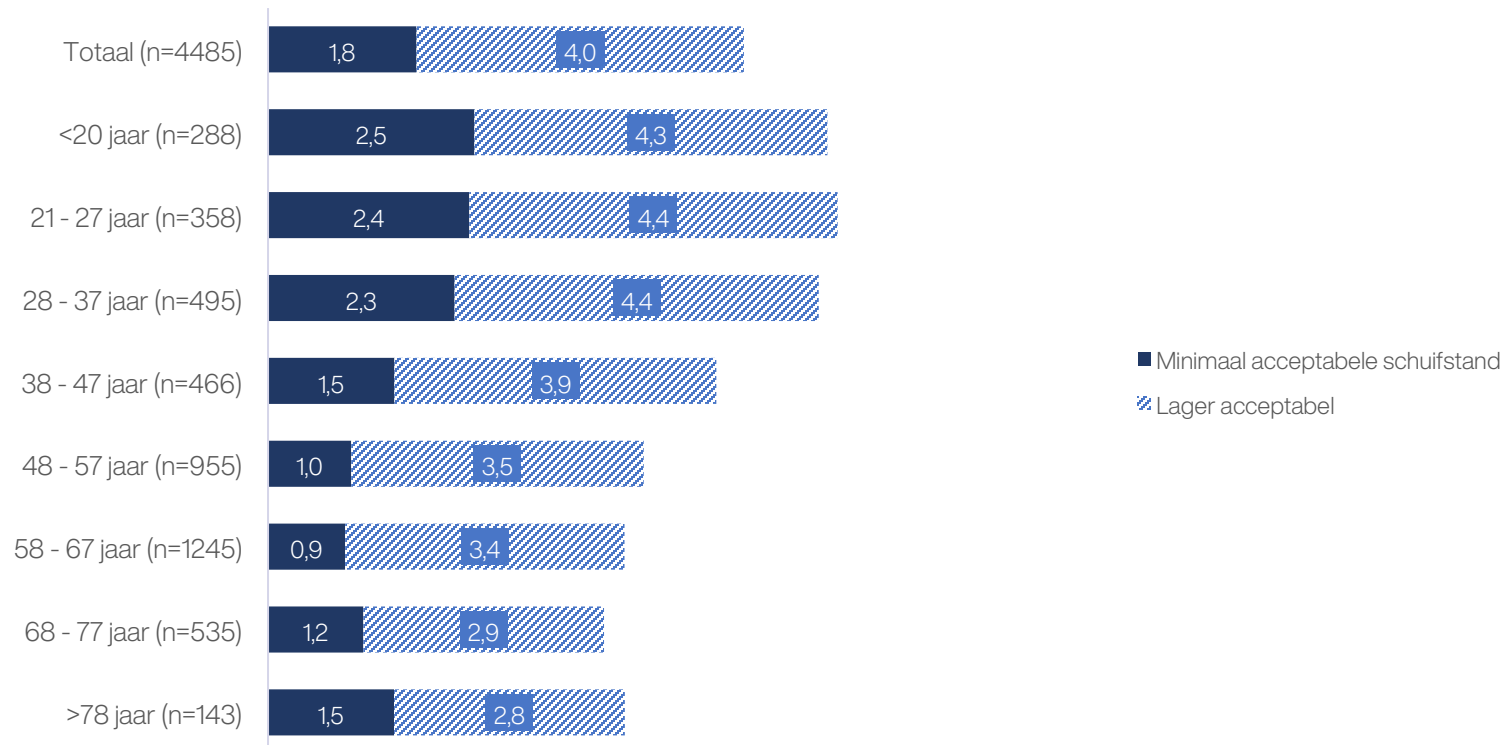
*Zie bijlage 7 voor toelichting over deelnemers die zijn meegenomen voor deze analyse.

Aantal schuifstanden lager nog acceptabel

Aantal schuifstanden lager nog acceptabel naar leeftijd

Het gemiddelde aantal schuifstanden lager dan de gekozen schuifstand dat deelnemers nog accepteren is 4,0. Naarmate de leeftijd toeneemt, neemt het gemiddelde aantal schuifstanden lager dat deelnemers nog accepteren af. Uitgaande van de gemiddelde schuifstand per leeftijdscohort van de deelnemers die logisch hebben geantwoord op vraag 15, komt de gemiddelde minimaal te accepteren schuifstand uit op 1,8 voor het totaal van deze deelnemers.

Aantal schuifstanden hoger nog acceptabel | Logische deelnemers* | n = 4485



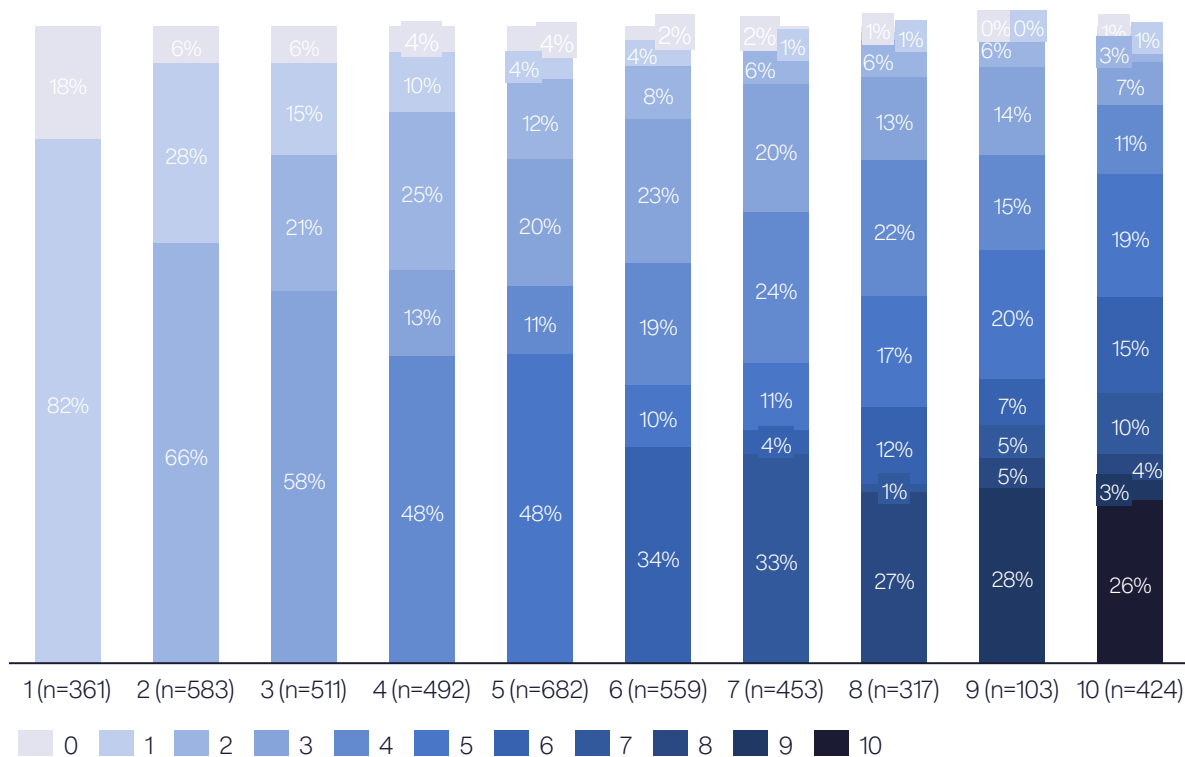
*Zie bijlage 7 voor toelichting over deelnemers die zijn meegenomen voor deze analyse.

Aantal schuifstanden lager nog acceptabel

Aantal schuifstanden lager nog acceptabel naar gekozen schuifstand

Het aantal schuifstanden dat lager dan de gekozen schuifstand nog geaccepteerd wordt is sterk afhankelijk van de gekozen schuifstand. Zo geven deelnemers met een hogere schuifstand ook vaker aan meer schuifstand lager te accepteren.

Aantal schuifstanden hoger nog acceptabel | Alle deelnemers | n = 4485



Gemiddelde acceptabele schuifstanden

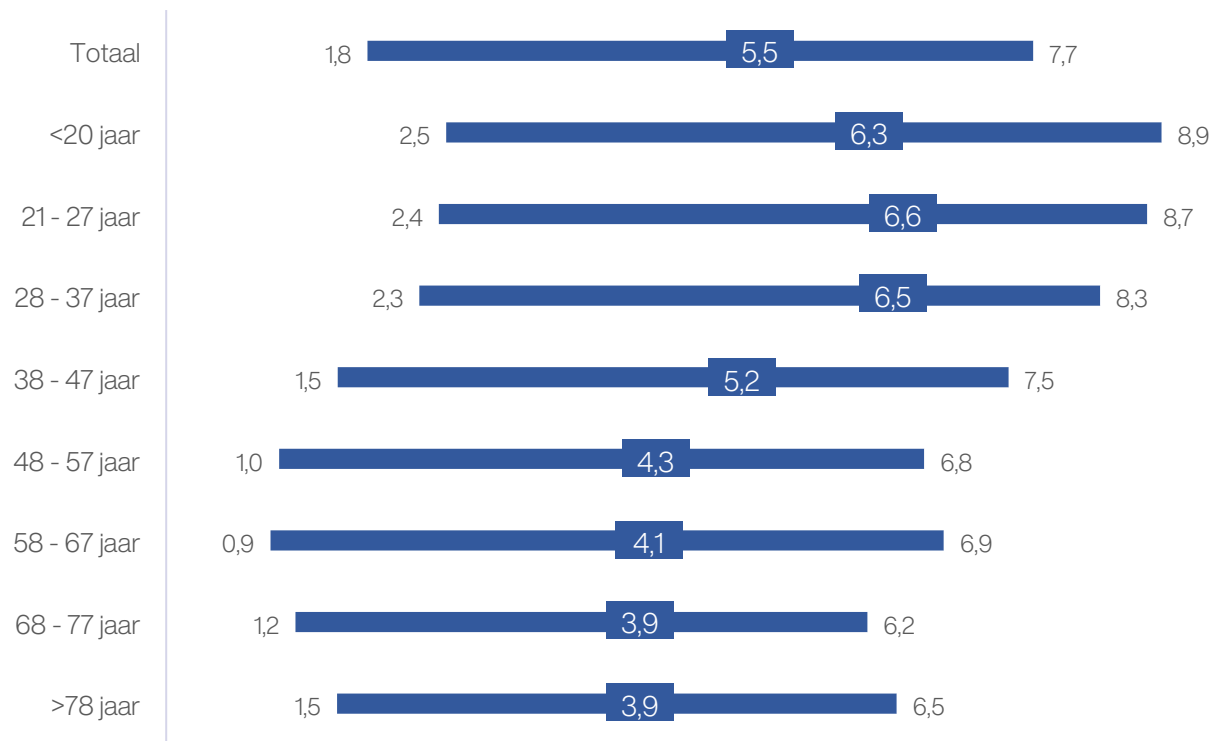
Gemiddelde acceptabele schuifstanden per cohort

Onderstaande grafiek laat zien dat deelnemers gemiddeld tot een schuifstand van 1,8 minimaal en 7,7 maximaal acceptabel vinden. In de tabel is te zien tot welke schuifstand 50% van een bepaald cohort acceptabel vindt. Ter illustratie: 50% van de deelnemers accepteert een schuifstand van 2 of hoger en 50% accepteert een schuifstand van 8 of lager.

Spreiding acceptabele schuifstanden* | Logische deelnemers** | n = 6825

**Zie bijlage 7 voor toelichting over deelnemers die zijn meegenomen voor deze analyse.

	50% minimum	50% maximum
Totaal	2	8
<20 jaar	4	9
21 - 27 jaar	4	9
28 - 37 jaar	3	9
38 - 47 jaar	2	7
48 - 57 jaar	1	6
58 - 67 jaar	1	6
68 - 77 jaar	1	5
>78 jaar	2	5



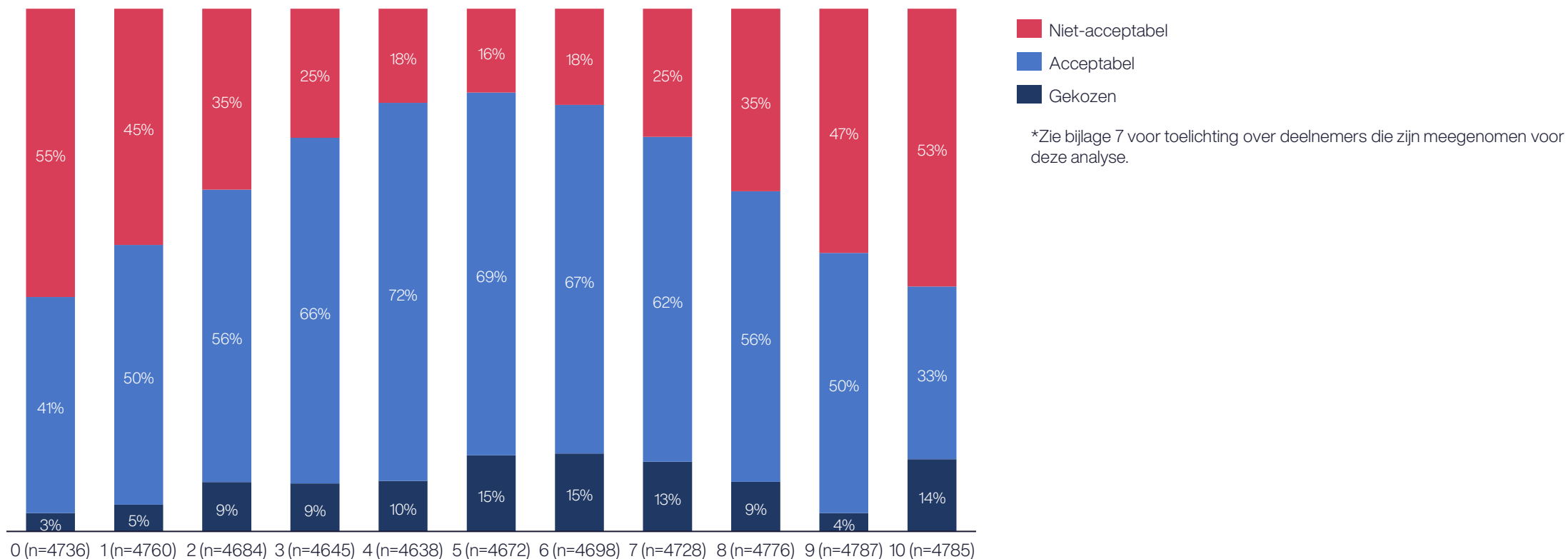
*Gemiddelde schuifstanden zijn gebaseerd op de logische antwoorden op de Pensioenmeter

Verdeling acceptabele schuifstanden

Verdeling acceptabele schuifstanden

Onderstaande grafiek toont de verdeling van schuifstanden die door deelnemers acceptabel wordt geacht of hun gekozen schuifstand is. Hieruit blijkt dat binnen de schuifstanden 1 tot en met 9 minstens 50% van de deelnemers binnen die schuifstand deze schuifstand gekozen hebben of deze acceptabel vonden.

Verdeling acceptabele schuifstanden | Logische deelnemers | n = 6825*



Vraag 14. We leggen je nu een paar mogelijkheden voor waarbij je MEER risico loopt dan je in de pensioenmeter hebt aangegeven. Welke vind je nog te accepteren?
Vraag 15. Vraag 15. We leggen je een paar mogelijkheden voor waarbij je MINDER risico loopt dan je in de pensioenmeter hebt aangegeven. Welke vind je nog te accepteren?



Inhoud

Resultaten risicodraagkracht

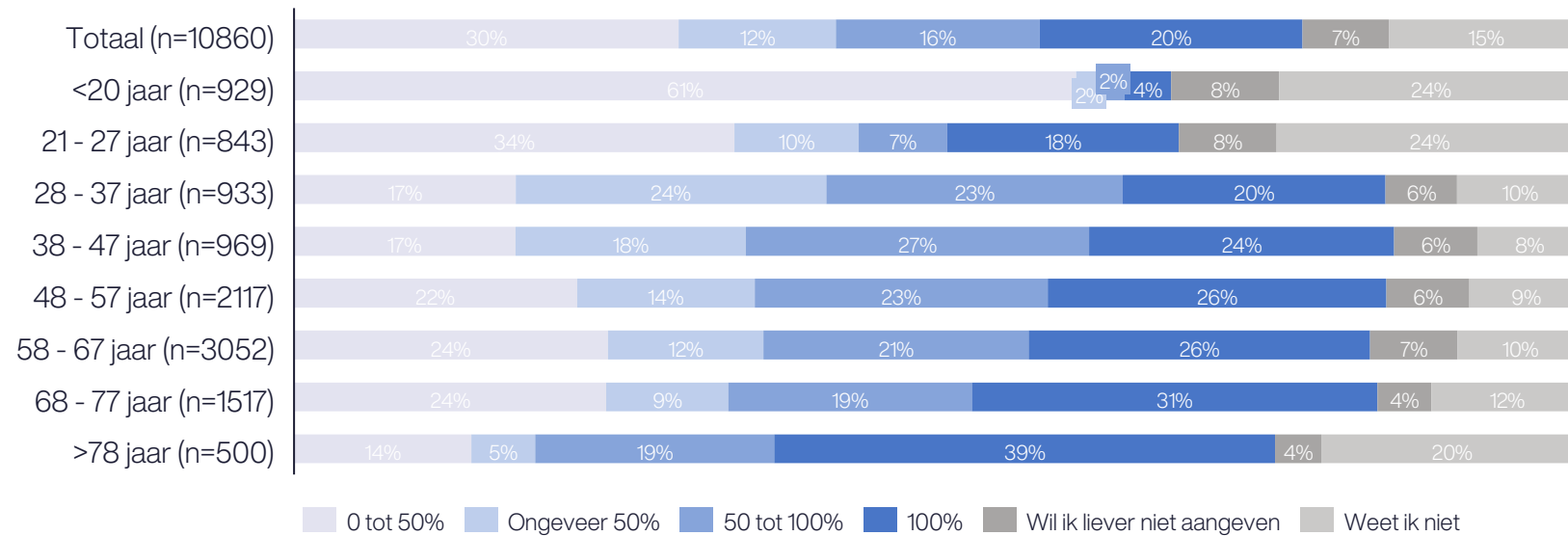
- Percentage gezinsinkomen
- Benodigd pensioen
- Tekort aanvullen
- Risicodraagkracht: opvangen tegenvaller
- Tekort aan pensioeninkomen

Percentage gezinsinkomen

Percentage gezinsinkomen naar leeftijd

Het merendeel van de deelnemers, 42%, geeft aan tot ongeveer 50% bij te dragen aan het totale gezinsinkomen. 36% van de deelnemers draagt meer dan 50% bij aan het gezinsinkomen. Het percentage dat aangeeft minstens 50% bij te dragen aan het gezinsinkomen neemt toe, naarmate de leeftijd ook toeneemt.

Percentage gezinsinkomen | Alle deelnemers | n = 10860

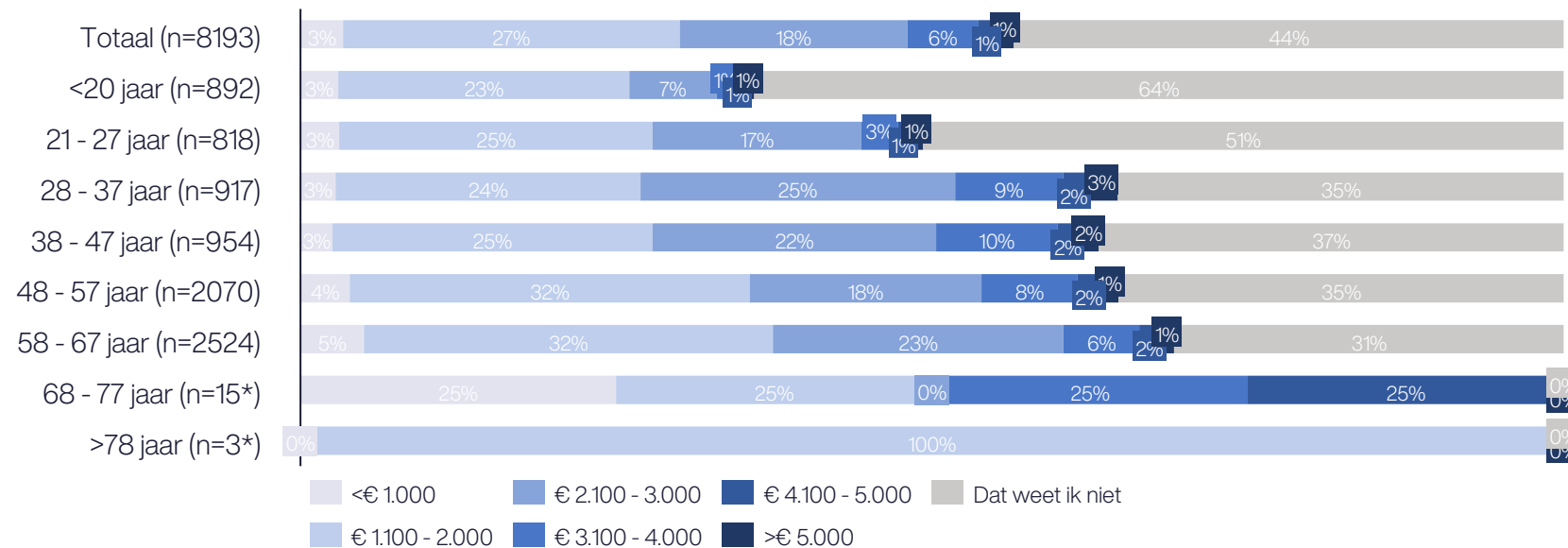


Benodigd pensioen

Benodigd pensioen naar leeftijd

De grootste groep deelnemers, 44%, geeft aan niet te weten hoe veel zij minimaal nodig hebben op pensioendatum. Hierna geven de meeste deelnemers aan tussen de €1.100 en €2.000 minimaal nodig te hebben per periode. Naarmate de leeftijd toeneemt, geven deelnemers over het algemeen vaker aan minder pensioen per periode minimaal nodig te hebben.

Benodigd pensioen | Actieven, Slapers en Arbeidsongeschikten | n = 8193

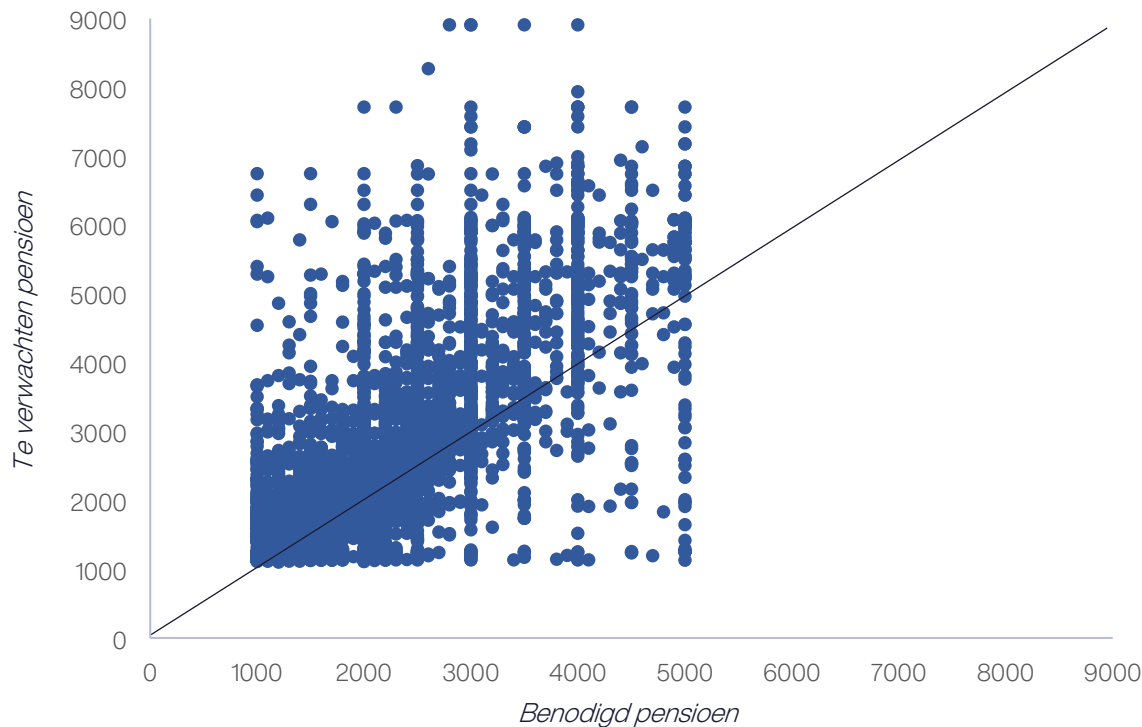


Benodigd pensioen

Het te verwachten pensioen naar benodigd pensioen

De deelnemer heeft zelf aangegeven hoeveel hij of zij verwacht nodig te hebben aan totale pensioeninkomen incl. AOW. De pensioenmeter heeft berekend wat zijn of haar te verwachten netto pensioen is incl. AOW. Door deze twee te kruisen met elkaar kun je zien wie tekort komt (onder de zwarte lijn) en wie er meer te verwachten pensioen krijgt dan hij of zij zegt nodig te hebben (boven de zwarte lijn). Het gemiddelde te verwachten netto pensioen incl. AOW per periode ligt met €2.821 boven het gemiddeld aangegeven benodigde netto pensioeninkomen incl. AOW per periode (€2.334).

Te verwachten pensioen* naar benodigd pensioen | n = 4180**



*Het te verwachten pensioen is gebaseerd op de uitkomst van de pensioenmeter. Deze is daarmee afhankelijk van de aannames in het model over het reeds opgebouwde pensioen per maatmens. En het is afhankelijk van de gekozen schuifstand. Deelnemers die in werkelijkheid minder pensioen hebben opgebouwd dan de aanname daarover bij de best passende maatmens zouden in werkelijkheid lager in de grafiek uitkomen. En deelnemers die een hogere risicopreferentie hebben dan waar het pensioenfonds zijn beleggingsbeleid op gaat baseren komen ook lager uit in de grafiek.

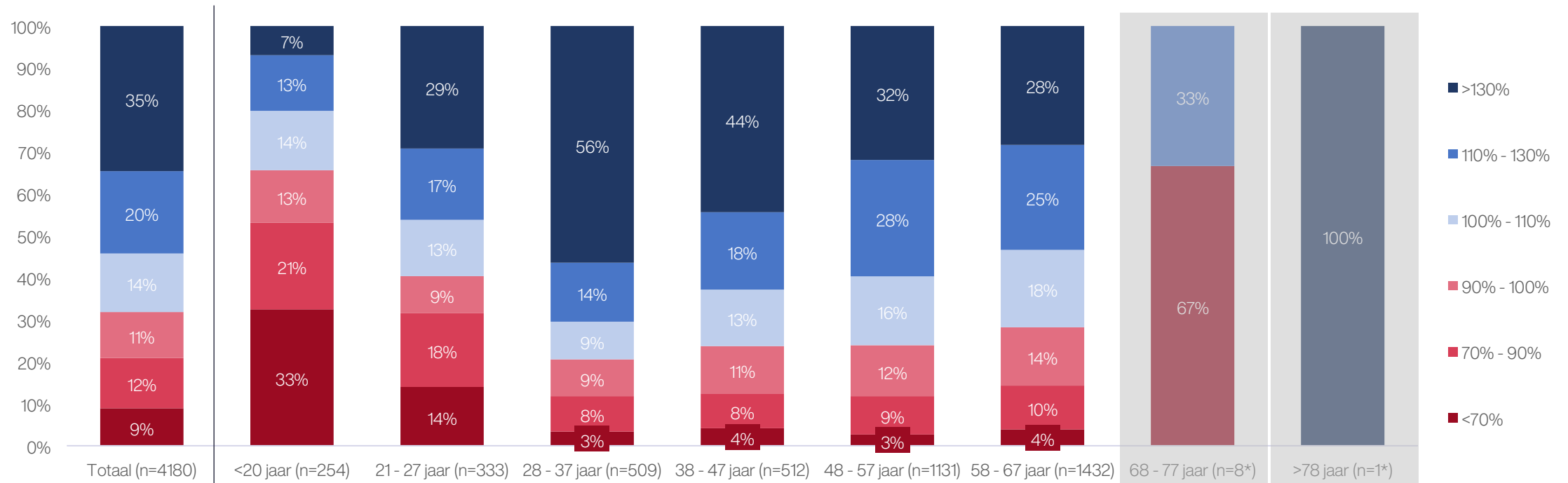
**Exclusief gepensioneerden en deelnemers die niet wisten hoeveel pensioen zij nodig verwachten te hebben.

Benodigd pensioen

Verwacht benodigd pensioen versus te bereiken pensioen, naar leeftijd

Het te bereiken OP inclusief AOW netto per maand o.b.v. de Pensioenmeter is bij 68% van de actieve en slapende deelnemers meer dan het benodigd netto inkomen per maand uit vraag 9. In totaal heeft 32% een tekort aan te bereiken OP plus AOW.

Verhouding te verwachten OP + AOW netto per periode t.o.v. benodigd inkomen na pensioen | n = 4180**

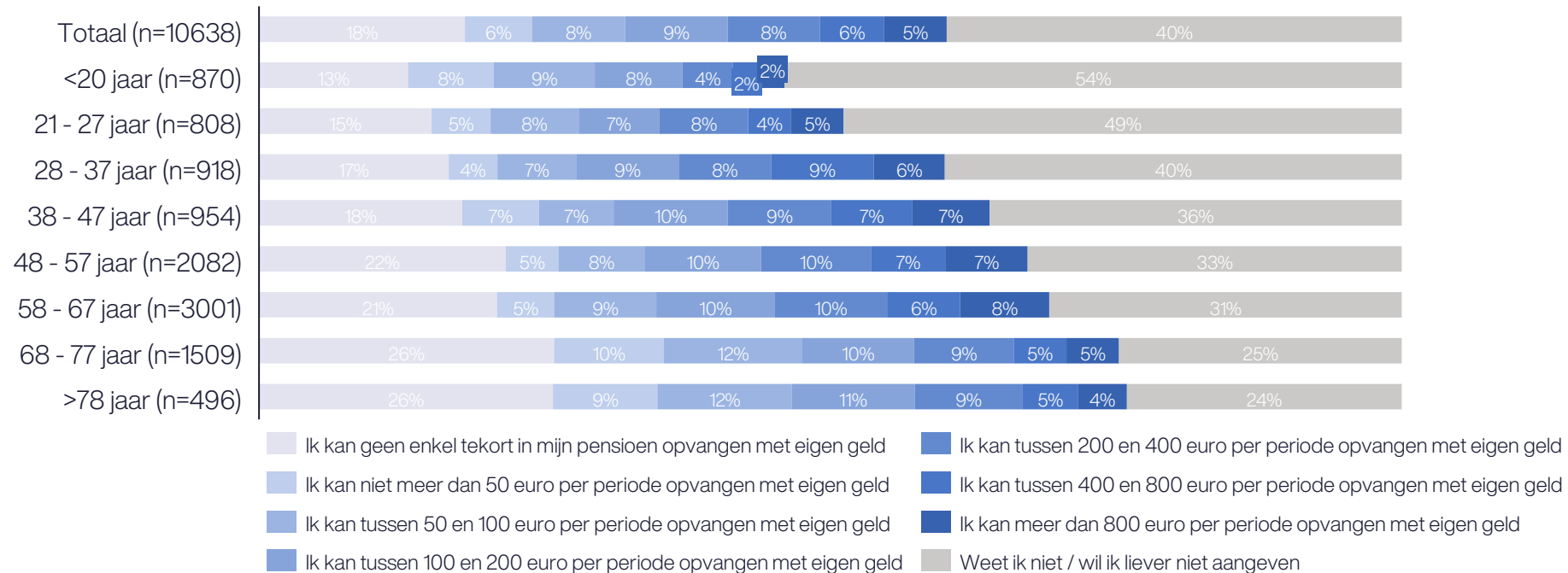


Tekort aanvullen

Tekort aanvullen met eigen geld naar leeftijd

Gemiddeld kunnen deelnemers €206 per periode opvangen met eigen geld (zoals spaargeld, beleggingen, overwaarde op de eigen woning, eigen pensioenproducten of door langer door te werken), als het pensioen minder is dan deelnemers minimaal nodig hebben. Zoals te verwachten geven voornamelijk in de jongere leeftijdscohorten veel deelnemers aan het niet te weten.

Tekort aanvullen | Alle deelnemers | n = 10638

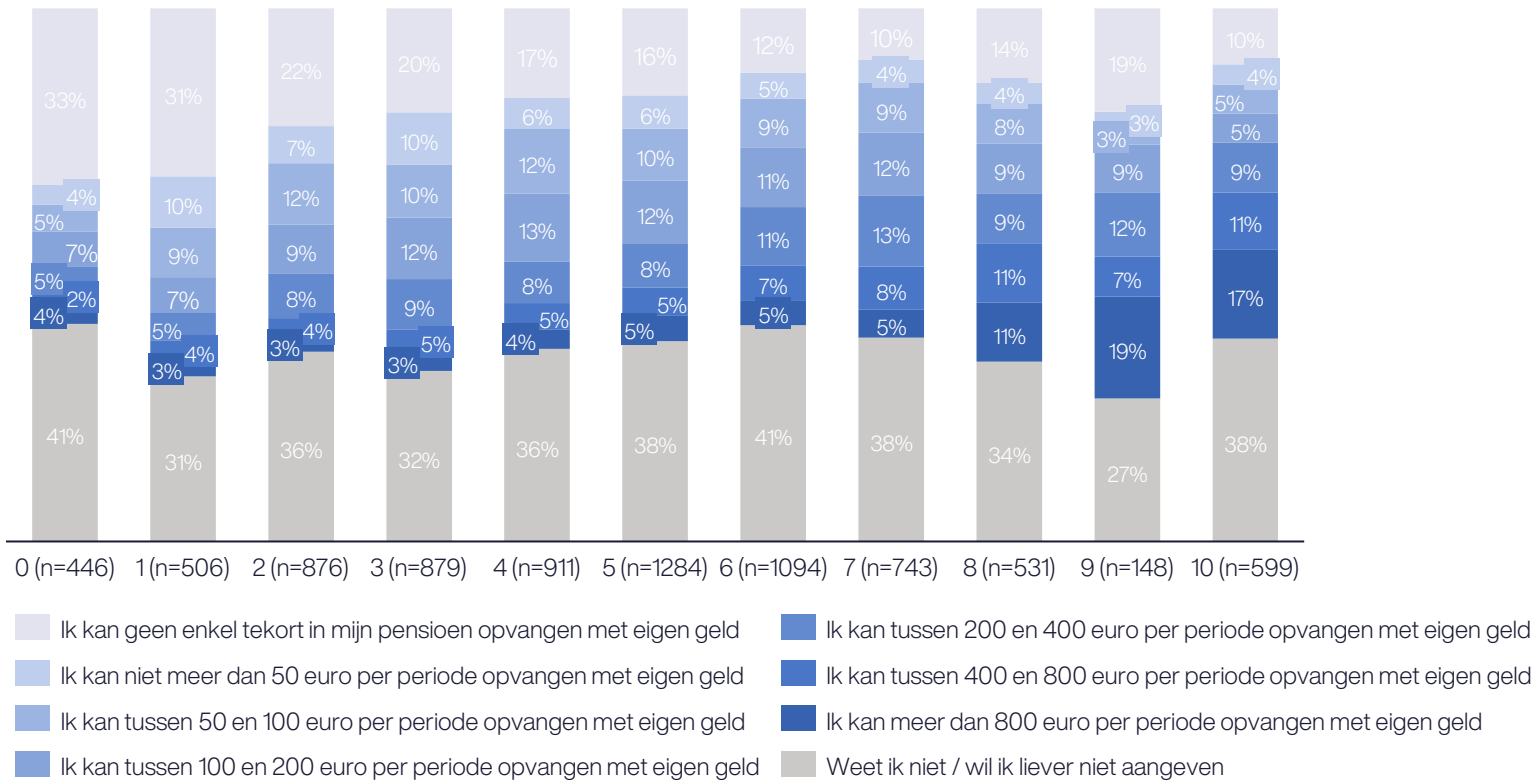


Tekort aanvullen

Tekort aanvullen met eigen geld naar schuifstand

Er is sprake van een lichte samenhang tussen risicopreferentie uit de Pensioenmeter en het kunnen opvangen van een tekort met eigen geld naar aanleiding van een tegenvallend pensioen. Zo geven deelnemers met een lagere risicopreferentie vaker aan geen tekort op te kunnen vangen met eigen geld, en geven deelnemers met een hogere risicopreferentie vaker aan een groter bedrag op te kunnen vangen met eigen geld.

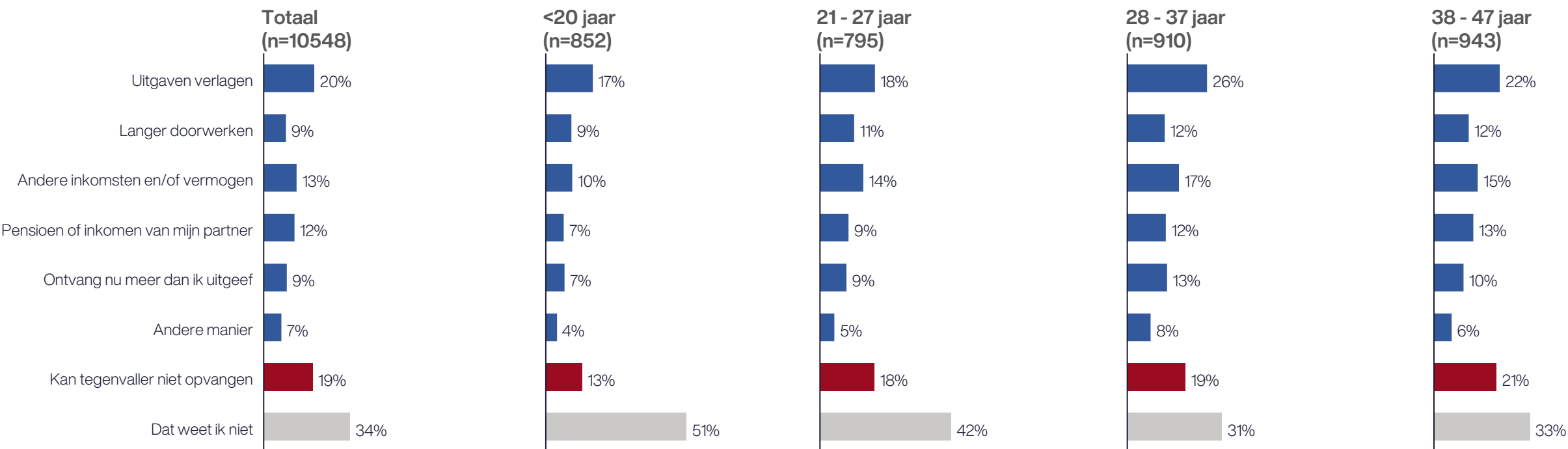
Tekort aanvullen | Logische deelnemers | n = 8017



Risicodraagkracht: opvangen tegenvaller

Risicodraagkracht naar leeftijd

Binnen het totaal aantal deelnemers geeft 19% aan geen tegenvaller van 20% in het pensioen op te kunnen vangen. Dit percentage neemt binnen ADP over het algemeen toe, naarmate de leeftijd ook toeneemt. Hiermee lijkt er dus een relatie te bestaan tussen leeftijd risicodraagkracht, in de vorm van het niet op kunnen vangen van een tegenvaller. Tevens valt het ook hier weer op dat veel deelnemers aangeven het niet te weten. Gemiddeld geven respondenten 1,5 verschillende manieren aan om een dergelijke tegenvaller op te kunnen vangen.

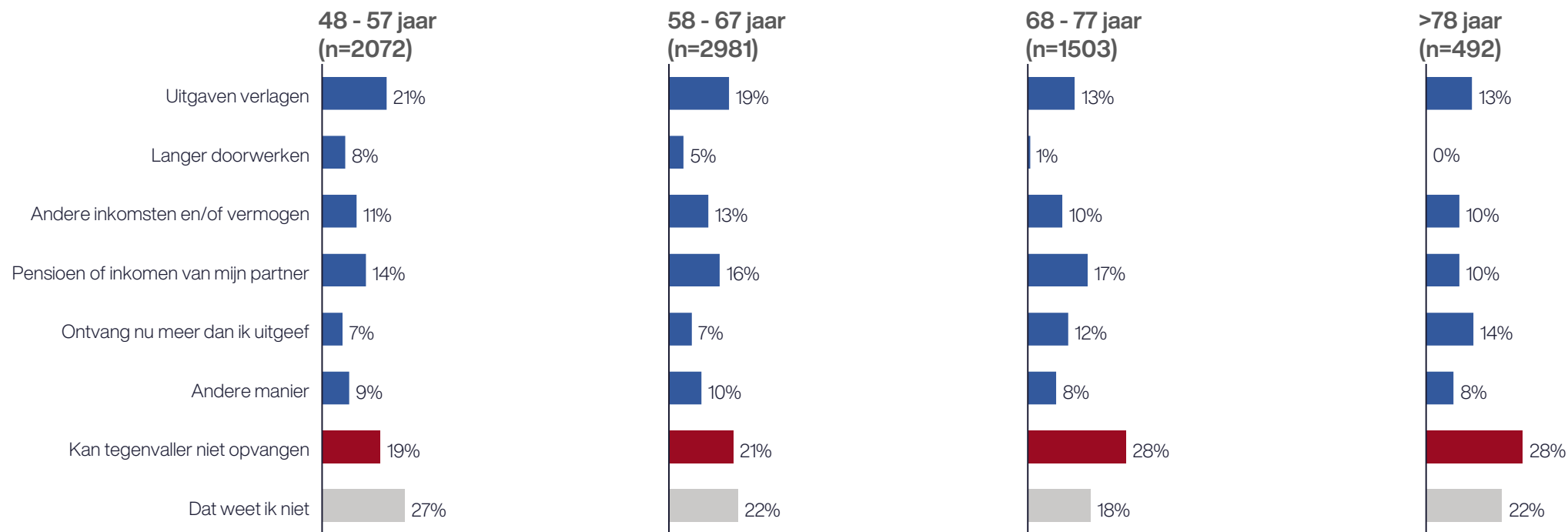


Vraag 11. Stel dat jouw pensioenuitkeringen inclusief AOW gelijk blijven, maar je kosten stijgen met 20%. Denk je dat je dat zelf kunt opvangen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Risicodraagkracht: opvangen tegenvaller

Risicodraagkracht naar leeftijd

Zie vorige slide voor toelichting.

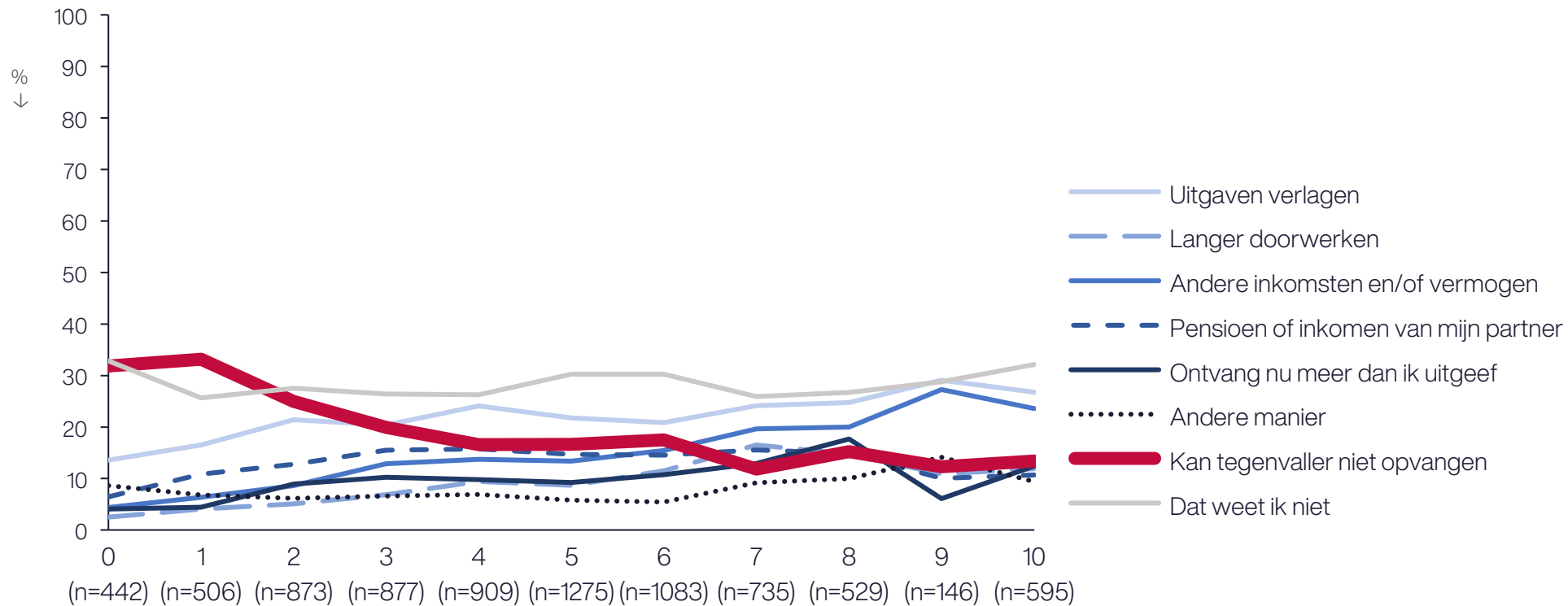


Risicodraagkracht: opvangen tegenvaller

Risicodraagkracht naar schuifstand

Er is een lichte samenhang tussen risicopreferentie en risicodraagkracht (in de vorm van wél een tegenvaller kunnen opvangen) te zien. Hoe hoger de risicopreferentie, hoe minder vaak men zegt een tegenvaller niet op te kunnen vangen. Ook hebben deelnemers met een hogere risicopreferentie vaker de mogelijkheid andere inkomsten en/of vermogen aan te spreken of uitgaven te verlagen.

Risicodraagkracht naar schuifstand | Logische deelnemers | n = 7970

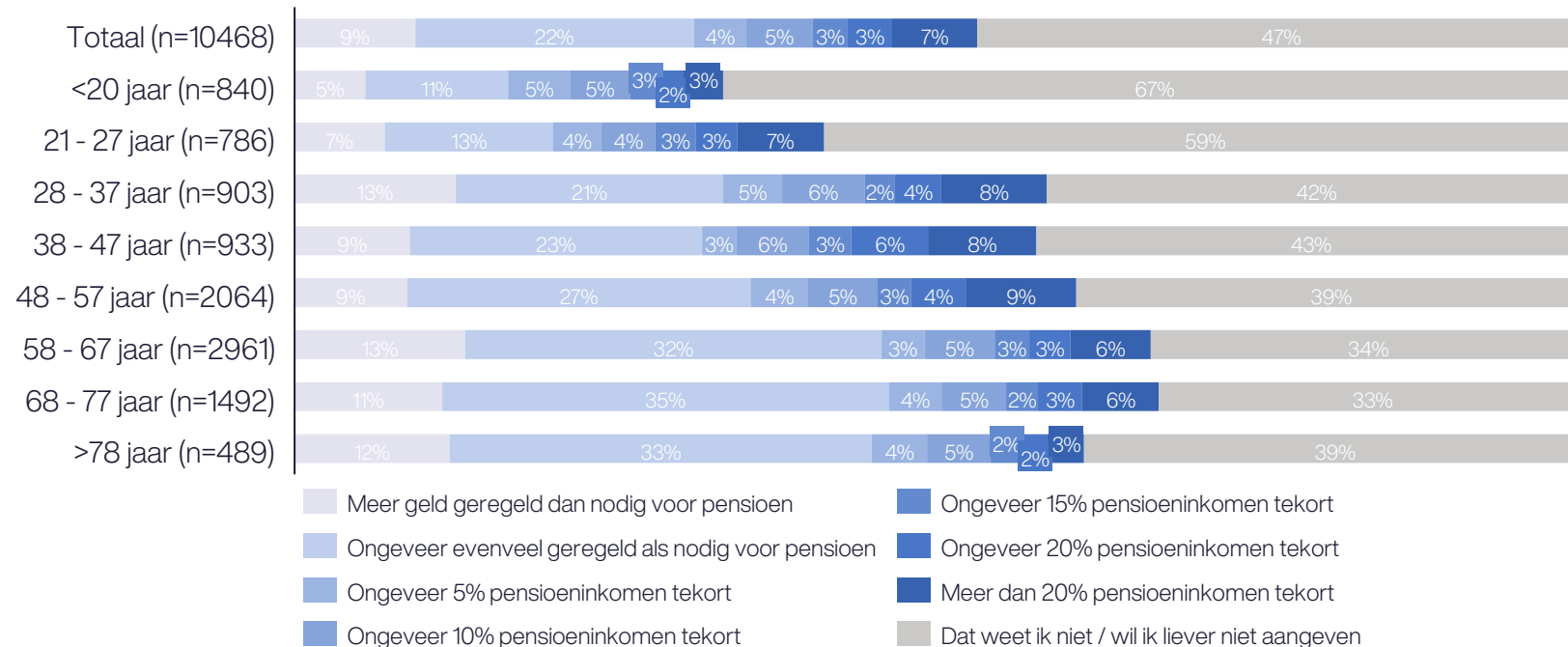


Tekort aan pensioeninkomen

Tekort aan pensioeninkomen naar leeftijd

Het merendeel van de deelnemers, 47%, geeft aan niet te weten of niet aan te willen geven in hoeverre zij denken voldoende pensioeninkomen te hebben, inclusief wat zij zelf hebben geregeld als aanvulling op het pensioen. Van de overige deelnemers geven de meeste deelnemers aan meer dan of ongeveer evenveel als het verwachte pensioeninkomen te hebben. Dit percentage wordt groter, naarmate de leeftijd toeneemt.

Tekort aan pensioeninkomen | Alle deelnemers | n = 10468

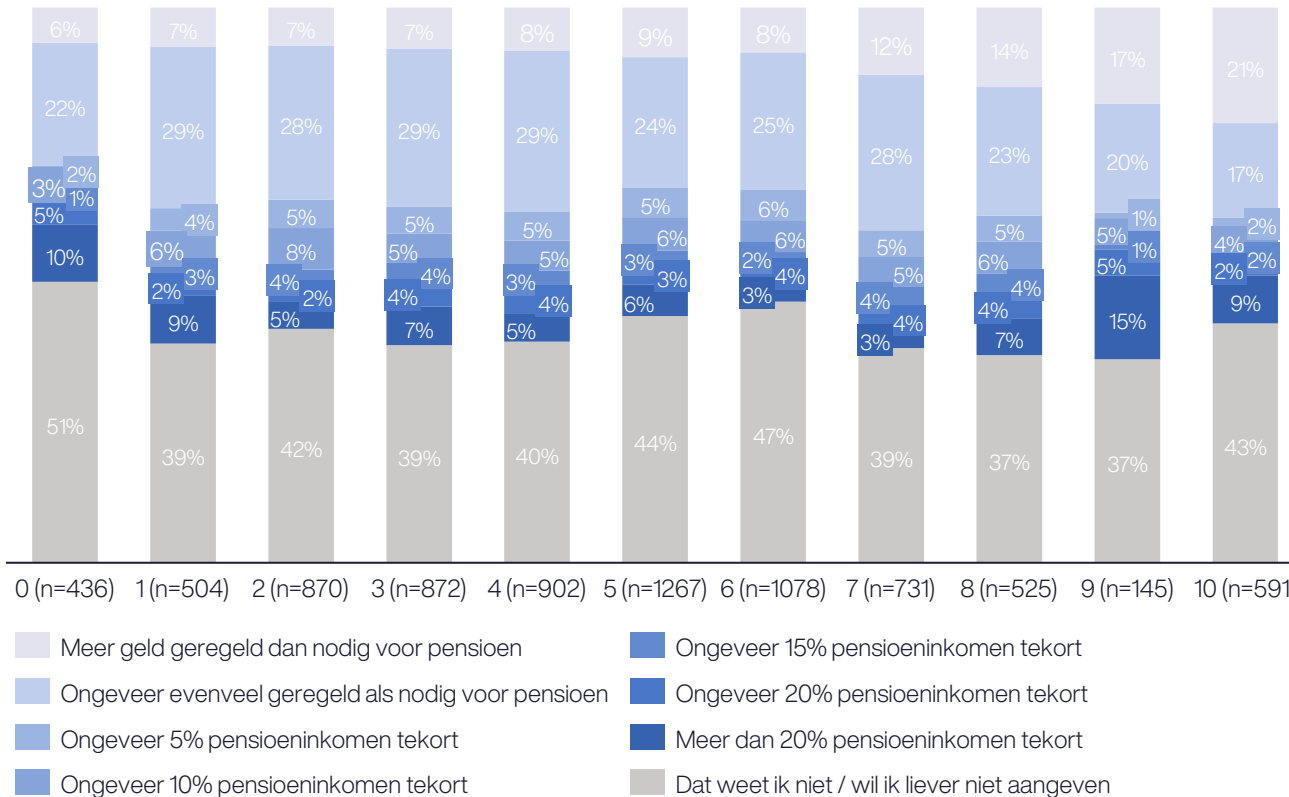


Tekort aan pensioeninkomen

Tekort aan pensioeninkomen naar schuifstand

Er is sprake van een lichte samenhang tussen de mate waarin deelnemers aangeven te denken voldoende pensioeninkomen te hebben en risicobereidheid uit de Pensioenmeter. Hierbij geven deelnemers met een hogere risicobereidheid vaker aan meer geld te hebben geregeld dan zij nodig hebben voor het pensioen.

Tekort aan pensioeninkomen | Logische deelnemers | n = 7921





Inhoud

Resultaten volatiliteit

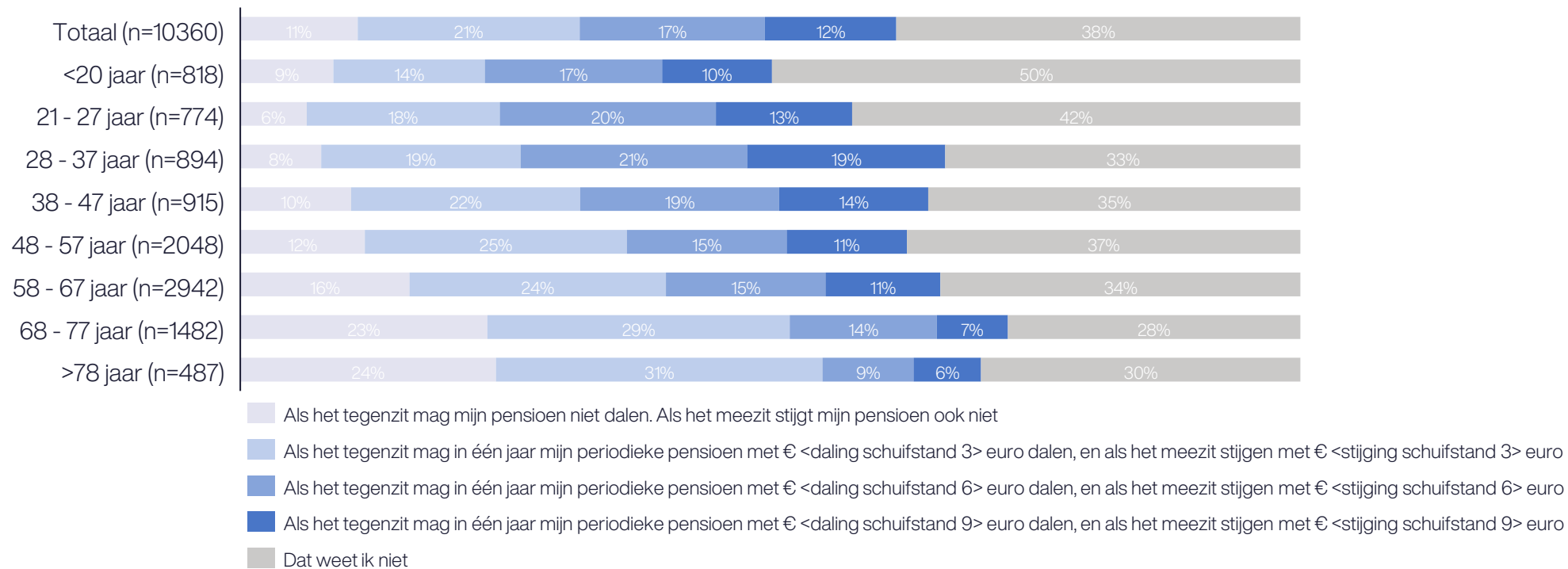
- Jaar-op-jaar volatiliteit in de uitkeringsfase

Jaar-op-jaar volatiliteit in de uitkeringsfase

Jaar-op-jaar volatiliteit in de uitkeringsfase naar leeftijd

11% van de deelnemers wil geen volatiliteit in de uitkeringsfase. 50% van de deelnemers accepteert enige vorm van volatiliteit in de uitkeringsfase. Evenals in andere risicopreferentie-onderzoeken is er bij ADP sprake van een samenhang tussen leeftijd en volatiliteit in de uitkeringsfase. Naarmate de leeftijd toeneemt, accepteren deelnemers minder volatiliteit in de uitkeringsfase.

Jaar-op-jaar volatiliteit in de uitkeringsfase | Alle deelnemers | n = 10360

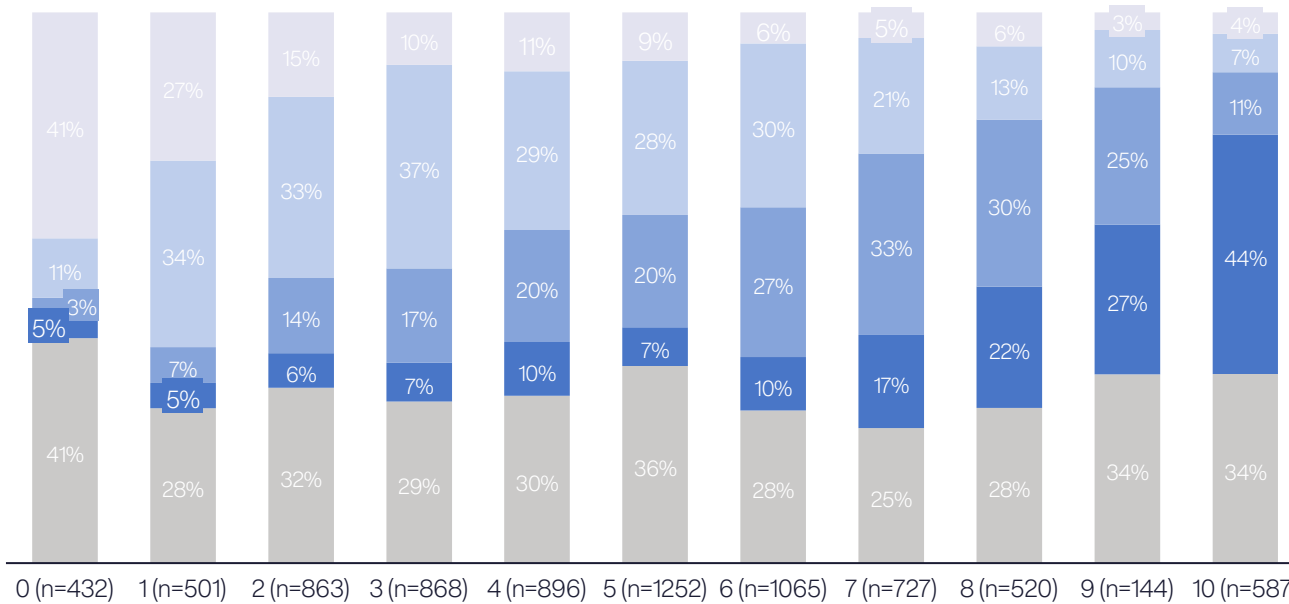


Jaar-op-jaar volatiliteit in de uitkeringsfase

Jaar-op-jaar volatiliteit in de uitkeringsfase naar schuifstand

Er is een duidelijke relatie te zien tussen risicopreferentie bij de Pensioenmeter en de preferentie voor een hoge(re) jaar-op-jaar volatiliteit in de uitkeringsfase. Dat betekent dat er een duidelijk verband is tussen de lange termijn risicopreferentie en de korte termijn (jaarlijkse) risicopreferentie.

Jaar-op-jaar volatiliteit in de uitkeringsfase | Logische deelnemers | n = 7855



- Als het tegenzit mag mijn pensioen niet dalen. Als het meezit stijgt mijn pensioen ook niet
- Als het tegenzit mag in één jaar mijn periodieke pensioen met € <daling schuifstand 3> euro dalen, en als het meezit stijgen met € <stijging schuifstand 3> euro
- Als het tegenzit mag in één jaar mijn periodieke pensioen met € <daling schuifstand 6> euro dalen, en als het meezit stijgen met € <stijging schuifstand 6> euro
- Als het tegenzit mag in één jaar mijn periodieke pensioen met € <daling schuifstand 9> euro dalen, en als het meezit stijgen met € <stijging schuifstand 9> euro
- Dat weet ik niet



Inhoud

Conclusies

- Risicopreferentie deelnemers
- Acceptatiegrenzen risicopreferentie
- Benodigd pensioen en risicodraagkracht
- Volatiliteit

Conclusies (1)

Risicopreferentie deelnemers

- De gemiddelde risicopreferentie ligt op een 5,5 op een schaal van 0 t/m 10. Het bij deze schaal behorende beleggingsbeleid is in bijlage 1 gespecificeerd. Bijvoorbeeld: op basis van alleen de input voor de voorbeeldlifecycles past bij deze 5,5 een beleggingsbeleid dat uitgaat van een lifecycle die start met 98% aandelen en afbouwt vanaf 48 jaar naar 37% aandelen op pensioenleeftijd, plus een renteafdekking die start op 18% en opbouwt naar 72% op pensioenleeftijd.
- De gemiddelde risicopreferentie neemt af naarmate het leeftijdscohort ouder is. Dit betekent dat verschillende leeftijdscohorten andere voorkeuren hebben voor de best passende lifecycle. Je kunt daarom niet op voorhand zeggen dat de lifecycle van het overall gemiddelde het best passend is.
- Een risicomaatstaf bij bijvoorbeeld de gemiddelde schuifstand 5,5 geeft aan dat de deelnemers van 28 t/m 37 jaar met een inkomen van € 43.000 bruto gemiddeld een daling van 37% accepteren t.o.v. hun verwachte pensioen.
- Een mogelijke doelstellingsmaatstaf is de verwachtingsmaatstaf: bij een inkomen van bijvoorbeeld € 43.000 bruto en leeftijd 28 t/m 37 jaar ligt de verwachtingsmaatstaf bij de gemiddelde risicopreferentie van een 5,5 in dit cohort op 148% ten opzichte van een risicovrij pensioen.

Conclusies (2)

Risicopreferentie deelnemers (vervolg) en acceptatiegrenzen

- Er is een gemiddelde spreiding in risicopreferentie, vergeleken met andere risicopreferentie-onderzoeken. De standaarddeviatie is met 2,71 ongeveer gelijk aan het gemiddelde van 2,64. De spreiding is binnen alle cohorten kleiner dan de gemiddelde spreiding. Dat impliceert dat leeftijd dus een klein deel van de variatie wegneemt, maar ook een groot deel van de variatie niet door leeftijd komt. D.w.z. dat met één risicostand in beperkte mate aan de risicohouding van het hele deelnemersbestand kan worden voldaan, maar ook beperkt (maar net beter voor de specifieke cohorten) aan de risicohouding binnen één cohort kan worden voldaan.
- Gemiddeld zijn actieven en slapers statistisch significant meer risicobereid dan arbeidsongeschikten en gepensioneerden. De grootte van de verschillen in risicopreferentie zien we terug in de correlaties. Hieruit blijkt dat leeftijd een medium effect heeft. Een groot deel van risicopreferentie wordt echter verklaard door andere persoonlijke factoren en drijfveren die niet zijn gemeten.
- Deelnemers geven aan gemiddeld 2,7 schuifstanden hoger dan hun eigen gekozen schuifstanden nog acceptabel te vinden. Dit is sterk afhankelijk van de gekozen schuifstand. Een deelnemer die schuifstand 10 heeft gekozen kan namelijk geen hogere schuifstand nog acceptabel vinden.
- Deelnemers geven aan gemiddeld 4,0 schuifstanden lager dan hun eigen gekozen schuifstanden nog acceptabel te vinden. Naarmate de leeftijd toeneemt, neemt het gemiddelde aantal schuifstanden lager dat deelnemers nog accepteren af.
- Binnen de schuifstanden 1 tot en met 9 geeft een meerderheid aan dat deze schuifstand hun voorkeursschuifstand is of dat zij deze schuifstand acceptabel vinden. Deelnemers binnen ADP hebben hiermee een relatief grote spreiding in acceptabele schuifstanden ten opzichte van andere risicopreferentie-onderzoeken van IG&H.

Conclusies (3)

Benodigd pensioen en risicodraagkracht

- Het merendeel van de deelnemers, 42%, geeft aan tot ongeveer 50% bij te dragen aan het totale gezinsinkomen. Dit percentage wordt groter naarmate de leeftijd toeneemt.
- Het gemiddelde te verwachten netto pensioen incl. AOW per periode ligt met € 2.821 boven het gemiddeld aangegeven benodigde netto pensioeninkomen incl. AOW per periode (€ 2.334).
- Het te bereiken OP inclusief AOW netto per periode o.b.v. de Pensioenmeter is bij 68% van de actieve en slapende deelnemers meer dan het benodigd netto inkomen per periode. In totaal heeft 32% een tekort aan te bereiken OP plus AOW. In hoeverre dit tekort aan OP inclusief AOW een probleem is hangt ook af van eigen middelen.
- Gemiddeld kunnen deelnemers €206 per maand opvangen met eigen middelen als het pensioen minder is dan deelnemers minimaal nodig hebben. Hierbij is er sprake van een duidelijke samenhang tussen risicobereidheid en het kunnen opvangen van een tekort: naarmate de risicopreferentie toeneemt, neemt ook de mogelijkheid om een tekort op te kunnen vangen toe.
- Binnen het totaal aantal deelnemers geeft 19% aan geen tegenvaller van 20% in het pensioen op te kunnen vangen. Dit percentage neemt binnen ADP over het algemeen toe, naarmate de leeftijd ook toeneemt.
- Er is een lichte samenhang tussen risicopreferentie en risicodraagkracht (in de vorm van wél een tegenvaller kunnen opvangen). Hoe hoger de risicopreferentie, hoe minder vaak men zegt een tegenvaller niet op te kunnen vangen. Ook hebben deelnemers met een hogere risicopreferentie vaker de mogelijkheid om bij een tegenvaller andere inkomsten en/of vermogen aan te spreken of uitgaven te verlagen.

Conclusies (4)

Volatiliteit

- 11% van de deelnemers wil geen volatiliteit in de uitkeringsfase. 50% van de deelnemers accepteert volatiliteit variërend van enige volatiliteit tot veel volatiliteit in de uitkeringsfase ten gunste van een hoger te verwachten uitkering. Naarmate de leeftijd toeneemt, accepteren deelnemers minder volatiliteit in de uitkeringsfase.
- Er is een duidelijke relatie te zien tussen risicopreferentie bij de Pensioenmeter en bereidheid voor een hoge(re) jaar-op-jaar volatiliteit in de uitkeringsfase. Dat betekent dat er een duidelijk verband is tussen de lange termijn risicobereidheid en de korte termijn (jaarlijkse) risicobereidheid.



Inhoud

Bijlagen

1. Uitgangspunten en parameters
2. Doelstellingsmaatstaven en risicomaatstaven
3. Verantwoording schuifstand
4. Verdeling risicopreferentie naar inkomensklassen
5. Respons naar status
6. Representativiteit tussen verschillende groepen en binnen leeftijdscohorten
7. Acceptatiegrenzen

Bijlage 1

Uitgangspunten en parameters Pensioenmeter en schuifstanden

De volgende uitgangspunten en parameters zijn gebruikt voor het model achter de Pensioenmeter (zie sheet met LifeCycles in grafieken voor exacte vorm):

Schuifstand	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Start allocatie aandelen	0%	20%	40%	60%	75%	90%	105%	120%	130%	140%	150%
Startleeftijd afbouw allocatie aandelen	n.v.t.	57	55	53	51	49	47	45	45	45	45
Allocatie aandelen vanaf pensioenleeftijd	0%	10%	19%	27%	34%	40%	45%	50%	55%	60%	65%
Start percentage renteafdekking	100%	80%	60%	40%	30%	20%	16%	12%	8%	4%	0%
Startleeftijd opbouw renteafdekking	n.v.t.	45	45	45	46	47	49	51	53	55	57
Renteafdekking op pensioenleeftijd	100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%

Uitgangspunten regeling	
Startleeftijd opbouw	18
Pensioenleeftijd	68
Franchise	19.000
Premiepercentage OP (toekomst)	24%
Opbouwpercentage OP (verleden)	1,75%

Overige uitgangspunten	
AOW	Enkelvoudig gehuwd
Sterftetafel	AG 2022 (startjaar 2024)
Ervaringssterfte	ES ADP
Percentage mannen	63%
Carrièrefactoren	Geen
Economische set	DNB-set primo Q4-2023
Aanpassingen op economische set	Ten behoeve van een goed zichtbare risico-rendementsafweging, wordt voor de jongste drie leeftijdscohorten ('20 jaar of jonger', '21 t/m 27 jaar' en '28 t/m 37 jaar') als goedweerscenario het 85 ^e percentiel van de uitkomsten van de 2.000 scenarioberekeningen getoond. Voor de overige leeftijdscohorten wordt het 95 ^e percentiel getoond.
Startdekkingsgraad	110,0%

Bijlage 1

Uitgangspunten en parameters Pensioenmeter en schuifstanden

In het onderzoek wordt iedere combinatie van leeftijd, inkomen, status en parttimefactor van de onderstaande maatmensen gebruikt

Leeftijdsklasse	Maatmens
20 jaar of jonger	20
21 t/m 27 jaar	23
28 t/m 37 jaar	33
38 t/m 47 jaar	43
48 t/m 57 jaar	53
58 t/m 67 jaar	63
68 t/m 77 jaar	73
78 jaar of ouder	73

Inkomensklasse	Maatmens
8.000 of lager	6.000
8.000 < inkomen <= 13.000	11.000
13.000 < inkomen <= 18.000	16.000
18.000 < inkomen <= 23.000	21.000
23.000 < inkomen <= 28.000	25.000
28.000 < inkomen <= 38.000	33.000
38.000 < inkomen <= 48.000	43.000
48.000 < inkomen <= 58.000	53.000
58.000 < inkomen <= 69.000	63.500
69.000 < inkomen <= 80.000	74.500
80.000 < inkomen <= 91.000	85.500
91.000 < inkomen <= 102.000	96.500
102.000 < inkomen <= 120.000	111.000
Hoger dan 120.000	129.000

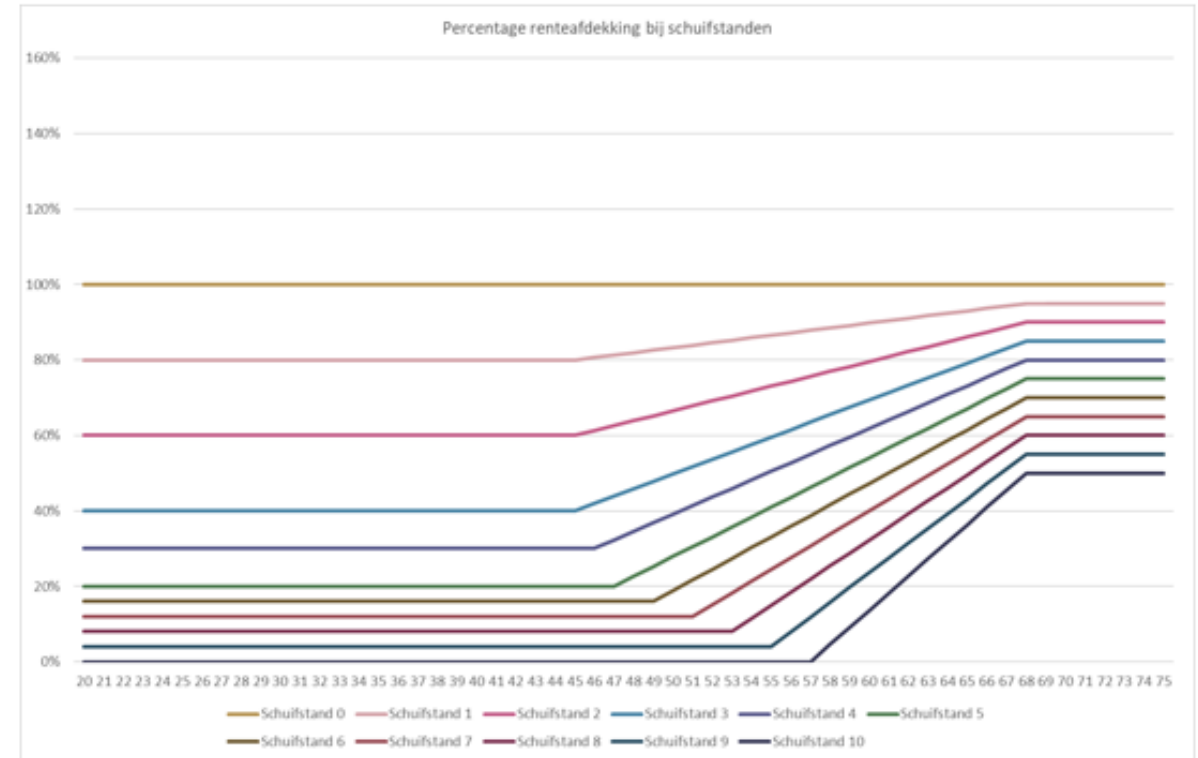
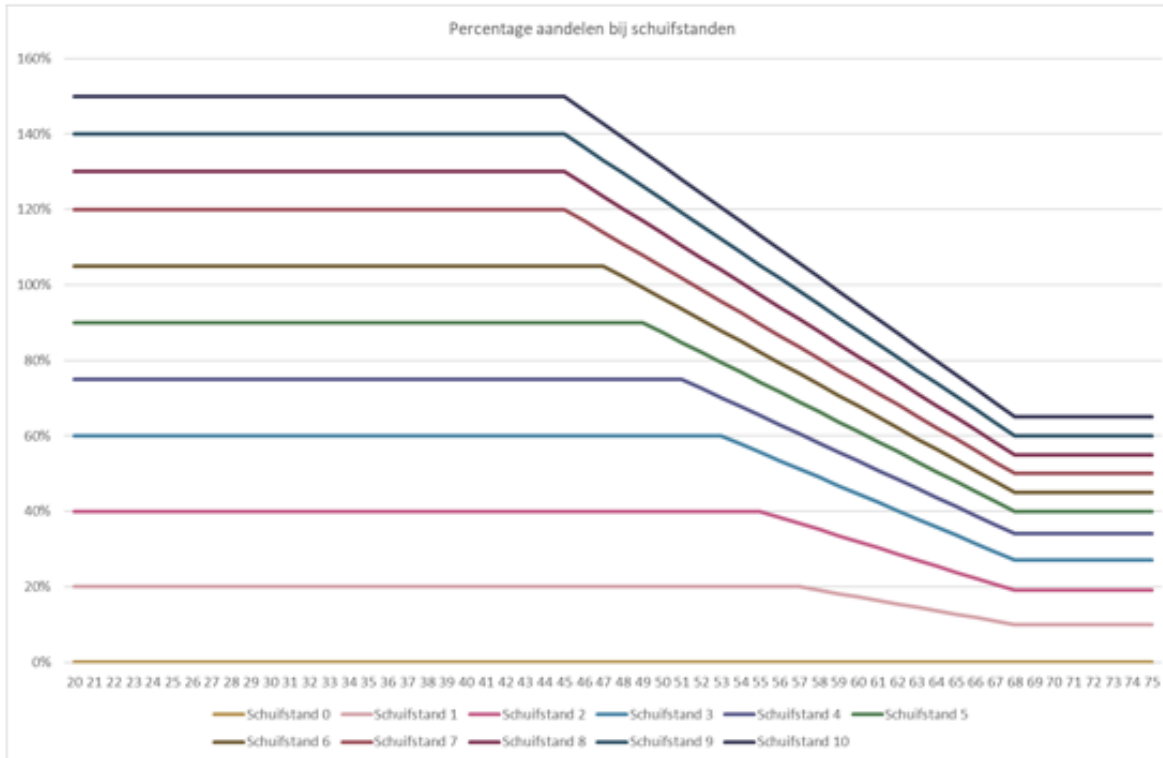
Status
Actief
Arbeidsongeschikt
Slaper
Pensioengerechtigde

Parttimefactor klasse	Maatmens
0% tot 40%	25%
40% tot 60%	50%
60% tot 80%	70%
80% tot 100%	100%

Bijlage 1

Uitgangspunten en parameters Pensioenmeter en schuifstanden

Lifecycles in grafieken:



Bijlage 2

Vervangingsratio's bij inkomen van 43.000

Verwachte
uitkering

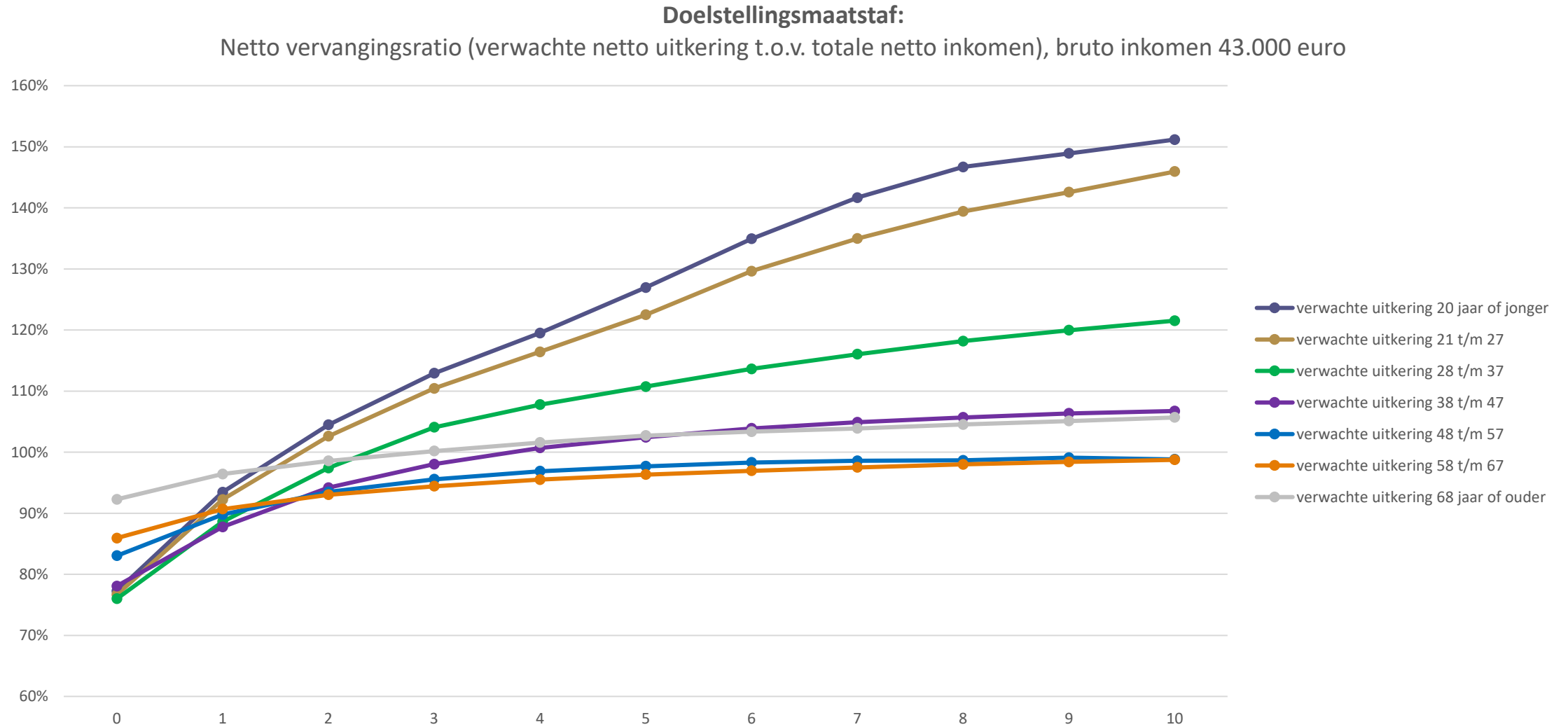
Schuifstand		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
leeftijd	20 jaar of jonger	77,3%	93,5%	104,5%	112,9%	119,5%	127,0%	134,9%	141,7%	146,7%	148,9%	151,2%
	21 t/m 27	76,7%	92,2%	102,6%	110,4%	116,4%	122,5%	129,6%	135,0%	139,4%	142,6%	145,9%
	28 t/m 37	76,0%	88,6%	97,4%	104,1%	107,8%	110,7%	113,6%	116,0%	118,2%	120,0%	121,5%
	38 t/m 47	78,1%	87,8%	94,2%	98,0%	100,7%	102,4%	103,9%	104,9%	105,7%	106,4%	106,7%
	48 t/m 57	83,0%	89,8%	93,5%	95,6%	96,9%	97,7%	98,3%	98,6%	98,7%	99,1%	98,8%
	58 t/m 67	85,9%	90,7%	93,0%	94,4%	95,5%	96,3%	97,0%	97,5%	98,0%	98,4%	98,8%
	68 jaar of ouder	92,3%	96,4%	98,6%	100,2%	101,6%	102,7%	103,4%	103,9%	104,5%	105,1%	105,7%

Uitkering als
het tegenzit

Schuifstand		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
leeftijd	20 jaar of jonger	77,3%	79,4%	81,6%	80,8%	79,3%	77,3%	75,5%	73,2%	71,7%	69,8%	68,0%
	21 t/m 27	76,7%	78,6%	80,1%	79,8%	78,4%	76,6%	74,8%	72,6%	70,2%	68,2%	66,0%
	28 t/m 37	76,0%	76,7%	76,4%	75,0%	73,5%	71,9%	70,2%	68,7%	67,4%	65,5%	64,1%
	38 t/m 47	78,1%	76,4%	75,3%	73,1%	70,9%	69,4%	67,9%	66,6%	65,0%	63,3%	61,8%
	48 t/m 57	83,0%	80,2%	77,9%	75,1%	73,1%	71,1%	69,5%	67,7%	65,9%	64,5%	62,9%
	58 t/m 67	85,9%	82,4%	80,7%	79,0%	77,4%	75,9%	74,6%	73,3%	71,9%	70,5%	69,2%
	68 jaar of ouder	92,3%	88,3%	86,5%	84,7%	83,2%	81,5%	80,2%	78,6%	77,3%	76,0%	74,6%

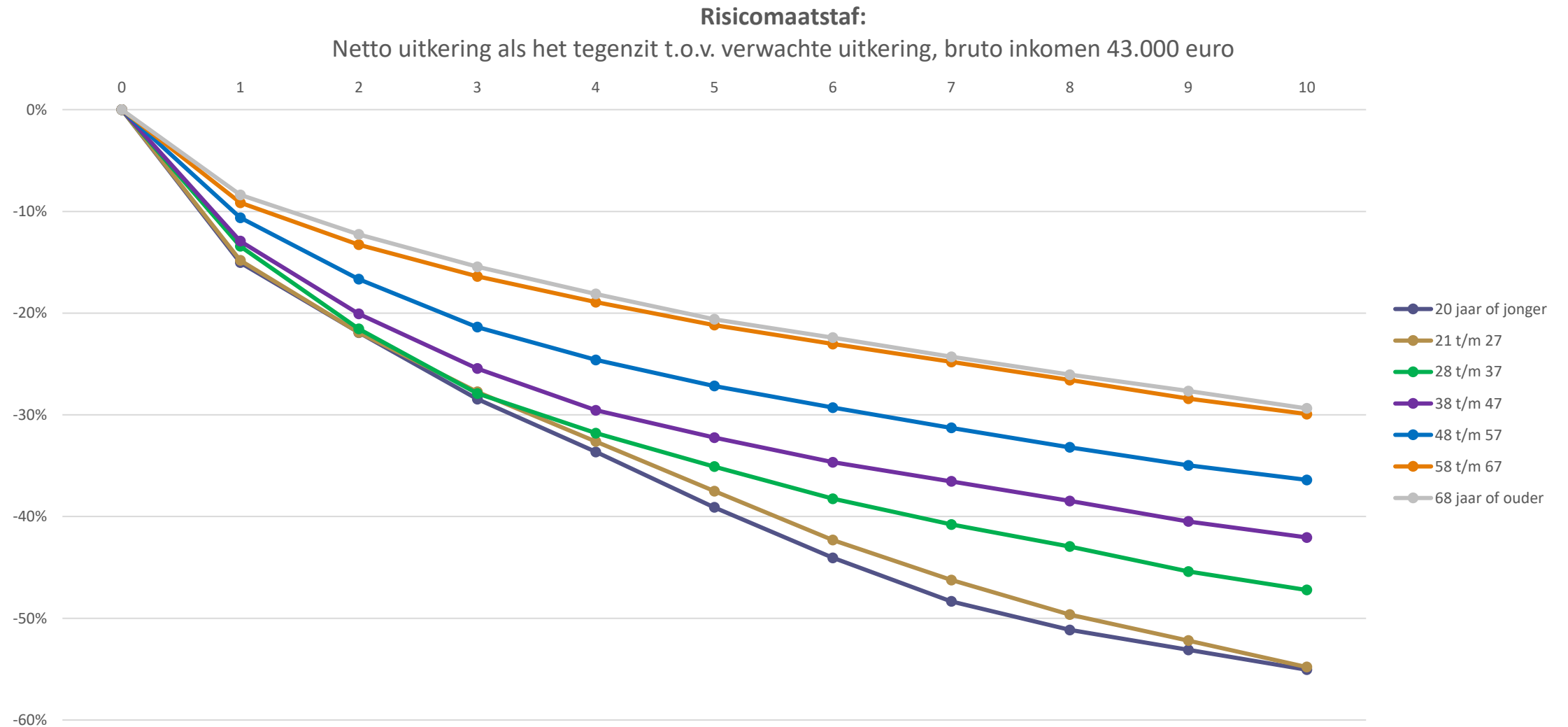
Bijlage 2

Doelstellingsmaatstaf bij verschillende leeftijdscohorten



Bijlage 2

Doelstellingsmaatstaf bij verschillende leeftijdscohorten

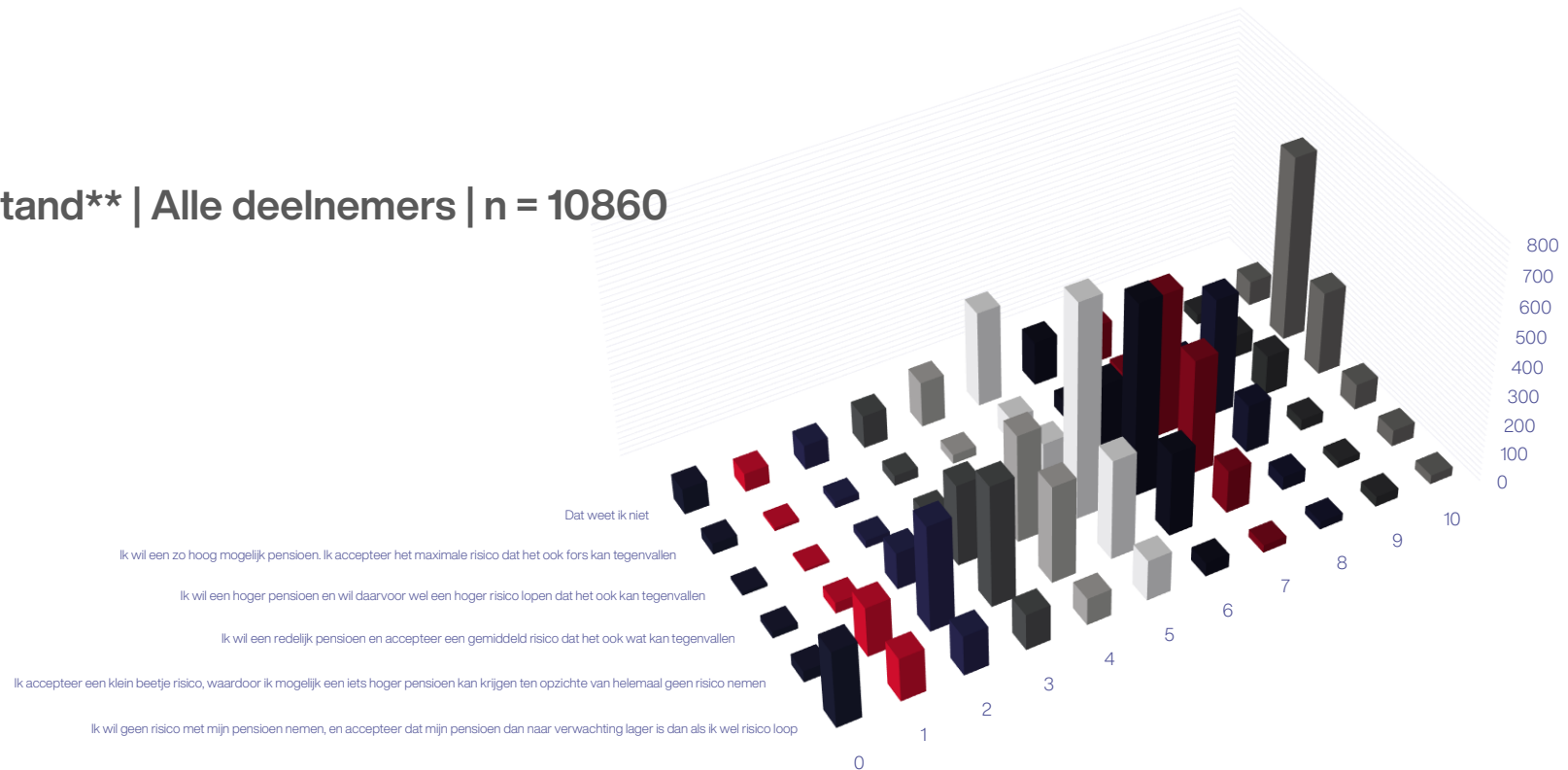


Controlevraag - Schuif

De individuele redenen blijken een goede en logische onderbouwing van de gekozen schuifstand

Onderstaande grafiek geeft van alle respondenten de redenen aan bij de schuifstanden. Hieruit valt visueel op te maken dat de meeste respondenten plausibele redenen hebben aangegeven bij hun gekozen schuifstand. De niet plausibele combinaties (zoals schuifstand 0 in combinatie met 'ik wil een zo hoog mogelijk pensioen...') zijn als onlogisch gekwalificeerd, en niet meegenomen in de analyses. In totaal gaf 25,15% onlogische antwoorden of 'weet niet' aan, en de onlogische antwoorden zitten in de lage staafjes. Conclusie is dat er een duidelijke correlatie is tussen de schuifstand en een (logische) range van kwalitatief getoetste redenen waarom deze is gekozen.

Redenen voor schuifstand** | Alle deelnemers | n = 10860



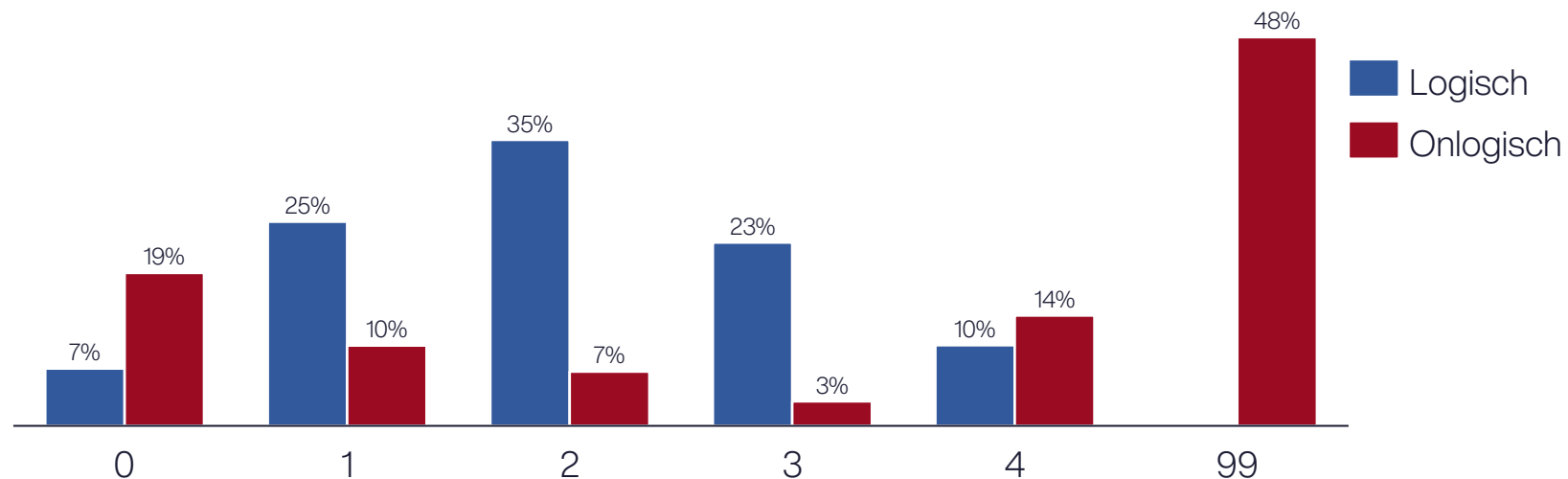
Verdeling controlevraag van logische respons versus onlogische respons

Verdeling van redenen waarom de schuifstand is gekozen sluit aan op de verdeling van de schuifstand zelf

De verdeling tussen de logische respons en deelnemers die de schuif niet goed hebben begrepen is in onderstaande grafiek te zien. De verdeling tussen de twee groepen verschilt op een aantal punten. Zo geven de onlogischen vaker aan niet te weten waarom zij een bepaalde keuze hebben gemaakt (deze optie is automatisch gekwalificeerd als onlogisch) en minder vaak dat zij een redelijk pensioen willen met een gemiddeld risico dat het ook wat kan tegenvallen.

Logischen scoren op deze schaal van 0 t/m 4 gemiddeld een 2,04, en onlogischen (excl. 'weet niet') een 1,71, en verschil van 0,33. Als je deze schaal naar de schuifstand zou extrapoleren, dan zouden de onlogischen een schuifstand hebben van 0,7 lager. De onlogische groep is 25,15%, dus als je deze wel mee zou nemen dan weegt deze slechts beperkt mee. De correctie op de schuifstand indien de onlogischen een schuifstand zouden hebben ingevuld die past bij de controlevraag, komt dan uit op 5,3. Dit is lager dan het huidige gemiddelde van 5,5.

Risicobereidheid naar status | Alle deelnemers | n = 8129 (logisch) | n = 2731 (onlogisch)



Label	Antwoord	Logisch, indien een van deze schuifstanden
0	Ik wil geen risico met mijn pensioen nemen, en accepteer dat mijn pensioen dan naar verwachting lager is dan als ik wel risico loop	0, 1, 2
1	Ik accepteer een klein beetje risico, waardoor ik mogelijk een iets hoger pensioen kan krijgen ten opzichte van helemaal geen risico nemen	0, 1, 2, 3, 4, 5
2	Ik wil een redelijk pensioen en accepteer een gemiddeld risico dat het ook wat kan tegenvallen	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
3	Ik wil een hoger pensioen en wil daarvoor wel een hoger risico lopen dat het ook kan tegenvallen	5, 6, 7, 8, 9, 10
4	Ik wil een zo hoog mogelijk pensioen. Ik accepteer het maximale risico dat het ook fors kan tegenvallen	8, 9, 10
99	Dat weet ik niet	Altijd onlogisch

Bijlage 5 - Respons

Definitieve respons naar statusgroep

De respons is 10.860, ofwel 8,76% op het aantal genodigden. In totaal zijn er 67.897 actieven & arbeidsongeschikten, 43.452 slapers, en 12.585 gepensioneerden uitgenodigd.

	Aantal	Percentage (t.o.v. totaal aantal genodigden)
Actieven + AO	5.595	8,24%
Slapers	2.719	6,26%
Gepensioneerden	2.546	20,23%
Totaal	10.860	8,76%

	Aantal	Percentage (t.o.v. het totale bestand van ADP)
18 t/m 20	929	4,62%
21 t/m 27	843	2,85%
28 t/m 37	933	5,07%
38 t/m 47	969	7,71%
48 t/m 57	2117	11,70%
58 t/m 67	3052	18,20%
68 t/m 77	1517	20,13%
78 en ouder	500	12,28%

Bijlage 6 - Representativiteit

Tussen de verschillende groepen

Deze tabel laat de representativiteit van de resultaten zien per leeftijdscohort, geslacht en statusgroep. Daarbij is ook het verschil tussen de ongewogen en gewogen data te zien. Hierdoor wordt duidelijk dat op deze randtotalen het maximale verschil tussen het bestand en de resultaten 2,2 procentpunten (bij slapers) is na weging, waar dat voor weging 15,0 procentpunten was (bij 58 – 67 jarigen).

	Bestand		Ongewogen		Gewogen		Verschil in %p tussen bestand en gewogen
	#	%	#	%	#	%	
<20 jaar	20055	15,8%	925	8,5%	1705	16,4%	0,6%
21 - 27 jaar	29758	23,4%	843	7,8%	2145	20,6%	-2,8%
28 - 37 jaar	18287	14,4%	933	8,6%	1558	15,0%	0,6%
38- 47 jaar	12581	9,9%	969	8,9%	1075	10,3%	0,4%
48 - 57 jaar	18143	14,3%	2117	19,5%	1578	15,2%	0,9%
58 - 67 jaar	16682	13,1%	3052	28,1%	1425	13,7%	0,6%
68 - 77 jaar	7506	5,9%	1517	14,0%	591	5,7%	-0,2%
>78 jaar	4030	3,2%	500	4,6%	321	3,1%	-0,1%
Man	58169	45,8%	5898	54,3%	4820	46,4%	0,6%
Vrouw	68873	54,2%	4958	45,7%	5578	53,6%	-0,6%
Actief	69070	54,4%	5595	51,5%	5844	56,2%	1,8%
Slaper	45084	35,5%	2719	25,0%	3465	33,3%	-2,2%
Gepensioneerd	12888	10,1%	2546	23,4%	1096	10,5%	0,4%

Bijlage 6 - Representativiteit

Binnen leeftijdscohorten

Tabellen 1, 2, en 3 laten de representativiteit binnen de leeftijdscohorten zien. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de procentuele verdeling op basis van pensioenstatus en geslacht binnen de leeftijdscohorten voor de ongewogen respons, de gewogen respons en het totale deelnemersbestand van ADP.

Tabellen A en B laten de verschillen in procentpunten zien tussen tabellen 1 en 2 ten opzichte van 3, het deelnemersbestand. Hierdoor is te zien dat de herweging ook de representativiteit van de resultaten binnen de cohorten vergroot en het verschil wordt beperkt.

(1) Verdeling binnen ongewogen respons

	actief	slaper	Gep.	M	V
<20 jaar	98%	1%	1%	50%	50%
21 - 27 jaar	83%	17%	1%	51%	49%
28 - 37 jaar	68%	31%	1%	56%	44%
38 - 47 jaar	68%	32%	1%	55%	45%
48 - 57 jaar	62%	37%	1%	47%	53%
58 - 67 jaar	46%	38%	16%	55%	45%
68 - 77 jaar	0%	1%	99%	62%	38%
>78 jaar	0%	1%	99%	67%	33%

(2) Verdeling binnen gewogen respons

	actief	slaper	Gep.	M	V
<20 jaar	100%	0%	0%	46%	54%
21 - 27 jaar	74%	26%	0%	48%	52%
28 - 37 jaar	41%	59%	0%	49%	51%
38 - 47 jaar	49%	51%	1%	48%	52%
48 - 57 jaar	50%	49%	1%	41%	59%
58 - 67 jaar	41%	47%	12%	47%	53%
68 - 77 jaar	3%	0%	97%	43%	57%
>78 jaar	1%	0%	99%	48%	52%

(3) Verdeling binnen deelnemersbestand

	actief	slaper	Gep.	M	V
<20 jaar	100%	0%	0%	42%	58%
21 - 27 jaar	62%	38%	0%	46%	54%
28 - 37 jaar	41%	59%	0%	50%	50%
38 - 47 jaar	49%	50%	0%	47%	53%
48 - 57 jaar	50%	49%	1%	43%	57%
58 - 67 jaar	40%	48%	12%	49%	51%
68 - 77 jaar	10%	0%	90%	43%	57%
>78 jaar	4%	0%	96%	38%	62%

(A) Verschil tussen ongewogen en deelnemersbestand in %p

Ongewogen	actief	slaper	Gep.	M	V
<20 jaar	2%	-1%	-1%	-8%	8%
21 - 27 jaar	-20%	21%	-1%	-5%	5%
28 - 37 jaar	-26%	27%	-1%	-6%	6%
38 - 47 jaar	-18%	19%	0%	-8%	8%
48 - 57 jaar	-11%	11%	0%	-4%	4%
58 - 67 jaar	-5%	10%	-5%	-5%	5%
68 - 77 jaar	9%	-1%	-9%	-19%	19%
>78 jaar	4%	-1%	-3%	-29%	29%

(B) Verschil tussen gewogen en deelnemersbestand in %p

Gewogen	actief	slaper	Gep.	M	V
<20 jaar	0%	0%	0%	-4%	4%
21 - 27 jaar	-11%	11%	0%	-2%	2%
28 - 37 jaar	0%	0%	0%	1%	-1%
38 - 47 jaar	0%	0%	0%	-1%	1%
48 - 57 jaar	0%	0%	0%	2%	-2%
58 - 67 jaar	0%	1%	-1%	2%	-2%
68 - 77 jaar	7%	0%	-7%	1%	-1%

Bijlage 7 - Acceptatiegrenzen

Q&A Acceptatiegrenzen

1. “De N op V14 en V15 is ongelijk, hoe kan dit?”

Deelnemers aan dit onderzoek konden bij de vragen over de acceptatiegrenzen (V14 en V15) aangeven welke schuifstanden zij nog acceptabel vonden, afhankelijk van de gekozen schuifstand in de Pensioenmeter. Deelnemers die inconsistent geantwoord hebben zijn op de respectievelijke vraag als onlogisch gecategoriseerd. Als een deelnemer één van de twee vragen over de acceptatiegrenzen onlogisch heeft beantwoord, is deze deelnemer buiten beschouwing gelaten voor de analyses op **beide** vragen. Als een deelnemer ‘Weet ik niet’ heeft geantwoord op één van de twee vragen, is deze deelnemer wel meegenomen voor de andere vraag. Ter illustratie: een deelnemer die schuifstand 6 heeft gekozen en in V14 aangaf schuifstand 7 wel te accepteren, schuifstand 8 niet te accepteren en schuifstand 9 wel te accepteren wordt als onlogisch gecategoriseerd en daarmee niet meegenomen voor de analyses op beide vragen.

Gekozen schuifstand: 6	Niet acceptabel	Wel acceptabel
Schuifstand 7		x
Schuifstand 8	x	
Schuifstand 9		x
Schuifstand 10		x

2. “De gemiddelde schuifstand per leeftijdscohort wijkt af bij V14 en V15, hoe kan dit?”

De schuifstand per cohort (en voor het totaal) is voor de vragen over de acceptatiegrenzen berekend op basis van dezelfde aannames waarmee het gemiddelde aantal afwijkende schuifstanden wordt berekend. Dat wil zeggen dat de gemiddelde gekozen schuifstand voor V14 wordt berekend over de logische antwoorden op de Pensioenmeter, de logische antwoorden op V14 én de logische antwoorden óf de ‘Weet ik niet’ op V15. Hiermee wordt uitsluitend de gemiddelde schuifstand berekend over deelnemers die een schuifstand tot en met 9 gekozen hebben (deelnemers met schuifstand 10 hebben deze vraag niet gezien). Als gevolg hiervan ligt de gemiddelde schuifstand bij V14 iets lager en ligt deze bij V15 juist iets hoger.

Bijlage 7 - Acceptatiegrenzen

Q&A Acceptatiegrenzen (vervolg)

3. *“De N voor de grafieken over beide acceptatiegrenzen (slide 22 en 23) is ongelijk aan de N op de reguliere analyses voor de acceptatiegrenzen, hoe kan dit?”*

Voor deze analyses zijn deelnemers meegenomen die (1) logisch hebben geantwoord op de Pensioenmeter, (2) logisch óf ‘Weet ik niet’ hebben geantwoord op V14, én (3) logisch óf ‘Weet ik niet’ hebben geantwoord op V15.

Tevens geldt voor de verdeling van de acceptatiegrenzen op slide 23 dat de N verschillend is per schuifstand en afhankelijk is van het aantal deelnemers dat een bepaalde schuifstand heeft gekozen en deze nog acceptabel vond. Dat wil zeggen dat percentages gekozen schuifstand, bijvoorbeeld, niet optellen tot 100%, en de percentages uitsluitend tot 100% optellen binnen elke schuifstand.

Contact



Paul Geurtsen
Senior Manager
Pensions
IG&H

M: 06-2001 2847
E: paul.geurtsen@igh.com



Pim van Keeken
Business Analyst
Financial Services
IG&H

M: 06-22238194
E: pim.vankeeken@igh.com



André Oosterom
Actuaris
Achmea Pensioenservices

M: 06-48341048
E: andre.oosterom@achmea.nl



Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 6: Risicopreferentieonderzoek 2021



Concept eindrapportage Deelnemersonderzoek risicobereidheid

Ahold Delhaize Pensioenfonds

Ahold Delhaize
Pensioen



make
strategy
work

Inhoud

Rapportage deelnemersonderzoek ADP

■ Inleiding en verantwoording

- Inleiding
- Instrument
- Verantwoording

■ Conclusies

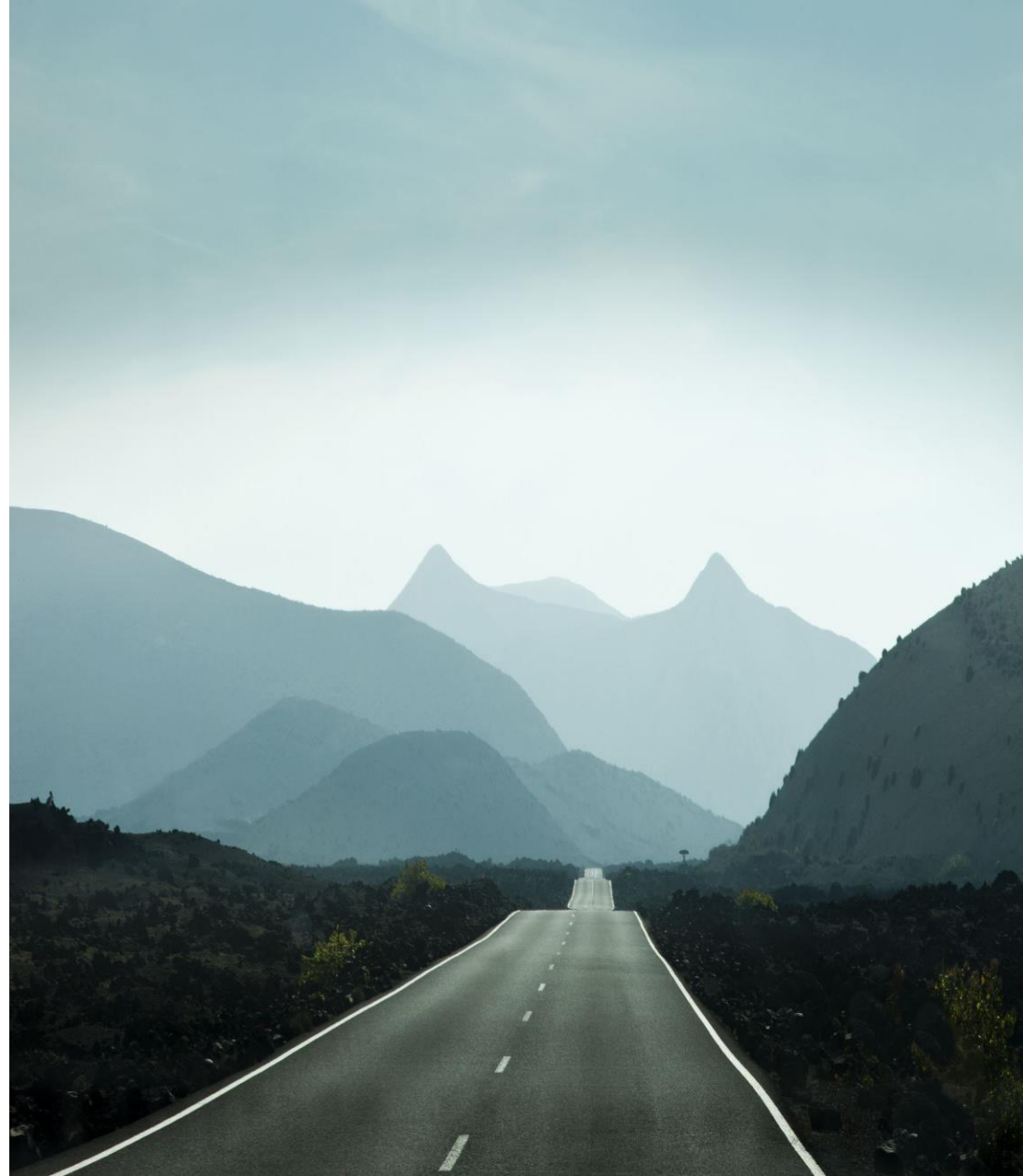
- Risicobereidheid deelnemers
- Risicodraagkracht en pensioenregeling van de toekomst

■ Resultaten

- Risicobereidheid
- Risicodraagkracht
- Regeling
- Sentiment

■ Bijlagen

- Uitgangspunten en parameters
- Vervangingsratio's, doelstellingsmaatstaf en risicomaatstaf
- Verantwoording schuifstand
- Verdeling risicobereidheid naar inkomensklassen
- Vragenlijst ADP



Inleiding

De vraagstelling van ADP

- Ahold Delhaize Pensioenfonds wil weten welk beleggingsbeleid onder het nieuwe pensioenstelsel het beste aansluit bij de bereidheid van haar deelnemers om risico's te aanvaarden met hun pensioen. En ADP wil de deelnemers peilen over een aantal belangrijke onderdelen van de pensioenregeling in het kader van het nieuwe pensioenstelsel. Deelvragen hierbij zijn: wat is de risicobereidheid van verschillende leeftijdscohorten, van actieven, slapers en pensioengerechtigden. Wat is het risicodraagvlak (in hoeverre zeggen deelnemers risico's te kunnen nemen)? Welke voorkeuren hebben deelnemers t.a.v. het type pensioenregeling en het type uitkering?
- IG&H en Achmea Pensioenservices hebben een instrument ontwikkeld om risicobereidheid onder pensioen-deelnemers te meten, de Pensioenmeter, en zijn door ADP gevraagd om de vraagstelling te onderzoeken.
- Het onderzoek is uitgevoerd onder de deelnemers van ADP. Ruim 41.000 actieven, slapers en uitkeringsgerechtigden hebben vanuit APS namens ADP een e-mail met een link ontvangen naar een beveiligde omgeving van IG&H met een vragenlijst waarin de Pensioenmeter is opgenomen. Het onderzoek is anoniem. Ruim 3.700 actieven, slapers en uitkeringsgerechtigden hebben gereageerd.
- De vragenlijst bevatte vragen over risicobereidheid en risicodraagvlak. Daarnaast zijn leeftijd, geslacht, inkomen, kostwinnerschap, burgerlijke staat en bedrijfsonderdeel uitgevraagd of toegevoegd om te kijken of er onderscheid gemaakt kan worden in risicobereidheid naar deze achtergrondkenmerken, en voor leeftijd, geslacht en status om de steekproef representatief te maken naar het deelnemersbestand van ADP.

Instrument

De Pensioenmeter meet risicobereidheid

- De Pensioenmeter toont een grafiek met de verwachte pensioenuitkomst en de complete spreiding van mogelijke pensioenuitkomsten daaromheen als het mee- of tegenzit.
- Deze uitkomsten veranderen als de deelnemer een schuif verplaatst en daarmee meer of minder risico neemt.
- De pensioenuitkomsten zijn maandelijkse netto reële bedragen in euro's van nu, op 68 jarige leeftijd*, inclusief AOW. En gaat uit van 45 jaar** pensioenopbouw met een gemiddelde salarisgroei.
- De individuele uitkomsten zijn op basis van inkomensklasse, leeftijdsklasse en parttime-uren.
- Achter elke schuifstand is in nauw overleg met ADP een mogelijk beleggingsbeleid gemodelleerd, en zijn de uitgangspunten en parameters van de berekeningen vastgesteld, die de verwachte pensioenuitkomst en de spreiding van die pensioenoplossing weergeven. Zie bijlage 1.



* Voor actieven en slapers. Voor gepensioneerden wordt als uitkomst 'over 10 jaar' gehanteerd.

** Zie bijlage 1 voor toelichting

Instrument

De basis

- De methode is gebaseerd op onderzoek* van Netspar naar de ‘pension builder’:

“...een veelbelovend hulpmiddel is om de risicoprofielmeting voor deelnemers in pensioenregelingen op een meer accurate en ook toegankelijke manier te verrichten. De tool biedt inzicht aan de deelnemer in de uitruil tussen risico en rendement toegespitst op de voor hem of haar relevante inkomenssituatie en is gebaseerd op de onderliggende rekenmodellen en producten van de betreffende pensioenaanbieder” [cit.]

- IG&H en Achmea Pensioenservices hebben de methodiek verder vormgegeven, waarbij IG&H als onafhankelijk bureau de risicobereidheidsonderzoeken ontwikkelt en uitvoert, en de webbased software heeft ontwikkeld en deze beheert. En Achmea Pensioenservices het actuariële model beheert achter de Pensioenmeter, de parameters voor onder meer de regeling en beleggingen vaststelt in overleg met de klant, en de actuariële berekeningen uitvoert



* Bron: Netspar Design Paper 49, Naar een nieuwe aanpak voor risicoprofielmeting voor deelnemers in pensioenregelingen, Januari 2016

Verantwoording (1)

Onderzoek en Pensioenmeter

- Onderzoeksmethode: e-mail uitnodiging met link naar het onderzoeksportaal van IG&H, waarbij de deelnemer kon deelnemen na het invoeren van een toegangs-code en persoonlijke code aan het onderzoek. Het onderzoek betrof het invullen van de pensioenmeter met de schuif plus aanvullende vragen (bijlage 5).
- Het onderzoek is anoniem uitgevoerd. De e-mails zijn vanuit Ahold Delhaize Pensioenfonds verzonden. De anonieme antwoorden zijn verwerkt door IG&H. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode 21 september tot 4 oktober.
- In totaal zijn 41.499 deelnemers (28.165 actieven, 5.945 uitkeringsgerechtigden en 7.389 slapers) van Ahold Delhaize Pensioenfonds geselecteerd. Minus e-mail bouncers en niet verzonden e-mails op de eerste uitnodiging hebben **41.267 unieke e-mailadressen** één of meer uitnodigingen ontvangen. Er is één reminder verzonden aan alle deelnemers die tot dan toe nog niet gerespondeerd hadden. **De respons is 3.710, ofwel 9,0 %.**
- Er is een controlevraag opgenomen om te kunnen beoordelen of de respondent de pensioenmeter met de schuifstand goed heeft begrepen (bijlage 3b). Bij 17,9% van de respons bleek de controlevraag niet logisch te corresponderen met de schuifstand. Dit is gunstiger dan de benchmark in Nederland waarin dit 20% betrof. Deze onlogische schuifstanden zijn niet meegenomen in de analyses. De logische respons komt uit op n=2.981 en dat is de basis voor de analyses en rapportage.

Verantwoording (2)

Onderzoek en Pensioenmeter

- Dit bestand is **representatief** gemaakt middels wegingsfactoren op de variabelen status (actief, OP-uitkeringsgerechtigd, slaper), geslacht, en leeftijdsklasse binnen de totale populatie van ADP. Door de hoge respons zijn de uitspraken betrouwbaar (95%) en nauwkeurig (statistische onnauwkeurigheidsmarge van minder dan 1,6%). Waar we spreken over “deelnemers”, kunnen we daarom goed spreken over “deelnemers van ADP” en niet uitsluitend over “deelnemers aan het onderzoek“. Waar sprake is van conclusies over subgroepen (bijv. leeftijdscohorten) is de representativiteit, betrouwbaarheid en/of nauwkeurigheid lager (bijvoorbeeld bij een subgroep van n=250 geldt bij 95% betrouwbaarheid een statistische onnauwkeurigheid van circa 6%, nog steeds goed). Dit is van belang bij de leeftijdscohorten die allemaal rond of (ruim) boven de n=250 zitten.
- **De parameters achter de schuifstanden 0 tot en met 10 representeren een breed scala aan pensioenoplossingen** zoals in overleg met ADP en APS zijn vastgesteld, waarbij schuifstand 0 staat voor absolute zekerheid die in de praktijk niet voorkomt en schuifstand 10 voor veel beleggingsrisico. Daartussen zitten pensioenoplossingen in een gelijkmatig oplopende mate van risico (zie bijlage 1). Deze zijn door Achmea Pensioenservices doorgerekend om in het actuariële model van de pensioenmeter op te nemen.



Inhoud

Conclusies

- Risicobereidheid deelnemers
- Risicodraagkracht en pensioenregeling van de toekomst

Conclusies (1)

Risicobereidheid deelnemers

- De gemiddelde risicobereidheid ligt op een 5,5 op een schaal van 0 t/m 10. Het bij deze stand behorende beleggingsbeleid ligt op 51% zakelijke waarden en 45% renteaafdekking.
- Een risicomaatstaf bij schuifstand 5,5 geeft aan dat de deelnemers van 38 t/m 47 jaar met een inkomen van € 43.500 bruto gemiddeld een afwijking van 20% accepteren t.o.v. hun verwachte pensioen.
- Actieven en slapers zijn meer risicobereid dan pensioengerechtigden.
- De gemiddelde risicobereidheid neemt af naarmate het leeftijdscohort toeneemt. Een mogelijke doelstellingsmaatstaf is de vervangingsratio: bij een inkomen van bijvoorbeeld € 43.500 bruto en een leeftijd van 38 t/m 47 jaar ligt de netto vervangingsratio bij de gemiddelde risicobereidheid van een 5,5 in dit cohort op ca. 83%.
- Er is een redelijke spreiding in risicobereidheid, met name binnen actieven en slapers. De spreiding binnen de leeftijdscohorten is iets lager dan van het gehele deelnemersbestand. Dat impliceert dat leeftijd dus een (klein) deel van de variatie wegneemt, maar ook een groot deel van de variatie niet door leeftijd komt. Dat wil zeggen dat met één risicostand in beperkte mate aan de risicohouding van het gehele deelnemersbestand kan worden voldaan, maar ook beperkt (maar net iets beter) aan de risicohouding binnen één cohort kan worden voldaan.
- Ook valt de relatief grote groep op van 16% die het maximale risico wil lopen dat in deze berekeningen is opgenomen. Deze groep krijgt bij elk collectief gemiddelde van een leeftijdscohort minder verwacht pensioen dan zij wensen.
- Gemiddeld zijn actieven en slapers, man, jong, hoger inkomen, en werkzaam bij bepaalde bedrijfsonderdelen (iets) meer risicobereid.

Conclusies (2)

Risicodraagkracht en pensioenregeling van de toekomst

- Één op de zes deelnemers zegt een tegenvaller van 20% in zijn pensioeninkomen niet op te kunnen vangen. Jongeren zeggen een tegenvaller beter op te kunnen vangen dan ouderen. Pensioengerechtigden hebben op basis van deze vraag een lagere risicodraagkracht dan actieven en slapers.
- Eén op de vijf deelnemers zegt zelf niets aanvullends geregeld te hebben voor zijn pensioeninkomen. De risicodraagkracht van zowel jongeren onder de 27 jaar als van pensioengerechtigden is op basis hiervan iets lager dan actieven en slapers tussen 28 en 57 jaar.
- De kwetsbare groepen definiëren we hier als diegenen die aangeven een tegenvaller niet te kunnen opvangen. In de kwetsbare groepen zitten vaker de oudere leeftijdscohorten, lagere inkomens tussen € 10.000 en € 33.000 en iets vaker mannen.
- Er is enige voorkeur voor een pensioenregeling waarin de deelnemer zelf kiest hoeveel risico deze loopt met zijn pensioenbeleggingen, t.o.v. een regeling waarin het fonds per leeftijdscohort het risico bepaalt.
- Er is weinig voorkeur voor een pensioenregeling zoals nu. Dit impliceert een voorkeur voor het invaren in een premieregeling (op basis van het element risicotoedeling). De voorkeur voor niet invaren komt voornamelijk vanuit deelnemers met een voorkeur voor het solidaire contract. Al hebben deze deelnemers met een voorkeur voor het solidaire contract nog steeds vaker een voorkeur voor wel invaren dan voor niet invaren.
- Er is enige voorkeur voor een min of meer vaste uitkering t.o.v. een variabele uitkering.
- Er is een duidelijke voorkeur voor een buffer, evenals een voorkeur voor solidariteit.
- Deelnemers reageren positief op dit onderzoek.



Inhoud

Resultaten

- Risicobereidheid gemiddeld over alle deelnemers
- Risicobereidheid en vertaling naar beleggingsbeleid
- Risicobereidheid versus vervangingsratio, doelstellings- en risicomastaf
- Risicobereidheid per leeftijdscohort
- Risicobereidheid actieven, slapers, pensioengerechtigden
- Risicobereidheid naar geslacht, leeftijd, inkomen, werkuren, bijdrage gezinsinkomen, burgerlijke staat en bedrijfsonderdelen Ahold Delhaize
- Risicodraagkracht: tegenvaller kunnen opvangen
- Risicodraagkracht per leeftijdscohort en naar risicobereidheid
- Risicodraagkracht en kwetsbare groepen
- Risicodraagkracht: wat zelf aanvullend geregeld?
- Regeling voorkeur zelf beleggingsrisico kiezen of pensioenfonds kiest
- Regeling wel of niet invaren?
- Regeling voorkeur vaste of variabele uitkering
- Regeling voorkeur buffer of geen buffer
- Regeling en Solidariteit
- Sentiment onderzoek

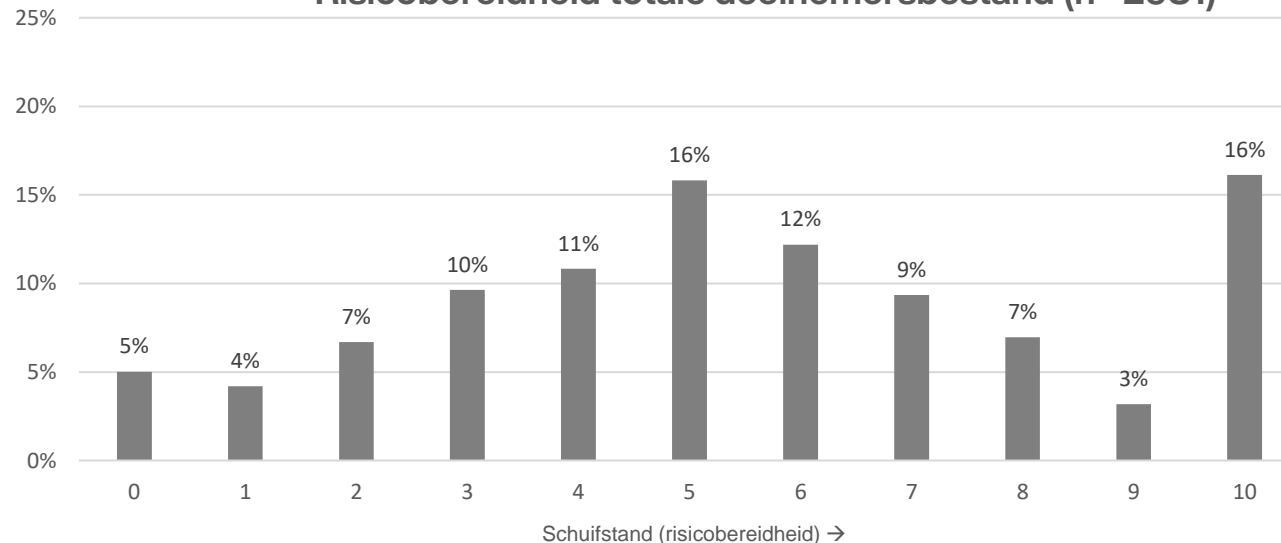
Risicobereidheid

Risicobereidheid gemiddeld over alle deelnemers

De risicobereidheid van alle deelnemers is breed verdeeld. De meesten scoren een 5 op de schaal van 0 (geen risico) tot en met 10 (veel risico)*. Het gemiddelde ligt op 5,5. De mediaan ligt in de categorie 5, en de modus** is een 5.

De spreiding is redelijk groot: er is geen meerderheid voor 3 of 4 naast elkaar liggende schuifstanden. Dus bij elke keuze voor een collectieve oplossing is er een grotere groep die een risicobereidheid heeft die minstens 3 standen afwijkt van die keuze. Verder vallen de uitersten op: 5% geeft aan geen enkel risico te willen nemen en maar liefst, 16% geeft het maximale risico aan. De standaardafwijking is 2,9 ***

Risicobereidheid totale deelnemersbestand (n= 2981)



* Voor de betekenis van en gebruikte parameters achter de schuifstanden: zie bijlage 1

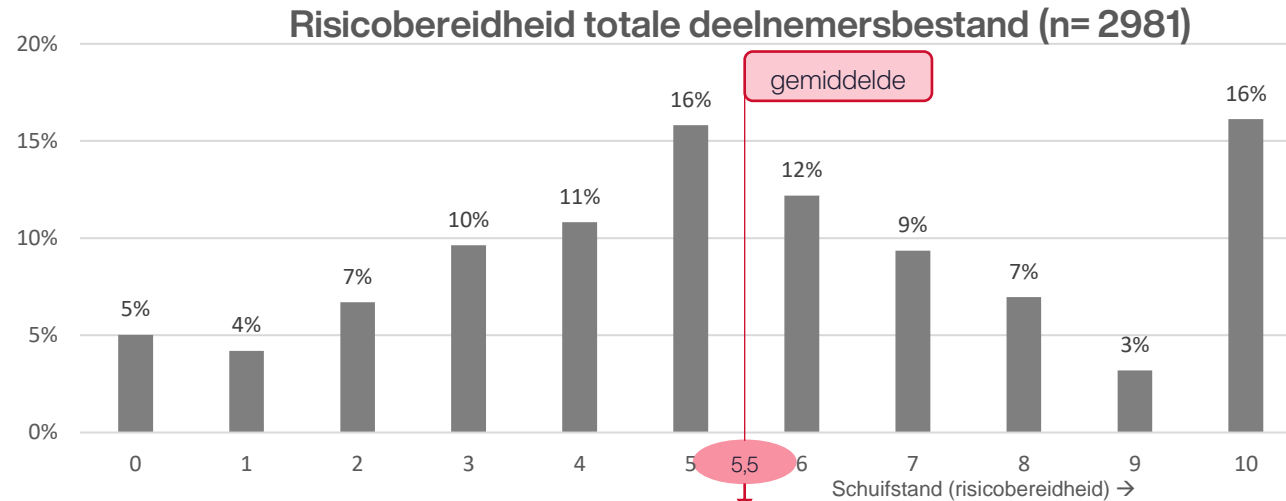
** Mediaan is middelste waarneming; 50% scoort lager, 50% scoort hoger. Modus is meest voorkomende score.

*** Standaardafwijking ofwel standaarddeviatie is een spreidingsmaat die aangeeft hoe groot de gemiddelde afwijking t.o.v. het gemiddelde is.

Risicobereidheid

Betekenis schuifstanden risicobereidheid in concrete beleggingen

De risicobereidheid bij elke schuifstand is direct gekoppeld aan een beleggingsbeleid. Bijvoorbeeld bij schuifstand 5 krijgt een deelnemer de pensioenresultaten te zien die horen bij een beleggingsmix van 46% aandelen en 50% renteafdekking (zie ook bijlage 1). De individuele uitkomsten die een deelnemer te zien krijgt zijn dus afhankelijk van zijn leeftijd. En deze zijn ook afhankelijk van zijn inkomen en of de deelnemers actief/slaper of gepensioneerd is.



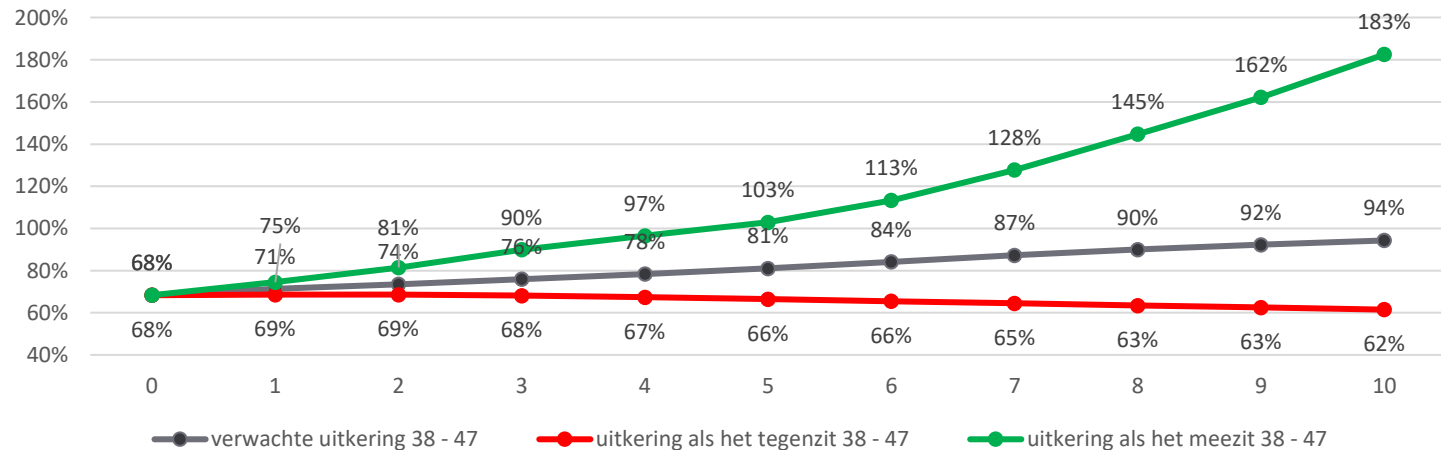
Schuifstand	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Allocatie aandelen	0%	9%	18%	27%	37%	46%	57%	67%	78%	89%	100%
Renteafdekking	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

Risicobereidheid

Risicobereidheid versus vervangingsratio

Het risico achter elke stand van risicobereidheid kan geduid worden met de vervangingsratio*. Bijvoorbeeld: voor een persoon in het leeftijdscohort 38 t/m 47 jaar en een bruto inkomen van 43.500 die gekozen heeft voor schuifstand nul, is de netto vervangingsratio 68%. Indien iemand uit deze groep schuifstand 10 heeft gekozen, dan is zijn vervangingsratio bij de verwachte uitkering 94% en als het tegenzit 62%.

Doelstellingsmaatstaf:
Netto vervangingsratio (verwachte netto uitkering t.o.v. netto inkomen)
voor een 38 - 47 jarige, bruto inkomen 43.500



*Vervangingsratio is de totale netto pensioenuitkering inclusief AOW gedeeld door het huidige netto inkomen

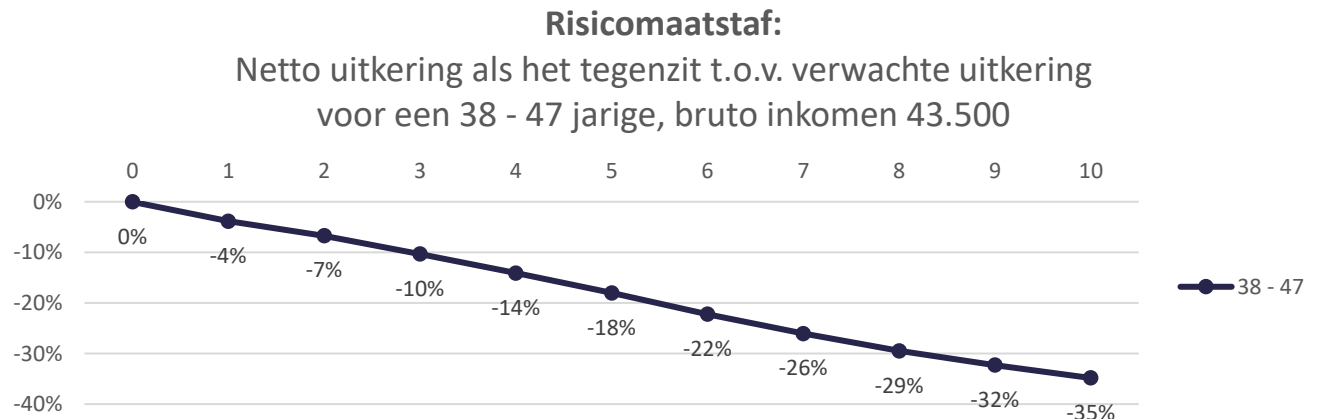
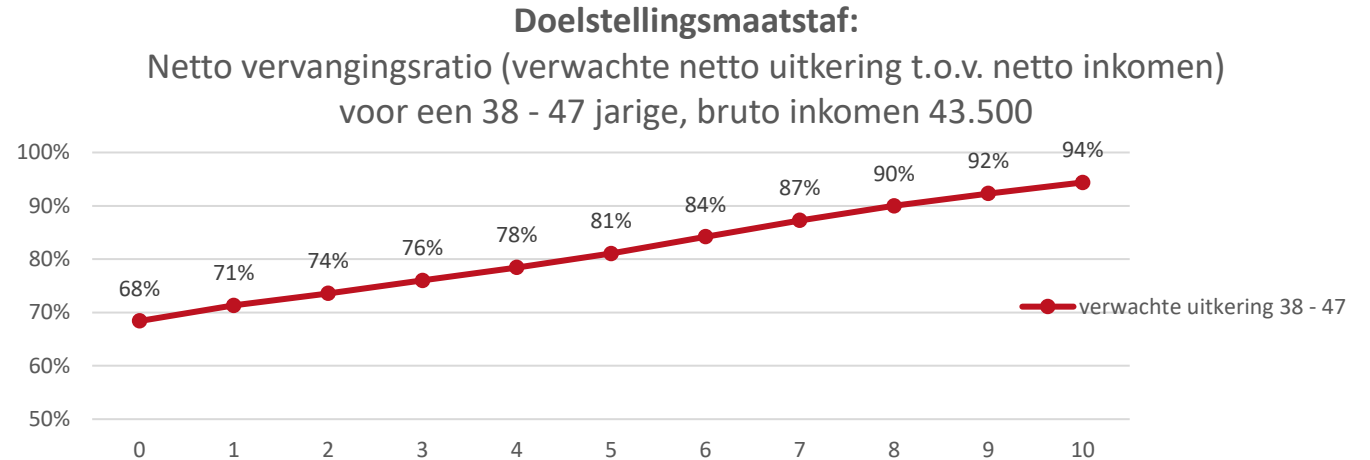
** Voor andere leeftijden, zie bijlage 1

Risicobereidheid

Doelstellings- en risicomaatstaven

De **doelstellingsmaatstaf** definiëren we conform de WTP als de verwachte netto uitkering incl. AOW t.o.v. het netto inkomen. Deze is dus gelijk aan de verwachte vervangingsratio.

De **risicomaatstaf** definiëren we conform de WTP als de netto uitkering incl. AOW als het tegenzit t.o.v. de verwachte uitkering.

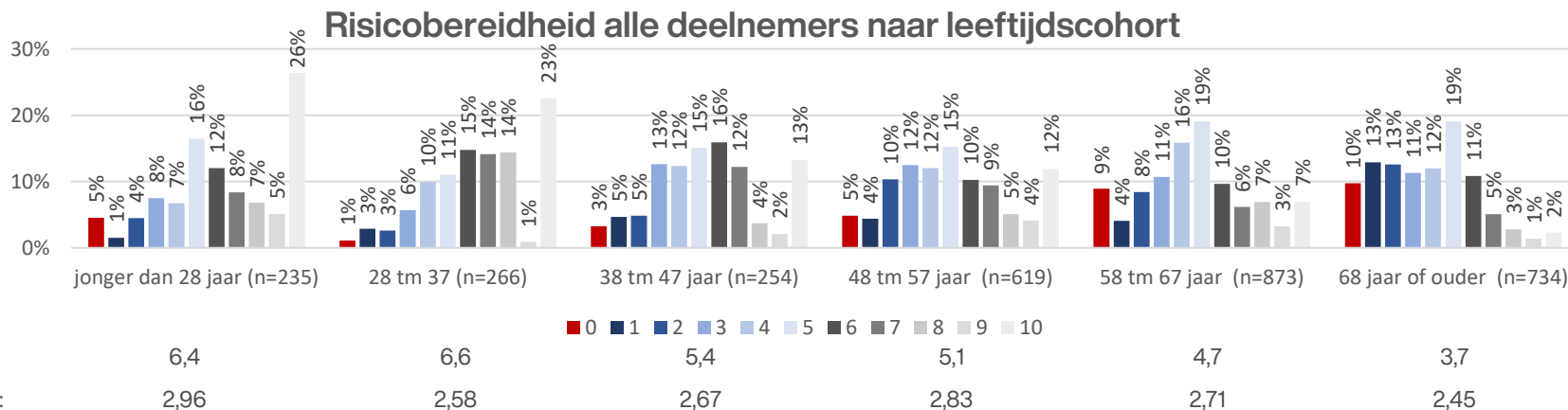


Risicobereidheid

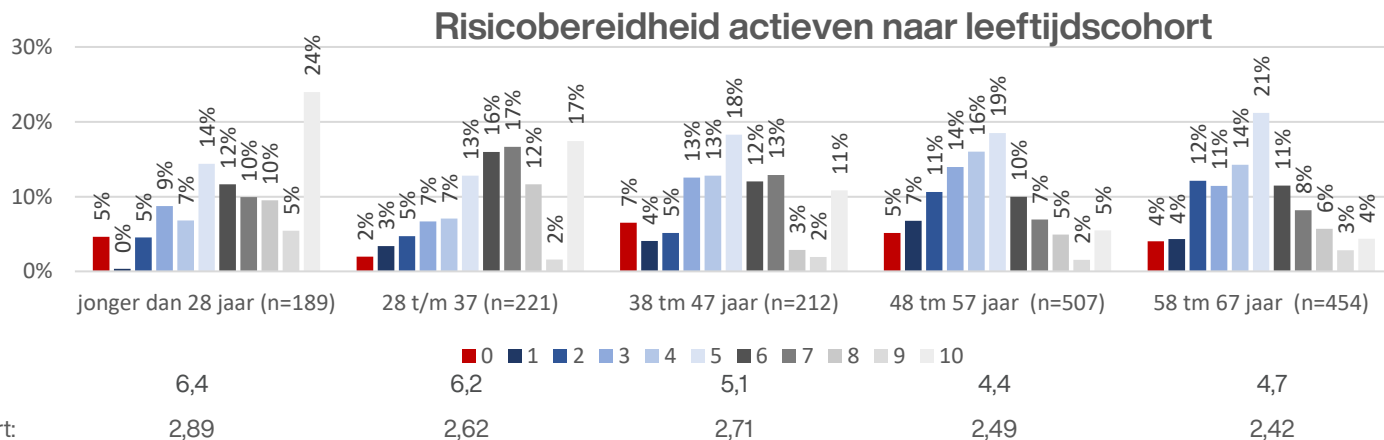
Verdeling risicobereidheid naar leeftijdscohorten (1): hoe ouder, des te minder risicobereid

Deze grafieken geven per leeftijdscohort de verdeling over de schuifstanden**. Naarmate de leeftijd toeneemt, des te minder de risicobereidheid is. Bij de cohorten jonger dan 28 en 28 t/m 37 scoort het gemiddelde niet significant verschillend van elkaar en zouden samengevoegd kunnen worden. De cohorten 38 t/m 47 en 48 t/m 57 zouden op basis van significante verschillen bij alleen de actieven gescheiden kunnen blijven.

* Verschillen tussen de cohorten zijn significant. Behalve tussen de jongste twee en middelste twee cohorten



* Verschillen tussen de cohorten zijn significant. Behalve tussen de jongste twee cohorten



** Individuele percentages kunnen a.g.v. een lage n niet significant zijn.

De verdeling in totaal geeft wel een goed beeld.

Risicobereidheid

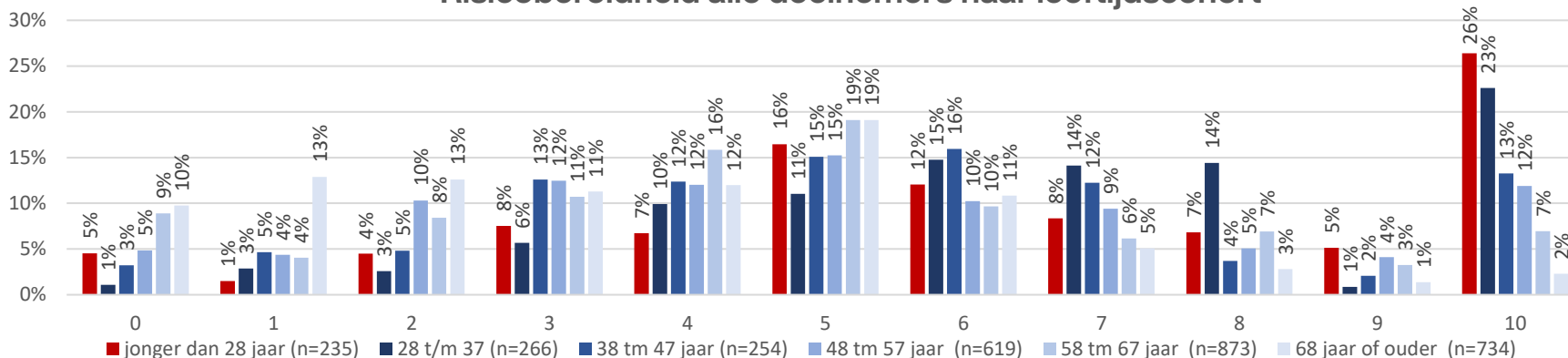
Verdeling risicobereidheid naar leeftijdscategorieën (2)

Deze grafieken geven dezelfde data als de vorige slide, alleen dan per schuifstand hoeveel procent* van de leeftijdscategorie die schuifstand aangeeft.

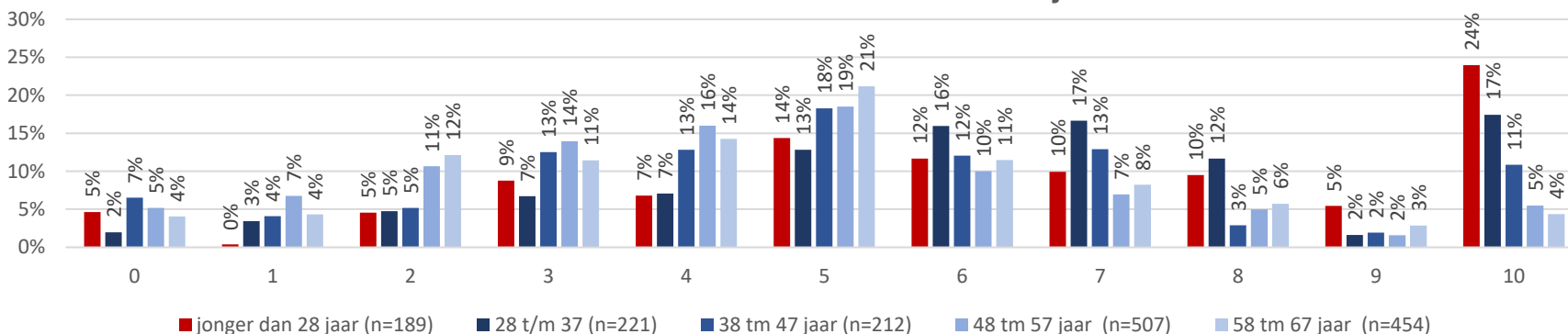
* Individuele percentages kunnen a.g.v. een lage n niet significant zijn.

De verdeling in totaal geeft wel een goed beeld.

Risicobereidheid alle deelnemers naar leeftijdscategorieën



Risicobereidheid actieven naar leeftijdscategorieën

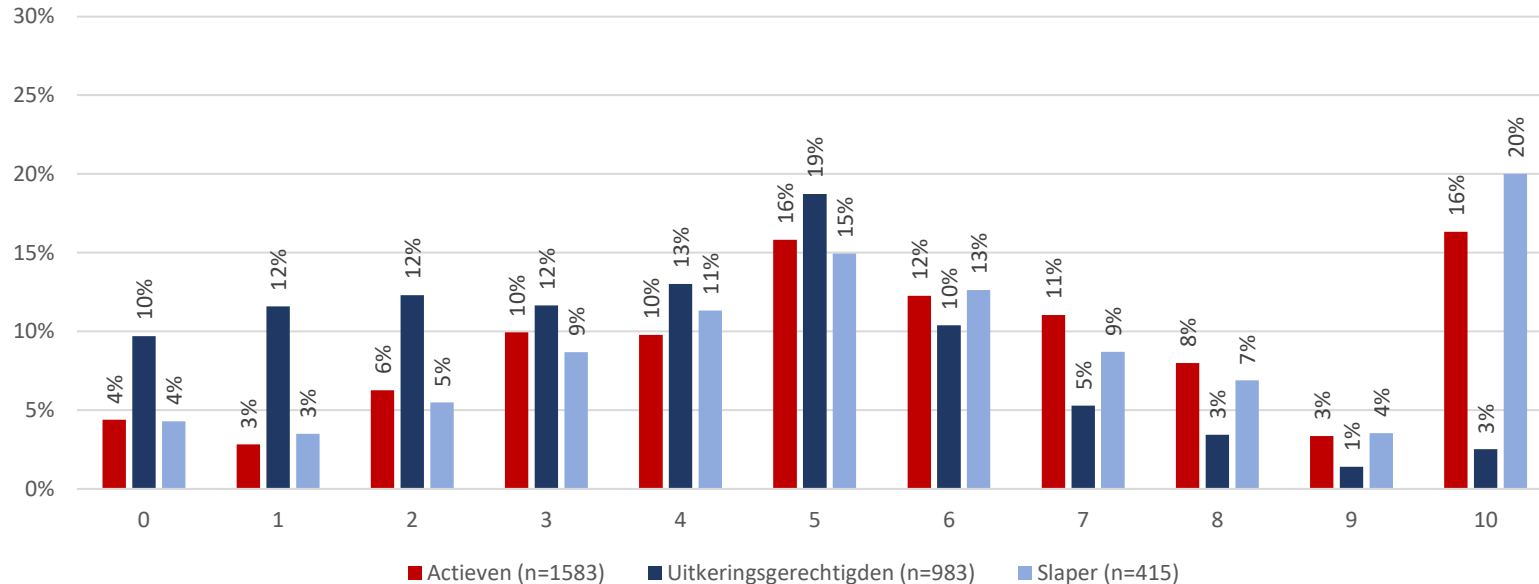


Risicobereidheid

Actieven en slapers meer risicobereid dan pensioengerechtigden

Er is een duidelijk verschil tussen actieven/slapers en uitkeringsgerechtigden. De risicobereidheid onder actieven ligt met gemiddeld 5,7 hoger dan onder uitkeringsgerechtigden met gemiddeld 3,8. Slapers hebben een gemiddelde van 5,8. Het verschil tussen actieven en slapers is echter niet statistisch significant.

Risicobereidheid naar status (n = 2981)

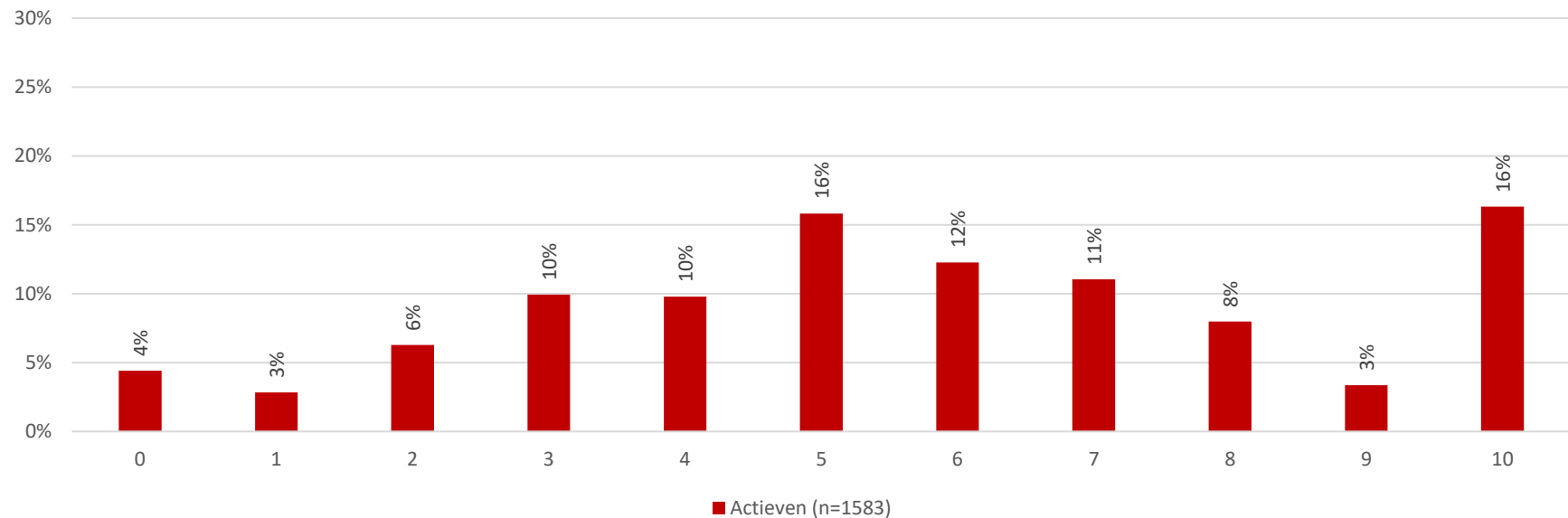


Risicobereidheid

Actieven

De risicobereidheid onder actieven ligt op gemiddeld 5,7. De spreiding (standaarddeviatie) is 2,83. Opvallend is de piek bij schuifstand tien bij actieven. Dit zijn deelnemers die het maximaal uitgevraagde risico (of meer risico) accepteren, dat in de rekenkern is gemodelleerd (het model gaat uit van maximaal 100% zakelijke waarden en 0% renteafdekking bij schuifstand 10, er is geen leenrestrictie opgeheven).

Risicobereidheid actieven (n = 1583)

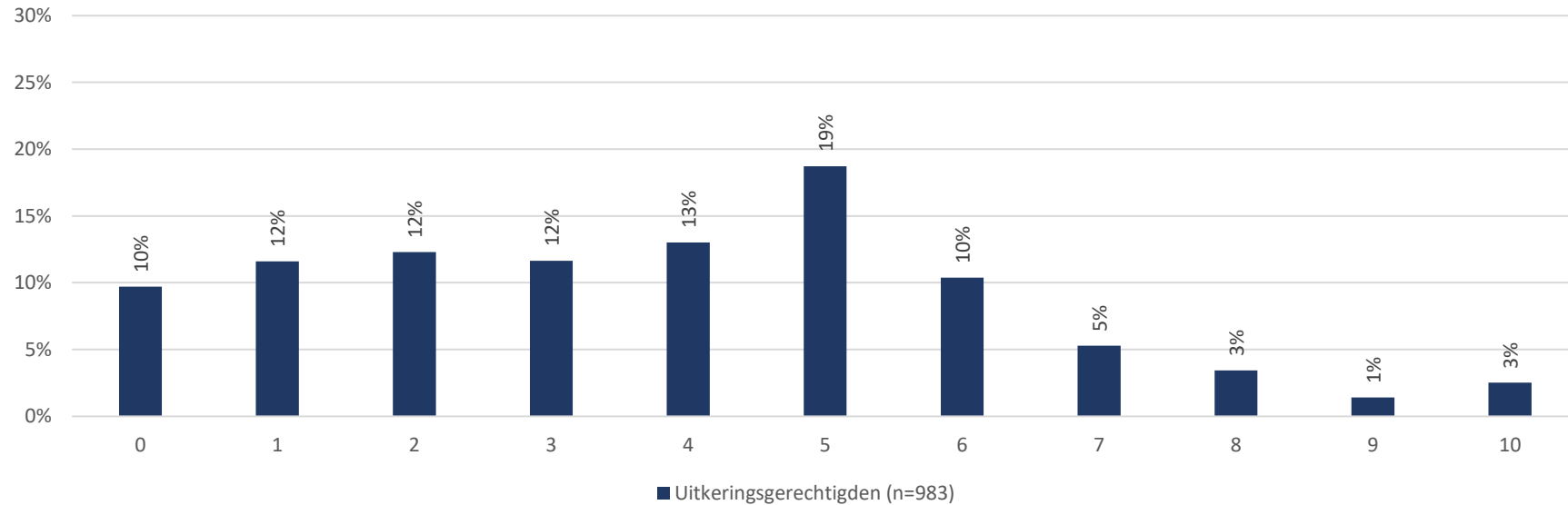


Risicobereidheid

Pensioengerechtigden

De risicobereidheid onder pensioengerechtigden ligt op gemiddeld 3,8. De spreiding (standaarddeviatie) is 2,46.

Risicobereidheid pensioengerechtigden (n = 983)

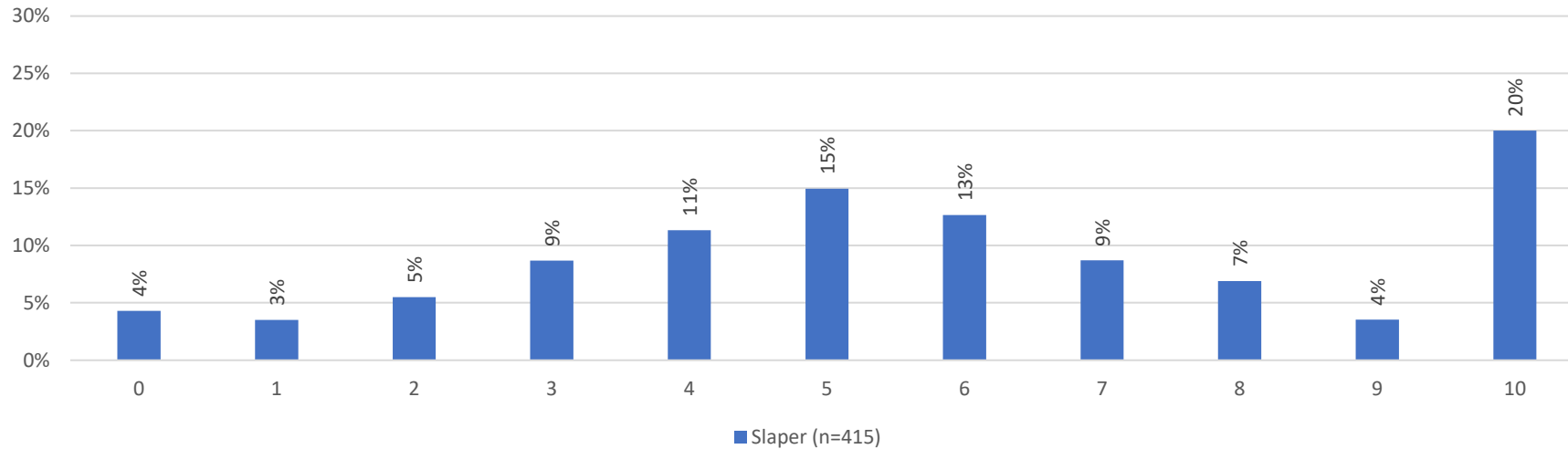


Risicobereidheid

Slapers

De risicobereidheid onder slapers ligt op gemiddeld 5,8. De spreiding (standaarddeviatie) is 2,92. Opvallend is ook bij slapers de piek in behoefte aan maximaal risico (schuifstand tien) bij slapers.

Risicobereidheid slapers (n = 415)



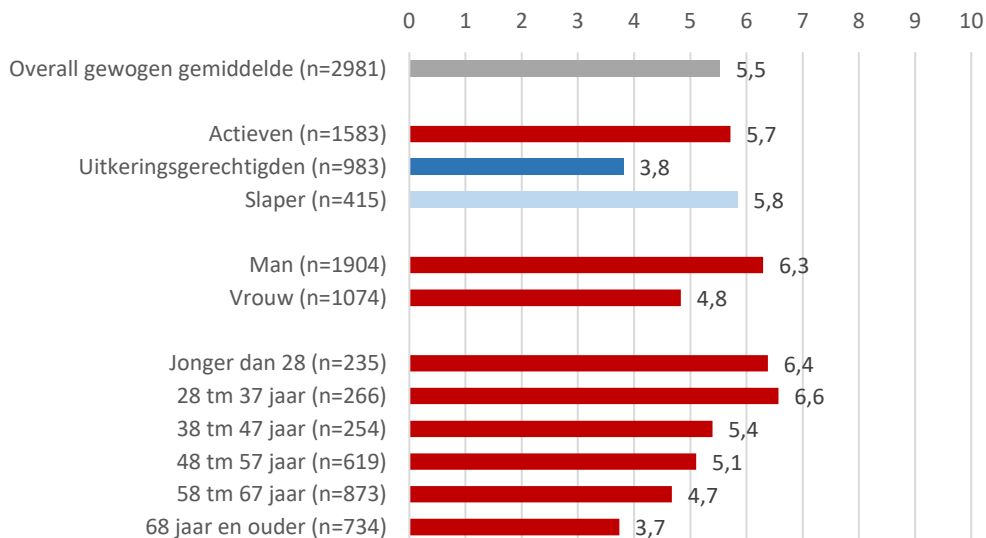
Risicobereidheid

Verschil naar segment (1)

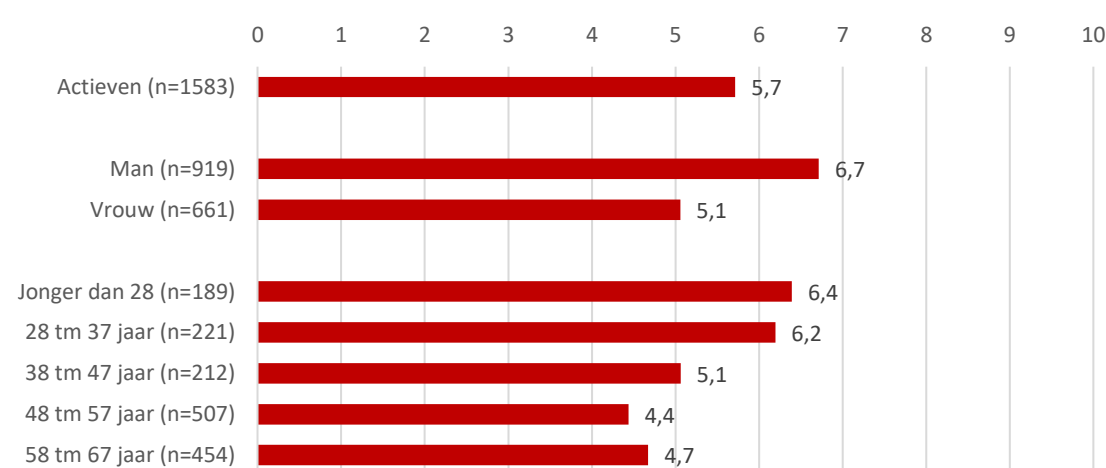
Gemiddeld zijn de groepen actieven en slapers significant meer risicobereid dan uitkeringsgerechtigden. Mannen zijn significant meer risicobereid dan vrouwen (dit kan liggen aan de verschillen in inkomens tussen mannen en vrouwen, zie volgende slide).

En naarmate de leeftijd toeneemt neemt de risicobereidheid af. De afname tussen sommige leeftijdscohorten is niet significant verschillend (cohort jonger dan 28 en cohort 28 t/m 37 zijn over alle deelnemers en over de actieven niet significant verschillend; 28 t/m 37 en 48 t/m 57 zijn bij alle deelnemers eveneens niet significant verschillend; bij actieven echter wel. Bij actieven lijken 58 t/m 67 hoger te scoren dan 48 t/m 57, echter dit verschil is statistisch niet significant).

Gemiddelde schuifstand alle deelnemers (n = 2981)



Gemiddelde schuifstand actieven (n = 1583)



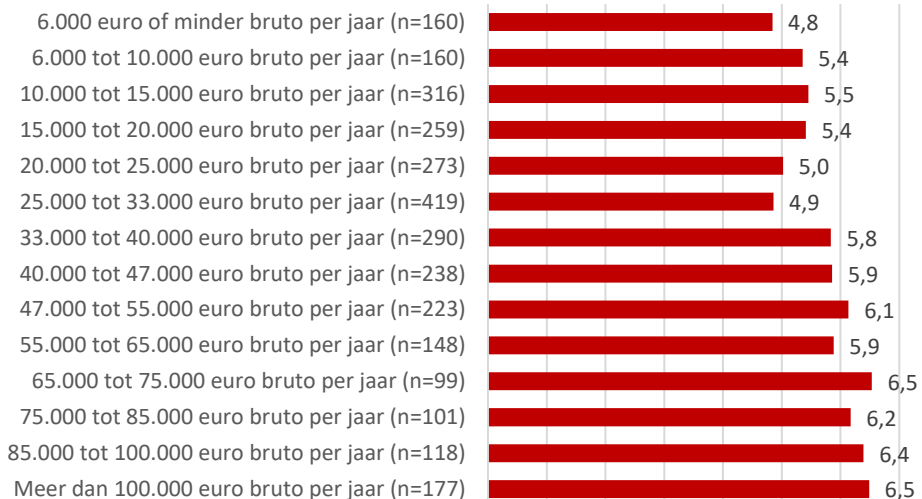
Risicobereidheid

Verskil naar segment (2)

Gemiddeld zijn de hogere inkomensgroepen meer risicobereid. De verschillen zijn statistisch significant (niet tussen elke opeenvolgende groep, maar wel tussen meerdere opeenvolgende groepen. Een diepgaander analyse over de verdeling van risicobereidheid naar inkomensklassen is te vinden in bijlage 4. Van de vrouwen zit 67% in de inkomensklassen tot 25.000; bij de mannen zit maar 31% in deze inkomensklassen. Er lijkt dus een sterke relatie tussen geslacht en inkomensklasse, waardoor de verschillen in geslacht mogelijk verklaard worden door verschillen in inkomen (of vice versa).

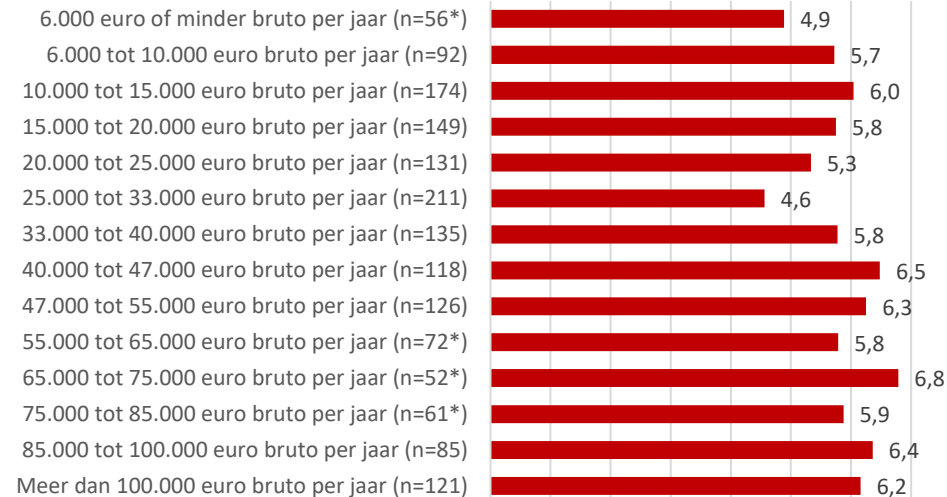
Gemiddelde schuifstand alle deelnemers (n=2981)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Gemiddelde schuifstand actieven (n = 1583)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

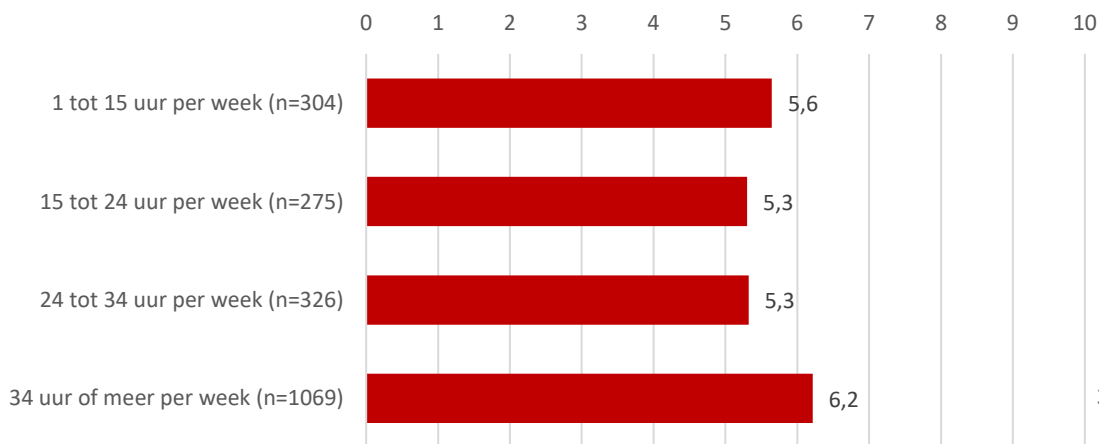


Risicobereidheid

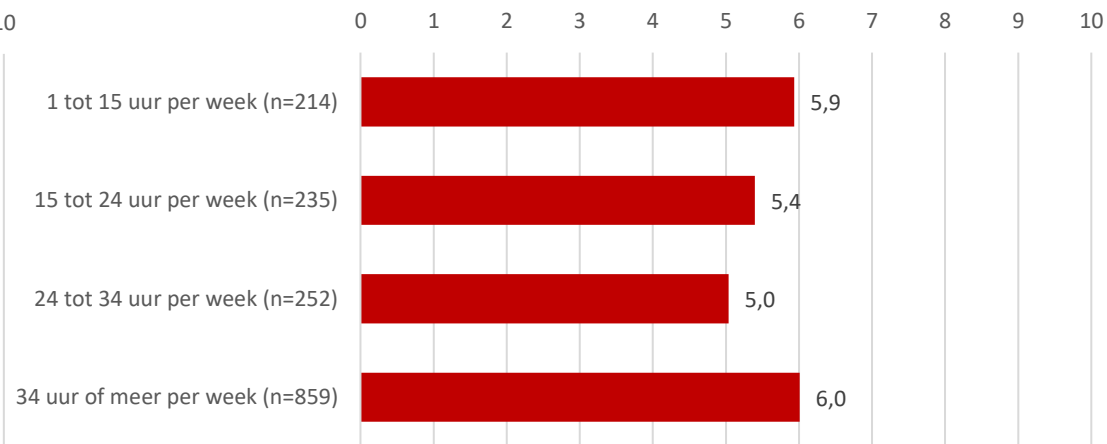
Verschil naar segment (3)

Deelnemers die meer dan 34 uur werken per week zijn meer risicobereid dan andere deelnemers die minder werken. Dit verschil is statistisch significant, echter niet groot. Bij actieven is hetzelfde verschil niet significant met mensen die 1 tot 15 uur per week werken. Deze verschillen moeten voorzichtig geïnterpreteerd worden: van de groep tot 15 uur per week is de leeftijd ook lager. De verschillen kunnen daardoor mogelijk verklaard worden uit leeftijd en niet uit het parttimepercentage. Evenals: hoe hoger het parttimepercentage, des te hoger het inkomen. Mogelijk dat het inkomen de verklaring is voor de hogere risicobereidheid bij hogere parttimepercentages.

Gemiddelde schuifstand alle deelnemers (n= 2981)



Gemiddelde schuifstand actieven (n = 1583)



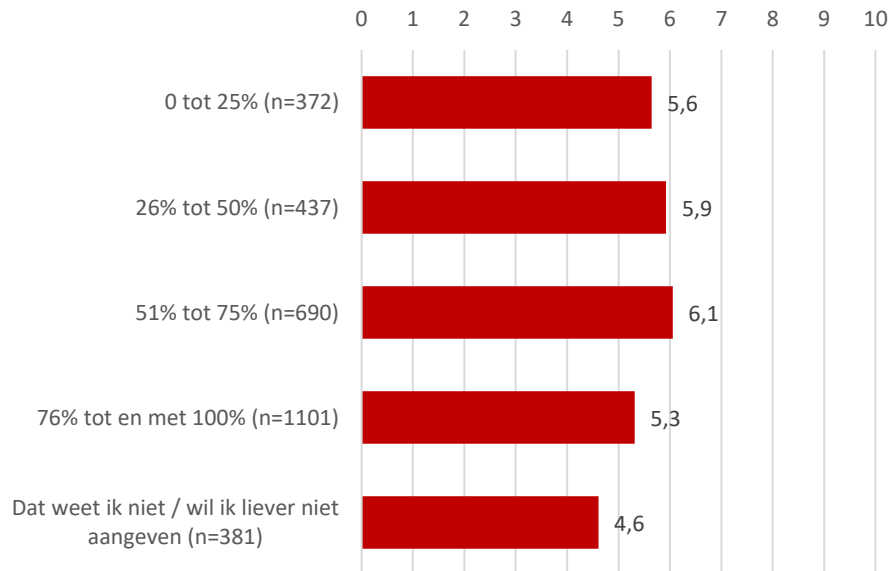
* Indicatief vanwege laag aantal waarnemingen

Risicobereidheid

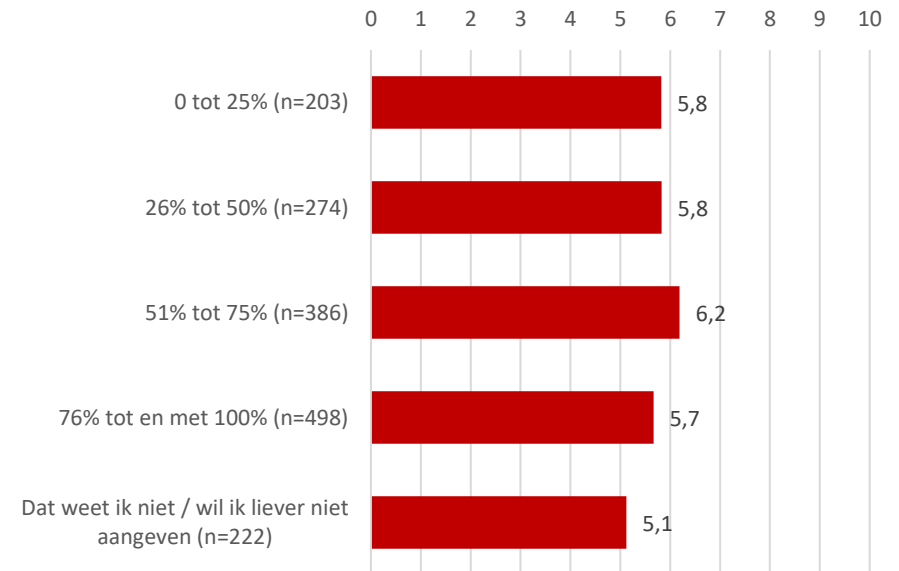
Verschil naar segment (4)

Deelnemers die 0 tot 75% (laagste 3 cohorten) inkomen bijdragen aan het gezinsinkomen zijn significant meer risicobereid dan deelnemers die 76% tot en met 100% bijdragen of het niet weten. Dit duidt erop dat de veruit meestverdienende (>75% van het gezinsinkomen) iets minder risico wil nemen. Bij actieven zijn deze verschillen niet significant.

Gemiddelde schuifstand alle deelnemers (n= 2981)



Gemiddelde schuifstand actieven (n = 1583)

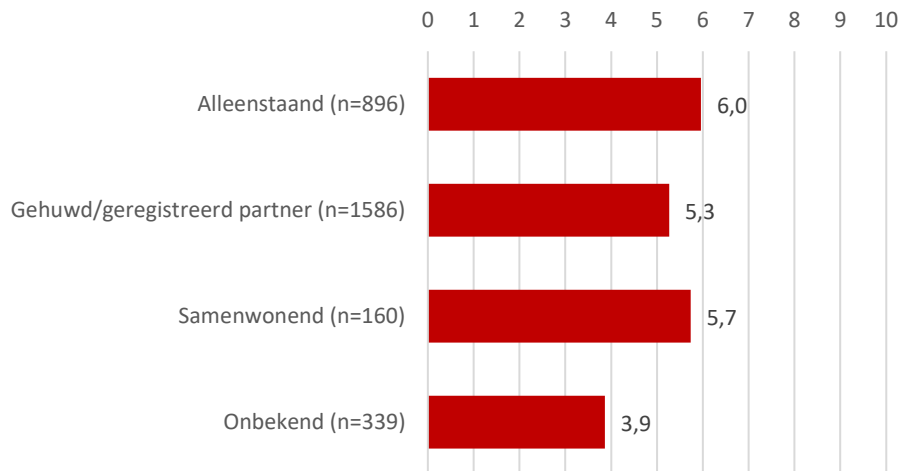


Risicobereidheid

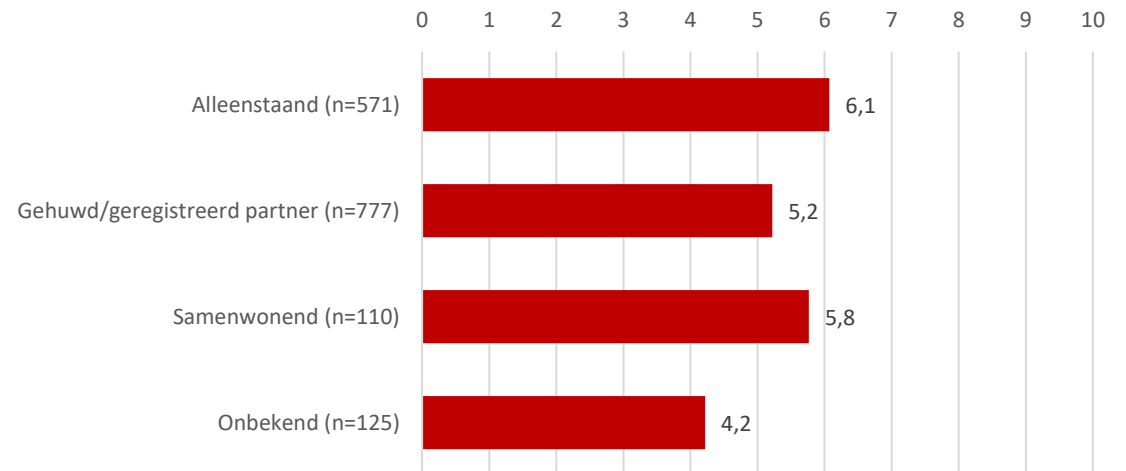
Verschil naar segment (5)

De data over burgerlijke staat komt uit het deelnemersbestand van ADP. Gezien het lage aantal samenwonenden, lijkt het erop dat veel deelnemers die als alleenstaand in het bestand geregistreerd zijn wel samenwonen, maar de partner niet hebben opgegeven aan het pensioenfonds. Alleenstaanden zoals in het deelnemersbestand geregistreerd, zijn significant meer risicobereid dan deelnemers die gehuwd zijn of een geregistreerd partner hebben. Daarnaast zijn de deelnemers waarvan de status onbekend is significant minder risicobereid dan alle andere type deelnemers. Voor actieven geldt dit hetzelfde.

Gemiddelde schuifstand alle deelnemers (n= 2981)



Gemiddelde schuifstand actieven (n = 1583)



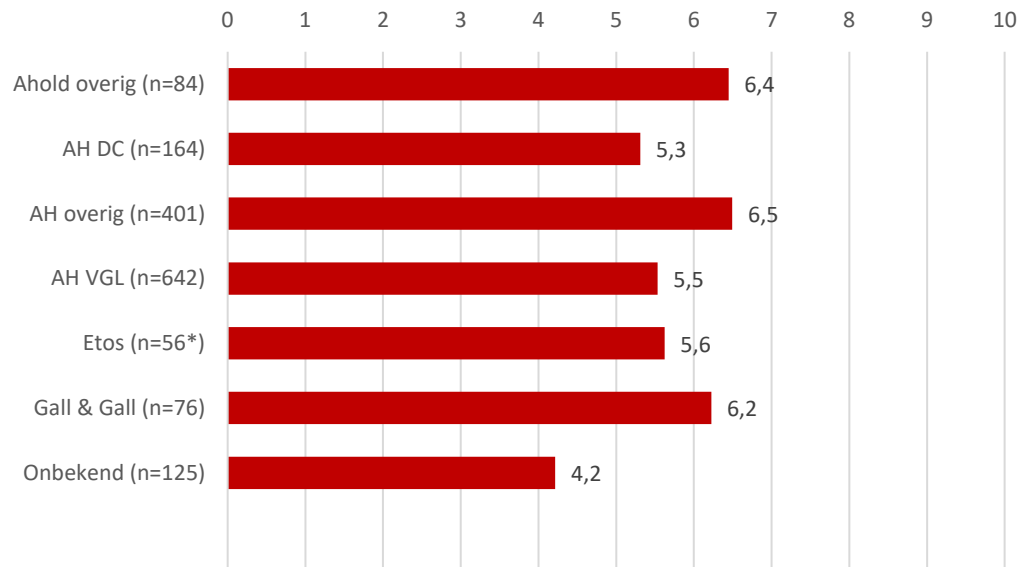
* Indicatief vanwege laag aantal waarnemingen

Risicobereidheid

Verskil naar segment (6)

In het algemeen liggen de verschillen redelijk dicht bij elkaar. We zien grofweg twee categorieën die (significant) enigszins verschillen in risicobereidheid. De categorie werknemers bij Ahold overig, AH overig en Gall & Gall, en de werknemers bij AH DC, AG VGL, Etos, en onbekend die iets lager scoren.

Gemiddelde schuifstand actieven (n = 1548)



*Ahold Overig: Ahold Business Services HK en HP, Ahold Delhaize Coffee Company, Ahold Delhaize GSO HK en HP, Ahold Inbound logistics

AH Overig: Albert Heijn distributie HK en HP, Albert Heijn Online HI en AH HP, en AH VGL, AH HK, AH HP, AH SMM, AH To Go SMM en VGL

Etos: DC, Store Man, Stores, HK en HP

Gall & Gall: DC, Store, Store Mngt, HK, HP

* Indicatief vanwege laag aantal waarnemingen

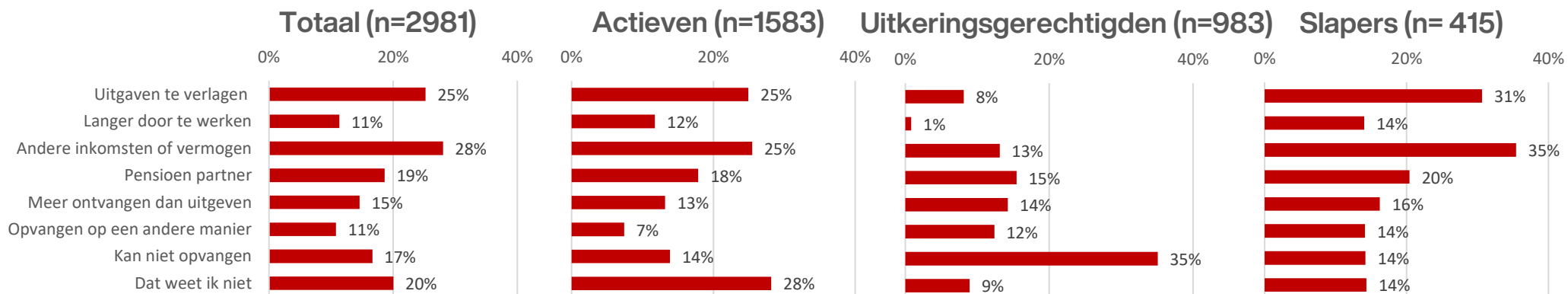
Risicodraagkracht

Vooraf gepensioneerden zeggen vaker een tegenvaller op pensioendatum niet op te kunnen opvangen

Vraag 9. Stel dat je pensioenuitkeringen inclusief AOW meer dan 20% lager uitvallen dan je had verwacht. Denk je dat je dat kunt opvangen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

14% van de actieven zegt een tegenvaller niet te kunnen opvangen. 28% weet het niet, en 58%* geeft aan een tegenvaller op één of meerdere manieren te kunnen opvangen, vooral door na pensioen de uitgaven te verlagen, door andere inkomsten of vermogen. Pensioengerechtigden geven veel vaker aan een tegenvaller niet op te kunnen vangen (35%). Pensioengerechtigden geven ook zelden meerdere mogelijkheden aan om een tegenvaller op te vangen. Diegenen die zeggen een tegenvaller te kunnen opvangen (56%) geven gemiddeld iets meer dan één mogelijkheid aan (gemiddeld 1,1 per pensioengerechtigde). Slapers lijken qua risicodraagvlak meer op actieven dan gepensioneerden. 14% van de slapers zegt een tegenvaller niet op te kunnen vangen en 14% weet het niet. Andere inkomsten of vermogen is de meest voorkomende manier om een tegenvaller op te vangen, zeggen slapers. Actieven en slapers zeggen gemiddeld 1,7 resp. 1,8 mogelijkheden te hebben om een tegenvaller op te vangen; ruim meer dan gepensioneerden.

Op basis van de mate waarin een tegenvaller naar eigen zeggen opgevangen kan worden, hebben uitkeringsgerechtigden een lagere risicodraagkracht dan actieven en slapers.



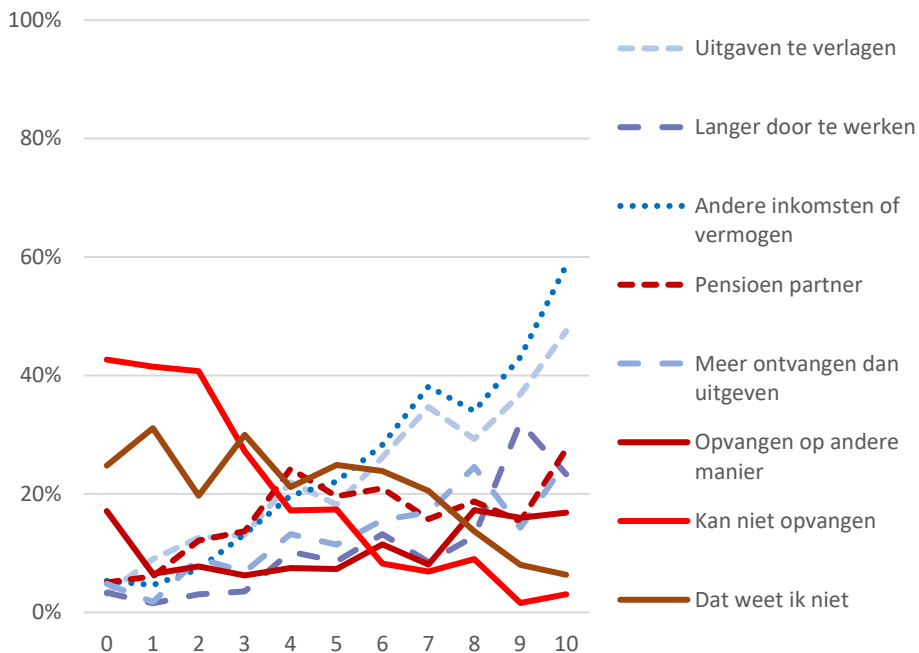
* De percentages zijn bij elkaar opgeteld meer dan 100 omdat bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk zijn.

Risicodraagkracht

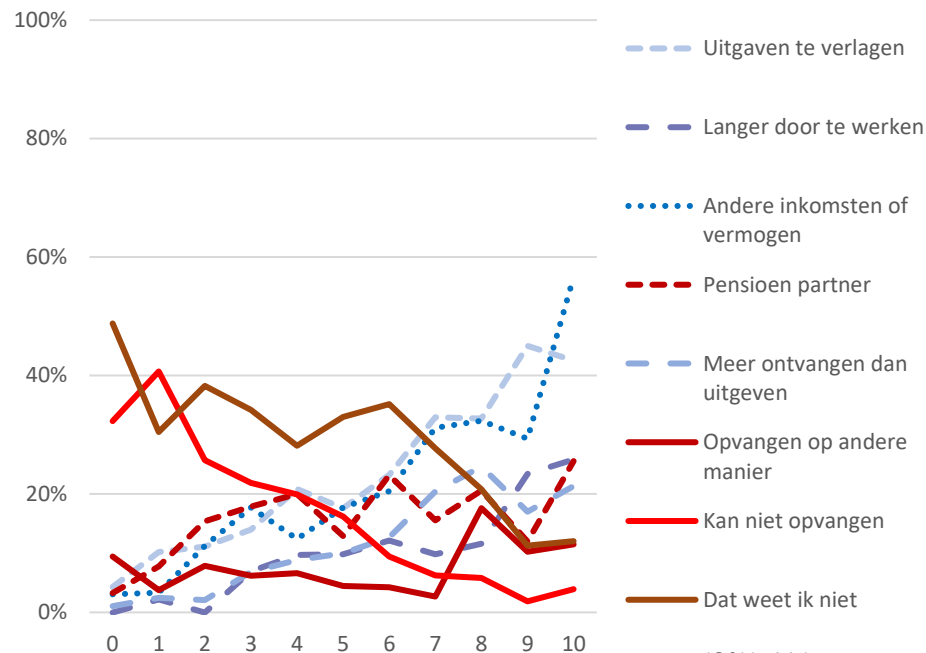
Meer mogelijkheden tot opvangen van een 20% lager pensioeninkomen bij hogere risicobereidheid

Het is duidelijk te zien dat actieven die een lage risicobereidheid hebben ook vaker aangeven een tegenvaller niet op te kunnen vangen. 43% tot 27% van diegenen die een 0, 1, 2 of 3 scoren zeggen een tegenvaller niet te kunnen opvangen. Elke mogelijkheid om een tegenvaller wel op te kunnen vangen scoort bij schuifstanden 0, 1, 2 of 3 (ver) onder de 20%. Ook zie je bij een hogere risicobereidheid dat actieven vaker meerdere mogelijkheden hebben om een tegenvaller op te vangen, vooral door de uitgaven te verlagen of andere inkomsten of vermogen aan te spreken.

Mate waarin een tegenvaller kan worden opgevangen door alle deelnemers (n=2981)



Mate waarin een tegenvaller kan worden opgevangen door actieven* (n=1583)



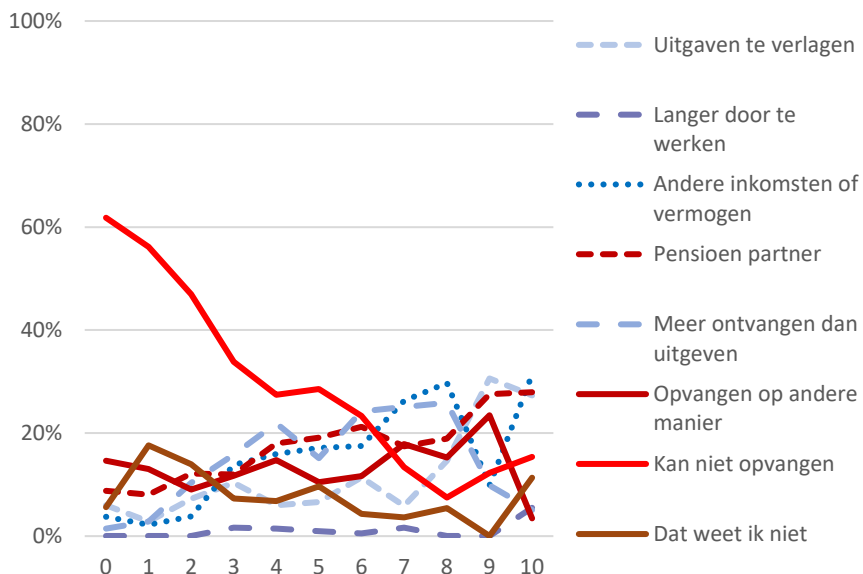
* De individuele scores per schuifstand en per categorie in deze grafiek zijn indicatief door wisselende lage n. De trend geeft een goed beeld aan.

Risicodraagkracht

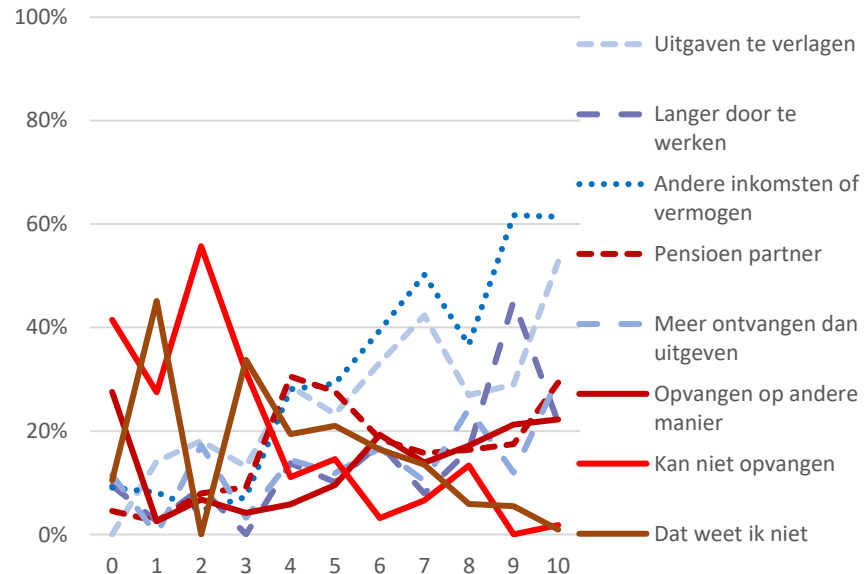
Veel risico-averse pensioengerechtigden zeggen een tegenvaller niet te kunnen opvangen

Bij pensioengerechtigden zien we een vergelijkbare relatie als bij actieven tussen risicobereidheid en de mate waarin ze een tegenvaller kunnen opvangen. Alleen is bij lagere risicobereidheid de groep groter die een tegenvaller niet op kan vangen, en is bij hogere risicobereidheid het aantal mogelijkheden weliswaar meer dan bij lagere risicobereidheid, maar de verschillen zijn minder groot dan bij actieven en slapers. Veel pensioengerechtigden met een zeer lage risicobereidheid zeggen een tegenvaller in hun pensioen niet te kunnen opvangen. Naarmate de risicobereidheid toeneemt, zien pensioengerechtigden ook meer mogelijkheden om tegenvallers op te vangen, alleen minder dan bij actieven. Slapers hebben een enigszins vergelijkbaar beeld met actieven.

Mate waarin een tegenvaller kan worden opgevangen door pensioengerechtigden* (n=983)



Mate waarin een tegenvaller kan worden opgevangen door slapers* (n=415)



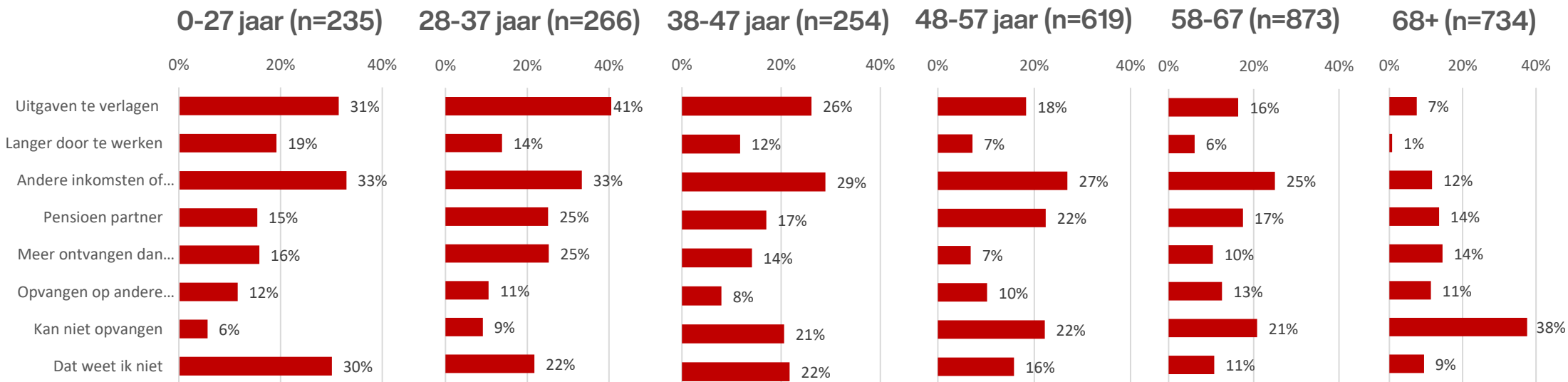
* De individuele scores per schuifstand en per categorie in deze grafiek zijn indicatief door wisselende lage n. De trend geeft een goed beeld aan. De significantie is vergelijkbaar met wat bij actieven is vermeld. Schuif 0 en 1 (en bij gepensioneerden ook 2) scoren significant hoger op 'kan niet opvangen'.

Risicodraagkracht

Minder mogelijkheden tot opvangen van een 20% lager pensioeninkomen bij hogere leeftijden

De mate waarin deelnemers zeggen een tegenvaller niet op te kunnen vangen neemt gemiddeld toe naarmate de leeftijd toeneemt. De mate waarin deelnemers niet weten of ze een tegenvaller kunnen opvangen neemt ongeveer gelijk af naarmate de leeftijd toeneemt.

Ook het aantal verschillende manieren waarop deelnemers aangeven een tegenvaller op te kunnen vangen neemt af naarmate de leeftijd toeneemt, m.u.v. 'opvangen op een andere manier'. Zo geeft het leeftijdscohort tot 0-27 jaar gemiddeld 2,0 manieren aan hoe zij een tegenvaller kunnen opvangen. Bij het cohort 68+ is dit nog maar 1,1.



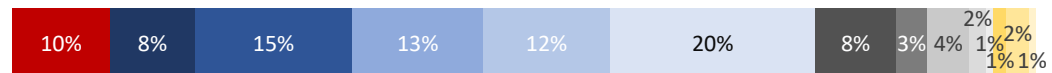
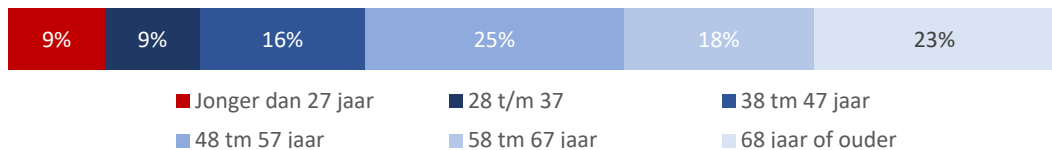
* De percentages zijn bij elkaar opgeteld meer dan 100 omdat bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk zijn.

Risicodraagkracht

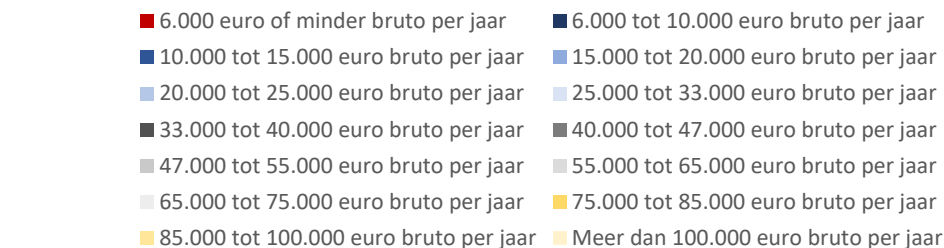
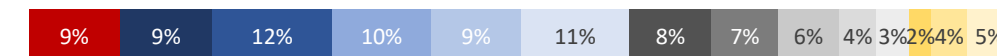
Kwetsbare groepen risicodraagkracht

De kwetsbare groepen definiëren we hier als diegenen die aangeven een tegenvaller niet te kunnen opvangen. In de groep die zegt een tegenvaller niet op te kunnen vangen zitten vaker de oudere leeftijdscohorten, lagere inkomens tussen € 10.000 en € 33.000 en iets vaker mannen.

Verdeling binnen de groep 'Kan tegenvaller niet opvangen (gewogen n=690)



Verdeling binnen de totale respondentengroep (n= 2981)

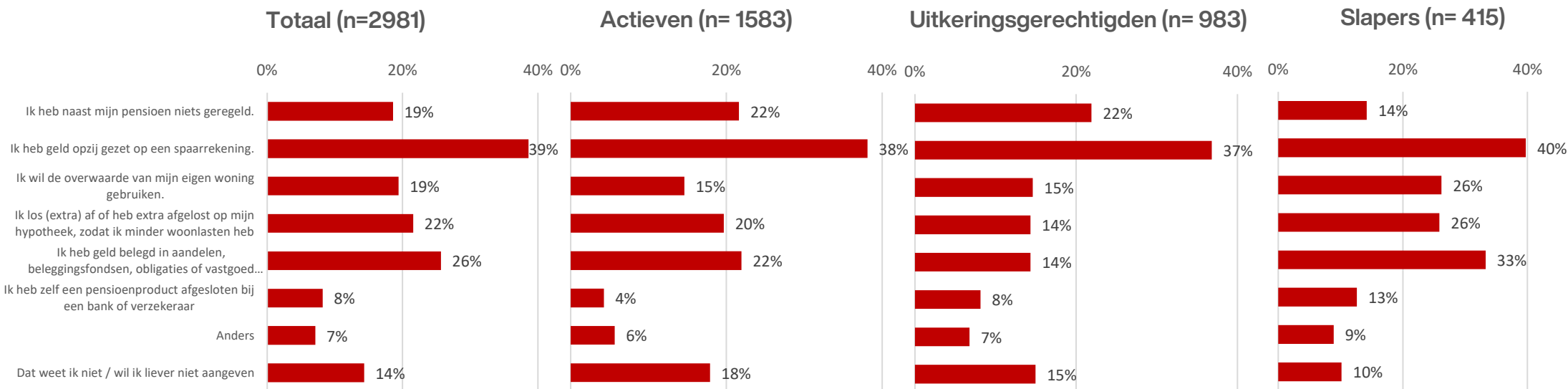


Risicodraagkracht

Vraag 10. Wat heb je zelf geregeld om meer inkomen te hebben als je met pensioen gaat? (Meerdere antwoorden mogelijk)

19% van de alle deelnemers zegt niets extra's geregeld te hebben; 67%* heeft één of meerdere dingen zelf geregeld: gemiddeld 1,8 verschillende dingen. Pensioengerechtigden en actieven zegen iets vaker niets geregeld te hebben dan slapers. Actieven en slapers zeggen iets vaker woonlasten te hebben verlaagd door extra af te lossen én zeggen vaker geld belegd te hebben vergeleken met gepensioneerden. En slapers hebben iets vaker zelf een pensioenproduct afgesloten bij een bank of verzekeraar, vergeleken met actieven en gepensioneerden.

Op basis van wat deelnemers zelf geregeld hebben, is de risicodraagkracht van pensioengerechtigden iets lager dan van actieven en slapers.

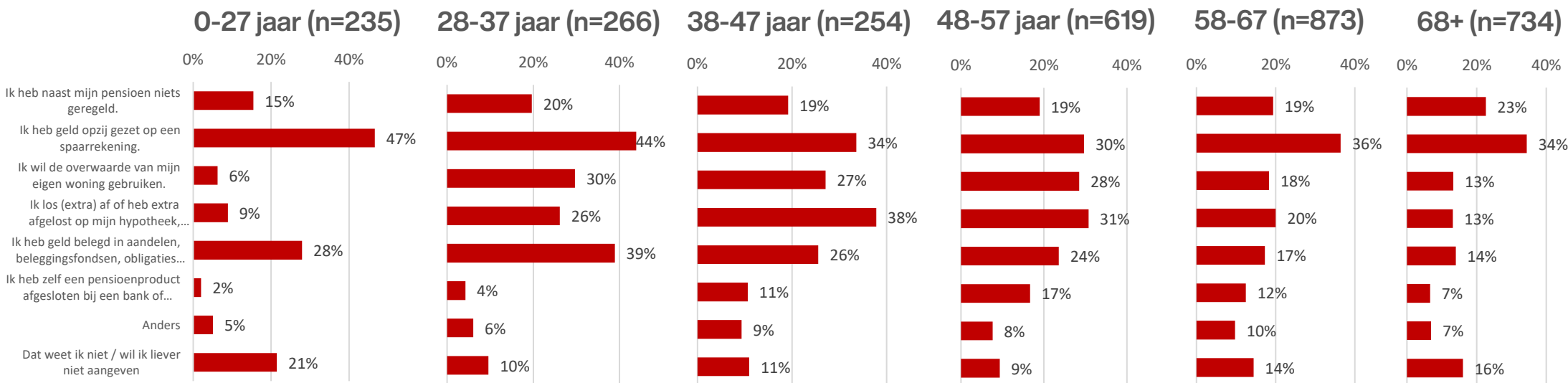


* De percentages zijn bij elkaar opgeteld meer dan 100 omdat bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk zijn.

Risicodraagkracht

De jongsten en ouderen hebben minder zelf geregeld dan deelnemers tussen 28 en 57 jaar

Zowel de jongste als de oudste twee cohorten hebben minder vaak zelf één of meerdere aanvullende zaken geregeld voor de oude dag. Van de jongeren is dit logisch: deze hebben nog niet veel mogelijkheden om zelf iets opgebouwd te hebben. De ouderen vanaf 58 en nog meer vanaf 68 hebben deze mogelijkheden blijkbaar minder benut.



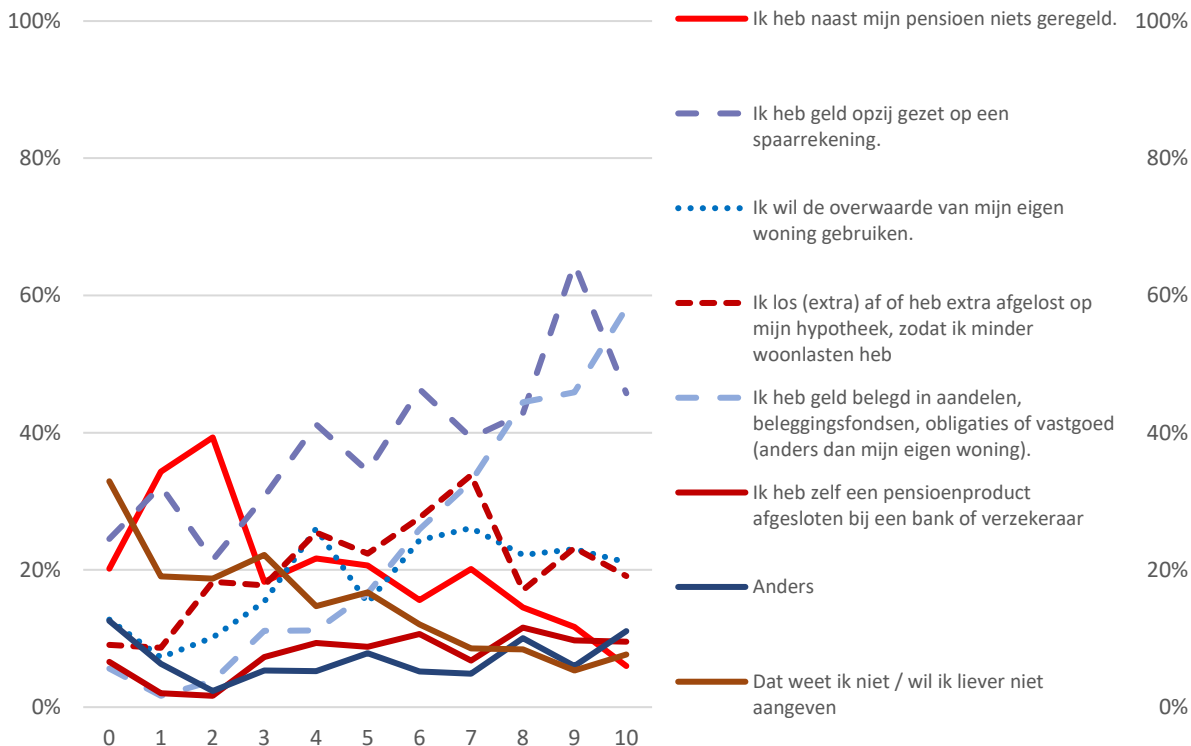
* De percentages zijn bij elkaar opgeteld meer dan 100 omdat bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk zijn.

Risicodraagkracht

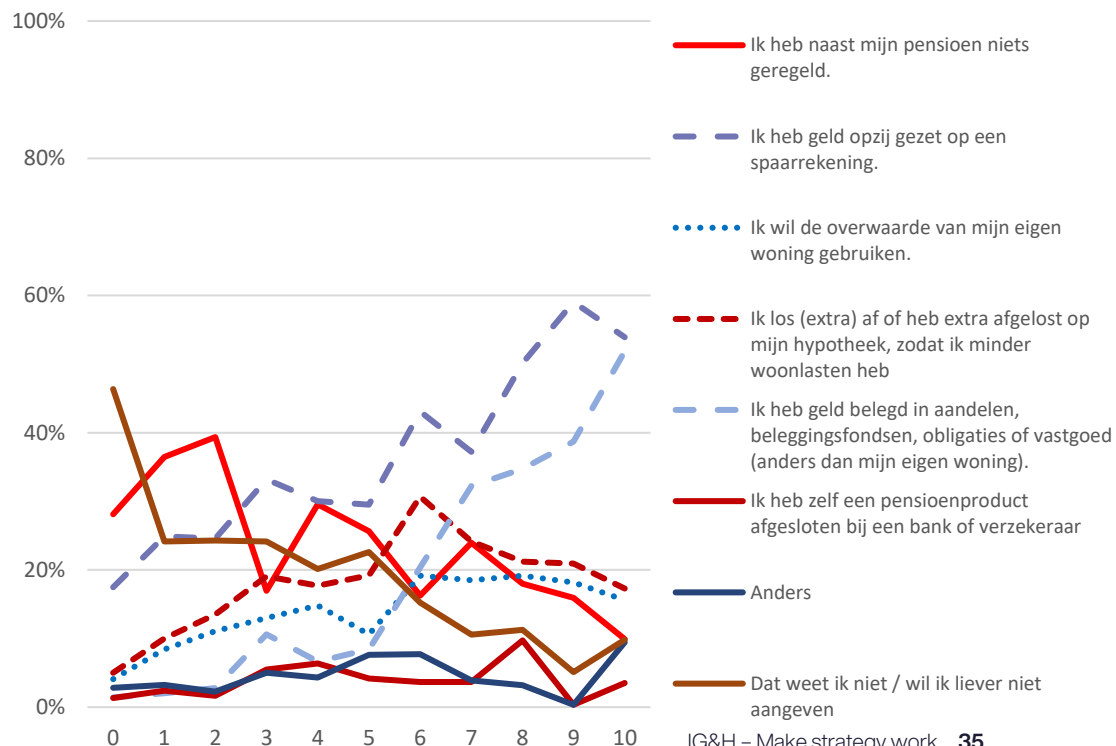
Hoe meer zelf geregeld voor de oude dag, hoe hoger de risicobereidheid

Hoe meer een deelnemer zegt zelf geregeld te hebben voor de oude dag des te hoger de risicobereidheid (vice versa). Deelnemers die een 0, 1, 2 of 3 scoren zeggen iets vaker niets geregeld te hebben, maar er is geen sterk verband tussen. De sterkste relatie is tussen risicobereidheid en het al dan niet belegd hebben voor de oude dag. Al deze verbanden zien we bij zowel actieven als alle deelnemers.

Mate waarin een tegenvaller kan worden opgevangen door alle deelnemers (n=2981)



Mate waarin een tegenvaller kan worden opgevangen door actieven* (n=1583)



* De individuele scores per schuifstand en per categorie in deze grafiek zijn indicatief door wisselende lage n. De trend geeft een goed beeld aan.

Regeling

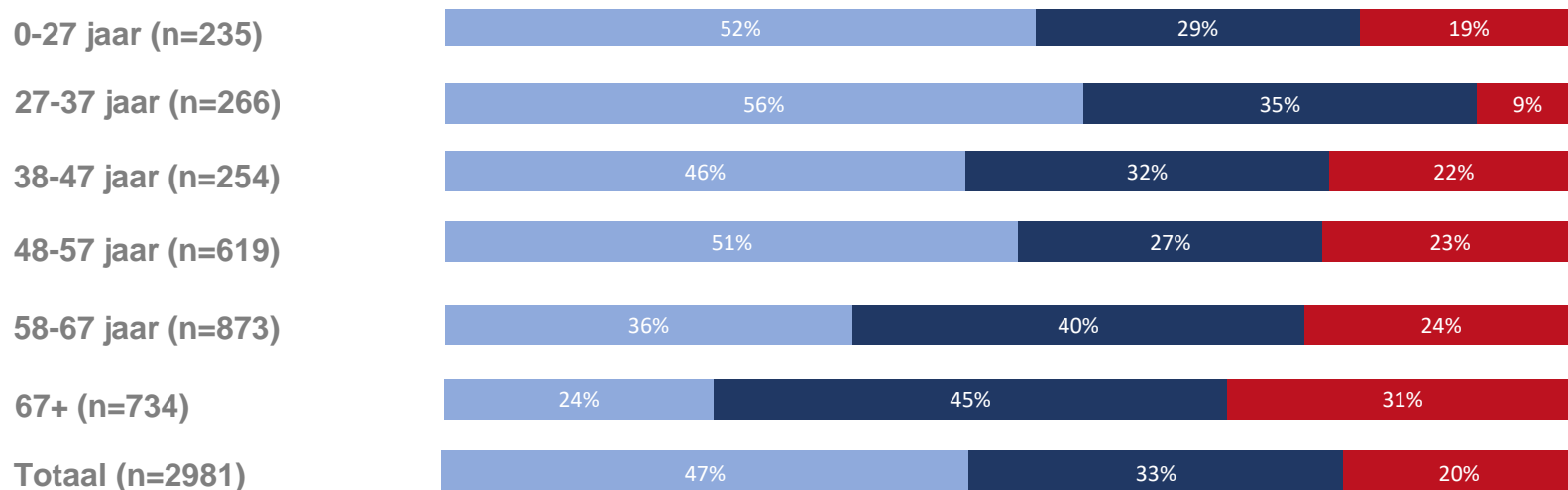
Enige voorkeur voor regeling waarin de deelnemer zelf het beleggingsrisico kan bepalen

Vraag 11. Er komt een nieuw pensioenstelsel. Er moet een aantal keuzes gemaakt worden. Wij willen deze keuzes ook aan jou voorleggen. Wat voor pensioenregeling heb je liever?

Deze vraag legt één van de elementen van beide nieuwe premiereregelingen voor aan de deelnemers, namelijk het element “zelf beleggingsrisico kiezen” of “het fonds stelt dit vast per leeftijdscohort”.

Er is enige voorkeur voor een pensioenregeling waarin de deelnemer zelf kiest hoeveel risico deze loopt met zijn pensioenbeleggingen. Er is in mindere mate een voorkeur voor een pensioenregeling waarin het pensioenfonds het beleggingsrisico voor iedereen bepaalt, passend bij de eigen leeftijd. Bij 67 jaar en ouder heeft deze regeling juist wel de voorkeur. Één op de vijf deelnemers weet zijn voorkeur niet.

Voorkeur deelnemer (n=2981)



■ Ik wil een pensioenregeling waarin ik zelf kies hoeveel risico ik loop met mijn eigen pensioenbeleggingen. Mee- en tegenvallers werken door in mijn eigen pensioen.

■ Ik wil een pensioenregeling waarin mijn pensioenfonds bepaalt hoeveel risico ik loop. Dit risico verschilt per leeftijdsgroep. Deelnemers in dezelfde leeftijdsgroep delen mee- en tegenvallers in hun pensioen met elkaar.

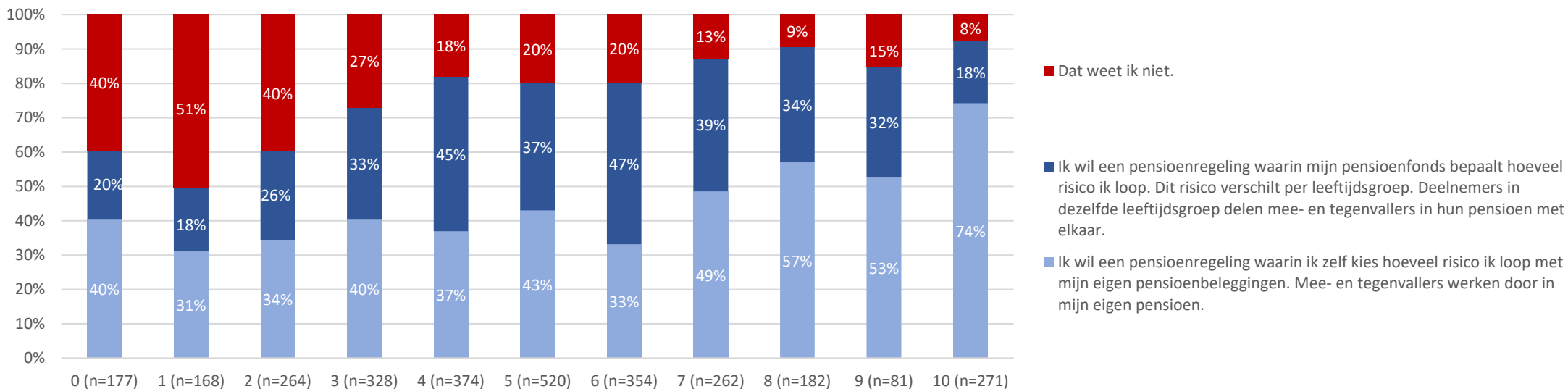
■ Dat weet ik niet.

Regeling

Voorkeur voor zelf kiezen van het beleggingsrisico bij hoge én lage risicobereidheid

De voorkeur voor zelf het beleggingsrisico kiezen wordt vooral in de lagere (0 t/m 2) en hogere (8 t/m 10) risicobereidheid aangegeven. Bij de deelnemers die in het midden zitten (3 t/m 7) is de voorkeur iets minder uitgesproken. Bij lagere risicobereidheid valt op dat veel deelnemers hun voorkeur niet weten.

Voorkeur pensioenregeling naar risicobereidheid (n=2981)



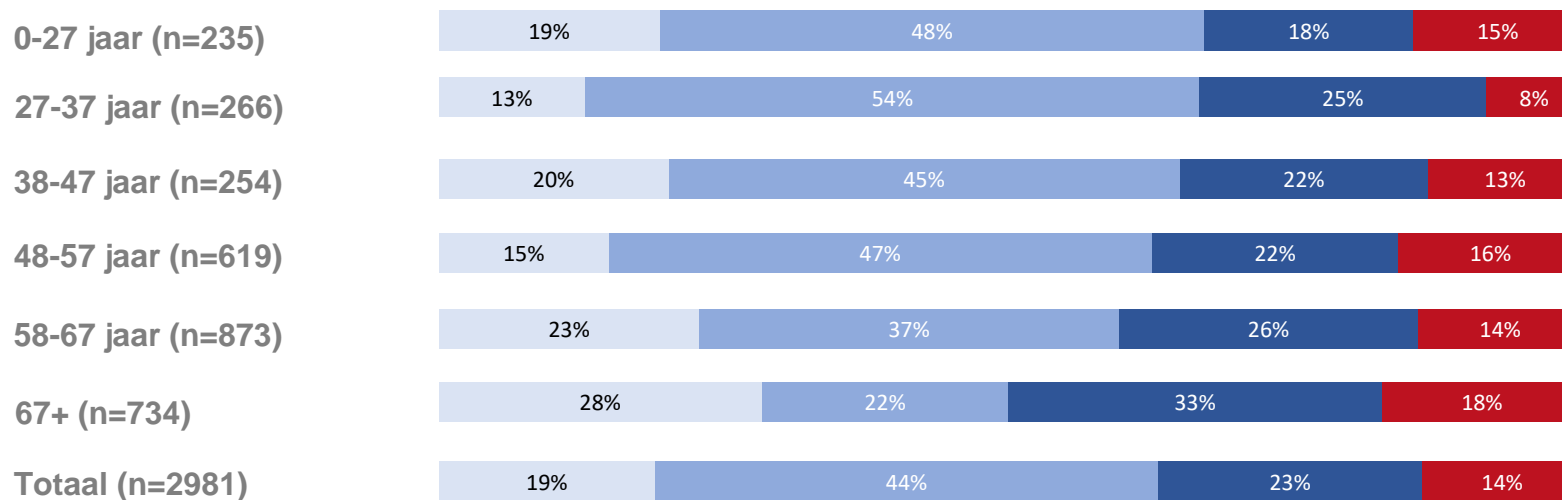
Regeling

Weinig voorkeur voor een regeling zoals nu impliceert een voorkeur voor invaren in een premiereregeling

Vraag 12. Als je nog een keer wilt aangeven wat voor pensioenregeling je liever hebt, welke kies je dan?

Deze vraag is dezelfde als de vorige vraag (v11), met als toegevoegde antwoordcategorie: *“Ik wil een pensioenregeling waarin mijn pensioenfonds bepaalt hoeveel risico iedereen loopt. Dit is voor iedereen hetzelfde of je nu jong of oud bent, etc”*. Hetzelfde risico voor alle deelnemers is de eenvoudige vertaling van de huidige DB-regeling. De bedoeling hiervan is om te polsen in hoeverre deelnemers de voorkeur hebben voor de huidige DB-regeling, en daarmee in feite niet willen invaren in een nieuwe regeling (ongeacht of dit dan het flexibele- of solidaire contract wordt). Slechts één op de vijf deelnemers wil niet invaren, op basis van deze vereenvoudigde vraag. 67% wil naar één van beide premiereregelingen zoals hier geformuleerd. Welke premie-regeling de voorkeur heeft is in vraag 11 beantwoord.

Voorkeur deelnemer (n=2981)



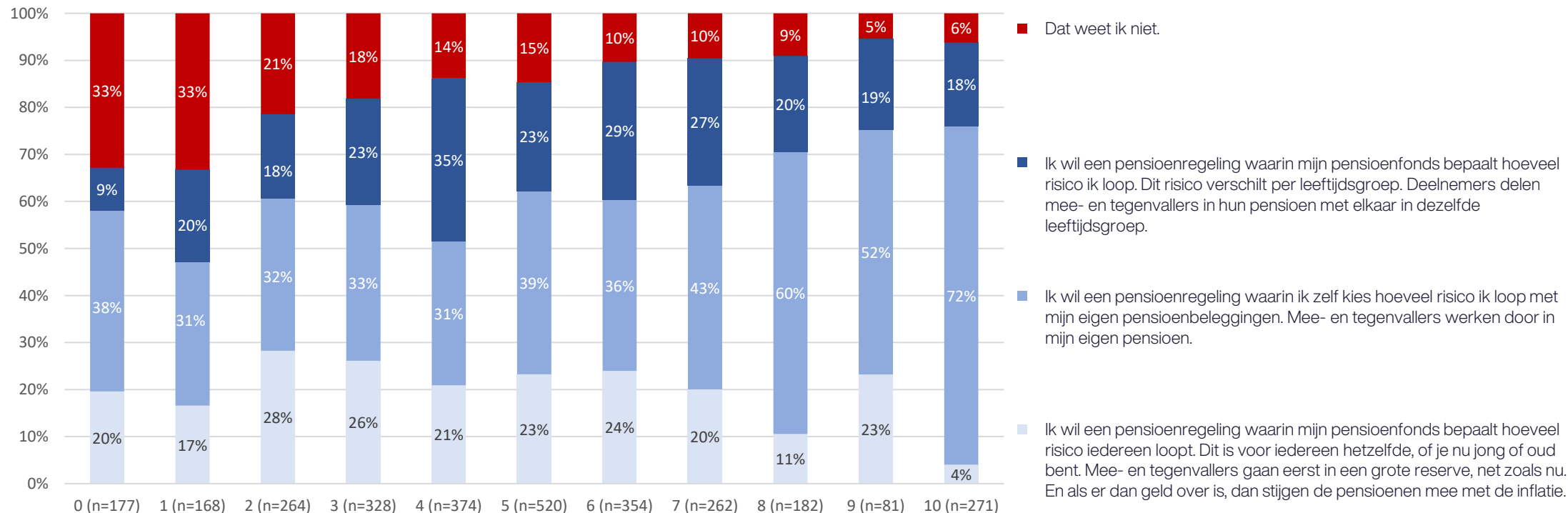
- Ik wil een pensioenregeling waarin mijn pensioenfonds bepaalt hoeveel risico iedereen loopt. Dit is voor iedereen hetzelfde, of je nu jong of oud bent. Mee- en tegenvallers gaan eerst in een grote reserve, net zoals nu. En als er dan geld over is, dan stijgen de pensioenen mee met de inflatie.
- Ik wil een pensioenregeling waarin ik zelf kies hoeveel risico ik loop met mijn eigen pensioenbeleggingen. Mee- en tegenvallers werken door in mijn eigen pensioen.
- Ik wil een pensioenregeling waarin mijn pensioenfonds bepaalt hoeveel risico ik loop. Dit risico verschilt per leeftijdsgroep. Deelnemers delen mee- en tegenvallers in hun pensioen met elkaar in dezelfde leeftijdsgroep.
- Dat weet ik niet.

Regeling

Voorkeur voor zelf bepalen bij hoge risicobereidheid

De voorkeur voor zelf het beleggingsrisico kiezen wordt vooral in de lagere (0) en hogere (8 t/m 10) risicobereidheid aangegeven, vergelijkbaar met vraag 11. Bij de deelnemers vanaf 1 t/m 7 is de voorkeur iets minder uitgesproken. Bij lagere risicobereidheid valt op dat veel deelnemers hun voorkeur niet weten, alleen minder vaak dan bij vraag 11. Ofwel door het toevoegen van het antwoord: "Ik wil een pensioenregeling waarin mijn pensioenfonds bepaalt hoeveel risico iedereen loopt. Dit is voor iedereen hetzelfde" geven meer deelnemers een voorkeur aan.

Voorkeur pensioenregeling naar risicobereidheid (n=2981)



Regeling

Voorkeur voor niet invaren voornamelijk vanuit deelnemers met voorkeur voor het solidaire contract

Uit de vorige vraag (V12) kwam naar voren dat 19% een voorkeur heeft voor “het pensioenfonds bepaalt het risico, en dat is voor iedereen hetzelfde”, ofwel vrij vertaald: (een belangrijk element uit) de huidige DB-regeling*. Van deze deelnemers kun je zeggen dat ze niet willen invaren in een premieregeling, omdat de voorkeur voor de huidige regeling boven één van de twee nieuwe regelingen gaat.

De voorkeur voor het niet invaren komt voornamelijk vanuit deelnemers die voor de toekomstige regeling het solidaire contract (NPC) boven het flexibele contract (WVP+) kiezen.

Of anders gezegd: van de deelnemers met een voorkeur voor het toekomstige solidaire contract in de eerste vraag (33%), geeft 19%-punt aan in tweede instantie nog steeds het solidaire contract te willen, en 10%-punt wil dan liever een DB-regeling. Van de 47% deelnemers die in eerste instantie voor het flexibele contract kozen, wil in tweede instantie nog steeds 40%-punt het flexibele contract, en 4% stapt over op een DB-regeling. De ‘overstappers naar een DB-regeling’ in vraag 12 zijn bij beide groepen kleiner dan diegenen die na toevoeging van de DB-antwoordcategorie de voorkeur geven aan DB boven één van beide premieregelingen.

Vraag 11 →	Pensioenfonds bepaalt, risico per leeftijdscohort	Ik kies zelf hoeveel risico ik loop	Weet niet	totaal
Vraag 12 ↓				
Pensioenfonds bepaalt, risico voor iedereen hetzelfde	10%	4%	5%	19%
Pensioenfonds bepaalt, risico per leeftijdscohort	19%	2%	2%	23%
Ik kies zelf hoeveel risico ik loop	2%	40%	2%	44%
Weet niet	2%	1%	11%	14%
totaal	33%	47%	20%	100%

*Waar we hier spreken over DB-regeling, bedoelen we deaan de deelnemers voorgelegde regeling waarin “het pensioenfonds het risico bepaalt, en dat is voor iedereen hetzelfde”. Dit is een sterk vereenvoudigde beschrijving van de huidige DB-regeling van ADP, en daarom moeten deze bevindingen met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

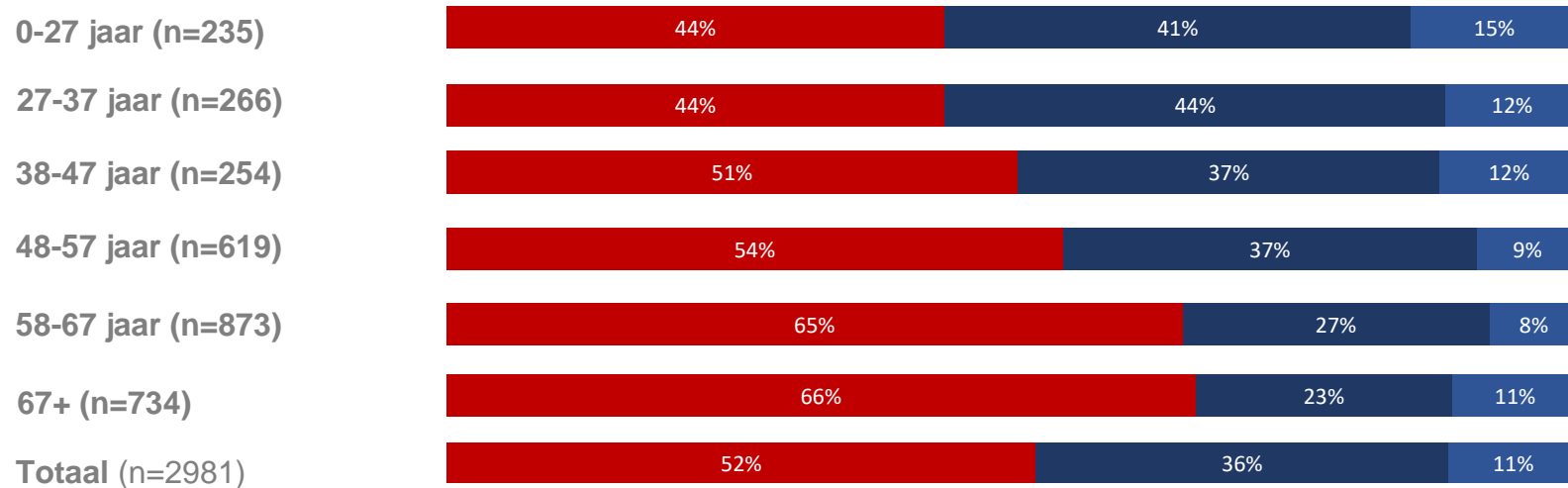
Regeling

Enige voorkeur voor een min of meer vaste uitkering

Vraag 13. Stel je hebt de keuze tussen een min of meer vast pensioen of een variabel pensioen dat jaarlijks meebeweegt met de economie. Dit variabele pensioen is in veel gevallen hoger dan bij een vast pensioen maar ook lager is als het tegenzit. De uitkering varieert wel meer, en kan dus uiteindelijk ook lager worden. Wat heb je liever?

Het merendeel van alle deelnemers heeft een voorkeur voor een min of meer vaste pensioenuitkering. Meer dan 1/3 wil een variabel pensioen. Vanaf leeftijdscohort 38-47 jaar is er een duidelijke meerderheid voor een min of meer vaste pensioenuitkering. De voorkeur voor vast neemt toe met de leeftijd. Jongeren onder de 27 en van 27 t/m 37 jaar hebben ongeveer een gelijke voorkeur voor min of meer vast en een variabel pensioen.

Voorkeur deelnemer (n=2981)



■ Ik wil een min of meer vast pensioen

■ Ik wil een variabel pensioen

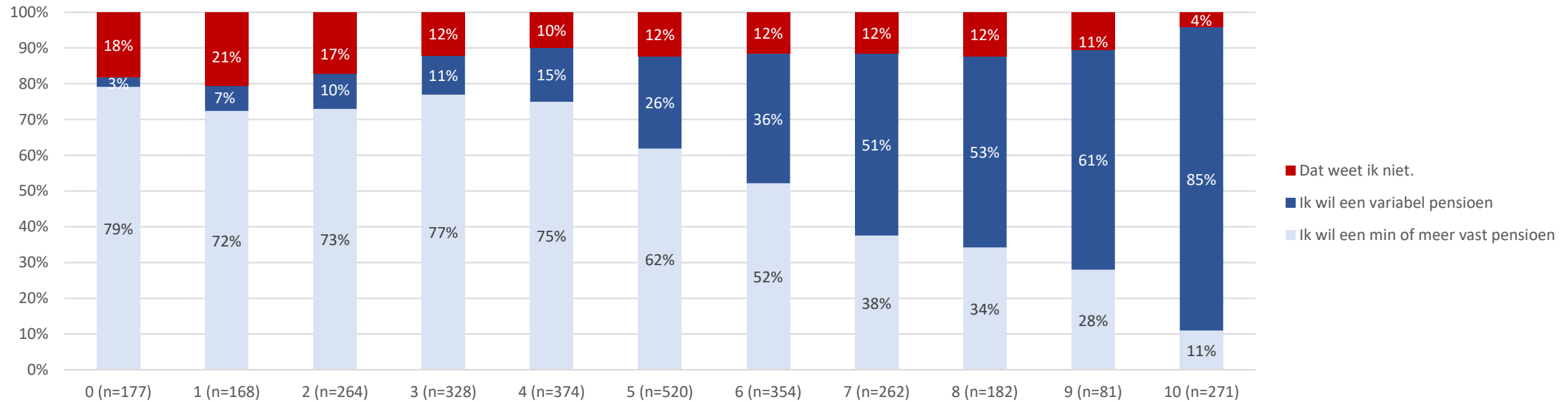
■ Dat weet ik niet.

Regeling

Voorkeur voor variabele uitkering vooral bij hogere risicobereidheid

Naar mate de risicobereidheid toeneemt zie je duidelijk een toenemende voorkeur voor een variabel pensioen. Vanaf schuifstand 7 is de meerderheid voor een variabel pensioen. Dit is in lijn met de verwachting dat mensen die meer risicobereid zijn ook een grotere spreiding accepteren.

Voorkeur uitkering naar risicobereidheid (n=2981)



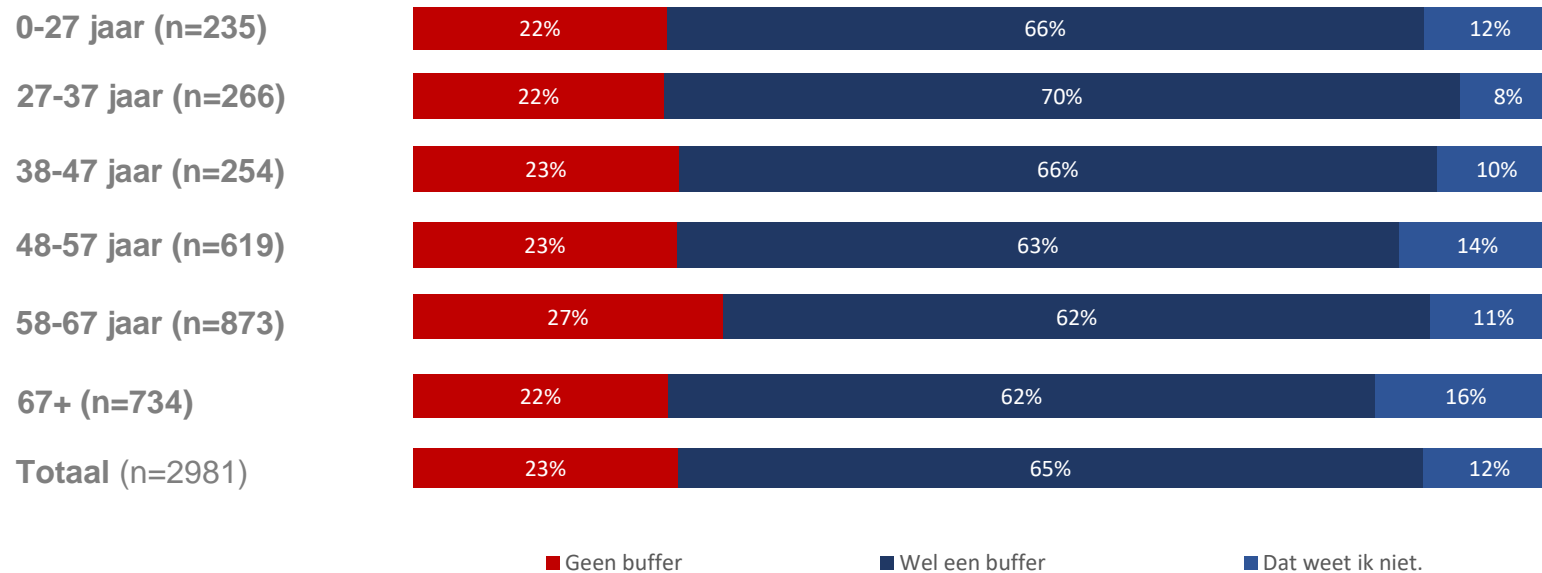
Regeling

Duidelijke voorkeur voor buffer

Vraag 14. Een pensioenfonds kan ervoor kiezen om een buffer op te bouwen voor als het tegenzit. Deze buffer wordt betaald uit je ingelegde pensioenpremie en het rendement op je beleggingen. Daardoor wordt je pensioen iets lager. Wat heb je liever?

De grootste voorkeur (65%) gaat uit naar “Wel een buffer”. 23% geeft de voorkeur aan geen buffer”. Er zijn geen significante verschillen tussen leeftijdscohorten.

Voorkeur deelnemer (n=2981)

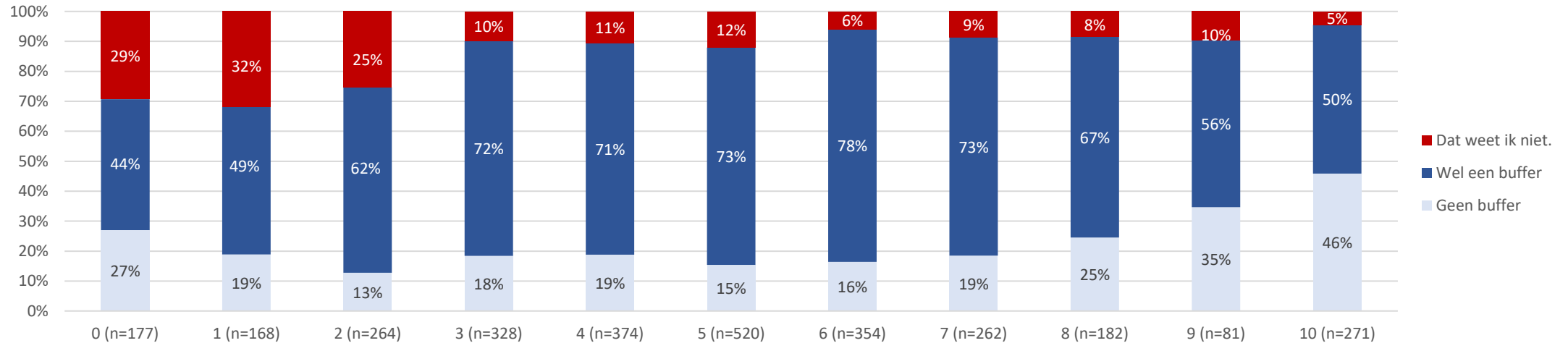


Regeling

Voorkeur voor buffer

De voorkeur voor een buffer is ongeacht de risicobereidheid. Wel is de voorkeur voor een buffer groter bij de middelste schuifstanden, dan bij de hogere of lagere schuifstanden.

Voorkeur buffer (n=2981)



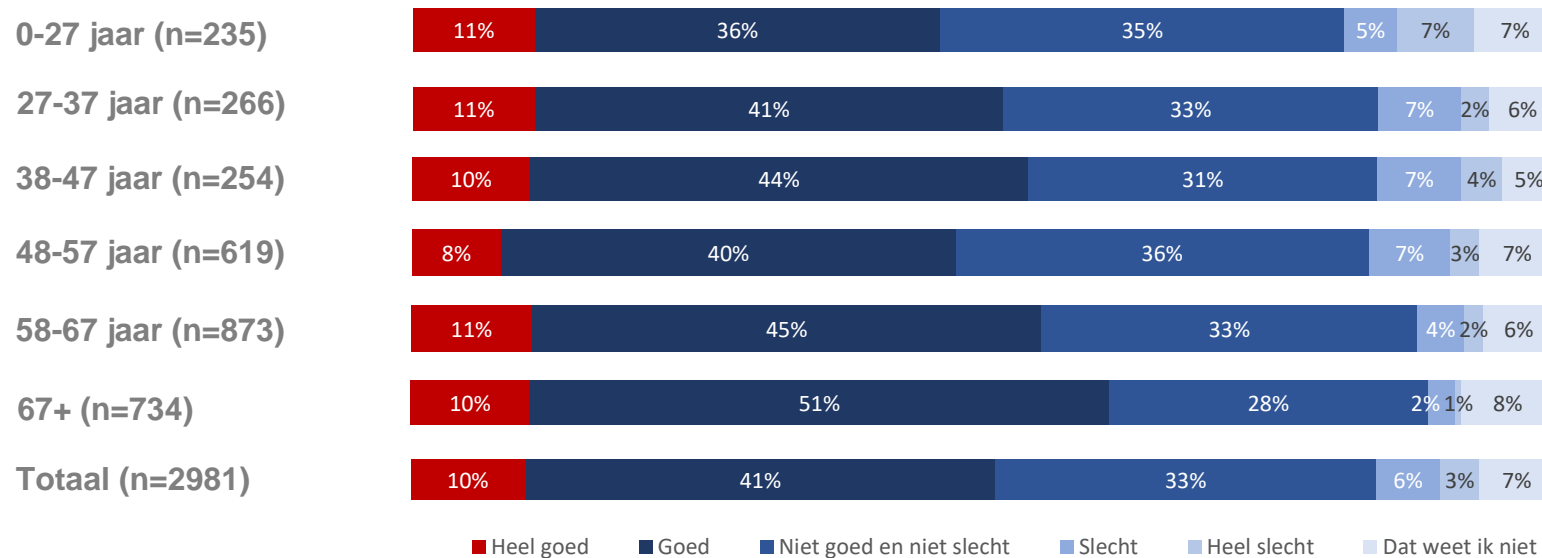
Solidariteit

Voorkeur voor solidariteit

Vraag 15. Omdat ik bij een pensioenfonds zit, draag ik bij aan de pensioenen van anderen als het voor hen slecht uitpakt, maar anderen dragen bij aan mijn pensioen als het voor mij slecht uitpakt. Wat vind je hiervan?

Ongeveer de helft vindt solidariteit goed of heel goed. Één op de tien vindt solidariteit slecht of heel slecht, zoals deze is uitgevraagd. Daarmee spreken de deelnemers een voorkeur uit voor deze vorm van solidariteit.

Solidariteit deelnemer (n=2981)

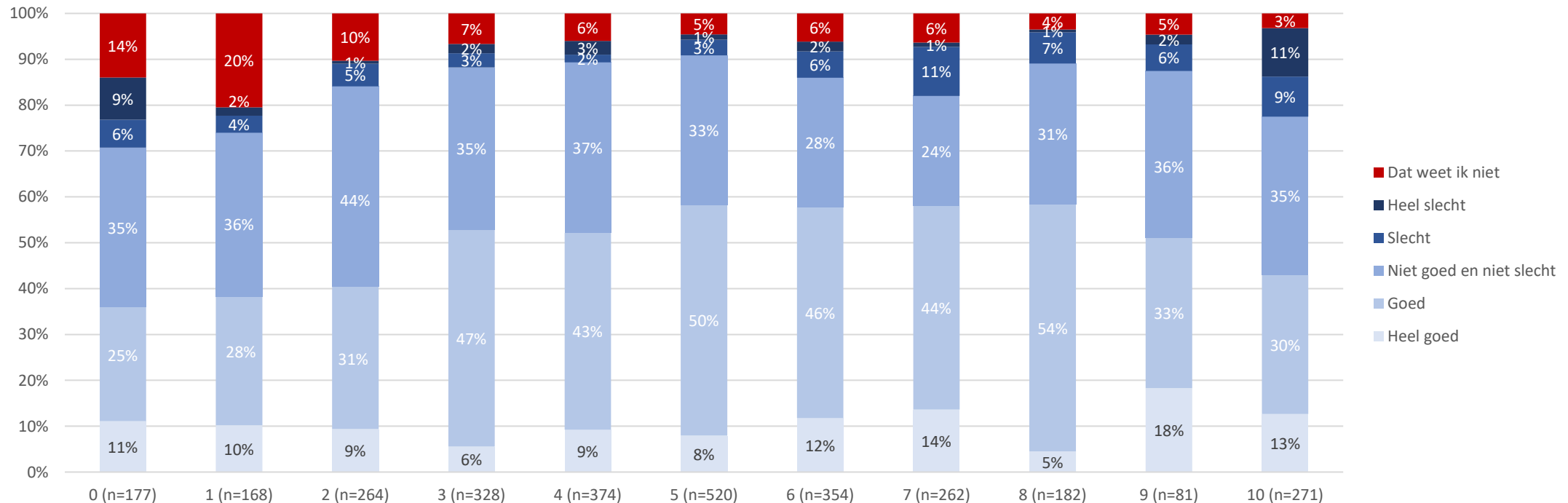


Solidariteit

Voorkeur voor solidariteit ongeacht de risicobereidheid

Ongeacht de risicobereidheid vinden bij elke schuifstand meer deelnemers solidariteit (heel) goed, dan (heel) slecht. Alleen bij de uiterste standen 0 en 10 zie je een iets verhoogd aandeel deelnemers dat solidariteit (heel) slecht vindt, t.o.v. de andere schuifstanden.

Solidariteit en risicobereidheid (n=2981)



Sentiment

Respondenten positief over dit onderzoek

Vraag 16: wat vond u van dit onderzoek?
(open antwoord)

Deelnemers aan het onderzoek waren grotendeels positief, door woorden zoals Goed, Prima, Duidelijk, Ok, Interessant, Nuttig, Leuk, Fijn etc. in hun antwoorden.

Een klein gedeelte was negatief (Lastig, Moeilijk, etc).

Er spreekt ook bij een deel verwachting uit, door termen als Benieuwd, Hoop, Belangrijk, Informatief, Toekomst, etc.

Toelichting: Het is een selectie van 'sentiment'-woorden uit de open antwoorden. Hoe groter de woorden, des te vaker deze genoemd zijn. De woorden kunnen uit hun context gehaald zijn.

Sentiment gehele onderzoek (n=3710)





Inhoud

Bijlagen

- Uitgangspunten en parameters
- Vervangingsratio's, doelstellingsmaatstaf en risicomatstaf
- Verantwoording schuifstand
- Verdeling risicobereidheid naar leeftijds- en inkomensklassen
- Vragenlijst ADP

Bijlage 1

Uitgangspunten en parameters Pensioenmeter en schuifstanden ADP

De volgende uitgangspunten en parameters zijn gebruikt voor het model achter de Pensioenmeter:

Schuifstand	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Allocatie aandelen	0%	9%	18%	27%	37%	46%	57%	67%	78%	89%	100%
Renteafdekking	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

Huidige mix

Uitgangspunten regeling	
Startleeftijd	21
Pensioenleeftijd	68
Franchise	16.500
Maximum Salaris	112.189
Opbouwpercentage	1,75%

Overige uitgangspunten	
AOW	Enkelvoudig ongehuwd
Economische set	DNB Q3 2021 met afslag van 2,0% op aandelenrendement
Startdekkingsgraad	109%
Toeslagen en kortingen	Conform FTK, met onbeperkte toeslagachterstand

Bijlage 1

Uitgangspunten en parameters Pensioenmeter en schuifstanden ADP

Opgebouwde pensioenaanspraken per maatmens:

Leeftijdscategorie	Inkomens (deeltijd)	Deeltijdpercentages
18 t/m 27	<i>Minder dan 6.000</i>	25%
28 t/m 37	6.000-10.000	50%
38 t/m 47	10.000-15.000	70%
48 t/m 57	15.000-20.000	100%
58 t/m 67	20.000-25.000	
68 jaar en ouder	25.000-33.000	
	33.000-40.000	
	40.000-47.000	
	47.000-55.000	
	55.000-65.000	
	65.000-75.000	
	75.000-85.000	
	85.000-100.000	
	Meer dan 100.000	

Opgebouwde aanspraken zijn vastgesteld op basis van een opbouwpercentage van 1,75% en verstreken dienstjaren vanaf leeftijd 21

Bijlage 2

Vervangingsratio's bij inkomen van 43.500

Verwachte uitkering*

Vervangingsratio: Mediaan		Verwachte uitkomst bij inkomen 43.500										
Schuifstand:		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
leeftijd												
<28		64,6%	67,6%	70,1%	72,7%	75,3%	78,1%	81,6%	85,1%	88,7%	91,4%	93,7%
28 - 37		65,7%	68,8%	71,2%	73,7%	76,7%	79,3%	82,6%	85,7%	89,0%	91,5%	94,0%
38 - 47		68,4%	71,3%	73,6%	76,0%	78,4%	81,0%	84,2%	87,3%	90,0%	92,3%	94,4%
48 - 57		73,0%	75,5%	77,1%	78,9%	80,8%	82,6%	84,9%	87,3%	89,4%	91,0%	92,6%
58 - 67		76,1%	77,9%	79,0%	80,2%	81,5%	82,9%	84,5%	86,1%	87,8%	89,4%	90,6%
68+		92,8%	94,5%	95,4%	96,4%	97,5%	98,8%	100,2%	101,6%	103,0%	104,4%	105,7%

Uitkering als het tegenzit*

Vervangingsratio: Slecht weer		Verwachte uitkomst bij inkomen 43.500										
Schuifstand:		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
leeftijd												
<28		64,6%	64,1%	64,7%	64,5%	63,8%	63,2%	62,6%	61,7%	60,8%	60,0%	58,9%
28 - 37		65,7%	65,6%	66,1%	65,8%	65,4%	64,5%	63,7%	62,8%	61,9%	60,9%	60,1%
38 - 47		68,4%	68,6%	68,6%	68,2%	67,4%	66,5%	65,5%	64,5%	63,5%	62,5%	61,5%
48 - 57		73,0%	73,2%	73,2%	72,6%	71,8%	71,1%	70,0%	69,0%	68,1%	67,1%	66,2%
58 - 67		76,1%	76,1%	76,3%	76,1%	75,6%	75,1%	74,6%	74,1%	73,5%	72,9%	72,2%
68+		92,8%	92,8%	92,9%	92,6%	92,1%	91,5%	90,9%	90,2%	89,6%	88,8%	87,8%

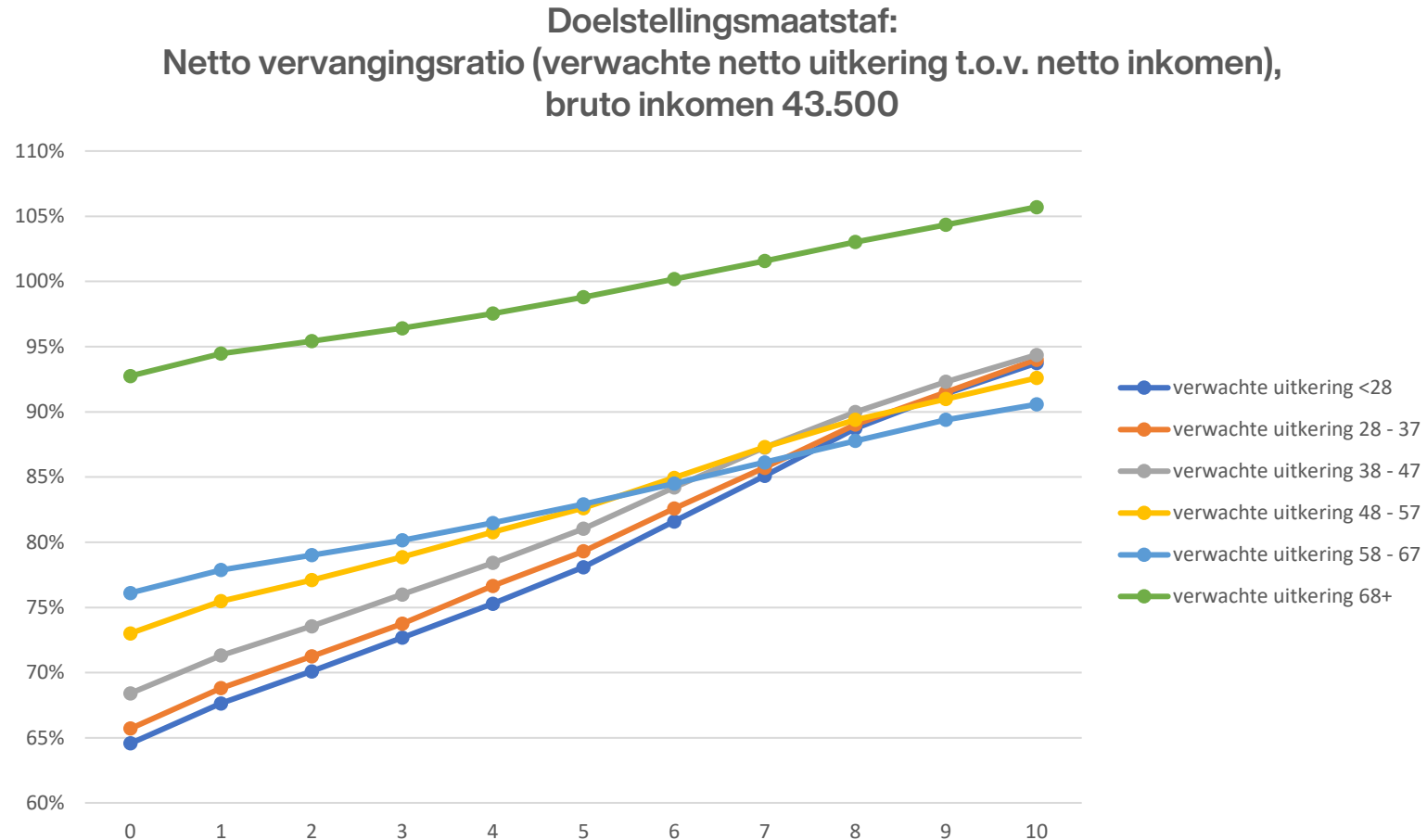
Uitkering als het meezit*

Vervangingsratio: Goed weer		Verwachte uitkomst bij inkomen 43.500										
Schuifstand:		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
leeftijd												
<28		64,6%	72,1%	78,4%	87,0%	94,8%	101,5%	112,3%	129,9%	150,9%	174,9%	204,0%
28 - 37		65,7%	72,7%	78,9%	87,4%	95,4%	102,6%	115,2%	132,1%	152,9%	177,0%	203,4%
38 - 47		68,4%	74,6%	81,4%	89,9%	96,5%	102,9%	113,3%	127,8%	144,8%	162,2%	182,5%
48 - 57		73,0%	78,2%	83,8%	90,4%	95,3%	99,9%	106,0%	115,0%	125,9%	139,0%	151,6%
58 - 67		76,1%	80,3%	85,1%	90,2%	94,4%	97,8%	102,3%	107,0%	114,1%	121,9%	131,6%
68+		92,8%	96,6%	100,6%	105,3%	111,6%	119,4%	130,0%	141,6%	152,6%	164,3%	177,4%

*Bij de berekeningen is uitgegaan van een bruto-inkomen van 43.500. Er is uitgegaan van voltijdsalaris en deelname vanaf 25 tot 68 jaar. In scenario's zitten geen langlevens schokken.

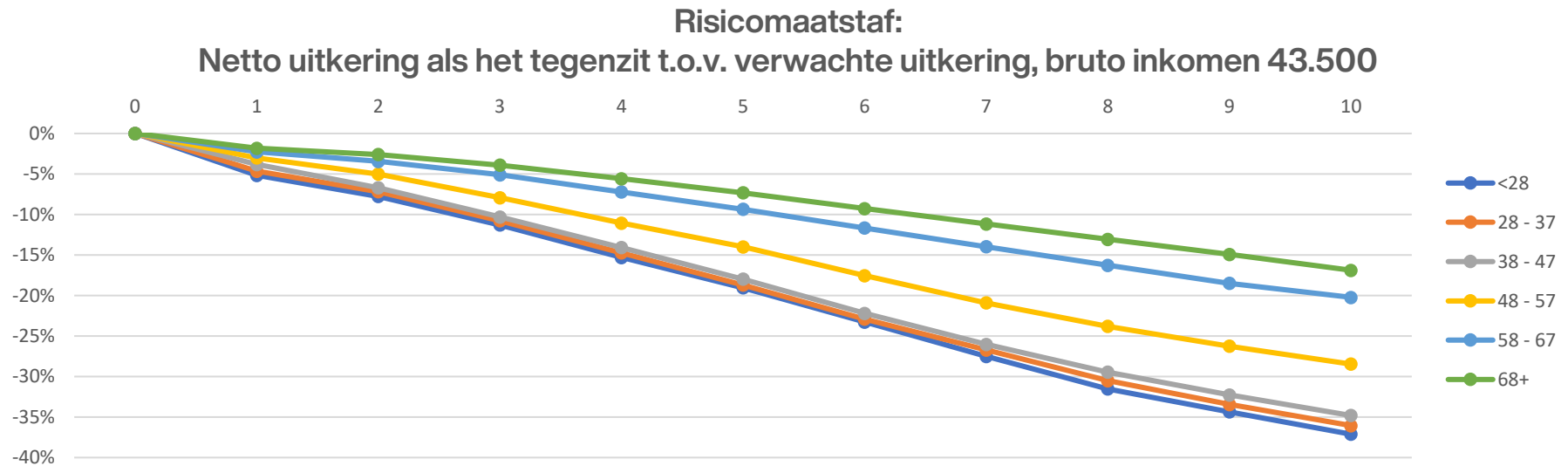
Bijlage 2

Doelstellingsmaatstaf bij verschillende leeftijdscohorten



Bijlage 2

Risicomaatstaf bij verschillende leeftijdscohorten



Bijlage 3

Verantwoording schuifstand

Bijlage 3a

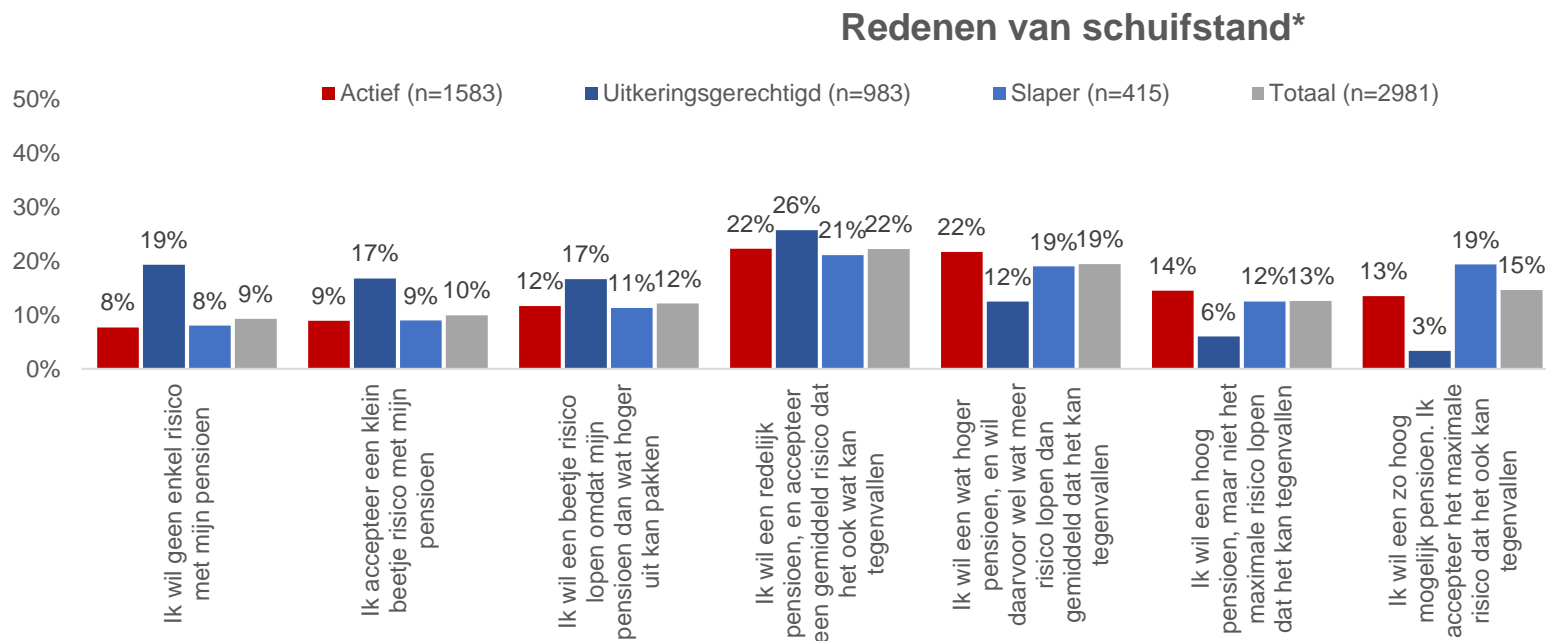
Verdeling van redenen waarom de schuifstand is gekozen sluit aan op de verdeling van de schuifstand zelf

Vraag: waarom heeft u deze keuze gemaakt in de pensioenmeter?

Deze vraag is bedoeld als controlevraag in hoeverre de schuifstand aansluit bij wat iemand kwalitatief aangeeft. De categorie 'weet niet' evenals onlogische combinaties met de schuif zijn hier uitgehaald om de vergelijking te kunnen maken met de grafieken met de schuifstand.

De categorie 'ik wil een redelijk pensioen en accepteer een gemiddeld risico dat het ook wat kan tegenvallen' lijkt het meest op schuifstand 5**. De categorie 'ik wil een beetje risico lopen omdat mijn pensioen dan wat hoger uit kan pakken' lijkt gevoelsmatig net onder schuifstand 4.

Bij deze interpretatie sluit onderstaande verdeling goed aan op de verdeling van de schuifstanden.



* Dit is een 7-punts schaal. De schaal loopt niet met gelijke afstanden op tussen elke categorie. Daarom is de vergelijking met de grafiek van de schuif niet exact 1 op 1 te maken. Een interpretatie van de omschrijving valt echter goed te mappen op de schuifstanden.

** en een stukje 4 en 6 omdat dit een 7-punts schaal is, en de schuif een 11-punts schaal

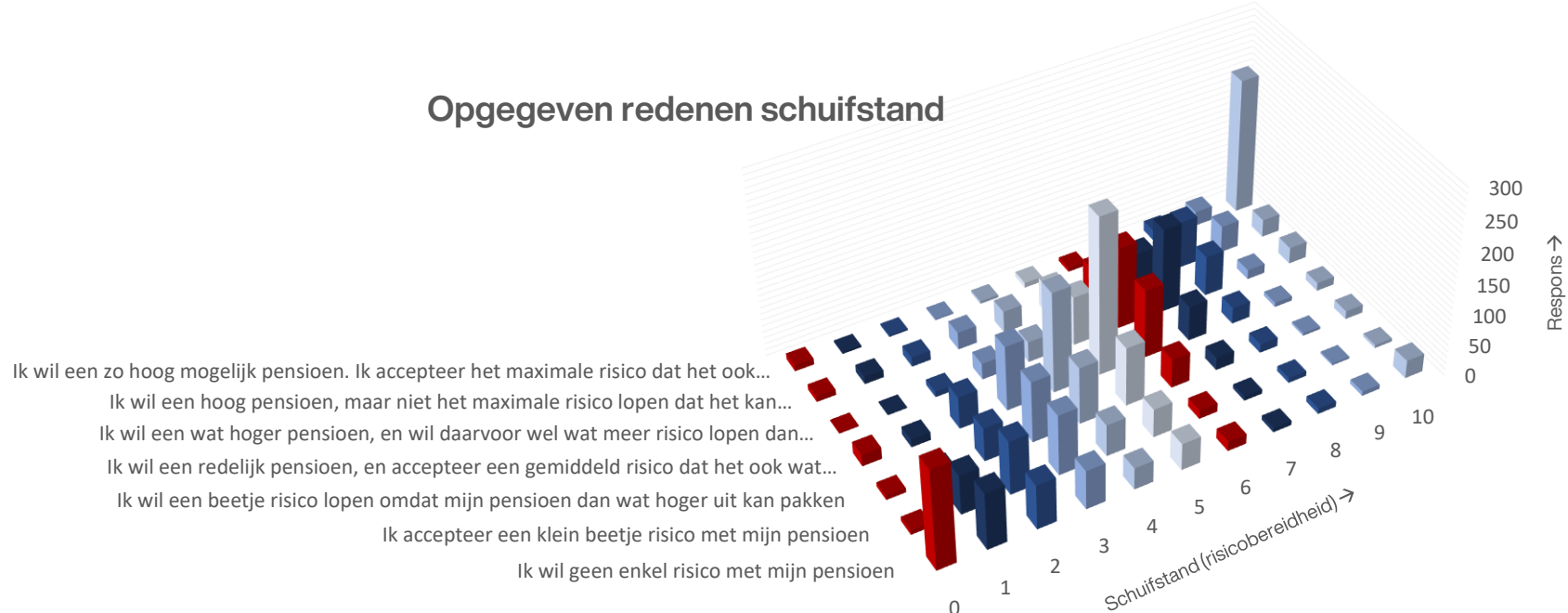
Bijlage 3b

De individuele redenen blijken een goede en logische onderbouwing van de gekozen schuifstand

Vraag: waarom heeft u deze keuze gemaakt in de pensioenmeter?

Onderstaande grafiek geeft van alle respondenten (exclusief de categorieën 'weet niet') de redenen aan bij de schuifstanden. Hieruit valt visueel op te maken dat de meeste respondenten plausibele redenen hebben aangegeven bij hun gekozen schuifstand. De niet plausibele combinaties (zoals schuifstand 0 in combinatie met 'ik wil een zo hoog mogelijk pensioen...') zijn als onlogisch gekwalificeerd, en niet meegenomen in de analyses. In totaal gaf 18% onlogische antwoorden of 'weet niet' aan, en de onlogische antwoorden zitten in de lage staafjes.

Conclusie is dat er een duidelijke correlatie is tussen de schuifstand en een (logische) range van kwalitatief getoetste redenen waarom deze is gekozen.



Bijlage 3c

Kleine datacorrectie

- 47 respondenten onder 57 jaar gaven aan gepensioneerd te zijn. Deze zijn gehercodeerd naar actieven.
- Evenals 1 actieve van 68+, deze is gehercodeerd naar gepensioneerde.
- De correctie van deze beperkte aantallen heeft naar verwachting geen invloed op de bevindingen en conclusies.

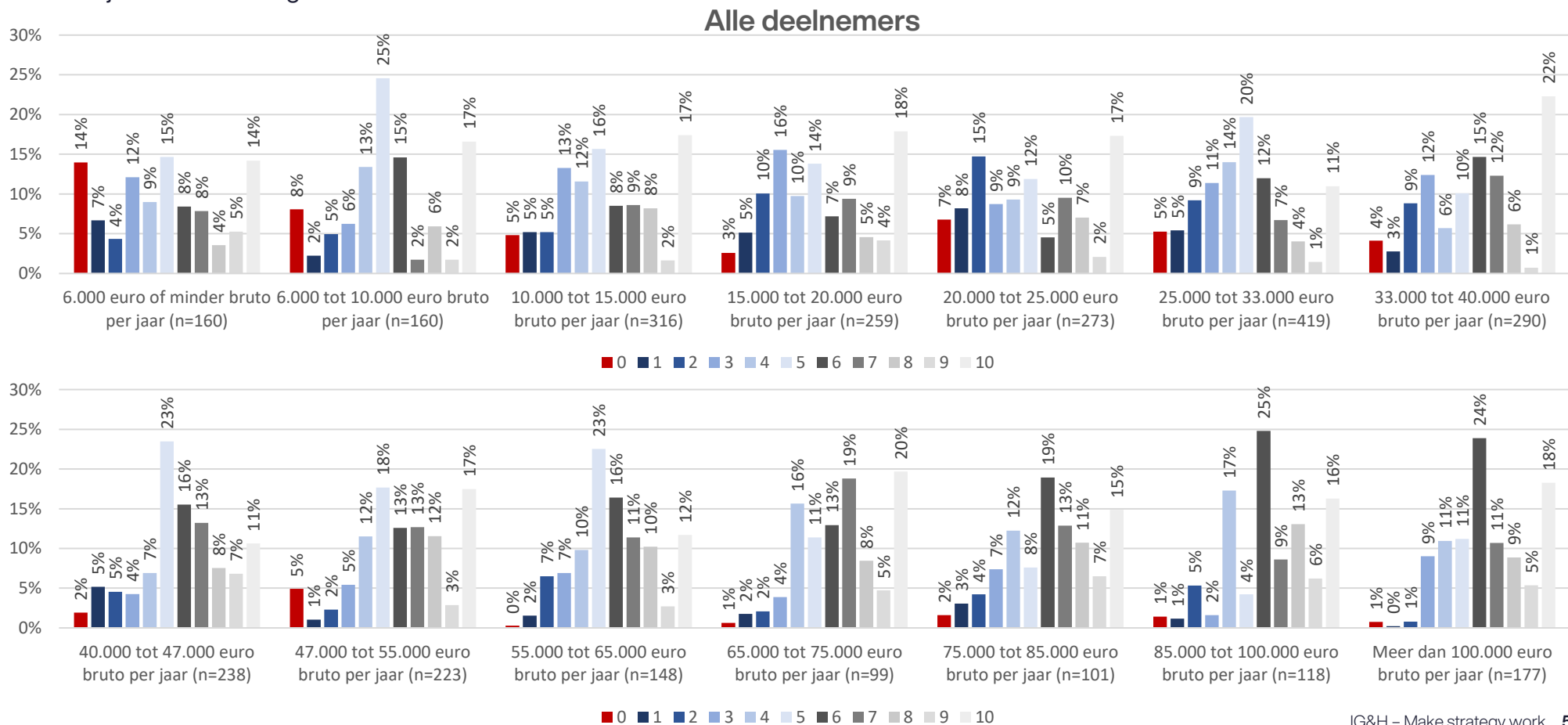
Bijlage 4

Verdeling risicobereidheid naar inkomensklassen (1)

Deze grafieken geven per inkomenscategorïe de verdeling over de schuifstanden* bij alle deelnemers. Te zien is dat bij elke inkomenscategorïe een redelijk brede verdeling is.

* Individuele percentages kunnen a.g.v. een lage n niet significant zijn.

De verdeling in totaal geeft wel een goed beeld.



Bijlage 4

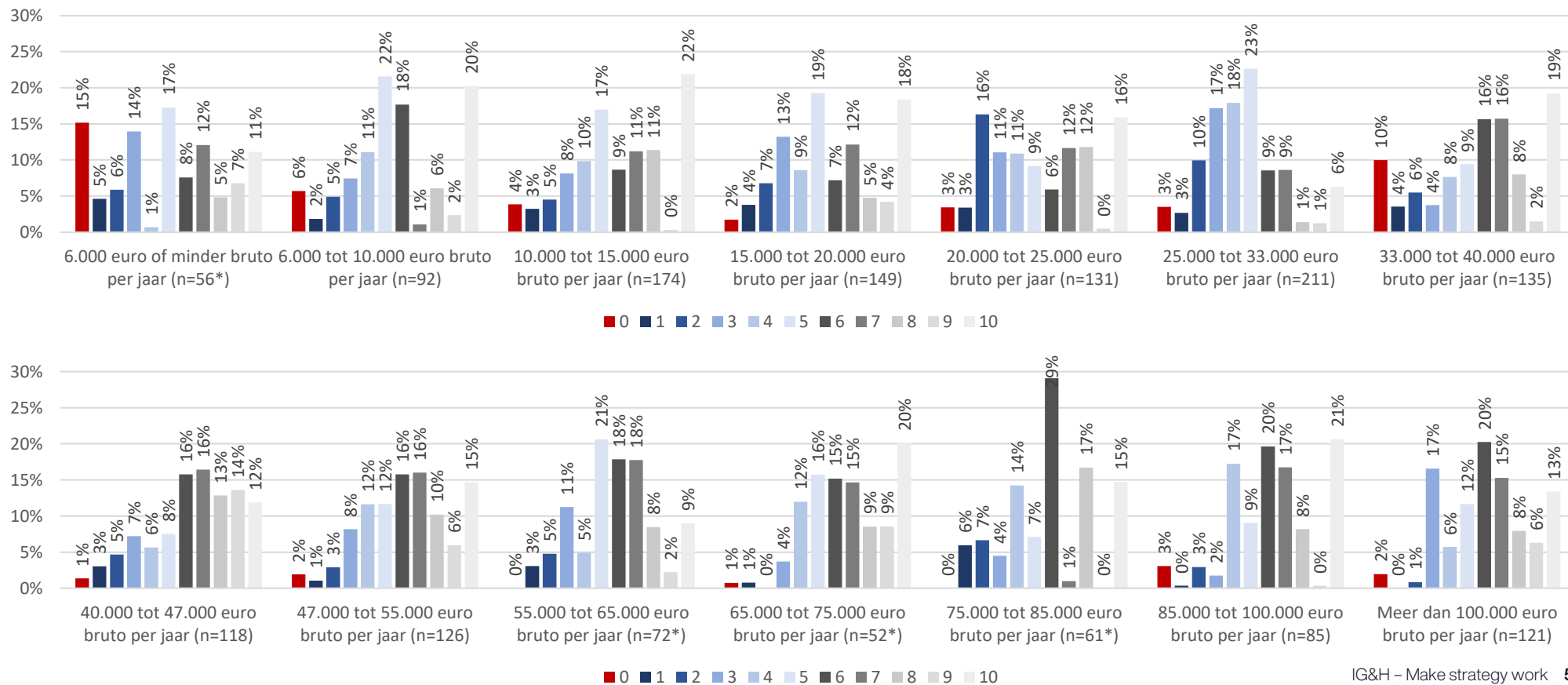
Verdeling risicobereidheid naar inkomensklassen (2)

Deze grafieken geven per inkomenscategorïe de verdeling over de schuifstanden* bij actieven. Te zien is dat bij elke inkomenscategorïe een redelijk brede verdeling is.

* Individuele percentages kunnen a.g.v. een lage n niet significant zijn.

De verdeling in totaal geeft wel een goed beeld.

Actieven

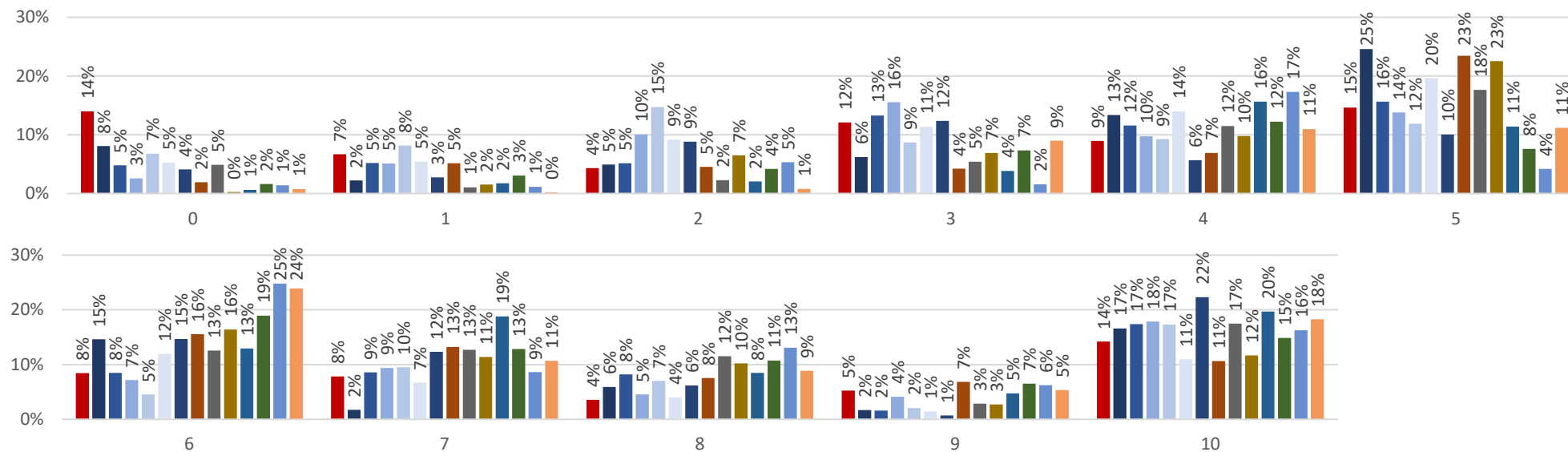


Bijlage 4

Verdeling risicobereidheid naar inkomensklassen (3)

Deze grafieken geven dezelfde data als de vorige slide, alleen dan per schuifstand hoeveel procent* van de inkomenscategorie die schuifstand aangeeft.

Alle deelnemers



- 6.000 euro of minder bruto per jaar (n=160)
- 6.000 tot 10.000 euro bruto per jaar (n=160)
- 10.000 tot 15.000 euro bruto per jaar (n=316)
- 15.000 tot 20.000 euro bruto per jaar (n=259)
- 20.000 tot 25.000 euro bruto per jaar (n=273)
- 25.000 tot 33.000 euro bruto per jaar (n=419)
- 33.000 tot 40.000 euro bruto per jaar (n=290)
- 40.000 tot 47.000 euro bruto per jaar (n=238)
- 47.000 tot 55.000 euro bruto per jaar (n=223)
- 55.000 tot 65.000 euro bruto per jaar (n=148)
- 65.000 tot 75.000 euro bruto per jaar (n=99)
- 75.000 tot 85.000 euro bruto per jaar (n=101)
- 85.000 tot 100.000 euro bruto per jaar (n=118)
- Meer dan 100.000 euro bruto per jaar (n=177)

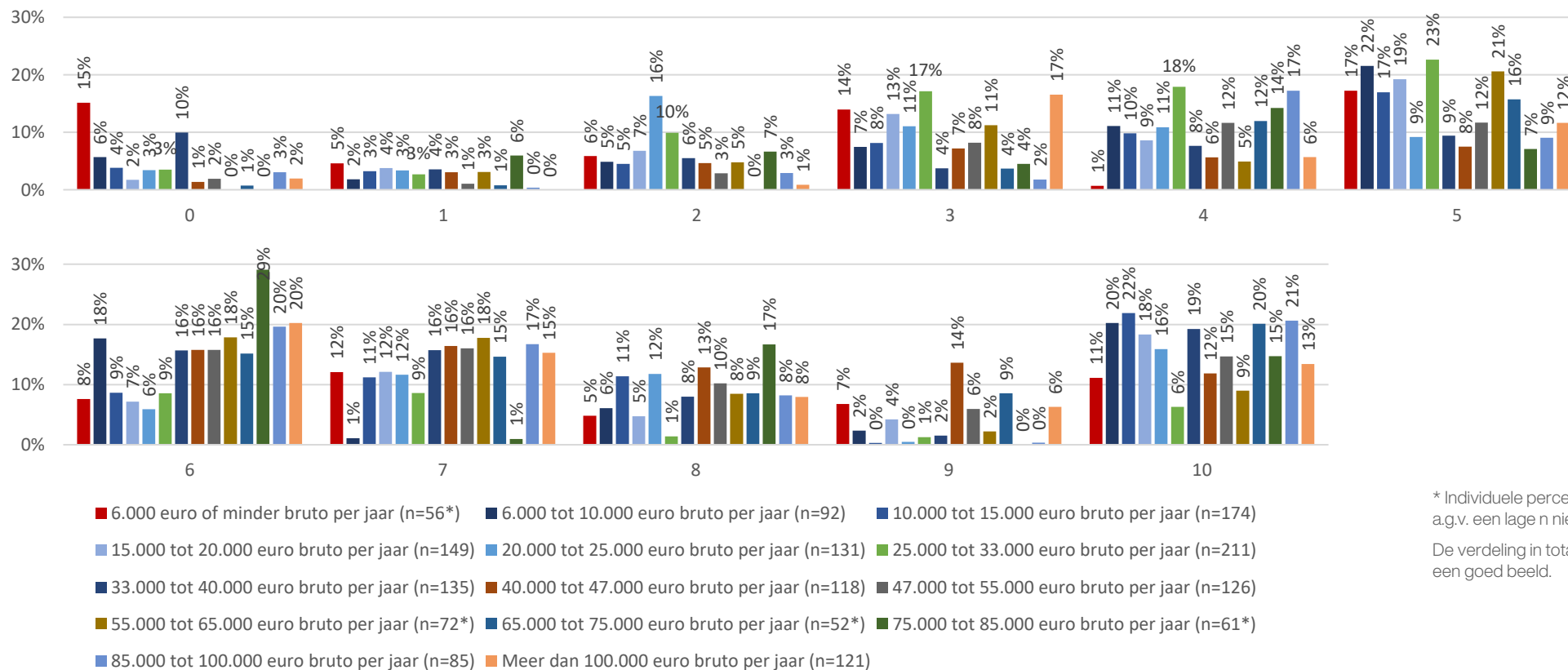
* Individuele percentages kunnen a.g.v. een lage n niet significant zijn.
De verdeling in totaal geeft wel een goed beeld.

Bijlage 4

Verdeling risicobereidheid naar inkomensklassen (4)

Deze grafieken geven dezelfde data als de vorige slide, alleen dan per schuifstand hoeveel procent* van de inkomenscategorie die schuifstand aangeeft.

Actieven



* Individuele percentages kunnen a.g.v. een lage n niet significant zijn.
De verdeling in totaal geeft wel een goed beeld.

Bijlage 5

Vragenlijst ADP

1. Welk antwoord is op jou van toepassing?

- Ik bouw pensioen op bij Ahold Delhaize Pensioen: er wordt pensioenpremie ingelegd
- Ik heb eerder pensioen opgebouwd bij Ahold Delhaize Pensioen: er wordt geen nieuwe pensioenpremie meer ingelegd, en ik ontvang nog geen pensioen van Ahold Delhaize Pensioen
- Ik ontvang pensioen van Ahold Delhaize Pensioen

2. Wat is je leeftijd?

- 27 jaar of jonger
- 28 t/m 37
- 38 t/m 47
- 48 t/m 57
- 58 t/m 67
- 68 jaar of ouder

3. Wat is je persoonlijke bruto jaarinkomen (voordat belasting wordt ingehouden)?

Het gaat om je jaarinkomen. Bij je jaarinkomen tellen ook vakantiegeld, winstuitkering, en toeslagen (zoals overwerk- en ploegentoeslag) mee. Heb je meerdere werkgevers? Tel dan alle bedragen bij elkaar op.

- 6.000 euro of minder bruto per jaar
- 6.000 tot 10.000 euro bruto per jaar
- 10.000 tot 15.000 euro bruto per jaar
- 15.000 tot 20.000 euro bruto per jaar
- 20.000 tot 25.000 euro bruto per jaar
- 25.000 tot 33.000 euro bruto per jaar
- 33.000 tot 40.000 euro bruto per jaar
- 40.000 tot 47.000 euro bruto per jaar
- 47.000 tot 55.000 euro bruto per jaar
- 55.000 tot 65.000 euro bruto per jaar
- 65.000 tot 75.000 euro bruto per jaar
- 75.000 tot 85.000 euro bruto per jaar
- 85.000 tot 100.000 euro bruto per jaar
- Meer dan 100.000 euro bruto per jaar

4. Hoeveel uur per week werk je gemiddeld volgens je contract? (Heb je meerdere werkgevers, tel deze uren dan bij elkaar op)

- 1 tot 15 uur per week
- 15 tot 24 uur per week
- 24 tot 34 uur per week
- 34 uur of meer per week

5. Wat is je geslacht?

- Vrouw
- Man
- Anders

6. Welk percentage van je totale gezinsinkomen draag je op dit moment bij?

- 0 tot 25%
- 26% tot 50%
- 51% tot 75%
- 76% tot en met 100%
- Dat weet ik niet / wil ik liever niet aangeven

Hoe werkt de Pensioenmeter?

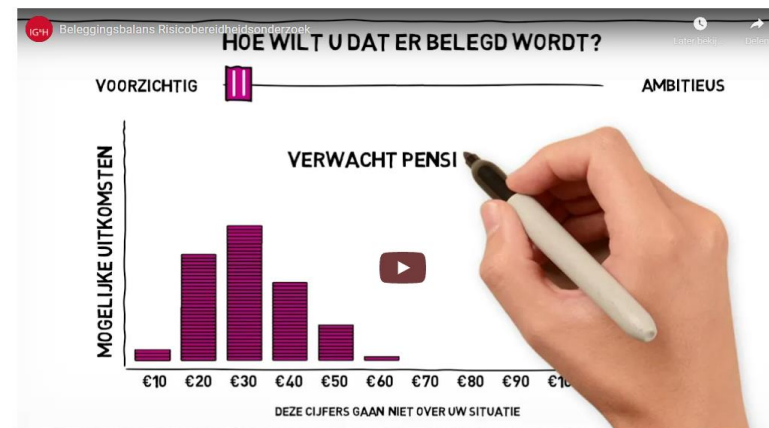
Pensioen is niet zeker. Mensen gaan verschillend om met onzekerheid. We willen daarom graag van u weten hoe u aankijkt tegen onzekerheid van uw pensioen. Daarvoor gebruiken we een Pensioenmeter. Deze laat zien wat mogelijke pensioenuitkomsten zijn. Deze pensioenuitkomsten worden weergegeven als netto maandbedrag inclusief AOW. Als u al met pensioen bent, dan laat de Pensioenmeter zien wat mogelijke pensioenuitkomsten over 10 jaar zijn. Wat u te zien krijgt, is geen persoonlijke berekening. De bedragen geven een benadering weer voor uw leeftijd en inkomen en wijken dus af van uw werkelijke pensioen.

U ziet straks een grafiek met daarboven een schuif. Verplaats de schuif een aantal keer. U ziet wat dat betekent voor de mogelijke pensioenuitkomsten. Zet de schuif uiteindelijk op de positie die het best bij u past.

U krijgt zo eerst een filmpje te zien. In het filmpje wordt met versimpelde bedragen, die niet persoonlijk zijn, uitgelegd hoe de Pensioenmeter werkt. Zet hiervoor het geluid van uw computer aan.

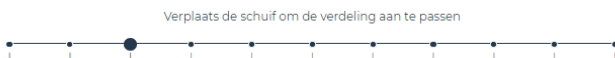
Wilt u ondertiteling bij het filmpje? Geef dan hier uw taal aan:

Geen ▾

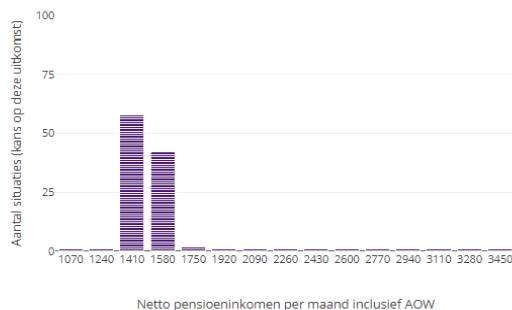


Opdracht:

Wilt u het schuifje een aantal keer naar links en naar rechts verplaatsen? Kijk elke keer goed naar de grafiek. Daar ziet u wat er gebeurt met uw mogelijke pensioenuitkomsten. Neem hier de tijd voor. En kies uiteindelijk de plaats van het schuifje die het beste bij u past.



De grafiek toont hoe uw netto pensioen per maand er in 100 mogelijke situaties uitziet.

**Uw verwachte pensioenuitkering:**

Hierboven ziet u de uitkomsten op een andere manier weergegeven. U ziet bij de gekozen schuifstand uw verwachte pensioenuitkering inclusief AOW, en uitkering als het erg meezit of erg tegenzit in de economie.

Wat u ziet is geen persoonlijke berekening. De bedragen geven een benadering voor uw leeftijd en inkomen en wijken dus af van uw werkelijke pensioen. U kunt hier geen rechten aan ontlenuen.

8. Waarom heb je deze keuze gemaakt in de pensioenmeter?

- Ik wil een zo hoog mogelijk pensioen. Ik accepteer het maximale risico dat het ook kan tegenvallen.
- Ik wil een hoog pensioen, maar niet het maximale risico lopen dat het kan tegenvallen.
- Ik wil een wat hoger pensioen, en wil daarvoor wel wat meer risico lopen dan gemiddeld dat het kan tegenvallen.
- Ik wil een redelijk pensioen, en accepteer een gemiddeld risico dat het ook wat kan tegenvallen.
- Ik wil een beetje risico lopen omdat mijn pensioen dan wat hoger uit kan pakken.
- Ik accepteer een klein beetje risico met mijn pensioen.
- Ik wil geen enkel risico met mijn pensioen nemen.
- Dat weet ik niet.

9. Stel dat je pensioenuitkeringen inclusief AOW meer dan 20% lager uitvallen dan je had verwacht. Denk je dat je dat kunt opvangen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ja, ik kan een tegenvaller in mijn pensioen opvangen door mijn uitgaven te verlagen als ik met pensioen ben.
- Ja, ik kan een tegenvaller in mijn pensioen opvangen door langer door te werken.
- Ja, ik kan een tegenvaller in mijn pensioen opvangen uit andere inkomsten en / of vermogen.
- Ja, ik kan een tegenvaller in mijn pensioen opvangen met het pensioen of inkomen van mijn partner.
- Ja, ik kan een tegenvaller in mijn pensioen opvangen omdat ik meer geld ontvang dan dat ik uitgeef.
- Ja, ik kan een tegenvaller in mijn pensioen op een andere manier opvangen.
- Nee, ik kan een tegenvaller in mijn pensioen niet opvangen.
- Dat weet ik niet.

10. Wat heb je zelf geregeld om meer inkomen te hebben als je met pensioen gaat? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik heb naast mijn pensioen niets geregeld.
- Ik heb geld opzij gezet op een spaarrekening.
- Ik wil de overwaarde van mijn eigen woning gebruiken.
- Ik los (extra) af of heb extra afgelost op mijn hypotheek, zodat ik minder woonlasten heb.
- Ik heb geld belegd in aandelen, beleggingsfondsen, obligaties of vastgoed (anders dan mijn eigen woning).
- Ik heb zelf een pensioenproduct afgesloten bij een bank of verzekeraar.
- Anders.
- Dat weet ik niet / wil ik liever niet aangeven.

11. Er komt een nieuw pensioenstelsel. Er moet een aantal keuzes gemaakt worden. Wij willen deze keuzes ook aan jou voorleggen.

Wat voor pensioenregeling heb je liever?

- Ik wil een pensioenregeling waarin ik zelf kies hoeveel risico ik loop met mijn eigen pensioenbeleggingen. Mee- en tegenvallers werken door in mijn eigen pensioen.
- Ik wil een pensioenregeling waarin mijn pensioenfonds bepaalt hoeveel risico ik loop. Dit risico verschilt per leeftijdsgroep. Deelnemers in dezelfde leeftijdsgroep delen mee- en tegenvallers in hun pensioen met elkaar.
- Dat weet ik niet.

12. Als je nog een keer wilt aangeven wat voor pensioenregeling je liever hebt, welke kies je dan?

- Ik wil een pensioenregeling waarin mijn pensioenfonds bepaalt hoeveel risico iedereen loopt. Dit is voor iedereen hetzelfde, of je nu jong of oud bent. Mee- en tegenvallers gaan eerst in een grote reserve, net zoals nu. En als er dan geld over is, dan stijgen de pensioenen mee met de inflatie.
- Ik wil een pensioenregeling waarin ik zelf kies hoeveel risico ik loop met mijn eigen pensioenbeleggingen. Mee- en tegenvallers werken door in mijn eigen pensioen.
- Ik wil een pensioenregeling waarin mijn pensioenfonds bepaalt hoeveel risico ik loop. Dit risico verschilt per leeftijdsgroep. Deelnemers delen mee- en tegenvallers in hun pensioen met elkaar in dezelfde leeftijdsgroep.
- Dat weet ik niet.

13. Stel je hebt de keuze tussen een min of meer vast pensioen of een variabel pensioen dat jaarlijks meebeweegt met de economie. Dit variabele pensioen is in veel gevallen hoger dan bij een vast pensioen maar ook lager is als het tegenzit. De uitkering varieert wel meer, en kan dus uiteindelijk ook lager worden. Wat heb je liever?

- Ik wil een min of meer vast pensioen: dit pensioen is meer zeker, maar naar verwachting ook lager dan het variabele pensioen.
- Ik wil een variabel pensioen: dit pensioen is meer onzeker, maar naar verwachting ook hoger dan het vaste pensioen.
- Dat weet ik niet.

14. Een pensioenfonds kan ervoor kiezen om een buffer op te bouwen voor als het tegenzit. Deze buffer wordt betaald uit je ingelegde pensioenpremie en het rendement op je beleggingen. Daardoor wordt je pensioen iets lager. Wat heb je liever?

- Geen buffer: als de beleggingen tegenvallen dan merk je dat in je pensioen. Maar er hoeft geen extra geld opzij te worden gelegd voor een buffer.
- Wel een buffer: als de beleggingsresultaten tegenvallen dan is er een vangnet.
- Dat weet ik niet.

15. Omdat ik bij een pensioenfonds zit, draag ik bij aan de pensioenen van anderen als het voor hen slecht uitpakt, maar anderen dragen bij aan mijn pensioen als het voor mij slecht uitpakt. Wat vind je hiervan?

- Heel goed
- Goed
- Niet goed en niet slecht
- Slecht
- Heel slecht
- Dat weet ik niet

16. Wat vond je van dit onderzoek?



Paul Geurtsen

Senior manager pensions IG&H

M: 06-20012847

E: paul.geurtsen@igh.com



Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 7: Instemmingsaanvraag

Datum: 31 mei 2024
Onderwerp: Instemmingsaanvraag nieuwe pensioenregeling WTP
Aan: De centrale ondernemingsraad
Van: Wouter Kolk
C.c.: Edward Both/Jeroen Burger/Monique Herters

Beste leden van de centrale ondernemingsraad,

Inleiding

Onder verwijzing naar artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden verzoek ik u in te stemmen met een wijziging van de pensioenregeling met ingang van 2027 als gevolg van de Wet Toekomst Pensioen.

Achtergrond

Het kabinet heeft samen met werknemers- en werkgeversorganisaties een pensioenakkoord gesloten met nieuwe afspraken over pensioenen en AOW. Dit heeft geresulteerd in het wetsvoorstel Wet Toekomst Pensioen (WTP). Op 30 mei 2023 heeft de Eerste Kamer ingestemd met de WTP.

De WTP is vanaf 1 juli 2023 van kracht. Vanaf dat moment geldt een transitieperiode om te komen tot een nieuwe pensioenregeling en de implementatie daarvan. Alle Nederlandse pensioenregelingen moeten uiterlijk op 1 januari 2028 aan de nieuwe wetgeving voldoen. Een gevolg van de nieuwe wet is dat de huidige 'pensioenopbouwregeling', zoals ook Ahold Delhaize Nederland deze momenteel kent, niet meer mogelijk is. Uitsluitend beschikbare premiereregelingen zijn nog mogelijk.

Onderdeel van de transitie is het opstellen van een zogenaamd transitieplan tussen werkgever en centrale ondernemingsraad ten behoeve van de Nederlandse Bank. In dit transitieplan staan alle keuzes en overwegingen, inclusief de berekeningen die ten grondslag liggen aan de gemaakte afspraken.

Proces

Vanaf april 2022 tot heden heeft veelvuldig overleg plaatsgevonden tussen vertegenwoordigers van de werkgever, pensioenfonds, leden van de centrale ondernemingsraad en AD Connect, samen met hun adviseurs. Medewerkers zijn gedurende dit proces betrokken door hun mening te vragen via een survey (eind 2022) en een risico bereidheidsonderzoek (begin 2024). Daarnaast is een webinar georganiseerd (2023) en zijn er vanuit AD pensioen diverse nieuwsbrieven verstuurd over de nieuwe pensioenwetgeving. Pensioengerechtigden zijn via een klankbord groep in de gelegenheid gesteld hun mening kenbaar te maken.

Voorgenomen wijzigingen pensioenregeling

De voorgenomen wijzigingen staan vermeld in bijgesloten concept transitieplan, versie 30 mei 2024.

Tot slot

Ik verzoek u in te stemmen met bijgesloten concept transitieplan, versie 30 mei 2024. In verband met het indienen van het transitieplan, stel ik het op prijs uw reactie binnen 2 weken te ontvangen. Zoals besproken, zal het definitieve transitieplan met de nu ontbrekende berekeningen binnen 3 maanden worden ingediend.

Wij zullen medewerkers over deze wijzigingen informeren; communicatie vindt eveneens plaats vanuit Ahold Delhaize Pensioen.

Met vriendelijke groet,

Wouter Kolk
CEO Ahold Delhaize Europe & Indonesia

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 8: Transitieplan Wtp Ahold Delhaize



Ahold
Delhaize

Transitieplan WTP

Datum: 24 oktober 2024

Onderwerp: Transitieplan WTP Pensioenregeling Ahold Delhaize

Inhoudsopgave:

Hoofdstuk 1: Inleiding en achtergrond.....	3
1.1. <i>Inleiding</i>	3
1.2. <i>Proces</i>	4
1.3. <i>Doelstellingen</i>	5
Hoofdstuk 2: De pensioenregeling	7
2.1. <i>Samenvattingstabel</i>	7
2.2. <i>Toelichting type pensioenovereenkomst en uitvoerder</i>	14
2.3. <i>Toelichting premie</i>	15
2.4. <i>Toelichting dekking bij overlijden</i>	17
2.5. <i>Toelichting dekking bij arbeidsongeschiktheid</i>	18
2.6. <i>Toekomstbestendigheid van de regeling</i>	18
Hoofdstuk 3: Opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten	19
3.1 <i>Vorrangsregels</i>	20
3.2 <i>Inveren indien dekkingsgraad lager is dan invaardekkingsgraad</i>	22
Hoofdstuk 4: Compensatie	23
4.1 <i>Toelichting</i>	23
4.2 <i>Inzichten eerste uitkomsten</i>	24
Hoofdstuk 5: De solidariteitsreserve	25
5.1 <i>Doelstellingen solidariteitsreserve</i>	25
5.2 <i>Invulling solidariteitsreserve</i>	26
5.3 <i>Hoofdconclusies</i>	27
Hoofdstuk 6: Afkoop bijstortverplichting.....	28
6.1. <i>Inleiding</i>	28
6.2. <i>Afspraken, hoogte afkoopbedrag</i>	28
Hoofdstuk 7: Transitie effecten.....	29
7.1. <i>Inleiding</i>	29
7.2. <i>Acceptabele bandbreedtes rondom maatstaven</i>	29
7.3. <i>Uitkomsten basisscenario</i>	29
7.4. <i>Uitkomsten alternatieve scenario's</i>	33
7.5. <i>Overige cijfermatige inzichten</i>	39
7.6. <i>Hoofdconclusies cijfermatige inzichten</i>	43
Ondertekening	45
Bijlage 1: Begrippenlijst.....	46
Bijlage 2: Kaderstelling.....	48
Bijlage 3: Illustratie invaardoelstellingen.....	49
Bijlage 4: Maatstaven en kwantitatieve grenzen	50

Hoofdstuk 1: Inleiding en achtergrond

1.1. Inleiding

De afgelopen decennia is er veel veranderd in de Nederlandse samenleving. De demografie, economie en arbeidsmarkt zijn veranderd. Mensen worden steeds ouder en er zijn minder werkenden ten opzichte van pensioengerechtigden. Daarnaast werken mensen minder vaak hun hele werkzame leven bij één werkgever, maar veranderen vaker van baan of gaan ondernemen. Het is belangrijk dat het pensioenstelsel aansluit op de veranderde samenleving. Het kabinet heeft daarom samen met werknemers- en werkgeversorganisaties in 2019 een pensioenakkoord gesloten met nieuwe afspraken over pensioenen en AOW. Dit heeft onder andere geresulteerd in de Wet Toekomst Pensioen (WTP).

De WTP is vanaf 1 juli 2023 van kracht. Vanaf dat moment geldt een transitieperiode om te komen tot een nieuwe pensioenregeling en de implementatie daarvan. Alle Nederlandse pensioenregelingen moeten uiterlijk op 1 januari 2028 aan de nieuwe wet- en regelgeving voldoen. Een gevolg van de nieuwe wet is dat de huidige 'pensioenopbouwregeling', zoals ook Ahold Delhaize Nederland die kent, straks niet meer mogelijk is. Uitsluitend beschikbare premiereregelingen zijn nog mogelijk.

Om de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel te kunnen realiseren, hebben sociale partners afspraken gemaakt over:

- de overgang naar de nieuwe pensioenregeling;
- de nieuwe pensioenregeling;
- een (eventuele) compensatie.

Deze afspraken en de gemaakte overwegingen zijn, op grond van artikel 150d Pensioenwet, vastgelegd in dit transitieplan. Aan de hand van dit transitieplan wordt de opdracht tot uitvoering van de nieuwe pensioenovereenkomst aan het pensioenfonds gegeven.

Doel van dit transitieplan is om belanghebbenden te informeren over de nieuwe pensioenregeling en de wijze waarop sociale partners in hun afwegingen rekening hebben gehouden met de belangen van alle belanghebbenden.

Daarnaast is dit transitieplan bedoeld als input voor Ahold Delhaize Pensioen (hierna: **ADP**), zodat ADP kan beoordelen in hoeverre zij deze pensioenregeling kan en wil uitvoeren en onder welke voorwaarden. Het pensioenfonds beoordeelt de opdracht onder andere op uitvoerbaarheid en evenwichtigheid alvorens de opdracht van sociale partners te aanvaarden. Sociale partners en het pensioenfonds hebben op voorhand een evenwichtigheidskader opgesteld wat als uitgangspunt dient bij de beoordeling van de evenwichtigheid van de nieuwe pensioenregeling.

Hoofdstuk 7 bevat een nadere omschrijving van de evenwichtigheidsbeoordeling, waarin nader wordt ingegaan op het begrip evenwichtigheid en de criteria waaraan dit getoetst is.

Betrokken sociale partners zijn:

- Werknemersvertegenwoordiging: **Centrale ondernemingsraad of haar vertegenwoordigers**
- Werkgever: **Ahold Delhaize Nederland BV en haar Nederlandse werkmaatschappijen¹**

De afgesproken overgangsdatum naar de nieuwe regeling is **1 januari 2027**.

1.2. Proces

In de ontwikkeling van een nieuwe pensioenovereenkomst wordt niet alleen gekeken naar een passende pensioenregeling voor medewerkers voor de lange termijn, maar wordt ook gekeken hoe de nieuwe pensioenregeling zich verhoudt ten opzichte van de huidige pensioenregeling.

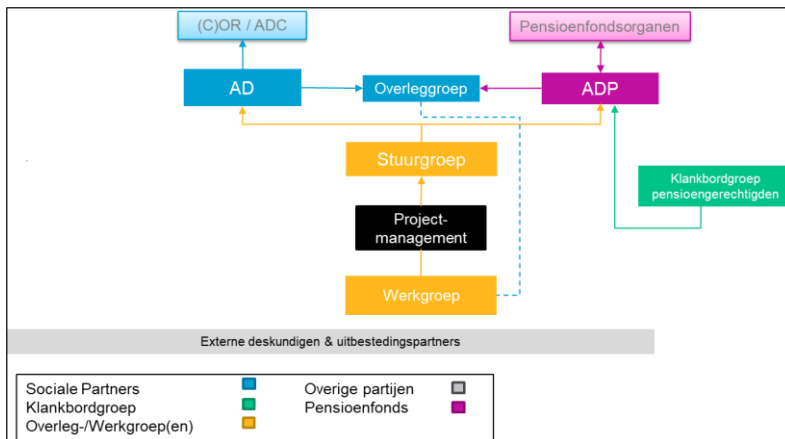
Sociale partners en ADP zijn samen het traject gestart om te komen tot een nieuwe pensioenregeling, welke voor een deel bijdraagt aan de verantwoordelijkheid om met elkaar te zorgen voor later. Niet alleen voor een pensioenuitkering vanaf pensionering, maar ook voor de situatie van overlijden of pensioenopbouw gedurende arbeidsongeschiktheid.

Vanaf april 2022 tot en met september 2024 heeft veelvuldig overleg plaatsgevonden tussen vertegenwoordigers van de werkgever, ADP, de centrale ondernemingsraad en AD Connect, samen met hun wederzijdse adviseurs. Deelnemers zijn gedurende dit proces betrokken door periodiek informatie te verstrekken via de website en in digitale nieuwsbrieven van ADP en het intranet Sam van de werkgever. Gewezen deelnemers zijn gevraagd hun mening te geven via een survey (2023). Zowel in november 2021 als begin 2024 heeft een risicopreferentieonderzoek plaatsgevonden onder de deelnemers van ADP. In het eerste risicopreferentieonderzoek zijn voorkeuren ten aanzien van het nieuwe pensioenstelsel uitgevraagd. De onderzoeken zijn uitgevoerd door ADP. Daarnaast is tussentijds een webinar georganiseerd voor alle doelgroepen (2023).

Er is geen vereniging van pensioengerechtigden van Ahold Delhaize. Omdat sociale partners en ADP het belangrijk vinden om het hoorrecht van pensioengerechtigden toch een invulling te geven, is in oktober 2021 een klankbordgroep pensioengerechtigden ingesteld. De leden van de klankbordgroep zijn steeds geïnformeerd over de voortgang en inhoud van de gesprekken tussen sociale partners en zijn daarbij in de gelegenheid gesteld om hun visie te delen.

¹ Zoals opgenomen in de ondertekening van dit transitieplan

De gezamenlijke projectorganisatie ziet er als volgt uit en bestaat uit een werkgroep, een stuurgroep en een besluitvormingsgroep:



In de praktijk hebben sociale partners via ADP en de klankbordgroep gepensioneerden invulling gegeven aan het hoorrecht van gepensioneerden.

Het overleg tussen sociale partners heeft geresulteerd in een set aan afspraken zoals neergelegd in een instemmingsaanvraag richting de centrale ondernemingsraad van Ahold Delhaize en het onderhavige transitieplan.

Sociale partners geven met dit transitieplan opdracht aan ADP om de nieuwe pensioenregeling vanaf 1 januari 2027 uit te voeren. In verband daarmee wordt tevens het verzoek gedaan tot het invaren van de reeds opgebouwde pensioenaanspraken en – rechten in de nieuwe pensioenregeling. Opdrachtaanvaarding betekent tevens dat een nieuwe uitvoeringsovereenkomst tussen de werkgever en ADP moet worden gesloten.

1.3. Doelstellingen

De doelstelling van de nieuwe pensioenregeling kan als volgt worden samengevat:

‘de pensioenregeling is een aantrekkelijke, marktconforme arbeidsvoorwaarde waarin ruimte is voor onderlinge solidariteit om bepaalde risico’s op te vangen. De regeling moet leiden tot een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering. Daarnaast moet de regeling toekomstbestendig, eenvoudig, uitlegbaar en goed uitvoerbaar zijn.’

Tevens is een meetbare financiële ambitie opgenomen in de vorm van gewenst pensioen op pensioendatum en mate van koopkrachtbehoud na ingang.

Sociale partners hebben uitgangspunten en kaders geformuleerd om de transitie evenwichtig te laten verlopen – deze zijn samengevat in bijlage 2.




Sociale partners hebben de transitie beoordeeld aan de hand van deze kaders en de berekeningen van de vervangingsratio's (ouderdomspensioen versus laatste pensioengrondslag) op de pensioendatum, rekening houdend met koopkrachtontwikkeling na ingang. Daarnaast is gekeken naar de netto profijtuitskomsten. Sociale partners beoordelen de uitkomsten hiervan als evenwichtig. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar hoofdstuk 7 (transitie-effecten).




Hoofdstuk 2: De pensioenregeling

In dit transitieplan is de overeengekomen pensioenovereenkomst nader uitgewerkt. De verschillende keuzes die ten grondslag liggen aan het ontwerp worden nader toegelicht. Hierbij wordt soms verwezen naar de opbouwfase en de uitkeringsfase. De opbouwfase betreft de periode waarbij een deelnemer nog geen uitkering ontvangt. De uitkeringsfase betreft iedereen die van het pensioenfonds een uitkering ontvangt. Dat kunnen pensioengerechtigden met een ouderdomspensioen en/of een nabestaandenpensioen.


Op dit moment heeft Ahold Delhaize een middelloonregeling met een voorwaardelijke indexering van pensioenaanspraken en -rechten. Deze pensioenregeling wordt stopgezet en sociale partners hebben een nieuwe regeling ontworpen conform de WTP, waarbij een premieregeling het uitgangspunt is.

2.1. Samenvattingstabel


Onderdeel		Huidige pensioenregeling	Nieuwe pensioenregeling
	Ingangsdatum/ transitiedatum	Tot 1 januari 2027	Vanaf 1 januari 2027
	Type pensioenovereenkomst	Uitkeringsovereenkomst	Solidaire premieovereenkomst
	Uitvoerder	ADP	ADP
	Doelstellingen/ ambitie pensioenregeling	<p><u>Opbouwfase:</u> Jaarlijks opbouwpercentage ouderdomspensioen van 1,875% van de pensioengrondslag.</p> <p>Koopkrachtbehoud op basis van 75% prijsindex</p> <p><u>Uitkeringsfase:</u> koopkrachtbehoud op basis van 75% prijsindex</p>	<p><u>Opbouwfase:</u> 75% van de gemiddelde (met 75% van de prijsindex geïndexeerde) pensioengrondslag op pensioendatum met 40 dienstjaren in de pensioenregeling van Ahold Delhaize</p> <p><u>Uitkeringsfase:</u> koopkrachtbehoud op basis van 75% prijsindex</p>


Onderdeel		Huidige pensioenregeling	Nieuwe pensioenregeling
 Premie			
	Totale premie	33% van de pensioengrondslag (vanaf 2023). De werkgever betaalt hiervan 28,3%; de medewerker betaalt hiervan 4,7% Voor 2023 gold 34,5%, waarvan de werkgever 28,3% betaalde en de medewerker 6,2% (verhouding 82%/18%)	34,5% van de pensioengrondslag. De werkgever betaalt hiervan 28,3%; de medewerker betaalt hiervan 6,2% (verhouding 82%/18%)
	Spaarpremie		Ca. 30% van de pensioengrondslag Afhangelijk van andere onderdelen van de totale premie en de omvang van het bestemmingsfonds
	 Jaarlijkse aanpassing pensioen	Voorwaardelijke indexering op basis van prijsindex	Variabele uitkering
 Inputvariabelen			
	Toetredings-leeftijd ²	18 jaar	18 jaar
	Pensioenleeftijd	68 jaar	68 jaar
	Flexibele Pensioendatum	55 jaar	Gelegen 10 jaar voor de AOW-leeftijd
	Pensioengevend salaris	Bruto periodesalaris inclusief vakantiegeld en vaste en variabele pensioengevende toeslagen. <i>Zie begrippenlijst voor volledige omschrijving</i>	Bruto periodesalaris inclusief vakantietoeslag en vaste en variabele pensioengevende toeslagen. <i>Zie begrippenlijst voor volledige omschrijving</i>

² Vanaf de toetredingsleeftijd is iemand deelnemer en zijn de risicodekkingen van toepassing. Opbouw van aanspraken/kapitaal is van toepassing voor zover het salaris boven de franchise uitkomt.

Onderdeel		Huidige pensioenregeling	Nieuwe pensioenregeling
	Maximum pensioengevend salaris	Fiscaal maximum (2024: € 137.800)	Fiscaal maximum (2024: € 137.800)
	Pensioenfranchise	Pensioenfranchises verschillen per cao-gebied; jaarlijks aangepast met het percentage waarmee de lonen in de betreffende CAO-sector zijn gestegen	Pensioenfranchises verschillen per cao-gebied; jaarlijks aangepast met het percentage waarmee de lonen in de betreffende CAO-sector zijn gestegen
	Pensioengrondslag	Pensioengevend salaris verminderd met de pensioenfranchise	Pensioengevend salaris verminderd met de pensioenfranchise
 Dekking bij overlijden			
	Overlijdensrisicodekking bij overlijden vóór pensioenleeftijd	<ul style="list-style-type: none"> Levenslang partnerpensioen: <ul style="list-style-type: none"> Jaarlijks opbouwpercentage van 1,3125% van de pensioengrondslag op <i>opbouw</i>basis, aangevuld met 1,3125% van de laatst vastgestelde pensioengrondslag vermenigvuldigd met de toekomstige diensttijd tot pensioendatum op <i>risico</i>basis Tijdelijk partnerpensioen tot AOW-datum partner van € 16.023 (2024 – werktijdpercentage gerelateerd). Bedrag risicodekking wordt jaarlijks verhoogd 	<ul style="list-style-type: none"> Levenslang partnerpensioen van 20% van het laatste pensioengevend salaris (tot het maximum pensioengevend salaris) op <i>risico</i>basis Tijdelijk partnerpensioen tot AOW-datum partner van € 16.023 per jaar (2024 – werktijdpercentage gerelateerd). Bedrag risicodekking (niet ingegane dekking) wordt jaarlijks verhoogd met de gewogen cao-loonindex voor zover fiscaal toegestaan Ingegane uitkering volgt de systematiek

Onderdeel		Huidige pensioenregeling	Nieuwe pensioenregeling
		<p>conform de indexering van het pensioenfonds</p> <ul style="list-style-type: none"> Wezenpensioen: 20% van het jaarlijkse partnerpensioen tot 23 jaar (verdubbeling bij volle wees) 	<p>van de andere ingegane uitkeringen (variabele uitkering)</p> <ul style="list-style-type: none"> Het tot 2027 opgebouwde partnerpensioen wordt apart gezet en gebruikt om een aanvullende risicodekking bij overlijden te financieren (eerbiedigende werking) Wezenpensioen: 10% van het pensioengevend salaris (tot het maximum pensioengevend salaris), de uitkering wordt uitbetaald tot 25 jaar (verdubbeling bij volle wees)
	Voortzetting risicodekking na beëindiging dienstverband (premiervrij) (uitlooperperiode)	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. het opgebouwd levenslang partnerpensioen wordt premievrij bij beëindiging dienstverband 	<ul style="list-style-type: none"> 3 maanden na beëindiging dienstverband Indien recht op WW-uitkering of Ziektewetuitkering, gedurende WW-periode en/of ZW-periode, waarbij de oorspronkelijke dekking voor 100% in stand blijft
	Vrijwillige voortzetting risicodekking na einde uitlooperperiode	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. 	<ul style="list-style-type: none"> Uiterlijk tot de pensioenleeftijd

Onderdeel		Huidige pensioenregeling	Nieuwe pensioenregeling
			<ul style="list-style-type: none"> Benodigde risicopremie wordt gefinancierd vanuit het opgebouwde persoonlijke pensioenvermogen
	Overlijdensrisicodekking bij overlijden vanaf pensioenleeftijd	<ul style="list-style-type: none"> Levenslang partnerpensioen: 70% van het levenslang ouderdomspensioen (afhankelijk van flexibilisering bij pensionering) Wezenpensioen: 20% van het jaarlijkse partnerpensioen tot 23 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> Levenslang partnerpensioen: naar keuze bij inkoop maar standaard 70% van de verwachte levenslange ouderdomspensioen uitkering
 Dekking bij arbeidsongeschiktheid			
	Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid	<p>Op basis van 6 klassensysteem gebaseerd op de arbeidsongeschiktheidsfactor, waarbij het opbouwpercentage wordt vermenigvuldigd met de factor 0,75</p> <ul style="list-style-type: none"> 100% bij factor 0,80 tot 1,00; 72,5% bij factor 0,65 tot 0,80; 60% bij factor 0,55 tot 0,65; 50% bij factor 0,45 tot 0,55; 40% bij factor 0,35 tot 0,45; 0 % bij factor 0,00 tot 0,35; <p><i>Voor deelnemers die nog onder de werking van de WAO vallen geldt een ander klassensysteem</i></p>	<p>Op basis van 6 klassensysteem gebaseerd op de arbeidsongeschiktheidsfactor , waarbij de spaarpremie wordt vermenigvuldigd met de factor 0,75</p> <ul style="list-style-type: none"> 100% bij factor 0,80 tot 1,00; 72,5% bij factor 0,65 tot 0,80; 60% bij factor 0,55 tot 0,65; 50% bij factor 0,45 tot 0,55; 40% bij factor 0,35 tot 0,45; 0 % bij factor 0,00 tot 0,35; <p><i>Voor deelnemers die nog onder de werking van de</i></p>

Onderdeel		Huidige pensioenregeling	Nieuwe pensioenregeling
			<i>WAO vallen geldt een ander klassensysteem</i>
	Grondslag premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid	Grondslag zoals die gold direct voor aanvang arbeidsongeschiktheid, voorwaardelijk geïndexeerd met de gewogen cao-loonindex	Grondslag zoals die gold direct voor aanvang arbeidsongeschiktheid, onvoorwaardelijk geïndexeerd met de gewogen cao-loonindex met een maximum van 3% per jaar
 Overige onderdelen			
	Flexibilisering op pensioendatum	Vervroegen / uitstel (vanaf 55 jaar) Hoog-laag / laag-hoog Uitruil (tussen partnerpensioen en ouderdompensioen)	Vervroegen / uitstel (vanaf 10 jaar voor de AOW gerechtigde leeftijd) Hoog-laag / laag-hoog
	Uitkeringsfase	N.v.t.	Collectief, zodat alle uitkeringsgerechtigden dezelfde procentuele verhoging hebben. Bij negatieve schokken aanvulling uitkering vanuit de solidariteitsreserve, of (als de solidariteitsreserve onvoldoende gevuld is) verlaging Resultaten worden gespreid over een periode van 3 jaar
	Solidariteitsreserve	N.v.t.	Doelstellingen: • Bescherming van de uitkeringsgerechtigden tegen financiële schokken

Onderdeel		Huidige pensioenregeling	Nieuwe pensioenregeling
			<ul style="list-style-type: none"> • Beschermen voor het macro lang leven risico van uitkeringsgerechtigden • Voorkomen van negatieve kapitalen in de opbouwfase <i>Zie H5 voor uitgebreidere beschrijving</i>
	Invaren	N.v.t.	<p>Sociale partners verzoeken ADP de op de transitiedatum opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten in te varen in de nieuwe pensioenregeling</p> <i>Zie H3 voor uitgebreidere beschrijving</i>
	Compensatie afschaffing doorsnee-systematiek	N.v.t.	<p>Wanneer het verwachte pensioen van actieve deelnemers uit een geboortjaar er op achteruit gaat dan wordt deze achteruitgang voor alle actieve deelnemers in het betreffende geboortjaar zo goed mogelijk gecompenseerd, op basis van de grootste verwachte achteruitgang per geboortjaar, passend bij de dekkinggraad en de wettelijke kaders zoals kostenneutraliteit en evenwichtigheid</p> <i>Zie H4 voor uitgebreidere beschrijving</i>



2.2. Toelichting type pensioenovereenkomst en uitvoerder

Het nieuwe pensioenstelsel kent twee mogelijke pensioenovereenkomsten voor een pensioenfonds. De solidaire premieovereenkomst en de flexibele premieovereenkomst. De sociale partners zijn verantwoordelijk voor het overeenkomen van de best passende pensioenovereenkomst.

De verzorgingsgedachte en het samen delen van risico's vinden de sociale partners belangrijk. Het inzetten van de solidariteitsreserve geeft de mogelijkheid om recht te doen aan de doelstelling met betrekking tot het verminderen van het risico op een verlaging van de verwachte uitkering van jaar tot jaar. Ook in de overgangperiode van niet uitkerend naar uitkerend.

Sociale partners hebben gekozen voor een solidaire premieovereenkomst (ook wel: solidaire pensioenregeling), vanwege de vooraf benoemde uitgangspunten voor een nieuwe pensioenregeling (zoals opgenomen in bijlage 2), de samenstelling van het deelnemersbestand, de risicohouding van deelnemers en het feit dat deelnemers desgevraagd overwegend hebben aangegeven solidariteit belangrijk te vinden. Bij een solidaire pensioenregeling is sprake van een collectief beleggingsbeleid en een solidariteitsreserve. Dat past goed bij de voorkeur van het merendeel van de deelnemers. Daarnaast sluit dit aan bij de vooraf benoemde uitgangspunten. Via de solidariteitsreserve kunnen dalingen van de pensioenuitkering worden opgevangen, wat leidt tot meer *stabiliteit* in de uitkeringsfase. Daarnaast zorgt het collectieve beleggingsbeleid en de solidariteitsreserve niet alleen voor meer *solidariteit*, maar ook *herkenbaarheid*, aangezien dit aansluit bij het huidige stelsel waarin ook een buffer wordt aangehouden om pensioenuitkeringen in bepaalde mate te beschermen tegen dalingen.

Verder zijn sociale partners van mening dat ADP de juiste uitvoerder is voor de nieuwe pensioenregeling. Deelnemers hebben een groot vertrouwen in het pensioenfonds. Sociale partners vinden dat belangrijk, naast dat sociale partners een eigen pensioenfonds als toegevoegde waarde zien. Zij zien meerwaarde in de mogelijkheden bij een eigen pensioenfonds voor de eigen vormgeving van de pensioenregeling. Daarnaast speelt *herkenbaarheid* en betrokkenheid van ADP een rol, vanwege de korte lijnen tussen sociale partners en ADP, wat zorgt voor een goede vertaling in de uitvoering.

Een ander onderdeel van de voorkeur voor ADP als uitvoerder zijn kosten. Op basis van een kostenbenchmark werd geen directe reden gevonden om over te stappen naar een andere partij. Passende (uitvoerings-) kosten in het nieuwe pensioenstelsel zijn hierbij een aandachtspunt. Daarnaast kan invaren (enkele transitie) alleen bij de huidige uitvoerder. Vanwege de voorkeur van sociale partners voor invaren zou een overgang naar een andere pensioenuitvoerder twee transitie momenten in plaats van één transitie moment betekenen. Dit verhoogt de complexiteit, de doorlooptijd en de kosten.



2.3. Toelichting premie

Bij de start van het traject is afgesproken dat het totale premiebudget onder het nieuwe stelsel bij aanvang gelijk is aan 34,5%. Dat betreft de totale premie, zoals die gold tot 2023.

NB: Vanaf 2023 tot 2027 geldt een totale premie van 33%.

Sociale partners zijn overeengekomen dat de totale premie van 34,5% het uitgangspunt van de herijking is. De hoogte van de uiteindelijke spaarpremie is mede afhankelijk van andere onderdelen van de totale premie, zoals risicopremies, grondslagen en de rentestand. De definitieve spaarpremie wordt vastgesteld rond de transitiedatum.

De werkgever zal eenmalig, per transitiedatum, een storting doen van € 50 miljoen in een bestemmingsfonds dat wordt aangehouden bij het pensioenfonds. Het bestemmingsfonds wordt aangewend om, indien nodig, de spaarpremie in enig jaar aan te kunnen vullen tot de fiscaal maximale spaarpremie van 30%. Er worden in de toekomst geen aanvullende stortingen gedaan in het bestemmingsfonds. Als het bestemmingsfonds in enig jaar leeg is, wordt deze beëindigd. Sociale partners vragen ADP om een passend beleggingsbeleid te voeren voor dit bestemmingsfonds.

Hieronder is uitgewerkt hoe de spaarpremie bepaald wordt. Hieruit volgt een spaarpremie van 30,0%. De genoemde percentages zijn voorlopige percentages. De definitieve hoogtes van de diverse componenten van de premie moeten nog worden vastgesteld en hangen onder andere af van de marktomstandigheden op het moment van invaren.

Wettelijke opbouw premie	Toelichting	Premie (o.b.v. huidige grondslagen en rentestand)
Totale premie	Totale premiebudget	34,5%
Af:		
Risicopremie overlijden vóór pensioendatum	Premie voor dekking bij overlijden voor pensioendatum	1,3%
Risicopremie premievrijstelling	Premie voor dekking premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid	1,3%
Opslag directe uitvoeringskosten	Opslag ten behoeve van de directe uitvoeringskosten	0,9%
Opslag toekomstige uitvoeringskosten	Opslag ten behoeve van de toekomstige uitvoeringskosten	1,1%
Opslag overige reserves	Een opslag op de premie t.b.v. het Minimaal Vereist Eigen Vermogen (MVEV) en onvoorziene technische resultaten (b.v. terugwerkende kracht-mutaties).	0,3%
Aanvulling vanuit bestemmingsfonds	Aanvulling vanuit het gevormde bestemmingsfonds tot het bestemmingsfonds leeg is	0,4%
Spaarpremie (max fiscaal maximum)	Premie die wordt belegd en op pensioendatum wordt gebruikt voor aankoop van ouderdomspensioen (en eventueel meeverzekerd 70% nabestaandenpensioen)	30,0%

Eventuele verschillen in de opslagen, in kaart gebracht via een gevoeligheidsanalyse op de overlijdensrisicodekking, achten sociale partners acceptabel en komen nadat het bestemmingsfonds leeg is tot uitdrukking in de spaarpremie. Deze kan daardoor vanaf dat moment jaarlijks toenemen of afnemen.

Wanneer de spaarpremie op enig moment boven de fiscaal maximale spaarpremie uitkomt, wordt de totale premie verlaagd tot het niveau van de fiscaal maximale spaarpremie is bereikt, waarbij de verhouding tussen werkgeversbijdrage en werknemersbijdrage onveranderd blijft (verhouding 82%/18%).



2.4. Toelichting dekking bij overlijden

Eén van de uitgangspunten van de nieuwe pensioenregeling is een dekking bij overlijden.

De huidige pensioenregeling kent een partnerpensioen dat wordt opgebouwd. Bij beëindiging van het dienstverband is er een premievrij partnerpensioen verzekerd. De financiering van dit partnerpensioen is op kapitaalbasis. In het nieuwe pensioenstelsel is tijdens de opbouwfase geen partnerpensioen op kapitaalbasis mogelijk (buiten het tot de transitiedatum opgebouwde partnerpensioen zoals later in dit hoofdstuk beschreven). Er is wel een reservering voor partnerpensioen op kapitaalbasis vanaf pensionering).

Sociale partners zijn een dekking voor partnerpensioen overeengekomen van **20%** van het pensioengevend salaris en voor wezenpensioen van **10%** van het pensioengevend salaris. Daarnaast is sprake van een tijdelijk partnerpensioen van **€ 16.023** per jaar (2024 – werktijdpercentage gerelateerd). Dit wordt uitgekeerd totdat de partner de AOW-leeftijd bereikt.

Om tot deze overeenkomst te komen zijn sociale partners gestart met het uitwerken van hun visie voor wie deze dekking van toepassing is. Het uitgangspunt hierbij is dat de samenleving is gewijzigd. Er zijn veelal tweeverdieners, het kostwinnersmodel is niet langer het uitgangspunt bij de invulling van het nabestaandepensioen. Bij overlijden moet het gezin tijdelijk goed *verzorgd* achterblijven. Sociale partners verwachten dat de partner na verloop van tijd weer zelfstandig in eigen inkomen kan voorzien. Om deze reden is gekozen voor een combinatie van een levenslang nabestaandepensioen en een tijdelijk partnerpensioen. Deze combinatie geeft een goede overlijdensdekking, waarbij rekening is gehouden met de verschillen tussen deelnemers met en zonder kinderen en deelnemers met een hoog en laag salaris.

Daarnaast resulteert deze dekking in vergelijkbare kosten als de huidige risicodekking onder het FTK. Een hogere dekking zou een lagere spaarpremie tot gevolg hebben.

Het verzekerde tijdelijk partnerpensioen wordt vanaf de transitiedatum jaarlijks verhoogd met de gewogen cao-loonindex, voor zover fiscaal toegestaan. Er is vanwege *uitlegbaarheid* voor gekozen om de maatstaf voor de verhogen van het tijdelijk partnerpensioen gelijk te stellen aan de maatstaf voor de verhoging van de grondslag premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid. De maatstaf voor de verhoging van de grondslag premievrijstelling is vanwege *herkenbaarheid* zoveel mogelijk gelijk gehouden aan de maatstaf die onder de huidige FTK-regeling geldt.

Het tot de transitiedatum opgebouwde partnerpensioen wordt apart gezet en gebruikt om een aanvullende risicodekking bij overlijden te financieren (eerbiedigende werking).



2.5. Toelichting dekking bij arbeidsongeschiktheid

Voortzetting van de pensioenopbouw in geval van arbeidsongeschiktheid is een risico dat sociale partners blijven verzekeren in de pensioenregeling. Mocht een deelnemer arbeidsongeschikt worden, dan zijn sociale partners van mening dat vanuit de verzorgingsgedachte premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid geregeld moet worden. Met andere woorden: de pensioenopbouw wordt vanaf ingangsdatum WIA (en afhankelijk van de mate van arbeidsongeschiktheid) voor 75% voortgezet, zonder dat daarvoor premie verschuldigd is. Dit is ook onderdeel van de huidige pensioenregeling.

De pensioenopbouw wordt voortgezet, met dien verstande dat in de nieuwe pensioenregeling sprake is van voortzetting van de premiebetaling. Tevens is een noodzakelijke aanpassing doorgevoerd. In de huidige pensioenregeling wijzigt de pensioengrondslag jaarlijks afhankelijk van de financiële positie van het pensioenfonds (voorwaardelijk). Dit is in de nieuwe regeling anders. Er is afgesproken de pensioengrondslag onvoorwaardelijk aan te passen op basis van de gewogen cao-loonindex, met een maximum van 3% per jaar.

Aanvullend zal, in tegenstelling tot de huidige regeling, het Convenant³ worden gevolgd. In de huidige regeling wordt het inloopriscico gedekt. Deelnemers waarvan de eerste ziekte dag ligt voor de datum in dienst, maar de start van de arbeidsongeschiktheid na de datum in dienst zijn nu verzekerd van de premievrijstelling. In de nieuwe regeling wordt het uitloopriscico gedekt. Dan zijn deelnemers waarvan de eerste ziekte dag ligt voor datum uit dienst, maar de start van de arbeidsongeschiktheid na de datum uit dienst verzekerd van de premievrijstelling. Met het volgen van het Convenant sluit de pensioenregeling aan bij wat in de markt wordt gehanteerd. Hiermee wordt voorkomen dat zieke deelnemers bij uitdiensttreding niet verzekerd zijn.

2.6. Toekomstbestendigheid van de regeling

Gedurende het traject dat de pensioenregeling is ontworpen zijn diverse berekeningen gemaakt om te kijken hoe de pensioenregeling uitpakt voor verschillende type deelnemers. Sociale partners en ADP hebben daarbij gebruik gemaakt van maatmensen die representatief zijn voor de populatie. Hierbij is ook gekeken naar de effecten als de financiële situatie van ADP bij aanvang van het nieuwe stelsel anders is dan op het moment van de doorrekeningen. Er is ook naar de effecten van de nieuwe pensioenregeling op basis van alternatieve rentescenario's gekeken. Doel van sociale partners en ADP was om te zien in welke mate in diverse situaties de pensioenregeling voor de deelnemers passend uit blijft pakken. Passend hoeft niet altijd beter te zijn, maar tussen de verschillende type deelnemers moeten bijvoorbeeld geen tegengestelde effecten ontstaan. In hoofdstuk 7 (transitie-effecten) zijn de uitkomsten van de verschillende doorrekeningen opgenomen.

³ Convenant over dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen en premievrijstelling in pensioenregelingen, gesloten door het Verbond van Verzekeraars en de Pensioenfederatie.

Hoofdstuk 3: Opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten

In hoofdstuk 2 (de pensioenregeling) is met name beschreven hoe de toekomstige pensioenregeling er op hoofdlijnen uit komt te zien. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe omgegaan wordt met de bestaande pensioenaanspraken- en rechten. De wet schrijft dit 'invaren' voor als de standaard, tenzij er redenen zijn hiervan af te zien.

Sociale partners verzoeken ADP de op de transitiedatum opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten in te varen in de nieuwe pensioenregeling middels een interne collectieve waardeoverdracht volgens artikel 150m van de Pensioenwet.

Invaren van de oude pensioenrechten past bij de vooraf benoemde uitgangspunten voor de nieuwe pensioenregeling, zoals door sociale partners opgesteld (bijlage 2). Sociale partners zien voordelen van het invaren. Hierdoor hoeft immers geen 'oude' pensioenregeling in stand te blijven, hetgeen bijdraagt aan efficiency en *betaalbaarheid*. Daarnaast zorgt één pensioenregeling voor een duidelijke communicatie en betere *uitlegbaarheid*, ten opzichte van het naast elkaar blijven bestaan van twee pensioenregelingen. Na invaren van de opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten zijn de voordelen van het nieuwe pensioenstelsel, waaronder eerder verhogen ook direct van toepassing op de overgedragen pensioenaanspraken en -rechten. Daarnaast hebben sociale partners gekozen voor de solidaire premierregeling, onder andere vanwege de stabiliteit van de uitkeringen. Bij het invaren zal, bij een voldoende hoge invaardeckingsgraad, de solidariteitsreserve gevuld worden wat bijdraagt aan de *stabiliteit* van de uitkeringen.

Uiteraard zijn ook de nadelen van het nieuwe stelsel van toepassing. Het pensioen is in het nieuwe stelsel in grotere mate afhankelijk van beleggingsresultaten. Hierdoor is er een risico op verlaging van pensioen. Voor ingegane pensioenen wordt dit risico verminderd door de solidariteitsreserve. Sociale partners menen dat deze nadelen van invaren niet opwegen tegen de voordelen.

ADP heeft aangegeven dat bij invaren in principe de standaardmethode zal worden gebruikt.

In dit hoofdstuk wordt nader beschreven op welke gronden sociale partners van mening zijn dat de transitie evenwichtig is vormgegeven.

3.1 Voorrangsregels

Uitgangspunt van het nieuwe pensioenstelsel is dat opgebouwde pensioenrechten worden ingevaren. Sociale partners hebben de doelstellingen en voorrangsregels, naar volgorde van prioritering, als volgt geformuleerd (in bijlage 3 is een uitwerking van onderstaande in tabelvorm opgenomen op basis van de uitgangspunten per 31 december 2023):

1. Afslag vermogen ten behoeve van de vorming van de wettelijke verplichte reserves
2. Op transitiedatum de pensioenuitkeringen ten minste gelijk houden
3. Ten minste 100% van de technische voorziening meegeven aan alle deelnemers
4. Vorming solidariteitsreserve van 1% van het collectieve pensioenvermogen - wanneer dekkingsgraad dat toelaat maximaal vullen tot 5% van het collectieve pensioenvermogen
5. Compensatie afschaffing doorsneesystematiek: vullen tot maximaal 4% van het collectieve pensioenvermogen, waarbij er een balans gevonden moet worden tussen de compensatie doelstelling en de solidariteitsreserve
6. Persoonlijke pensioenvermogens aanvullen (tot 5% van de technische voorziening)
7. Verplichte voorzieningen (operationele reserve) extra vullen: +1% van het collectieve pensioenvermogen
8. Persoonlijke pensioenvermogens aanvullen (restant)

Er is geen aparte doelstelling opgenomen ten aanzien van in verleden gemiste indexeringen. De klankbordgroep pensioengerechtigden heeft hierop aangedrongen. Tussen sociale partners en de klankbordgroep zijn de wederzijdse argumenten schriftelijk vastgelegd. Uiteindelijk is door sociale partners besloten geen invaardstelling ten behoeve van inhaalindexering te formuleren om de volgende redenen:

- ADP heeft geen beleid voor inhaalindexering. Er is geen toezegging over inhaalindexering gedaan aan deelnemers en/of pensioengerechtigden.
- Bij alle belangrijke besluitvorming van het pensioenfonds, ook bij besluiten over al dan niet indexeren, heeft ADP de evenwichtigheid al beoordeeld. De huidige stand van zaken binnen het pensioenfonds moet daarmee als evenwichtig worden beschouwd. Er is geen aanleiding om de besluitvorming uit het verleden te herzien.
- De indexeringsachterstand is het gevolg van een langdurig krappe financiële positie van het pensioenfonds. Om dit probleem het hoofd te bieden is meer gebeurd dan niet of niet volledig indexeren. Alle belanghebbenden in het pensioenfonds hebben op hun manier een bijdrage geleverd. Zo is voor deelnemers het opbouwpercentage in de pensioenregeling verlaagd en heeft de werkgever meerdere bijstortingen gedaan en de premiebijdrage verhoogd. Ook deze zaken hebben bijgedragen aan het herstel van de dekkingsgraad. Het opnemen van een specifieke invaardstelling voor inhaalindexering

is niet evenwichtig ten opzichte van andere belanghebbenden die ook een bijdrage hebben geleverd.

- Een specifieke invaardoelstelling voor inhaalindexering kan afbreuk doen aan het vertrouwen dat jongere generaties hebben in het pensioenfonds. Jongere generaties zien dan hun buffer in het pensioenfonds uitgedeeld worden aan oudere generaties.
- Indien na invaren de dekkingsgraad voldoende hoog is, wordt het surplus toegevoegd aan de individuele pensioenvermogens. Dit kan worden beschouwd als een vorm van inhaalindexering.

Sociale partners hebben afspraken gemaakt over de wijze waarop de invaardekkingsgraad op het transitie moment bij verschillende dekkingsgraden wordt angewend, rekening houdend met de geformuleerde doelstellingen. Hierbij is rekening gehouden met een minimaal vereist eigen vermogen (MVEV) van 1% en een reserve van 1% voor operationele risico's.

Als de dekkingsgraad op het moment van invaren voldoende is, kunnen alle gewenste doelen ingevuld worden. Het kan echter ook voorkomen dat de dekkingsgraad hiervoor onvoldoende is. Er is daarom een prioritering aangegeven ten aanzien van de doelen. Bij een dekkingsgraad op het transitie moment gelijk aan (minimaal) 102%, kunnen de reeds ingegane uitkeringen bij invaren gelijk blijven en de wettelijke reserves worden gevuld. De prioritering, of voorrangregels, zijn in de tabel opgenomen in bijlage 3. Als een doelstelling niet volledig waargemaakt kan worden, dan wordt deze deels toegekend. Voorbeeld: Als het collectieve pensioenvermogen voor doelstellingen 1, 2 en 3 voldoende is, maar voor doelstelling 4 (compensatie) slechts voor 60%, dan wordt 60% van de beoogde compensatie verstrekt. De 40% resterende compensatie vindt dan niet plaats.

Op basis van de marktomstandigheden en de dekkingsgraad per 31 december 2023 laten de voorlopige berekeningen zien dat met circa 0,5% van het collectieve pensioenvermogen volledige compensatie kan plaatsvinden (zie ook hoofdstuk 4). Dit betreft echter een momentopname, de definitieve hoogte van de compensatie is nog onzeker en zal bepaald worden op basis van de marktomstandigheden en dekkingsgraad per 30 juni 2026.

Een solidariteitsreserve van 1% is effectief om ervoor te zorgen dat de ingegane uitkeringen niet hoeven te worden verlaagd ten opzichte van het jaar ervoor. Het vullen van de solidariteitsreserve met ten minste 1% heeft een hoge prioritering. Bij hogere dekkingsgraden wordt de solidariteitsreserve (parallel aan de compensatie) gevuld tot maximaal 5%. Met het maximum van 5% wordt zowel voldaan aan het primaire doel van de reserve als de wens tot het zoveel mogelijk vullen van persoonlijke pensioenvermogens (óók van de actieve en gewezen deelnemers) op het moment van invaren. Bij een solidariteitsreserve van (minimaal) 5% is er kort na de transitie geen/weinig aanvullende vulling van de solidariteitsreserve vanuit het overrendement meer nodig. Sociale partners hebben afgesproken bij tussenliggende dekkingsgraden op het transitie moment, (een deel van) het collectieve pensioenvermogen aan te wenden voor financiering van de compensatie parallel aan het initieel vullen van de solidariteitsreserve, zoals opgenomen in de tabel in bijlage 3.

Bij een hoge dekkinggraad kan, conform doelstelling 6, de operationele reserve extra gevuld worden met 1% van het collectieve pensioenvermogen. Deze hogere buffer kan gebruikt worden voor het repareren van eventuele fouten en/of andere tekortkomingen bij invaren. Deze aanvulling is alleen van toepassing indien het wettelijk mogelijk is om het restant van de operationele reserve na verloop van tijd te laten terugvloeien naar de persoonlijke pensioenvermogens indien na overgang blijkt dat deze 1% niet of niet volledig nodig is.

3.2 Invaren indien dekkinggraad lager is dan invaardekkinggraad

Sociale partners hebben tevens afspraken gemaakt over de situatie dat de invaardekkinggraad lager is dan 102%.

- A. Indien op de peildatum van 31 mei 2026 sprake is van een dekkinggraad vanaf 100-102% wordt er ingevaren, tenzij sociale partners vóór die peildatum nadere afspraken hebben gemaakt die zij gewenst achten en die uitvoerbaar zijn. Aan ADP geven sociale partners de opdracht om zodanig te schuiven met pensioenvermogen, dat de uitkering van de pensioengerechtigden in het eerste jaar na transitie stabiel blijft, zodat in elk geval in het eerste jaar na de transitie wordt voldaan aan de hierboven geformuleerde eerste doelstelling.
- B. Indien op de peildatum van 31 mei 2026 sprake is van een dekkinggraad lager dan 100% wordt de overgang uitgesteld naar 1 januari 2028, tenzij sociale partners vóór die peildatum nadere afspraken hebben gemaakt die voor sociale partners gewenst zijn en die daarnaast uitvoerbaar zijn.

Hoofdstuk 4: Compensatie

4.1 Toelichting

Het afschaffen van de doorsneesystematiek kan tot een nadeel leiden voor een deel van de huidige (actieve) deelnemers. In de huidige pensioenregeling betalen alle deelnemers, ongeacht hun leeftijd, dezelfde premie en krijgen daarvoor dezelfde pensioenopbouw. Dit heet de doorsneesystematiek. Omdat in deze systematiek er geen rekening mee wordt gehouden dat de premie van jongeren langer kan renderen, is de pensioenopbouw van een deelnemer in het huidige systeem als hij jong is relatief laag en als hij ouder is relatief hoog. Met de komst van de nieuwe pensioenregeling wordt de doorsneesystematiek afgeschaft. Door te stoppen met de doorsneesystematiek komen sommige (actieve) deelnemers niet in de voordelige fase. Hierdoor ontstaat voor hen een nadeel dat het gevolg is van de transitie.

Sociale partners hebben afgesproken dat actieve deelnemers adequaat worden gecompenseerd voor een eventuele achteruitgang in het verwachte pensioen als gevolg van de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

Het gekozen uitgangspunt is dat wanneer het verwachte pensioen van actieve deelnemers uit een geboorteaar erop achteruit gaat, deze achteruitgang voor alle actieve deelnemers in het betreffende geboorteaar zo goed mogelijk wordt gecompenseerd. Dit gebeurt op basis van de grootste verwachte achteruitgang per geboorteaar, passend bij de dekkingsgraad en de wettelijke kaders zoals kostenneutraliteit en evenwichtigheid.

Dit kan tot gevolg hebben dat voor deelnemers die geen of minder achteruitgang hebben door de overgang naar de nieuwe regeling sprake is van overcompensatie. Sociale partners vinden dit acceptabel vanuit het idee dat niemand er als gevolg van de transitie (naar verwachting) op achteruit mag gaan.

De compensatie wordt gebaseerd op de scenarioset van DNB van medio 2026, zodat de compensatie uitvoerbaar is én zo dicht mogelijk aanligt tegen de actuele situatie op het moment van invaren en het transitie UPO dat voorafgaand aan het moment van de transitie wordt verstrekt.

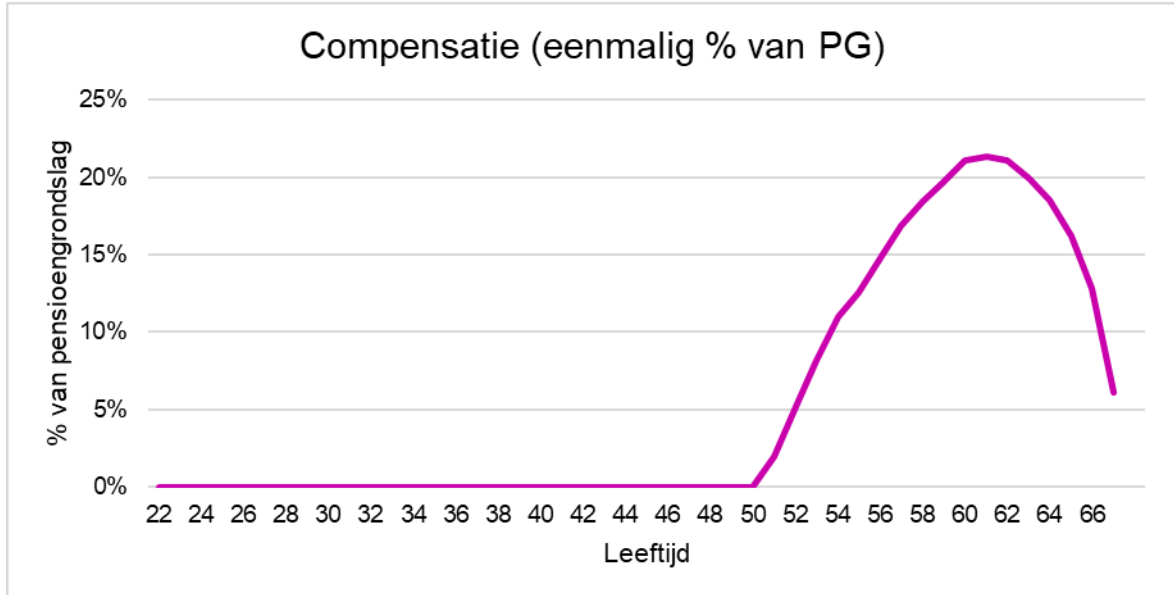
De compensatie wordt bepaald per leeftijdscohort, waarbij naar het verwachte (mediaan) pensioen op de pensioendatum in de huidige en de nieuwe regeling wordt gekeken, rekening houdend met invaren. Daarbij wordt uitgegaan van de deelnemer met de grootste achteruitgang per leeftijdscohort. De daaruit resulterende compensatie per leeftijdscohort geldt voor iedereen in dat leeftijdscohort. Een leeftijdscohort betreft één geboorteaar. De compensatie wordt uitgedrukt als een percentage van de pensioengrondslag.

De benodigde compensatie wordt toegekend in de vorm van extra pensioenvermogen vanuit de dekkingsgraad op het moment van invaren. Financiering zal niet plaatsvinden vanuit de premie of op een andere wijze.

Sociale partners vinden het wenselijk dat de compensatie ineens en op het transitie-moment wordt toegekend. Er wordt geen gebruik gemaakt van een compensatieperiode van meerdere jaren middels een compensatiedepot. Wanneer de benodigde compensatie op de transitiedatum niet volledig uit het collectieve pensioenvermogen kan worden gefinancierd, vindt proratering plaats. Er is een maximum percentage afgesproken om deze compensatie uit het pensioenfonds te financieren. Sociale partners hebben na overleg met ADP afgesproken dat afhankelijk van de dekkinggraad maximaal 4% van het collectieve pensioenvermogen beschikbaar is voor de compensatie. Wanneer de benodigde compensatie minder dan 4% bedraagt, dan is het meerdere beschikbaar voor het eerder vullen van de solidariteitsreserve. Indien deze reserve al maximaal (5%) gevuld is, worden de persoonlijke pensioenvermogens eerder verhoogd.

4.2 Inzichten eerste uitkomsten

De kosten voor de compensatie zijn afhankelijk van de dekkinggraad van het pensioenfond en de economische omstandigheden en vooruitzichten zoals opgenomen in de DNB scenario-set van dat moment. Op basis van de berekeningen per 31 december 2023 is de benodigde compensatie circa € 25 miljoen, zijnde 0,5% van het collectieve pensioenvermogen per 31 december 2023. De uit die berekeningen volgende compensatiestafel ziet er per 31 december 2023 als volgt uit:



Hoofdstuk 5: De solidariteitsreserve

Een belangrijk onderdeel bij de keuze voor de solidaire premiereregeling, is de mogelijkheid om een solidariteitsreserve in te richten. Het delen van risico's is belangrijk. Niet alleen om pensioen betaalbaar te houden, maar ook om risico's op te kunnen vangen. De solidariteitsreserve kan helpen risico's op te vangen die voor de individuele deelnemer moeilijk te dragen zijn. Dit zijn bijvoorbeeld risico's als gevolg van slechte beleggingsresultaten die een negatief effect op de uitkering kunnen hebben.

Deelnemers in de uitkeringsfase hebben nauwelijks de mogelijkheid tot het opvangen van een daling van een uitkering, aangezien veel pensioengerechtigden in die fase geen andere inkomensbronnen hebben dan AOW en pensioen. Sociale partners zijn van mening dat zij vanuit de verzorgingsgedachte de verantwoordelijkheid hebben om de solidariteitsreserve te vormen zodat het eventuele neerwaartse risico voor huidige en toekomstige uitkeringsgerechtigden verlaagd wordt.

Financiering van microlang leven risico (dat wil zeggen: iemand die ouder wordt dan volgens de gehanteerde sterftegrondslagen en die zijn levenslange uitkering behoudt) vindt niet plaats via de solidariteitsreserve. Bij de toedeelregels van het micro lang leven vindt voor pensioengerechtigden 100% bescherming plaats. Eventuele resultaten gaan via het overrendement.

Het deelnemersbestand van ADP kent veel korte dienstverbanden. Bij beëindiging van het dienstverband kan de bijdrage in de solidariteitsreserve niet worden meegenomen. Mede om deze reden is gekozen voor een relatief beperkte omvang van de solidariteitsreserve.

Dit heeft geresulteerd in onderstaande doelstellingen en invulling van sociale partners en de uitwerking op basis van deze doelstellingen door ADP.

5.1 Doelstellingen solidariteitsreserve

Onderdeel	Invulling
Doelstellingen	<ul style="list-style-type: none">• Het primaire doel van de reserve is de bescherming van de uitkeringen tegen financiële schokken en dus het voorkomen van een verlaging van de pensioenuitkering.• Een ander doel is: beschermen voor het macro lang leven risico van uitkeringsgerechtigden (langer leven van uitkeringsgerechtigden dan voorzien).• De reserve draagt bij aan het voorkomen van negatieve kapitalen in de opbouwfase.

5.2 Invulling solidariteitsreserve

Onderdeel	Invulling
Aanwending reserve	<ul style="list-style-type: none"> Bij een daling van de uitkering wordt de uitkering in dat jaar aangevuld tot het niveau van het voorgaand jaar. Deelnemers die pensioneren ontvangen dezelfde procentuele aanvulling op het direct ingaand pensioen als de andere uitkeringsgerechtigden. Indien door beleggingsrendementen kapitalen negatief zouden worden, worden deze middels de solidariteitsreserve aangevuld tot nul. Er wordt jaarlijks maximaal 50% van de reserve ingezet met als doel een toekomstbestendige solidariteitsreserve.
Vullen via premie	Nee, sociale partners vinden deze optie niet evenwichtig richting actieve deelnemers. Iedereen draagt bij uit het overrendement en de pensioenpremie moet zoveel mogelijk dienen ter opbouw van de persoonlijke pensioenvermogens.
Vullen via overrendement	Ja, maximaal 10% van het overrendement van alle deelnemers.
Vullen via invaren (eenmalig)	De solidariteitsreserve wordt, indien mogelijk, initieel gevuld op het moment van invaren, zodra de persoonlijke pensioenvermogens van deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden tot 100% zijn gevuld. De solidariteitsreserve wordt minimaal gevuld met 1% en wanneer de dekkinggraad dat toelaat, met maximaal 5% van het collectieve pensioenvermogen.
Maximum solidariteitsreserve	<p>De reserve bedraagt maximaal 5% van het collectieve pensioenvermogen</p> <ul style="list-style-type: none"> Bij bereiken van het maximum wordt geen initiële vulling of overrendement meer toegevoegd. Mocht door behaald rendement en/of bestandsontwikkeling de solidariteitsreserve meer dan 5% van het collectieve pensioenvermogen bedragen, dan wordt het meerdere afgeroomd en toegevoegd aan de persoonlijke pensioenvermogens van de deelnemers, conform de toedeling van het overrendement.

5.3 Hoofdconclusies

Sociale partners zijn van mening dat de invulling van de solidariteitsreserve evenwichtig is. Deze mening is gebaseerd op onderstaande punten:

1. Het primaire doel van de solidariteitsreserve is het stabiel houden van pensioenuitkeringen.

Via de solidariteitsreserve kunnen dalingen van de pensioenuitkering worden opgevangen, wat leidt tot meer *stabiliteit* in de uitkeringsfase. Daarnaast zorgt dit doel van de solidariteitsreserve niet alleen voor meer *solidariteit*, maar ook *herkenbaarheid*, aangezien dit aansluit bij het huidige stelsel waarin ook een buffer wordt aangehouden om pensioenuitkeringen in bepaalde mate te beschermen tegen dalingen.

2. Risico's worden met elkaar gedeeld, waarbij deelnemers die bijdragen aan de vulling van de solidariteitsreserve ook kans hebben om hieruit te ontvangen.

Uitkeringsgerechtigden hebben het meeste profijt van de solidariteitsreserve. Oudere deelnemers, nog niet in de uitkeringsfase, hebben aanzienlijke kans om vanaf pensionering profijt te hebben van de solidariteitsreserve, waarbij zij vanaf pensioendatum dezelfde procentuele aanvulling ontvangen op het direct ingaand pensioen als de andere uitkeringsgerechtigden.

Om de *toekomstbestendigheid* van de solidariteitsreserve te beschermen, zodat de kans dat jongeren ook kunnen profiteren van de solidariteitsreserve, is een maximering op de onttrekking uit de solidariteitsreserve van 50% per jaar gezet. Daarnaast zullen, bij overlijden, nabestaanden van jongeren voor een zeer lange periode profijt van de solidariteitsreserve kunnen hebben. Jongeren worden daarnaast beschermd door de solidariteitsreserve als bij het opheffen leenrestrictie de kapitalen negatief worden.

3. Er is gekozen voor een maximum van de solidariteitsreserve van 5%.

Het deelnemersbestand van ADP kent veel korte dienstverbanden. Bij beëindiging van het dienstverband kan de bijdrage in de solidariteitsreserve niet worden meegenomen. Om deze reden is gekozen voor een relatief beperkte omvang van de solidariteitsreserve.

Uit doorrekeningen blijkt dat een solidariteitsreserve van 5% voldoende is om aan de doelstellingen van de solidariteitsreserve te kunnen voldoen, waarbij de kans groot is dat de solidariteitsreserve gevuld blijft op de lange termijn.

Hoofdstuk 6: Afkoop bijstortverplichting

6.1. Inleiding

Ten tijde van de totstandkoming van dit transitieplan kent de pensioenregeling van Ahold Delhaize nog een verplichte aanvullende storting (bijstorting) door de werkgever bij een dekkingstekort. Als de beleidsdekkingsgraad van het pensioenfonds aan het einde van enig jaar lager is dan de minimaal vereiste dekkinggraad, dan is de werkgever verplicht om het tekort aan te vullen met een maximum van € 150 miljoen in vijf jaar. De maximale bijstorting in enig jaar wordt als volgt berekend:

*Aanvullende storting = (wettelijk minimaal vereiste Beleidsdekkingsgraad per de peildatum -/ - Beleidsdekkingsgraad per de peildatum) * Technische voorziening pensioenverplichtingen per de peildatum.*

Daarnaast kunnen onder voorwaarden premiekortingen en/of overschotbetalingen bij hoge dekkinggraden door het pensioenfonds aan de werkgever worden verleend. In een pensioenregeling conform de WTP kan een bijstortverplichting van de werkgever en/of de mogelijkheid tot overschotbetalingen niet meer worden afgesproken. Sociale partners zijn daarom tevens in overleg gegaan om deze elementen van de actuele pensioenregeling voortijdig te beëindigen.

6.2. Afspraken, hoogte afkoopbedrag

Sociale partners zijn overeengekomen dat de bijstortverplichting en de mogelijkheid tot premiekortingen en overschotbetalingen met het oog op de WTP reeds in 2024 kunnen komen te vervallen. De werkgever zal hierover afspraken maken met het pensioenfonds. De werkgever is bereid als tegemoetkoming voor het vervallen van deze afspraken eenmalig een afkoopbedrag van € 155 miljoen storten bij ADP. Dit bedrag wordt toegevoegd aan het vermogen van het pensioenfonds.

De afspraken zijn geen onderdeel van de afspraken over de nieuwe pensioenregeling zoals verwoord in dit transitieplan. Voor het beëindigen van de bijstortverplichting van de werkgever en de mogelijkheid tot premiekortingen en overschotbetalingen wordt een regulier wijzigingstraject van de actuele pensioenregeling inclusief het verzoek tot opdrachtaanvaarding bij het pensioenfonds gevolgd.

De afspraken worden hier uitsluitend vermeld omdat deze zijn gemaakt met het oog op de WTP. In die zin kunnen de afspraken over het beëindigen van de bijstortverplichting van de werkgever en de mogelijkheid tot premiekorting en overschotbetalingen van belang zijn bij de beoordeling van de evenwichtigheid van de transitie naar de WTP. Alle deelnemers profiteren straks in meer of mindere mate van het eenmalige afkoopbedrag van € 155 miljoen. De toevoeging van dit bedrag aan het vermogen van het pensioenfonds leidt bij invaren immers tot een hogere invaardekkinggraad.

Hoofdstuk 7: Transitie effecten

7.1. Inleiding

De gemaakte keuzes ten aanzien van de regeling, het invaren en de compensatie afschaffing doorsneepremie hebben impact op de pensioenresultaten van de deelnemers van het pensioenfonds. Deze transitie-effecten zijn inzichtelijk gemaakt. Er is hiervoor gebruik gemaakt van leeftijdscohorten van vijf jaar uitgesplitst naar actieve deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. Daarnaast is gekeken naar de impact van verschillende scenario's ten aanzien van de startdekkingsgraad en naar scenario's met een renteschok.

7.2. Acceptabele bandbreedtes rondom maatstaven

Vanuit de eerdergenoemde doelstellingen van sociale partners zijn maatstaven vastgesteld waaraan kwantitatieve grenzen zijn gekoppeld. Om tot een evenwichtige transitie te komen, vinden sociale partners het wenselijk dat de uitkomsten van de transitie binnen deze grenzen blijven. In bijlage 4 zijn de maatstaven en grenzen nader uitgewerkt.

7.3. Uitkomsten basisscenario

Het doorgerekende basisscenario gaat uit van de financiële positie van het pensioenfonds per 31 december 2023. De actuele dekkingsgraad bedroeg op dat moment 121,6%. De doorrekeningen zijn uitgevoerd op basis van de DNB-set per datzelfde moment (P-set 2024Q1).

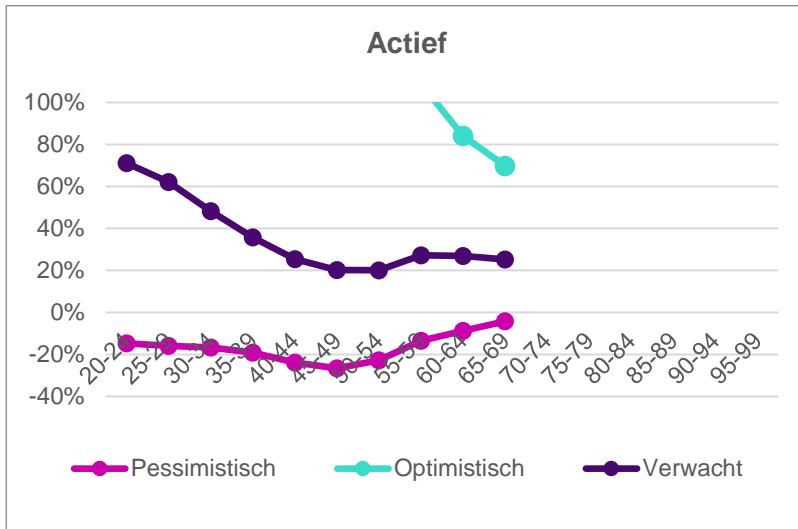
Variant	Dekkingsgraad	Set
1 (basis)	121,6%	2024Q1 – regulier

Verandering in pensioenbedrag

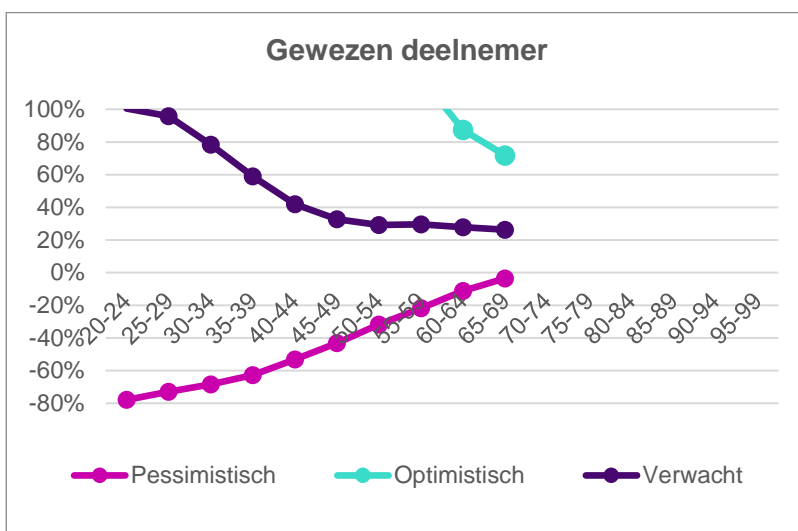
Voor verschillende leeftijdscohorten en zowel deelnemers, gewezen deelnemers als pensioengerechtigden is gekeken naar de impact van de nieuwe regeling op het pensioen ten opzichte van het huidige pensioen. Dit betreft het pensioen op de pensioendatum, rekening houdend met de ontwikkeling van het pensioen na ingang. De uitkomsten zijn doorgerekend voor een pessimistisch scenario (als het tegenzit), het mediane scenario (verwacht scenario) en een optimistisch scenario (als het meezit).

De effecten kunnen als volgt worden weergegeven als relatieve verandering van het pensioenbedrag. Het relatieve pensioenbedrag betreft het pensioen op pensioendatum, rekening houdend met het koopkrachtbehoud in de uitkeringsfase. Het relatieve pensioenbedrag in de nieuwe WTP-regeling is vergeleken met de huidige FTK-regeling. De uitkomsten betreffen de

gemiddelde uitkomst van alle deelnemers per leeftijdscohort. Op individueel niveau kunnen de effecten anders zijn.

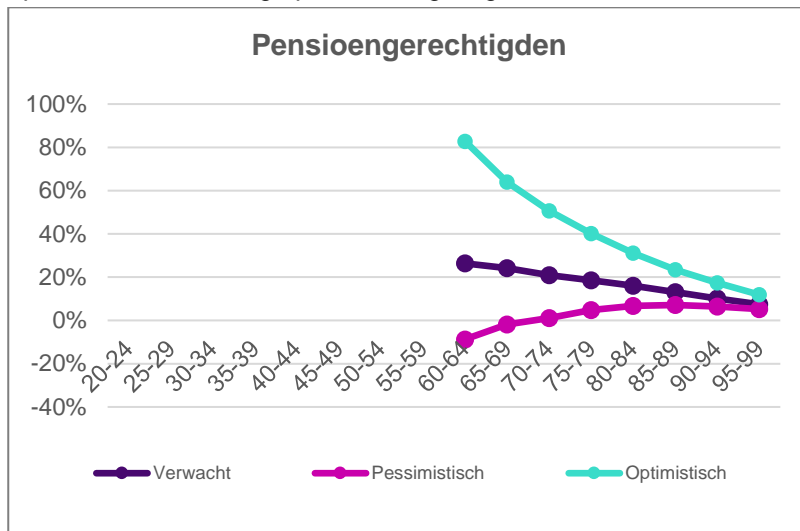


Voor actieve deelnemers is te zien dat naar verwachting alle gemiddelde deelnemers erop vooruitgaan ten opzichte van de huidige regeling. Voor jongeren is een grotere vooruitgang te zien. Dit komt door de langere horizon voor jongere deelnemers in combinatie met het leeftijdsafhankelijk beleggen (meer beleggingsrisico op jongere leeftijd). In het pessimistische scenario is een achteruitgang van circa 20% te zien. In het nieuwe stelsel wordt meer risico genomen, wat als het tegenzit leidt tot een lager pensioen. Daartegenover staat dat deelnemers er in een optimistisch scenario fors op vooruit kunnen gaan.



Voor gewezen deelnemers is een vergelijkbaar effect te zien als voor actieve deelnemers. De spreiding is echter fors groter. Dit wordt veroorzaakt doordat gewezen deelnemers geen dempende werking door toekomstige pensioenpremies hebben. Voornamelijk voor jongere

deelnemers zijn de effecten daardoor groter. De verwachting is dat deze deelnemers inmiddels elders pensioen opbouwen, waardoor de effecten voor deze deelnemers gedempt worden. In het mediane scenario gaan alle gemiddelde gewezen deelnemers er naar verwachting op vooruit ten opzichte van de huidige pensioenregeling.



Ook voor pensioengerechtigden is te zien dat naar verwachting alle gemiddelde deelnemers erop vooruitgaan ten opzichte van de huidige regeling. De effecten zijn minder groot in vergelijking met de gewezen deelnemers en actieve deelnemers. Dit wordt mede veroorzaakt door de kortere beleggingshorizon. Daarnaast is de werking van de solidariteitsreserve zichtbaar. Voornamelijk in het pessimistische scenario is het voordeel van het beschermen van de nominale pensioenuitkering via de solidariteitsreserve zichtbaar. Voor nagenoeg alle leeftijden is in dit scenario de nieuwe regeling beter dan de huidige regeling.

Verandering in netto profijt

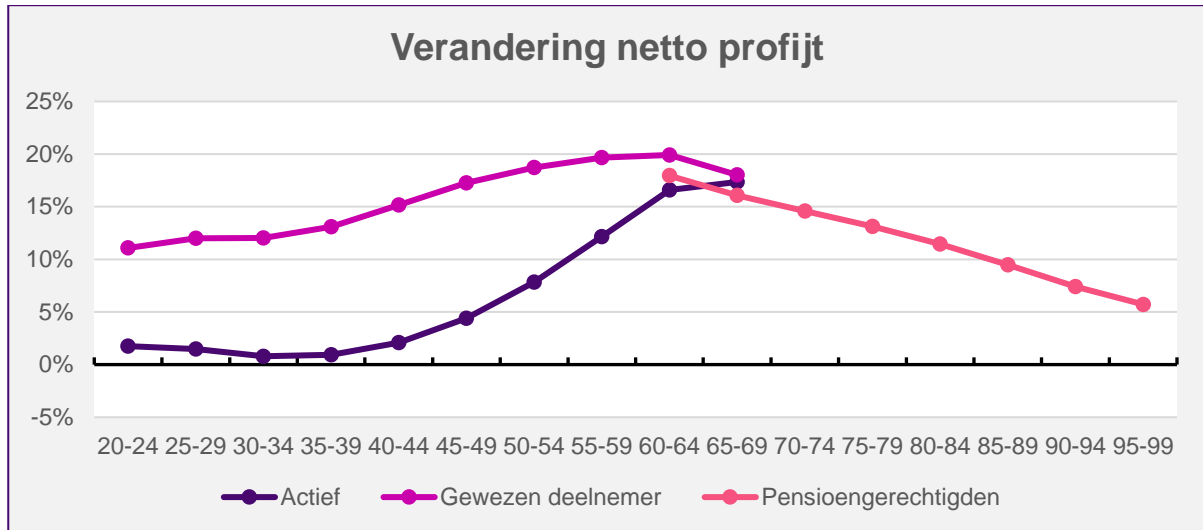
Naast de verandering in pensioenbedragen is ook gekeken naar de verandering in netto profijt. Het netto profijt is gelijk aan de waarde van de toekomstige uitkeringen uit de pensioenregeling minus de waarde van de toekomstige premie-inleg. Netto profijt wijkt op een aantal punten af van de verandering in pensioenbedragen:

- De uitkomst is een waardering. Dat betekent dat er geen inzicht is in verwachte, optimistische en pessimistische scenario's, maar dat al deze scenario's zijn meegenomen in één waardering.
- Naast de pensioenuitkering wordt ook de premie meegenomen in de waardering. Bij de berekening van het netto profijt wordt dus niet alleen gekeken naar de pensioenuitkering, maar ook naar de premie die daarvoor is betaald.
- Naar verwachting wordt er geen extra rendement behaald door het nemen van beleggingsrisico.

- Netto profijt is voornamelijk bedoeld om inzichtelijk te maken hoe de verdeling van het pensioenvermogen tussen verschillende deelnemers(groepen) is.
Aandachtspunt hierbij is dat er reeds diverse herverdelende mechanismen zitten in de huidige pensioenregeling als gevolg van de werking van de dekkingsgraad van het pensioenfonds. Dit gaat door de overgang naar de nieuwe regeling veranderen.

In de DNB Q-set (welke nodig is om netto profijt berekeningen te kunnen uitvoeren) is op lange termijn een forse rentestijging te zien. Een rentestijging heeft voornamelijk onder het FTK grote effecten op het netto profijt. Bij een vaste premie blijft de feitelijke premie in euro's gelijk bij een rentestijging. De kostendekkende premie gaat in dit scenario echter fors omlaag. Hierdoor ontstaat een premie-overschot. Dit effect wordt versterkt doordat de technische voorziening lager wordt bij een hogere rente, dus het premie-overschot relatief groot is ten opzichte van de voorziening. Hierdoor ontstaat jaarlijks een forse bijdrage uit de premie aan de dekkingsgraad, waardoor hoge indexeringen mogelijk zijn en het opgebouwde pensioen veel voordeel haalt uit de huidige regeling. Dit voordeel dat ontstaat door de rentestijging in de scenarioset valt weg bij de transitie naar de nieuwe regeling. Om hier rekening mee te houden is gekeken wat er redelijkerwijs zou gebeuren bij hogere renteniveaus. Bij hoge (premie)dekkingsgraden is naar verwachting een premieverlaging van toepassing. In de berekeningen is de feitelijke premie bij (zeer) hoge premiedekkingen verlaagd. De feitelijke premie is gelijkgesteld aan het maximum van de gedempte premie (op basis van verwacht rendement) en de zuivere kostendekkende premie. Deze aanpassing is alleen gemaakt bij de bepaling van het netto profijt van de FTK-regeling. In de WTP-regeling is er weinig impact van een aanpassing in de premie, aangezien de WTP-regeling een DC-regeling is en in DC-regelingen bij netto profijt een lagere premie direct resulteert in een lagere uitkering.

De uitkomst betreft de gemiddelde uitkomst van alle deelnemers per leeftijdscohort. Op individueel niveau kunnen de effecten anders zijn.



Zoals ook uit de doorrekening van de pensioenverwachting bleek, is er voor pensioengerechtigden sprake van een vooruitgang. Zij hebben voordeel van de hogere aanvangsuitkering door het invaren (ten opzichte van de huidige regeling krijgen zij direct een hogere aanvangsuitkering) en de bescherming van de solidariteitsreserve.

Voor een groep jongere actieve deelnemers is er een beperktere positieve verandering van het netto profijt zichtbaar. Dit wordt mede veroorzaakt door het feit dat in de huidige regeling actieve deelnemers minder premie hoeven te betalen, maar er wel volledige pensioenopbouw mogelijk is (bij de fors stijgende rente). De waarde van de premies daalt dus in de huidige regeling voor deze groep, wat per saldo leidt tot een hoger netto profijt in de huidige regeling en dus een lagere verandering in netto profijt.

7.4. Uitkomsten alternatieve scenario's

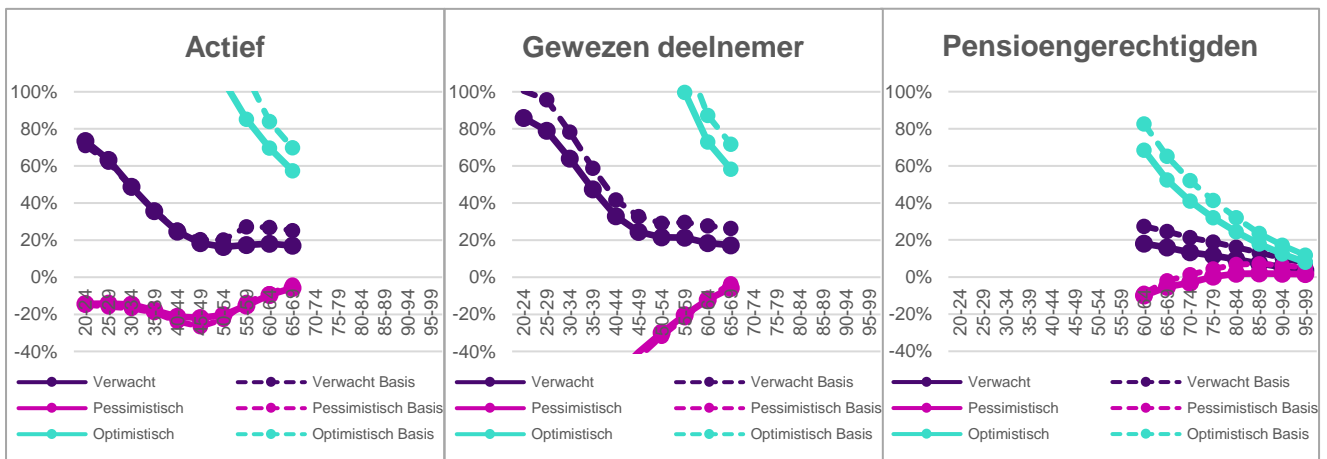
Voor de mate van evenwichtigheid zijn de ontwikkeling van de dekkingsgraad en de rentestand sterk bepalend. Naast het basisscenario zijn ook doorrekeningen gemaakt vanuit een lagere dekkingsgraad en een hogere dekkingsgraad, zodat er inzicht is in het effect van de dekkingsgraad op het invaarmoment. De berekeningen zijn ook gedaan uitgaande van de DNB set met een 1% (100 basispunten) lagere en 1% hogere rente, om inzicht te hebben in het effect van een andere rentestand op het invaarmoment.

Variant	Dekkingsgraad	Set
1 (basis)	121,6%	2024Q1 – regulier
2 (lagere dekkingsgraad)	103,0%	2024Q1 – regulier
3 (hogere dekkingsgraad)	135,0%	2024Q1 – regulier
4 (lagere aanvangsrente)	121,6%	2024Q1 – RTS-100bps
5 (hogere aanvangsrente)	121,6%	2024Q1 – RTS+100bps

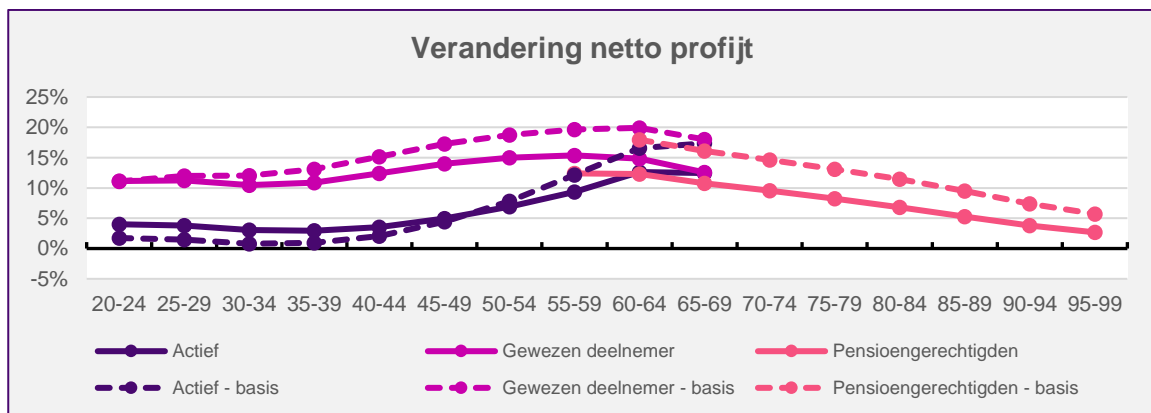
Ook voor de verschillende alternatieve doorrekeningen zijn de verandering in pensioenbedragen en netto profijt uitgevoerd. Per alternatieve doorrekening is getoond wat de verschillen zijn ten opzichte van de basisdoorrekening (stippellijnen in de grafieken) zoals in hoofdstuk 7.3 uitgewerkt.

Dekkingsgraad 103,0% (DNB-set 2024Q1 – regulier)

In termen van relatieve verandering in pensioenbedrag zijn de uitkomsten beperkt lager. De groep actieve deelnemers tussen de leeftijd 50-65 gaat er minder op vooruit, door de lagere compensatie die deze groep ontvangt bij dit scenario. Ook bij pensioengerechtigden vallen de uitkomsten lager uit omdat de solidariteitsreserve minder is gevuld. Bij een dekkinggraad van 103% is er namelijk maar 1% beschikbaar voor het initieel vullen van de solidariteitsreserve.

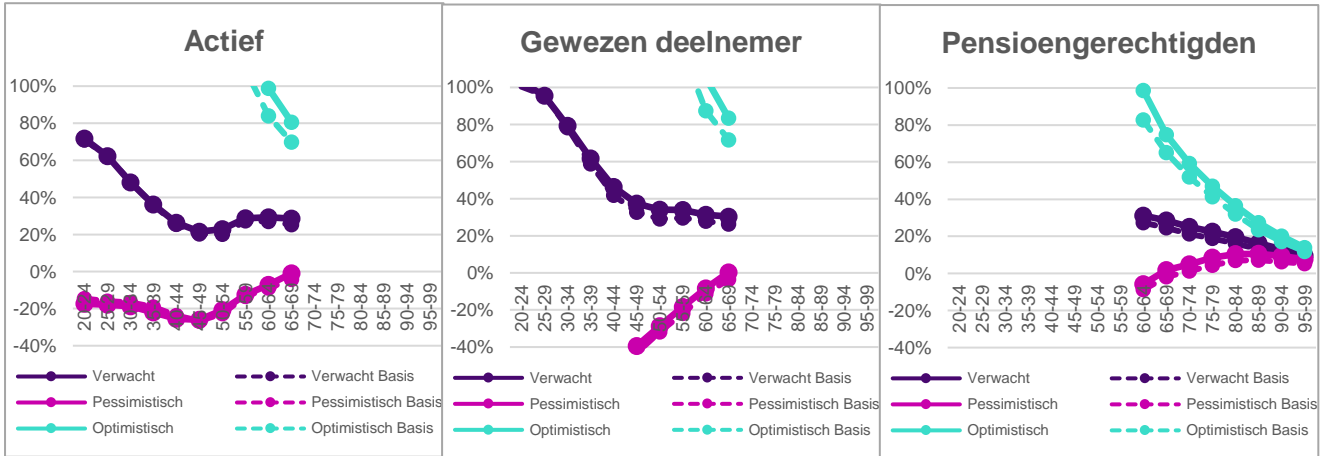


Ook in termen van netto profijt is een daling te zien voor pensioengerechtigden. Dit wordt veroorzaakt doordat er geen extra vermogen toegekend wordt bij invaren bij de variant met een dekkinggraad van 103%. Daarnaast is de solidariteitsreserve bij de start minder gevuld in dit scenario. Hierdoor neemt het positieve effect voor pensioengerechtigden af. Bij jongere actieven is juist het tegenovergestelde effect te zien. In netto profijt wordt naar verwachting geen rendement gehaald, waardoor de indexering in de FTK-regeling vooral uit het vermogen gefinancierd moet worden. Dit is lager, waardoor indexeringen minder zijn en het voordeel van de nieuwe regeling toeneemt.

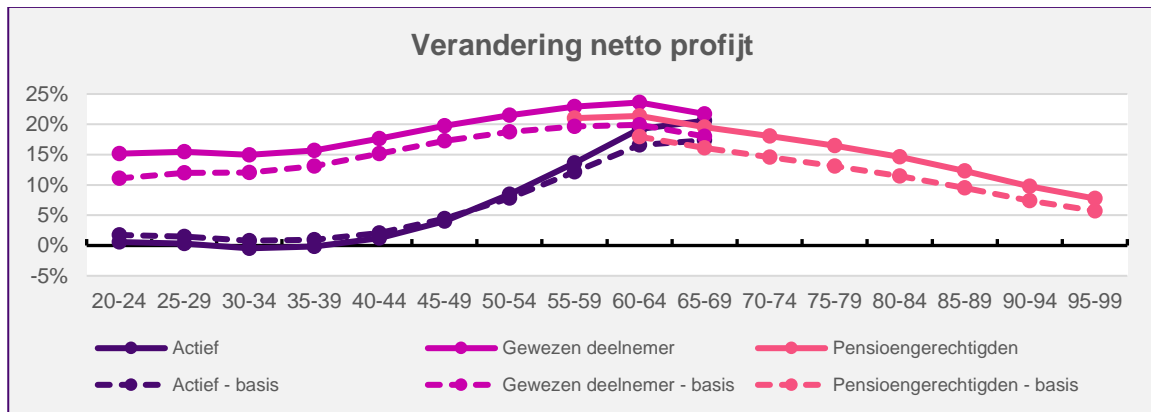


Dekkingsgraad 135,0% (DNB-set 2024Q1 – regulier)

In termen van relatieve verandering in pensioenbedrag liggen de uitkomsten bij een hogere dekkingsgraad beperkt hoger. Er is in dit scenario meer vermogen beschikbaar om in te varen, wat leidt tot hogere pensioenkapitalen en een hogere aanvangsuitkering.

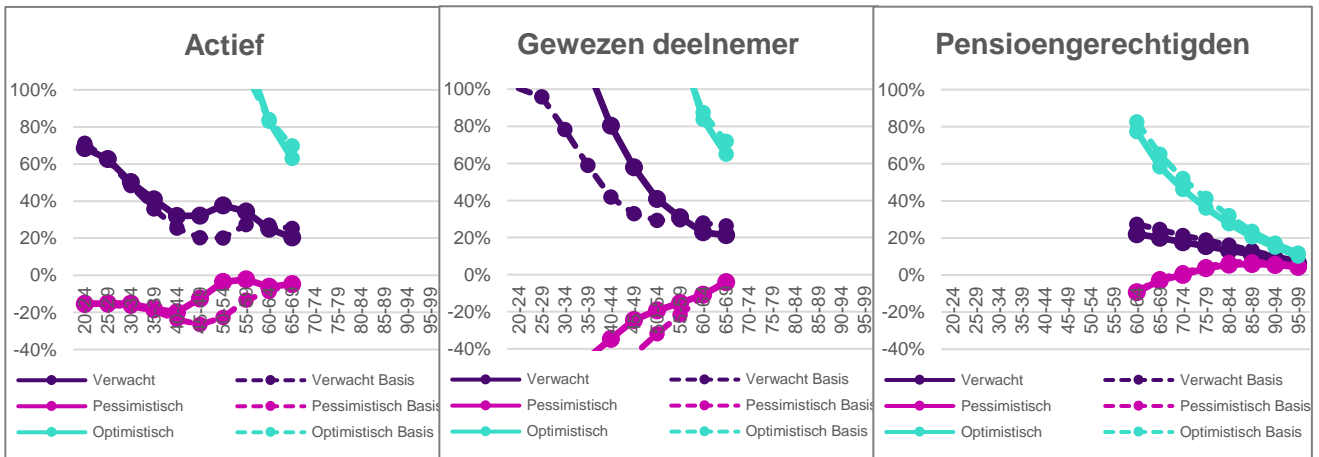


Ook in termen van netto profijt is een hogere verandering van het netto profijt te zien voor pensioengerechtigden en gewezen deelnemers. Dit wordt veroorzaakt doordat de dekkingsgraad hoger is bij het invaren, waar reeds opgebouwde pensioenen voordeel bij hebben. Het indexeringspotentieel in de huidige regulering is hoger dan in het basis scenario, maar hier staat het hogere invaarbedrag tegenover.

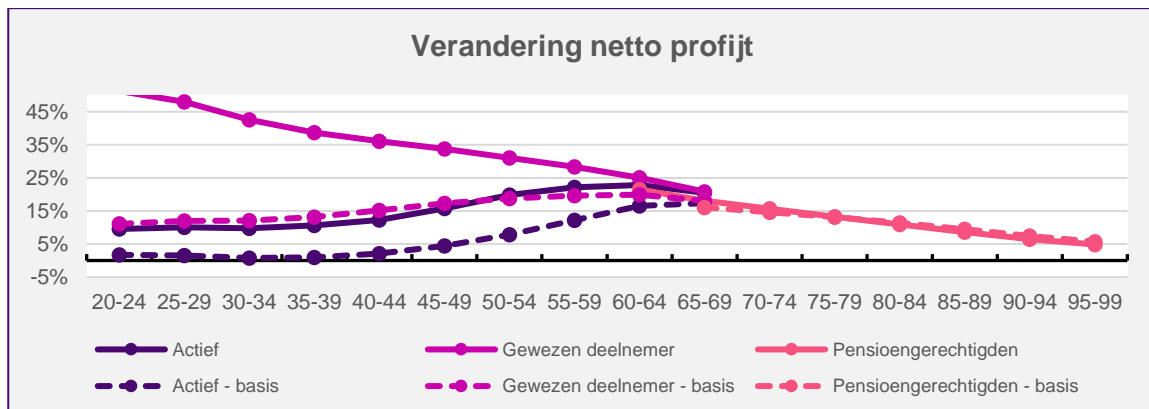


Dekkingsgraad 121,6% (DNB-set 2024Q1 – RTS-100bps)

In onderstaand scenario is de rente op korte termijn 1%-punt lager, maar op lange termijn vergelijkbaar met het basisscenario. In termen van relatieve verandering in pensioenbedragen liggen de uitkomsten voornamelijk voor gewezen deelnemers fors hoger. De lagere startrente resulteert in een hoger kapitaal bij invaren, met name voor jonge deelnemers. Op lange termijn is de rente, en daarmee het inkooptarief voor uitkeringen, vergelijkbaar aan het basisscenario. Dit is terug te zien in het resultaat voor jonge gewezen deelnemers. Zij krijgen een hoger pensioenkapitaal, maar betalen uiteindelijk dezelfde prijs voor pensioenopbouw, waardoor de uitkering hoger uitkomt. Dit effect wordt kleiner naarmate de leeftijd toeneemt. Dit wordt onder andere veroorzaakt door de renteafdekking vanaf hogere leeftijden in de nieuwe regeling. Vanwege de volledige renteafdekking vanaf de pensioendatum is het effect van een lagere startrente voor pensioengerechtigde deelnemers beperkt.

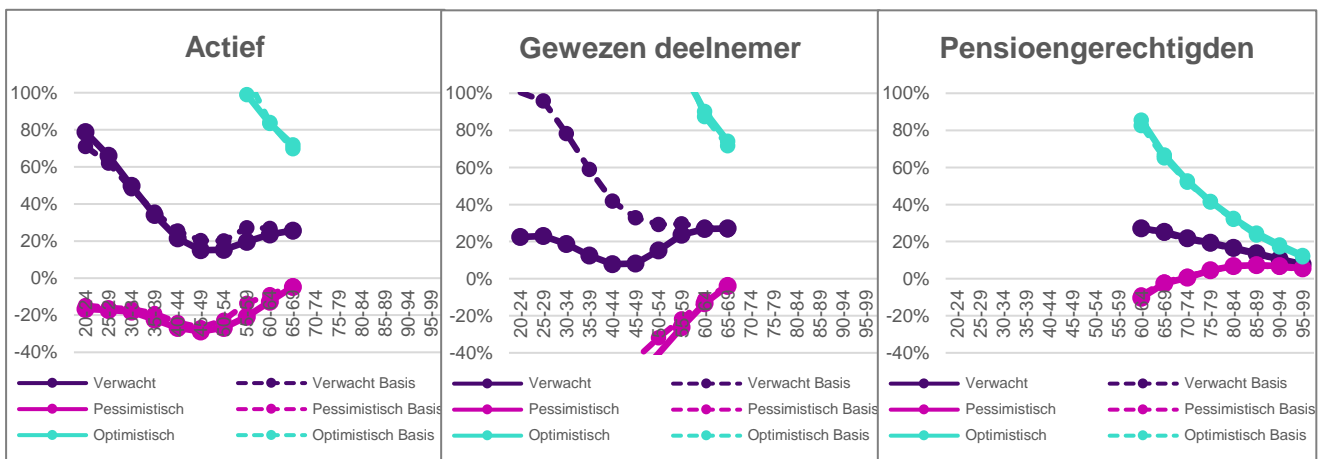


In de netto profijt berekeningen is de rente structureel 1%-punt lager. Ook in termen van netto profijt zijn voornamelijk bij gewezen deelnemers grote effecten zichtbaar. Een lagere startrente pakt beter uit voor gewezen deelnemers. Bij een lagere startrente is voor iedereen een positieve verandering in netto profijt zichtbaar.

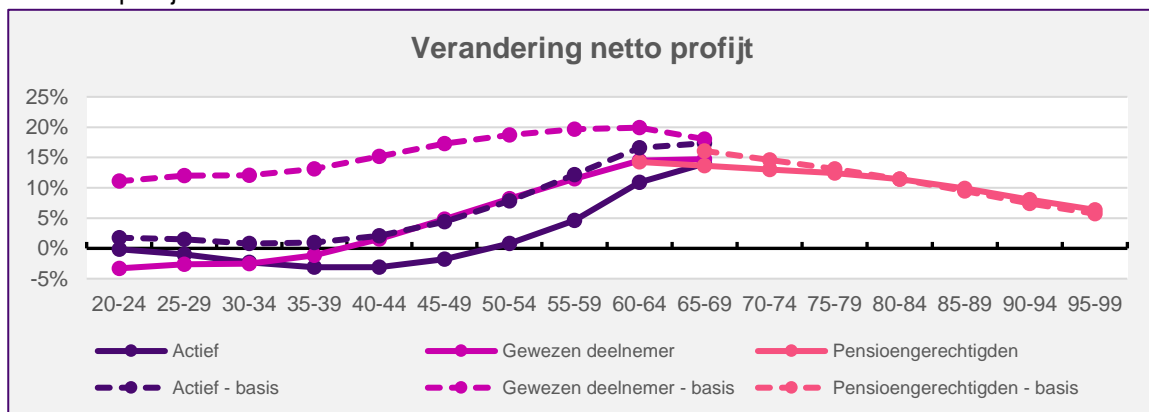


Dekkingsgraad 121,6% (DNB-set 2024Q1 – RTS+100bps)

In onderstaand scenario is de rente op korte termijn 1%-punt hoger, maar op lange termijn vergelijkbaar met het basisscenario. In termen van relatieve verandering in pensioenbedragen liggen de uitkomsten voornamelijk voor gewezen deelnemers fors lager. De hogere startrente resulteert in een lager pensioenkapitaal bij invaren, met name voor jonge deelnemers. Op lange termijn is de rente, en daarmee het inkooptarief voor uitkeringen, vergelijkbaar aan het basisscenario. Dit is terug te zien in het resultaat voor jonge gewezen deelnemers. Zij krijgen een lager startkapitaal, maar betalen uiteindelijk dezelfde prijs voor pensioenopbouw, waardoor de uitkering lager uitkomt. Dit effect wordt kleiner naarmate de leeftijd toeneemt. Dit wordt onder andere veroorzaakt door de renteafdekking vanaf hogere leeftijden in de nieuwe regeling. Vanwege de volledige renteafdekking vanaf de pensioendatum is het effect van een lagere startrente voor pensioengerechtigde deelnemers beperkt.



In de netto profijt berekeningen is de rente structureel 1%-punt hoger. Ook in termen van netto profijt zijn voornamelijk bij gewezen deelnemers grote effecten zichtbaar. Een hogere startrente is in het nadeel van gewezen deelnemers. Bij een deel van de actieve deelnemers is in dit scenario een negatieve verandering van het netto profijt zichtbaar. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat pensioenopbouw goedkoper is bij een hogere rente. Actieve deelnemers hoeven in dit scenario dus minder premie te betalen, maar krijgen daar een vergelijkbare pensioenopbouw voor terug in vergelijking met het basisscenario. Dit resulteert in een hoger netto profijt in de FTK-regeling en dus een lagere, en zelfs beperkt negatieve, verandering van het netto profijt.



7.5. Overige cijfermatige inzichten

Uitkeringsfase

In de uitkeringsfase is gekeken naar de mate waarin de uitkering omhoog of omlaag gaat. Onderstaande cijfers zijn de uitkomsten voor een 68-jarige gepensioneerde op het transitiemoment.

Gedurende de eerste 5 jaar	Kans op een verlaging	Omvang verlaging	Kans x omvang
WTP 122%	1%	16%	0,1%
WTP 103%	3%	11%	0,3%
WTP 135%	1%	17%	0,1%
WTP – RTS-100bp	1%	17%	0,1%
WTP – RTS+100bp	1%	14%	0,1%

De kans op een pensioenverlaging is in alle scenario's relatief laag. Dit wordt veroorzaakt door de werking van de solidariteitsreserve. Een eventuele verlaging is relatief groot qua omvang indien deze zich voordoet. Dit komt doordat dit zich voordoet in situaties dat de solidariteitsreserve te leeg is geraakt doordat meerdere eerdere jaren de uitkeringen aangevuld hebben moeten worden. Als deze opgestapelde aanvulling dan ineens (deels) wegvalt kan dit tot een relatief grote daling van de uitkering leiden.

Bij een dekkinggraad van 103% is maar beperkt vermogen beschikbaar voor een initiële storting in de solidariteitsreserve. Hierdoor is de kans op een verlaging in de eerste vijf jaar hoger dan in de overige scenario's.

Wel is te zien dat zowel de kans op een verlaging als de kans maal omvang ruim binnen de door sociale partners vastgestelde kwantitatieve grenzen vallen. Hiermee wordt in bovenstaande genoemde scenario's voldaan aan doelstelling 2 zoals beschreven in bijlage 4.

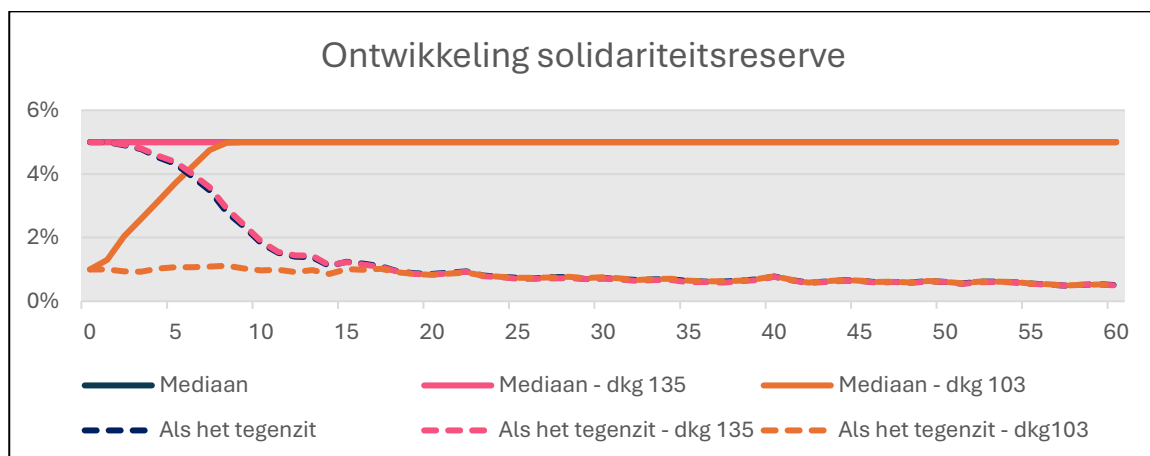
Daarnaast is gekeken naar de mate van koopkrachtbehoud in de uitkeringsfase.

Bijhouden CPI cumulatief (median)	Over 5 jaar	Over 20 jaar
WTP 122%	96%	102%
WTP 103%	95%	97%
WTP 135%	96%	102%
WTP – RTS-100bp	96%	102%
WTP – RTS+100bp	96%	103%

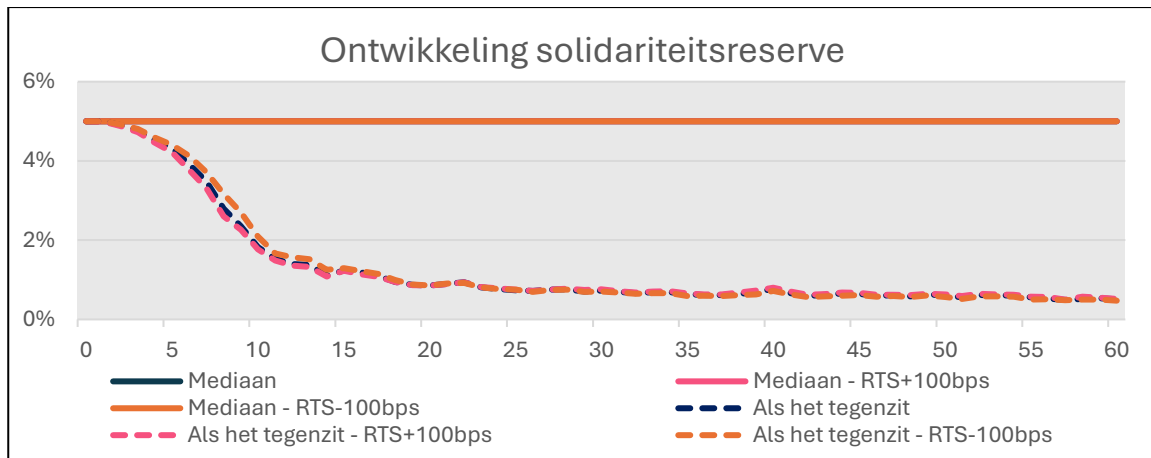
In de mediaan is het toekomstige koopkrachtbehoud redelijk onafhankelijk van de doorgerekende varianten. In alle varianten ligt het mediane koopkrachtbehoud boven de kwantitatieve grens van 75%. Hiermee wordt voldaan aan kwantitatieve grens 2 van doelstelling 4 zoals beschreven in bijlage 4.

Solidariteitsreserve

Ook is onderzocht hoe de solidariteitsreserve zich gedraagt. Bij een dekkinggraad van 122% en 135% wordt de solidariteitsreserve initieel gevuld met 5% van het vermogen. Bij een dekkinggraad op het invaarmoment van 103% wordt de solidariteitsreserve initieel gevuld met 1% van het vermogen.



Bij een dekkinggraad van 103% is geen budget om de solidariteitsreserve bij initieel volledig te vullen, in tegenstelling tot bij de hogere dekkinggraad varianten van 122% en 135%. Ook de kansen op een lage reserve zijn hierbij op korte en middellange termijn fors hoger dan bij de alternatieve varianten. Wel ontwikkelt de reserve zichzelf in mediaan tot het maximumniveau van 5% en in het 5^e percentiel uiteindelijk tot hetzelfde 5^e percentiel niveau als vanuit een hogere startreserve.



De alternatieve sets met betrekking tot de rente hebben beperkt effect op de ontwikkeling van de solidariteitsreserve en daarmee de kans dat de reserve laag/leeg wordt c.q. raakt.

Kans SR leeg/laag	Over 5 jaar		Over 20 jaar		Over 40 jaar	
	SR < 1%	SR leeg	SR < 1%	SR leeg	SR < 1%	SR leeg
WTP 122%	0%	0%	6%	0%	8%	0%
WTP 103%	4%	0%	6%	0%	8%	0%
WTP 135%	0%	0%	6%	0%	8%	0%
WTP – RTS-100bp	0%	0%	6%	0%	8%	0%
WTP – RTS+100bp	0%	0%	6%	0%	7%	0%

Op korte termijn is de kans dat de solidariteitsreserve leeg is nihil. Hiermee wordt voldaan aan kwantitatieve grens 2 van doelstelling 5 zoals beschreven in bijlage 4. Ook op lange termijn is de kans dat de solidariteitsreserve laag is erg beperkt. In alle gevallen ligt de kans dat de solidariteitsreserve leeg, dan wel laag, is onder de grenzen zoals gesteld in doelstelling 5 zoals beschreven in bijlage 4. Aan deze doelstelling wordt dus voldaan.

Opbouwfase

De effecten van de nieuwe regeling, en daarmee ook het afschaffen van de doorsneesystematiek, zijn afhankelijk van onder andere dekkingsgraad, rentestand en economische verwachtingen. Uitgaande van de doorgerekende varianten zijn de uitkomsten rondom de compensatie en gegeven de gekozen berekeningsmethodiek (zoals beschreven in hoofdstuk 4) als volgt.

Berekende compensatie	% van collectieve pensioenvermogen
WTP 122%	0,5%
WTP 103%	0,5%
WTP 135%	0,3%
WTP – RTS-100bp	1,3%
WTP – RTS+100bp	0,1%

Uit de compensatiemethodiek zoals beschreven in hoofdstuk 4 volgt automatisch dat alle actieven deelnemers een mediane (verwachte) vervangingsratio, óp pensioendatum (zonder uitkeringsfase), ná transitie (WTP) gedeeld door dezelfde maatstaf vóór transitie (FTK) van minimaal 100% hebben op het berekeningsmoment, indien compensatie volledig mogelijk is. Hiermee wordt voldaan aan doelstelling 3 zoals beschreven in bijlage 4.

De daadwerkelijke compensatie zal bepaald worden op basis van de scenarioset van DNB medio 2026, zodat de compensatie zo dicht mogelijk aanligt tegen de actuele situatie op het moment van invaren.

Daarnaast is gekeken naar de kapitaalontwikkeling voor actieve deelnemers tijdens de opbouwfase op korte termijn. Hierbij is specifiek gekeken naar de kans dat het kapitaal na vijf jaar lager is dan het startkapitaal na invaren plus vijf jaar aan premie-inleg. In onderstaande tabel is deze kans opgenomen voor twee verschillende maatmensen.

Kans kapitaal < invaarbedrag + premie- inleg	MM 22 jaar	MM 37 jaar
WTP 122%	24%	25%
WTP 103%	25%	26%
WTP 135%	24%	25%
WTP – RTS-100bp	25%	26%
WTP – RTS+100bp	23%	23%

De kans dat het kapitaal na vijf jaar lager is dan het startkapitaal na invaren plus vijf jaar premie-inleg is in de doorgerekende scenario's en maatmensen kleiner dan 30%. Hiermee wordt voldaan aan de eerste kwantitatieve maatstaf bij doelstelling 5 zoals beschreven in bijlage 4.

7.6. Hoofdconclusies cijfermatige inzichten

Basisscenario

In het basisscenario zijn de verwachte uitkomsten voor de gemiddelde deelnemer voor alle leeftijdscohorten in het nieuwe stelsel beter dan in het huidige stelsel. Dit geldt zowel voor de actieven als voor de pensioengerechtigden en de gewezen deelnemers. Als het tegenzit kunnen actieven en gewezen deelnemers wel nadeel ondervinden van de transitie. Dit is inherent aan het nieuwe pensioenstelsel, waarin meer risico genomen wordt. Door het wegnemen van buffers in de vorm van een dekkingsgraad zullen financiële schokken zich in het nieuwe stelsel directer vertalen in de hoogte van de pensioenen. Daar staat tegenover dat de deelnemer er in een optimistisch scenario fors op vooruit kan gaan. Deze effecten zijn groter voor jongeren, vanwege de langere beleggingshorizon voor jongeren en het veronderstelde beleggingsrisico (leeftijdsafhankelijk met meer risico op jongere leeftijden).

Voor pensioengerechtigden is te zien dat deze groep zelfs in een pessimistisch scenario een voordeel ondervindt ten opzichte van de huidige regeling, met uitzondering van de jonge pensioengerechtigden. Dit wordt veroorzaakt door de initiële vulling in de solidariteitsreserve, waardoor deze direct bescherming biedt tegen een verlaging van de nominale uitkering voor pensioengerechtigden.

Bij een dekkingsgraad van 121,6% is daarnaast vermogen beschikbaar voor compensatie voor de afschaffing van de doorsneesystematiek. In de uitkomsten is te zien dat deze compensatie kan worden toegekend zonder dat de gemiddelde deelnemer die geen compensatie ontvangt hierdoor een lager verwacht pensioen krijgt in vergelijking met de huidige regeling.

In het basisscenario is de dekkingsgraad voldoende hoog om op het moment van invaren extra vermogen beschikbaar te stellen voor de verhoging van de individuele persoonlijke pensioenvermogens. Hierdoor zullen de lopende uitkeringen bij deze omstandigheden direct na invaren hoger starten in de nieuwe regeling dan ze zijn in de huidige regeling voorafgaand aan het transitiemoment.

Voor gewezen deelnemers is te zien dat de effecten voor de jongere gewezen deelnemers erg grote uitslagen kent. Sociale partners accepteren deze spreiding in uitslagen, vanuit de aanname dat deze deelnemers inmiddels elders pensioen opbouwen, waardoor de effecten voor deze deelnemers gedempt worden. Daarnaast gaat het bij jonge gewezen deelnemers over het algemeen om kleine pensioenaanspraken, waardoor zowel de vooruitgang als de achteruitgang in euro beperkt zijn van omvang.

De uitkomsten van de berekeningen van de verandering in netto profijt laat zien dat dit gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en oudere actieve deelnemers met relatief veel opgebouwd pensioen erop vooruitgaan ten opzichte van de huidige regeling. Voor actieven tussen de 30 jaar en 40 jaar is ook een vooruitgang te zien, alhoewel beperkter. Voornamelijk pensioengerechtigden profiteren in termen van netto profijt door het invaareffect en de solidariteitsreserve.

De uitkomsten zijn gebaseerd op gemiddelde deelnemers. Op individueel niveau kunnen de effecten afwijken, bijvoorbeeld door een andere verhouding tussen reeds opgebouwd pensioen en toekomstige pensioenopbouw. Sociale partners zijn zich hiervan bewust en vinden dat acceptabel. Om hier meer inzicht in te hebben is in het traject ook gekeken naar een geselecteerde set aan maatmensen.

Al met al concluderen sociale partners dat de uitkomsten van het basisscenario, zowel qua verwacht pensioen als bij een optimistisch en een pessimistisch scenario, voldoen aan de gestelde doelstellingen zoals beschreven in bijlage 4 en dat de herverdeling tussen generaties binnen acceptabele grenzen liggen.

Alternatieve scenario's

Voor de doorgerkende alternatieve scenario's is over het algemeen de conclusie dat de uitkomsten niet heel materieel anders zijn dan in het basisscenario. Een aantal wel materiele verschillen worden hieronder toegelicht.

- Bij een dekkinggraad van 103% is een daling van de verwachte pensioenbedragen te zien voor pensioengerechtigden. Dit wordt mede veroorzaakt doordat de solidariteitsreserve bij deze dekkinggraad maar beperkt gevuld kan worden. Hetzelfde is te zien bij de netto profijt effecten. Sociale partners vinden de uitkomsten nog steeds acceptabel, mede gezien het feit dat in het mediane scenario en in termen van netto profijt pensioengerechtigde deelnemers nog wel voordeel ondervinden van de overgang naar de nieuwe regeling.
- Bij de scenario's met alternatieve rentesets zijn voornamelijk bij (jonge) gewezen deelnemers erg grote effecten zichtbaar. Dit is zowel het geval bij de verwachte pensioenbedragen als bij de netto profijt effecten. Deze groep heeft geen demping van toekomstige opbouw, zoals dat wel het geval is bij actieve deelnemers. Sociale partners vinden deze effecten acceptabel. Voor jonge gewezen deelnemers betreffen dit namelijk maar beperkte bedragen in euro. Daarnaast is de aanname dat jonge gewezen deelnemers ergens anders pensioen opbouwen, wat de effecten zal dempen en de effecten in veel gevallen naar verwachting richting de effecten van actieve deelnemers zal brengen.
- Bij een rentestijging van 1% is bij jonge gewezen deelnemers en bij actieve deelnemers een negatieve verandering in netto profijt te zien. Dit zijn echter maar beperkte effecten (kleiner dan -/5%). Deze zijn daarmee acceptabel voor sociale partners.

Al met al concluderen sociale partners dat de uitkomsten van de alternatieve berekeningen ook voldoen aan de gestelde doelstellingen zoals beschreven in bijlage 4 en dat herverdelingen tussen generaties ook in die omstandigheden binnen acceptabele grenzen liggen.

Ondertekening

Ahold Delhaize Nederland B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudend te Zaandam, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door M.W.E van Egmond, directeur Ahold Delhaize Nederland BV,

en

Albert Heijn B.V.,

Albert Heijn Support B.V.,

Ahold Delhaize GSO B.V.,

Ahold Delhaize European Business Services B.V.,

Etos B.V.,

Gall & Gall B.V.,

Ahold Delhaize Coffee Company B.V.,

Welke vennootschappen rechtsgeldig worden vertegenwoordigd door Ahold Delhaize Nederland BV, die op haar beurt rechtsgeldig wordt vertegenwoordigd door haar directeur, M.W.E. van Egmond,



de Centrale Ondernemingsraad van Ahold Delhaize Nederland B.V. hierna te noemen: COR, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar voorzitter, de heer R. Lancé



Bijlage 1: Begrippenlijst

Collectief pensioenvermogen	Het totale pensioenvermogen van alle (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden.
DNB	De toezichthouder De Nederlandsche Bank.
Flexibele pensioendatum	De datum waarop op schriftelijk verzoek van de (gewezen) deelnemer met inachtneming van de bepalingen van het pensioenreglement, het ouderdomspensioen geheel of gedeeltelijk ingaat. De flexibele pensioendatum is gelegen tussen de AOW leeftijd van de (gewezen) deelnemer en de 10 jaar daaraan voorafgaand.
Flexibele premieregeling	Een van de twee pensioenregelingen conform de WTP. De flexibele premieregeling bevat meer individuele kenmerken, zoals persoonlijke keuzevrijheid ten aanzien van beleggingen.
Gewogen cao-loonindex	De gewogen gemiddelde loonindex waarin de loonindex van iedere cao en/of (algemene) arbeidsvoorwaardenregeling van de werkgever wordt meegenomen naar de mate van het premie aandeel van de cao-sector in de totale pensioenpremie.
Macro lang leven risico	Het risico dat alle deelnemers langer blijven leven dan conform de veronderstelde sterftekansen vooraf werd verwacht.
Minimaal Vereist Eigen Vermogen (MVEV)	De absolute ondergrens voor het aanwezige eigen vermogen van een pensioenfonds.
Pensioenfranchise	Bedrag dat van het pensioengevend salaris wordt afgetrokken om te komen tot de pensioengrondslag. De pensioenfranchise wordt per cao-sector steeds aangepast met het percentage waarmee de lonen in de betreffende cao-sector zijn gestegen. De pensioenfranchise bedraagt niet minder dan de minimale fiscaal toelaatbare franchise.
Pensioengevend salaris	Het fulltime vast loon per periode, vermeerderd met 8% vakantiegeld en -ter omrekening naar jaarbasis- vermenigvuldigd met 13, vermeerderd met de naar fulltime basis omgerekende variabele toeslagen, eveneens voor zover van toepassing vermeerderd met 8% vakantiegeld, die een werknemer in een boekjaar ontvangt.

	<p>Het pensioengevend salaris is niet hoger dan het wettelijk vastgestelde maximum pensioengevend salaris.</p>
Persoonlijk pensioenvermogen	<p>Het deel van het collectieve pensioenvermogen dat is toegedeeld aan de individuele (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde</p>
Prijnsindex	<p>De Consumentenprijsindex die betrekking heeft op alle bestedingen en waarbij met het effect van veranderingen in de tarieven van de kostprijsverhogende (indirecte) belastingen en de consumptie gebonden belastingen rekening is gehouden. Deze prijsindex wordt aangeduid als de CPI-Alle Bestedingen (2015 = 100) en wordt maandelijks gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.</p>
Scenarioset	<p>Een verzameling van mogelijke toekomstige economische ontwikkelingen (rente, inflatie, rendement). Deze verzameling van mogelijke scenario's bevatten zowel goed weer scenario's als slecht weer scenario's en de scenario's hier tussenin. DNB stelt ieder kwartaal een scenarioset beschikbaar.</p>
Sociale partners:	<p>Werknemersvertegenwoordiging (centrale ondernemingsraad of haar vertegenwoordigers) en de werkgever (Ahold Delhaize en haar Nederlandse werkmaatschappijen)</p>
Solidaire premieregeling:	<p>Een van de twee pensioenregelingen conform de WTP. De solidaire premieregeling bevat meer collectieve kenmerken, zoals een beleggingsmix voor alle deelnemers en pensioengerechtigden en een solidariteitsreserve. deze pensioenregeling biedt geen persoonlijke keuzevrijheid ten aanzien van beleggingen.</p>
Spaarpremie	<p>De pensioenpremie die na aftrek van risicopremies en kosten wordt toegevoegd aan het persoonlijke pensioenvermogen.</p>
Tijdelijk partnerpensioen	<p>Een pensioenuitkering die aan de partner wordt uitgekeerd vanaf het moment van overlijden van de deelnemer tot uiterlijk het moment dat de partner van de overleden deelnemer de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt.</p>

Bijlage 2: Kaderstelling

De hoofdoelstelling van de nieuwe pensioenregeling is vertaald naar een uitgebreidere kaderstelling.

Kaderstelling werkgever:



Kaderstelling werknemersvertegenwoording:



Bijlage 3: Illustratie invaardoelstellingen

De hoogte van de dekkingsgraad op de transitiedatum bepaalt mede de inzet van het aanwezige vermogen. Onderstaande tabel toont ter illustratie de vermogensverdeling naar de transitiedoelen zoals beschreven in hoofdstuk 3 (opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten) bij verschillende dekkingsgraden. Alle percentages in de tabel zijn uitgedrukt in technische voorziening. De dekkingsgraad is namelijk gedefinieerd als de verhouding tussen het vermogen en de technische voorziening.

Invaardekkingsgraad	Persoonlijke pensioenvermogens ⁴	Wettelijk verplichte reserves	Solidariteitsreserve	Compensatie
		2% van vermogen	5% van vermogen	Ter illustratie: 4% van vermogen ⁵
102%	100,0%	2,0%	0,0%	0,00%
103%	100,0%	2,1%	0,9%	0,0%
104%	100,0%	2,1%	1,5%	0,5%
105%	100,0%	2,1%	2,0%	1,0%
106%	100,0%	2,1%	2,5%	1,5%
107%	100,0%	2,1%	3,0%	2,0%
108%	100,0%	2,2%	3,4%	2,4%
109%	100,0%	2,2%	3,9%	2,9%
110%	100,0%	2,2%	4,4%	3,5%
111%	100,0%	2,2%	4,9%	3,9%
112%	100,0%	2,2%	5,4%	4,4%
113%	100,5%	2,3%	5,7%	4,5%
114%	101,4%	2,3%	5,7%	4,6%
115%	102,3%	2,3%	5,8%	4,6%
116%	103,3%	2,3%	5,8%	4,6%
117%	104,1%	2,3%	5,9%	4,7%
118%	105,0%	2,4%	5,9%	4,7%
119%	105,8%	2,4%	6,0%	4,8%
120%	106,8%	2,4%	6,0%	4,8%
125%	111,2%	2,5%	6,3%	5,0%
130%	115,7%	2,6%	6,5%	5,2%

⁴ Totaal beschikbaar voor invaren. Invaren via de standaardmethode.

⁵ Ter illustratie is bij alle dekkingsgraden een compensatie van 4,0% van het vermogen aangehouden. De definitieve compensatie wordt berekend op basis van de scenario'set van DNB van media 2026. Op basis van de DNB scenario'set en dekkingsgraad per 31 december 2023 zou een compensatie van 0,5% van het vermogen benodigd zijn.

Bijlage 4: Maatstaven en kwantitatieve grenzen

Sociale partners hebben diverse doelstellingen van de transitie geformuleerd (samengevat in H1.3). Aan deze diverse doelstellingen zijn maatstaven gekoppeld. Dit betreffen de volgende doelstellingen, in willekeurige volgorde:

Doelstelling	
Doelstelling 1	Effecten per deelnemer kunnen tegengesteld uitpakken, maar het verschil mag niet te groot zijn en moet uitlegbaar zijn. Effecten op lange termijn mogen niet eenzijdig nadelig uitvallen voor een bepaalde groep.
Doelstelling 2	De pensioenregeling moet leiden tot een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering.
Doelstelling 3	Doelstelling is het compenseren van nadelen uit hoofde van afschaffing doorsneesystematiek. Alle actieve deelnemers gaan in het mediane scenario gelijkwaardig of beter over.
Doelstelling 4	De pensioenregeling voldoet aan de gewenste pensioenambitie zoals omschreven in H2.1.
Doelstelling 5	Effecten op de korte termijn mogen niet eenzijdig nadelig uitvallen voor bepaalde groepen.
Doelstelling 6	De regeling (inclusief de solidariteitsreserve) moet toekomstbestendig zijn.

Sociale partners vinden het van belang dat er naast de verwachte uitkomsten ook gekeken wordt naar de uitkomsten in pessimistische scenario's. In de nieuwe regeling worden namelijk risico's meer toebedeeld aan deelnemers dan in de huidige regeling. Om deze reden zijn aan de eerste doelstelling ook grenzen gesteld aan de uitkomsten in pessimistische scenario's en in de tweede doelstelling ook aan de kansen op verlagingen in de uitkeringsfase.

Doelstelling 1: Effecten per deelnemer kunnen tegengesteld uitpakken, maar verschil mag niet te groot zijn en moet uitlegbaar zijn. Effecten op lange termijn mogen niet eenzijdig nadelig uitvallen voor een bepaalde groep.

Voorgescreven maatstaven inzake evenwichtigheid zijn relatieve verandering pensioenbedragen en netto-profijt:

- Het relatieve pensioenbedrag is het pensioen op de pensioendatum, rekening houdend met het koopkrachtbehoud in de uitkeringsfase, in verschillende scenario's in de nieuwe regeling (WTP), vergeleken met de huidige regeling (FTK).
- Netto-profijt is het verschil in waarde van de premies en uitkeringen waarbij gemiddeld gezien geen overrendement wordt verondersteld (risiconeutraal). Dit

wordt zowel in de FTK als in de WTP-regeling doorgerekend. Herverdeling tussen deelnemersgroepen komt hierin naar voren.

- De grenzen zijn gebaseerd op de gemiddelde deelnemer (gemiddeld opgebouwd pensioen en gemiddeld salarisniveau).

De uitkomsten kunnen sterk afhangen van de gehanteerde economische set en dekkinggraad. Dit gegeven vindt zijn weerslag in de (marges in de) gekozen grenzen/bandbreedtes.

Maatstaf

Relatieve verandering verwachte (mediaan) pensioenbedrag inclusief uitkeringsfase (voor actieve deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde).

Kwantitatieve grens

	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90+
Ondergrens relatieve verandering pensioenbedrag (Mediaan)								
Actieve deelnemers	0%	0%	0%	0%	0%			
Gewezen deelnemers	0%	0%	0%	0%	0%			
Pensioengerechtigden					0%	0%	0%	0%

Maatstaf

Relatieve verandering slecht weer (5e percentiel) pensioenbedrag inclusief uitkeringsfase (voor actieve deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde).

Kwantitatieve grens

	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90+
Ondergrens relatieve verandering pensioenbedrag (slecht weer)								
Actieve deelnemers	-40%	-40%	-40%	-30%	-20%			
Gewezen deelnemers	-95%	-95%	-95%	-60%	-20%			
Pensioengerechtigden					-10%	-10%	-10%	-10%

Maatstaf

Verandering van (delta) netto-profijt (voor actieve deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde).

Kwantitatieve grens

	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90+
Bandbreedte Netto profijt								
Actieve deelnemers	-10%:20%	-10%:20%	-10%:20%	-5%:25%	0%:30%			
Gewezen deelnemers	-10%:60%	-10%:60%	-10%:60%	-5%:45%	0%:30%			
Pensioengerechtigden					0%:30%	0%:30%	0%:30%	0%:30%

Doelstelling 2: De regeling moet leiden tot een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering

Doelstelling is om direct na overgang al bescherming te kunnen bieden aan uitkeringsgerechtigden. Dit houdt het beperken of voorkomen van een toekomstige verlaging van de uitkeringen in de uitkeringsfase in.

Maatstaf

Kans dat de pensioenuitkeringen de komende 5 jaar omlaag moeten (in het scenario dat de reserve initieel maximaal gevuld kan worden met 5%).

Kwantitatieve grens

De kans op een verlaging van de uitkeringen in de eerste 5 jaar na transitie mag niet hoger zijn dan 5%.

Maatstaf

De gemiddelde omvang van de verlaging indien de uitkeringen verlaagd moeten worden (in het scenario dat de reserve initieel maximaal gevuld kan worden met 5%).

Kwantitatieve grens

De kans maal de omvang van de verlaging indien de uitkeringen verlaagd moeten worden in de eerste 5 jaar na transitie mag niet hoger zijn dan 1%.

Doelstelling 3: Compenseren van nadelen uit hoofde van afschaffing doorsneesystematiek. Alle actieve deelnemers gaan in het mediane scenario gelijkwaardig of beter over.

Doelstelling is het compenseren van nadelen van de afschaffing van de doorsneesystematiek. Hierbij wordt gekeken naar de deelnemer met de grootste achteruitgang van de stelselwijziging per geboortjaar, waarbij het uitgangspunt de informatie op het UPO in het mediane scenario is.

Maatstaf

Mediane (verwachte) vervangingsratio, óp de pensioendatum (zonder uitkeringsfase), ná transitie (WTP) gedeeld door dezelfde maatstaf vóór transitie (FTK) voor alle actieve deelnemers.

Kwantitatieve grens

Indien compensatie volledig mogelijk is: minimaal 100%.

Indien compensatie niet volledig mogelijk is, accepteren sociale partners een mogelijke achteruitgang.

Doelstelling 4: Gewenst pensioenniveau op de pensioendatum

De pensioendoelstelling is het behalen van de pensioenambitie zoals omschreven in hoofdstuk 2.1.

Maatstaf

De mediane vervangingsratio op pensioendatum (zonder uitkeringsfase) voor een 28-jarige deelnemer van 75% van de gemiddelde (met 75% van de prijsindex geïndexeerde) pensioengrondslag.

Kwantitatieve grens

De mediane vervangingsratio moet minimaal 75% van de gemiddelde pensioengrondslag zijn.

Maatstaf

Mate van mediaan (verwacht) koopkrachtbehoud in de uitkeringsfase cumulatief gemeten over de komende 5 jaar en 20 jaar.

Kwantitatieve grens

Het mediaan (verwacht) koopkrachtbehoud dient cumulatief na 5 jaar en na 20 jaar minimaal 75% van de prijsinflatie te zijn.

Doelstelling 5: Effecten op korte termijn mogen niet eenzijdig nadelig uitvallen voor bepaalde groepen

Maatstaf

Kans dat kapitaal over 5 jaar kleiner is dan invaarbedrag + premies.

Kwantitatieve grens

De kans dat het kapitaal over 5 jaar kleiner is dan het invaarbedrag plus ingelegde premies mag niet hoger zijn dan 30%.

Maatstaf

Kans dat de solidariteitsreserve na 5 jaar leeg is.

Kwantitatieve grens

De solidariteitsreserve mag na 5 jaar niet leeg zijn.

Doelstelling 6: De regeling (inclusief de solidariteitsreserve) moet toekomstbestendig zijn

Maatstaf

Kans dat de solidariteitsreserve na 20 en 40 jaar kleiner is dan 1%.

Kwantitatieve grens

De kans dat de solidariteitsreserve na 20 en 40 jaar kleiner is dan 1%, mag niet hoger zijn dan respectievelijk 10%, 15%.

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 9: Klantonderzoek Ahold Delhaize Pensioen 2025



Klantonderzoek 2025

Rapportage: KTO 2025

Uitgevoerd door: MWM2



Ahold Delhaize
Pensioen

Inleiding	3
Leeswijzer	4
Management summary & KPI overzicht	5
Resultaten	13
Bijlagen	47

Achtergrond

- Sinds 2022 verzorgt Achmea Pensioenservices namens Ahold Delhaize Pensioen (ADP) het pensioen van ruim 13.000 gepensioneerden, meer dan 40.000 actieve werknemers en een bijna even groot aantal slapers. Jullie zijn al geruime tijd actief om de 'klantbeleving' te optimaliseren en het imago verder te versterken.

Onderzoeksdoelen

- Een helder beeld krijgen van de deelnemers en werkgevers als het gaat om hun houding ten opzichte van ADP.
- Het in kaart brengen van de wensen en behoeften ten aanzien van informatie, inzicht rondom het pensioen en het oordeel over de feitelijke invulling daarvan.
- Achterhalen welke aspecten relevant zijn voor de doelgroepen met het oog op een gerichte (communicatie)aanpak en het verhogen van de betrokkenheid bij pensioen en binding bij ADP.

De rapportage biedt inzicht in

- De algemene tevredenheid over, het beeld van en het vertrouwen in ADP.
- De mate waarin men de gestelde doelen in het deelnemerkompas (KPI's) ervaart.
- Het gebruik, oordeel en wensen met betrekking tot de dienstverlening en de informatievoorziening.
- De houding ten aanzien van de digital only strategie.



De opbouw van de rapportage

We starten met de Management Summary met de belangrijkste inzichten en aanbevelingen. Gevolgd door een KPI overzicht waarin voor alle doelgroepen de belangrijkste totaal scores zijn weergegeven. Daarna behandelen we de resultaten voor de 3 doelgroepen naast elkaar. Significante verschillen tussen de doelgroepen worden aangegeven met een ↑ en een letter om doelgroep aan te geven waarvan het significant verschilt. Significante verschillen tussen de 2 jaren worden tevens aangegeven met een ↑ ,

De antwoorden op open vragen nemen we op een kwalitatieve wijze mee in de rapportage (*tendens, quotes*). In de bijlage staan de achtergrondvragen.

Voor zover er relevante verschillen zijn binnen de doelgroepen (bijvoorbeeld leeftijd, grootte organisatie, etc.) hebben we dit vermeld.

Door afrondingen kunnen er verschillen ontstaan in optellingen in de grafieken van maximaal 1%.

Technische verantwoording

In de bijlage van deze rapportage hebben we de volledige 'technische verantwoording' van het onderzoek opgenomen.



Management summary & KPI overzicht



Management summary – actieve deelnemers (1/2)

Actieve deelnemers oordelen overwegend positief over ADP, maar wel iets minder positief dan in 2021. Dit is terug te zien in de NPS score en in het beeld van en vertrouwen dan men heeft in ADP. Het beeld verschilt per doelgroep: evenals in 2021 zijn vooral de oudere actieven en kantoormedewerkers positief. Daarnaast is het vertrouwen groter als men langer in dienst is. De hoogte van hun pensioen is voor actieven het meest interessante onderwerp: actieve deelnemers willen graag weten waar ze straks op kunnen rekenen. De digitalisering van de communicatie bevat de actieven goed: het overgrote deel heeft een voorkeur voor digitale communicatie voor diverse onderwerpen.

Naast het vertrouwen neemt ook de tevredenheid toe met het aantal dienstjaren. Actieve deelnemers die ADP aanbevelen hebben vertrouwen in het pensioenfonds en vinden de informatie duidelijk en overzichtelijk, maar wensen meer inzicht in de beleggingen. Dit zijn vaker oudere werknemers en kantoorwerknemers. Detractors ervaren ADP als minder duidelijk en persoonlijk, en vinden het regelen van hun pensioen soms moeilijk.

De meerderheid van de actieven ervaart ADP als duidelijk over hun pensioen. Een lager aandeel ervaart de communicatie als persoonlijk en dichtbij. Drie kwart geeft aan dat alles wat je wilt regelen, goed te regelen is. Dit is een stijging ten opzichte van 2021.

De actieve deelnemers geven aan dat de communicatie helder is, maar de informatie vaak niet persoonlijk of actiegericht is. De digitale kanalen worden gewaardeerd, maar de website wordt als niet altijd als gebruiksvriendelijk ervaren. Dit is een verschuiving ten opzichte van 2021, toen de digitale communicatie beter werd ontvangen.

Iets meer dan de helft van de actieven vindt zichzelf voldoende op de hoogte van het pensioen. De digitale nieuwsbrief is met 33% het meest geraadpleegde kanaal. Jongere actieven weten minder goed waar informatie over de toekomstige pensioenregeling te vinden is (19%). Iets minder dan de helft geeft aan naast AOW, pensioen bij Ahold Delhaize Pensioen en eventueel pensioen van andere pensioenuitvoerders zelf iets geregeld te hebben voor extra inkomen voor als men met pensioen gaat.

Management summary – actieve deelnemers (2/2)

Verhoog de betrokkenheid bij informatievoorziening

Zorg voor meer actiegerichte en actuele informatie die specifiek gericht is op de persoonlijke pensioensituatie van actieve deelnemers. Ze zouden baat hebben bij meer gepersonaliseerde, actiegerichte inhoud die hen helpt bij het nemen van concrete stappen met betrekking tot hun pensioen.

- Jongere actieve deelnemers (tot 45 jaar) geven vaker aan een lager vertrouwen in ADP te hebben en ervaren minder duidelijkheid over hun pensioen. Richt je communicatie meer op de wensen en onzekerheden van jongere actieven. Dit kan door het gebruik van visuele hulpmiddelen en scenario's die inzicht geven in hun pensioenopbouw op de lange termijn. Ook zou het nuttig zijn om hen te betrekken bij de keuzeopties voor hun pensioen, door interactieve tools of rekenmodules aan te bieden.
- Oudere Actieven (45 jaar en ouder): Hoger vertrouwen en meer duidelijkheid: Deelnemers van 45 jaar en ouder hebben meer vertrouwen in het pensioenfonds en ervaren meer duidelijkheid over hun situatie. Focus bij deze groep op het versterken van het vertrouwen door hen te betrekken bij strategische beslissingen over hun pensioen, bijvoorbeeld door hen te voorzien van gedetailleerde informatie over beleggingsresultaten en hoe deze hun toekomstige uitkeringen beïnvloeden. Het aanbieden van op maat gemaakte adviesdiensten kan ook nuttig zijn, aangezien ze dichterbij hun pensioen komen.

Verbeter de digitale gebruiksvriendelijkheid

Aangezien actieven veel gebruik maken van digitale kanalen, is het belangrijk om de website en de digitale diensten gebruiksvriendelijker te maken. Denk hierbij aan een eenvoudiger navigatiesysteem en beter toegankelijke informatie over pensioenkortingen, keuzes bij pensioen en het pensioenbeheer.

Vergroot, ook via de digitale communicatie, de persoonlijke betrokkenheid

Actieven ervaren digitale communicatie als onpersoonlijk, dus het is belangrijk om gepersonaliseerde communicatie aan te bieden en directe interactie, zoals direct contact via telefoon of chat en proactieve updates over hun pensioen. Houd hierbij rekening met de verschillende achtergronden van winkelmedewerkers en kantoorpersoneel, evenals jongere en oudere actieven, aangezien zij hun pensioen anders benaderen. Ook bestaande middelen kunnen hiervoor meer worden ingezet, zoals de pensioenbijeenkomst.

Management summary – gewezen (1/2)

De **gewezen deelnemers hebben de minste binding met ADP**, de NPS score bedraagt hier -15, lager dan de andere doelgroepen. Het beeld van en vertrouwen in ADP is daarentegen wel te vergelijken met de actieve deelnemers. Gewezen deelnemers ervaren ADP als persoonlijker en duidelijker dan in 2021. Daarnaast vinden zij het makkelijker om alles wat ze willen regelen te regelen. Men heeft voornamelijk contact met ADP via de mail, maar ongeveer een derde weet niet zeker of ze deskundig worden geholpen. De persoonlijke brief is voor deze groep nog steeds de meest gebruikte en gewaardeerde manier om contact te hebben met ADP. Ze zijn in het algemeen tevreden over de communicatie, maar zouden graag meer persoonlijke en gerichte informatie willen.

Ze zijn minder overtuigd dat ADP doet wat het belooft (53%) in vergelijking met gepensioneerden (77%) en actieven (60%). Zes op de 10 geeft aan dat zij zichzelf voldoende op de hoogte vinden van hun pensioensituatie. Mijnpensioenoverzicht.nl is hun belangrijkste informatiebron om inzicht te krijgen in deze situatie. De helft geeft aan naast AOW en het ADP pensioen en pensioen van andere pensioenuitvoerders zelf iets geregeld te hebben voor extra inkomen als men met pensioen gaat.

De informatievoorziening wordt als overzichtelijk en duidelijk ervaren, maar is soms te algemeen. Daarnaast is er behoefte aan meer transparantie over de beleggingen en de lange termijn effecten van hun pensioen. Doordat de informatie vaak als algemeen wordt ervaren, hebben ze niet altijd het gevoel dat hun persoonlijke situatie goed wordt geadresseerd. Ze missen meer gepersonaliseerde en gerichte communicatie, vooral met betrekking tot veranderingen in het pensioenstelsel en de invloed daarvan op hun specifieke situatie.

Gewezen deelnemers maken minder gebruik van digitale tools zoals de persoonlijke pensioenpagina en pensioenplanner in vergelijking met andere doelgroepen. Dit kan betekenen dat ze de voorkeur geven aan traditionele, minder interactieve communicatiemiddelen of dat ze deze tools als minder toegankelijk of gebruiksvriendelijk ervaren.

Management summary – gewezen (2/2)

Geef meer gepersonaliseerde informatie

Gewezen deelnemers zijn op zoek naar meer specifieke en gedetailleerde informatie over hun pensioensituatie. Het aanbieden van op maat gemaakte pensioeninformatie en regelmatige updates over de veranderingen in het pensioenstelsel kan hun tevredenheid verhogen.

Verbeter de transparantie van informatie

Hoewel de informatie als nuttig wordt ervaren, wordt deze soms als te algemeen gezien. Het zou nuttig zijn om duidelijkere uitleg te geven over de langetermijnresultaten van pensioenbeleggingen, evenals de gevolgen van beleidsveranderingen, zodat deelnemers zich beter voorbereid voelen.

Gebruik diverse communicatiemiddelen

Gewezen deelnemers maken gebruik van verschillende niet-digitale communicatiemiddelen, zoals brieven en telefoongesprekken. Het is belangrijk om dit te blijven ondersteunen en tegelijkertijd digitale communicatie verder te optimaliseren voor deelnemers die dat prefereren.

Management summary – gepensioneerden (1/2)

Van de drie doelgroepen zijn de pensioneerden het meest tevreden over ADP, geven zij het hoogste rapportcijfer en ervaren de dienstverlening als duidelijk, persoonlijk en makkelijk in gebruik. Zij hebben meer vertrouwen in ADP dan actieven en gewezen deelnemers. Ze weten goed waar ze met vragen terecht kunnen en hoewel pensioenbijeenkomsten en -planners minder worden gebruikt, voelen gepensioneerden zich beter geïnformeerd en geholpen dan de actieven en de gewezen. Ze vragen wel om meer specifieke informatie, vooral over de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Ze zijn positief over de digitalisering, maar geven aan dat de communicatie soms te algemeen of te formeel is.

Het vertrouwen in ADP is afgenomen in vergelijking met 2021, maar blijft op een hoog niveau: 89%. Dit geldt ook voor de indruk die de gepensioneerden hebben van de persoonlijke en dichtbij karakter dat ADP heeft, de duidelijkheid en de mate waarin alles wat je wilt regelen makkelijk gaat.

Gepensioneerden hebben meer inzicht in hun persoonlijke pensioensituatie dan de andere doelgroepen. Ze zijn vaak beter op de hoogte van hun pensioenopbouw en de verwachte uitkeringen, wat hun vertrouwen in het fonds versterkt. De belangrijkste vraag die gepensioneerden bezig lijkt te houden, is de toekomst van hun pensioen, met name in relatie tot de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. De vraag van gepensioneerden draait om hoe het nieuwe pensioenstelsel hun pensioen zal beïnvloeden en hoe ze zich hierop kunnen voorbereiden.

Wat betreft communicatie geven gepensioneerden aan dat de informatie die zij ontvangen over hun pensioen duidelijk en nuttig is, maar ze zouden graag meer specifieke informatie ontvangen, vooral met betrekking tot de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Ondanks de positieve beoordeling van ADP, geven zij aan dat de informatie soms nog te algemeen of formeel is, en dat ze behoefte hebben aan persoonlijkere communicatie.

Gepensioneerden maken vooral gebruik van de persoonlijke pensioenpagina en digitale nieuwsbrieven van ADP, die hen belangrijke updates en inzicht in hun pensioensituatie bieden. De persoonlijke pensioenpagina is voor hen de belangrijkste bron van inzicht, omdat ze hiermee hun opgebouwde pensioen en verwachte uitkeringen kunnen volgen. Daarnaast vinden ze Mijn Pensioenoverzicht.nl (UPO) een waardevol hulpmiddel voor een helder overzicht van hun pensioen bij verschillende instellingen. Hoewel digitale nieuwsbrieven soms als te algemeen ervaren worden, blijven ze een belangrijke bron van informatie.

Management summary – gepensioneerden (2/2)

Bied meer gerichte informatie over het nieuwe pensioenstelsel

Gepensioneerden geven aan dat ze behoefte hebben aan specifieke informatie over de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel en concreet wat deze overgang voor hen zal betekenen. ADP kan zorgen voor duidelijke, begrijpelijke communicatie over de veranderingen en de invloed hiervan op hun pensioensituatie, zoals de uitkeringen en eventuele aanpassingen in het beleggingsbeheer van het pensioen.

Houd communicatie persoonlijk, maar ook gemakkelijk toegankelijk

Hoewel de gepensioneerden positief zijn over de digitale communicatie, geven ze aan dat deze soms te algemeen of formeel is. Het zou waardevol zijn om persoonlijke pensioenupdates te verstrekken die tegelijkertijd makkelijk toegankelijk en begrijpelijk zijn.

Gepensioneerden blijken over het algemeen meer bereid om contact via de telefoon op te nemen wanneer ze vragen hebben. Dit toont aan dat, hoewel ze tevreden zijn met de digitale middelen, er nog steeds behoefte is aan persoonlijk contact voor verduidelijking of specifieke informatie. Dit benadrukt het belang van het combineren van digitale en persoonlijke communicatie om de klantbeleving te verbeteren.

Versterk de communicatie over pensioenaanspraken en beleggingsresultaten

Gepensioneerden hebben vaak meer inzicht in hun pensioensituatie, maar zouden het fijn vinden om meer gedetailleerde informatie over de beleggingsresultaten en toekomstige uitkeringen te ontvangen. Regelmatige updates over het rendement en transparantie over de beleggingskeuzes zouden het vertrouwen verder kunnen vergroten.

In onderstaande tabel hebben we de belangrijkste indicatoren samengevat.

2025	Actieven		Gewezen deelnemers		Gepensioneerden	
	2021	2025	2021	2025	2021	2025
Net Promotor Score*	-4	-9 ↓	-19	-15	+35	+28
Beeld (% zeer positief + positief)	61%	56% ↓	55%	57%	82%	79%
Vertrouwen (% heel veel + redelijk veel vertrouwen)	80%	76% ↓	75%	75%	92%	89% ↓
Algemene tevredenheid (gemiddelde rapportcijfer)	7,5	7,6	7,2	7,4 ↑	8,3	8,2
Wij zijn duidelijk over jouw pensioen (% ervaar ik heel erg + een beetje)	90%	82% ↓	76%	81% ↑	93%	87% ↓
Wij zijn persoonlijk en dichtbij in elke situatie (% ervaar ik heel erg + een beetje)	71%	69%	50%	67% ↑	81%	75% ↓
Alles wat je wilt regelen gaat gemakkelijk en kun je doen wanneer het jou uitkomt (% ervaar ik heel erg + een beetje)	68%	74% ↑	56%	65% ↑	78%	71% ↓

* Let op: in de officiële Net Promotor Score wordt gevraagd of men een organisatie zou aanbevelen. In dit onderzoek is gevraagd of men voor Ahold Delhaize Pensioen zou kiezen als men het pensioen zelf zou mogen regelen. We meten hier dus niet de officiële NPS.

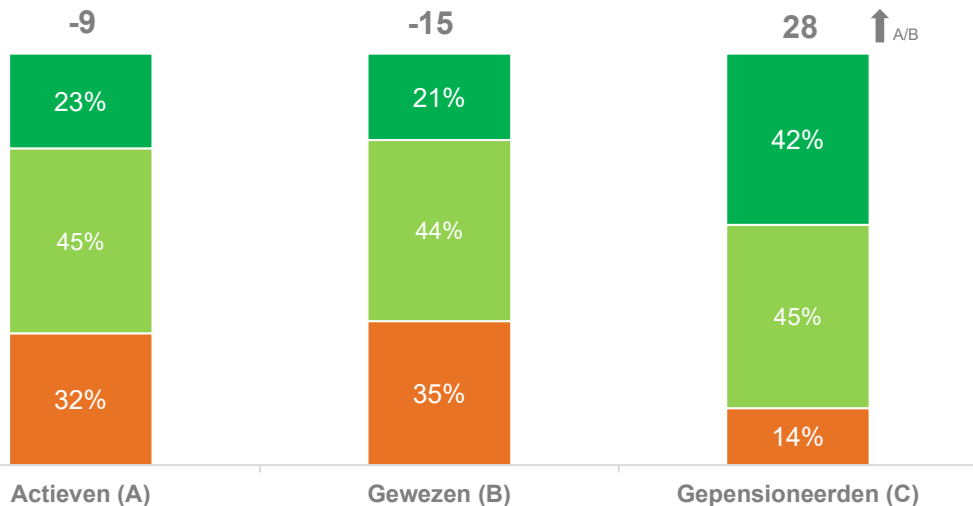


Resultaten

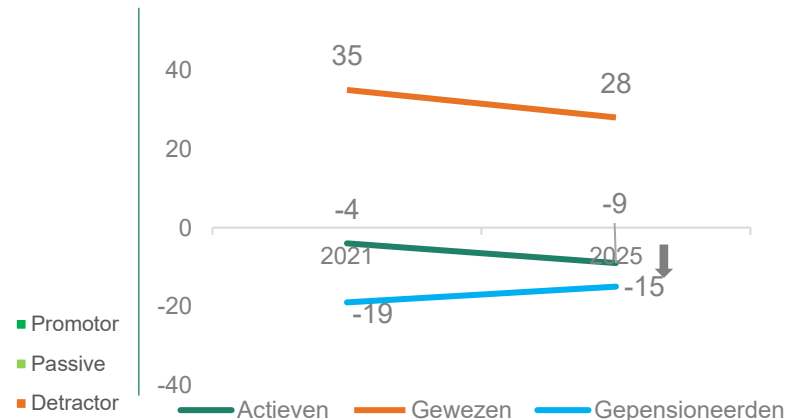
De NPS is onder gepensioneerden hoger dan onder actieven en gewezen deelnemers.

- Gekeken vanaf 2021 laat de NPS score van actieven een daling zien van -4 naar -9.
- De NPS is leeftijdsafhankelijk: actieve deelnemers tot 45 jaar zouden significant vaker niet voor ADP kiezen vergeleken met actieve deelnemers 45-55 jaar en 55+ (-16 vs. 9 & 24).
- Onder de actieven zijn mannen significant vaker promotors vergeleken met vrouwen (28% vs. 19%). In deze doelgroep zijn ook verschillen te zien naar aantal dienstjaren, deze laat een stijgende lijn zien naarmate men er langer werkt (0-5 jaar: -16, 6-15 jaar: -13, 16-25 jaar: 1, 26-35 jaar: 28, 36+: 28).

Net Promotor Score (NPS)



Trend NPS



Vraagstelling: Stel dat je zelf je pensioen moet regelen. In welke mate, op een schaal van 0 tot en met 10, zou je dan voor Ahold Delhaize Pensioen kiezen?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).



Significant verschillend



Het vertrouwde gevoel en goede informatievoorziening bij ADP worden regelmatig als positieve onderbouwing genoemd.

Toelichting NPS: promotors

"Ik heb vertrouwen in Ahold Delhaize Pensioen. Het voelt betrouwbaar en goed geregeld."

"Het is een redelijk goed pensioen fonds, maar zou zelf wat zichtbaarder willen hebben waar er geïnvesteerd in wordt."

"Het is goed geregeld en een duidelijk overzicht en ook heel goed uitgelicht."

"Zekerheid, goede info, snelle persoonlijke service."

"Ik hou het letterlijk en figuurlijk in het midden. Ik weet het eigenlijk niet goed te beantwoorden."

"Ik zou mijn pensioengelden het liefste persoonlijk beheren en niet bij een pensioenfonds onderbrengen."

"Tot op heden een betrouwbaar pensioen gebleken. Ik ga ervan uit dat dit in de toekomst ook zal blijven."

"Een degelijk fonds en stipte betalingen."

"Vertrouwd net als toen ik er werkte."

"Mijn hele leven bij Ahold gewerkt, goed pensioen opgebouwd en beleef daar al bijna 20 jaar plezier van."

Toelichting NPS: detractors

"Helaas vind ik dat de transparantie over de investeringen van ADP te wensen overlaat. Ik zou graag willen weten in welke bedrijven wordt geïnvesteerd ... Meer openheid en duidelijkheid hierover zou dan ook zeer welkom zijn."

Altijd begrepen (ook van externe experts) dat het Ahold Pensioenfonds een prima pensioen biedt

"Ik zou het geld zelf beleggen via een bank of broker, denk ik. Dan kan ik niet benadeeld worden door regelingen die veranderen."

"Dat zou ik nu niet zo kunnen zeggen. Hangt van vele factoren in tijd modus af. Daarom neutraal een 5."

"Mijn ervaring heb ik alleen met het Ahold Delhaize Pensioen, kan het niet vergelijken met andere fondsen."

"Hoewel het fonds betrouwbaar overkomt is het geen fonds dat op de vrije consumentenmarkt actief is, vandaar enige twijfel."

Actieven

Gewezen

Gepensioneerden

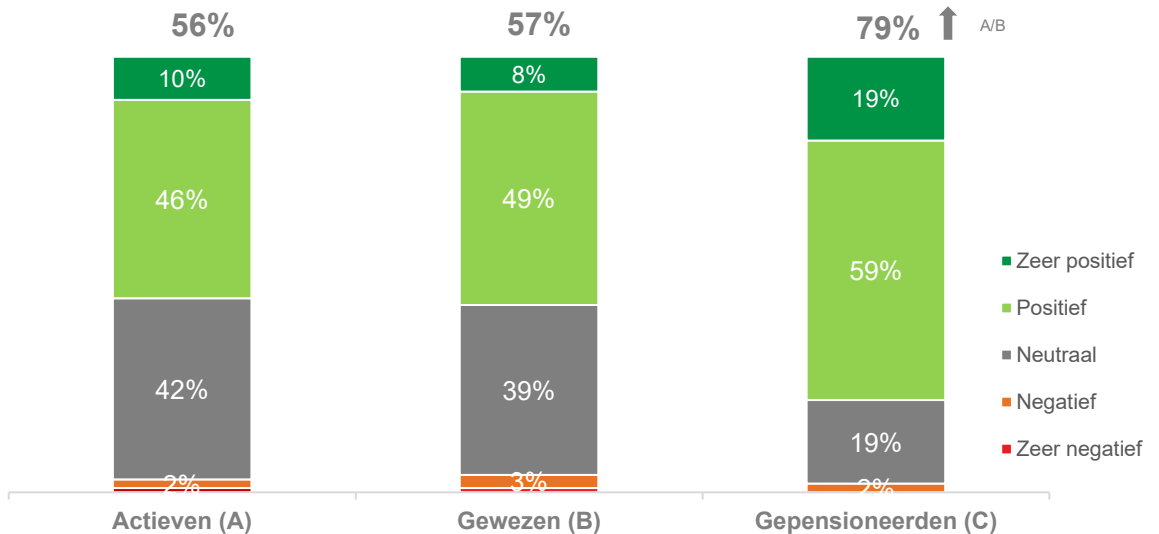
Vraagstelling: Stel dat je zelf je pensioen moet regelen. In welke mate, op een schaal van 0 tot en met 10, zou je dan voor Ahold Delhaize Pensioen kiezen? / Kun je jouw antwoord toelichten?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

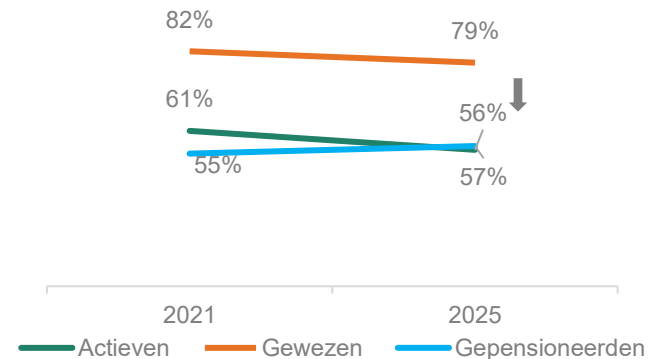
Ruim de helft van de actieven en gewezen deelnemers heeft een positief beeld van ADP, bij gepensioneerden is bijna acht op de 10.

- Actieven die op het kantoor werken geven significant vaker aan een (zeer) positief beeld te hebben vergeleken met deelnemers in de winkel of overige werkplekken (75% vs. 54% & 48%).
- Gewezen met een pensioen hoger dan € 5000,- hebben vaker een (zeer) positief beeld van ADP vergeleken met diegene onder dit bedrag (76% vs. 51%).

Mijn beeld van ADP is...



Trend Beeld (%(zeer) positief)



Vraagstelling: Welk beeld heb je op dit moment van Ahold Delhaize Pensioen?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701)



Significant verschillend



De onzekerheden over het nieuwe pensioenstelsel spelen binnen de doelgroepen, maar men is positief over hoe men tot nu geïnformeerd is.

Toelichting beeld (zeer) positief

"Mijn beeld is positief omdat het voelt alsof Ahold Delhaize Pensioen betrouwbaar en goed geregeld is. Het geeft een soort gerust gevoel dat er al over mijn toekomst wordt nagedacht, zonder dat ik alles zelf hoeft uit te zoeken."

"Goede dekkingsgraad, goede communicatie en goede voorwaarden."

"In het begin aardig wat problemen gehad met uitkeringen die niet betaald werden."

"Ik ga ervan uit dat ze het best mogelijke doen om mijn pensioen zo hoog mogelijk krijgen."

"Ik voel me goed geïnformeerd en het lijkt alsof er een goed team achter staat."

"Onduidelijke situatie rondom pensioenstelsel. Veranderende afspraken tijdens de wedstrijd, met mogelijk negatieve gevolgen voor mij."

"Uitbetalingen altijd tijdig en correct. Rendement redelijk tot goed. Zeer stabiele pensioenomgeving."

"Goede resultaten en duidelijke en transparante communicatie."

Toelichting beeld neutraal/(zeer) negatief

"Mijn beeld van Ahold Delhaize Pensioen is momenteel neutraal, omdat ik er nog niet veel actief mee bezig ben geweest. Ik heb geen negatieve ervaringen, maar ook geen duidelijke positieve indrukken."

"Stabiel en betrouwbaar, maak mij wel zorgen over de onzekerheden in het nieuwe pensioenstelsel."

"De vele mailtjes met updates, het goede overzicht op de website en de positieve uitkomsten."

"Ik vind het netjes dat ik met regelmaat briefpost van uw pensioenfonds ontvang."

"Men wordt up to date gehouden, erg prettig."

"Informatie rondom het nieuwe pensioenstelsel is niet transparant."

"Volgens mij hebben degene die er over gaan, het aardig voor elkaar en gaan ze op een verantwoorde wijze om met ons pensioengeld."

"Nooit een probleem gehad."

"Tis onpersoonlijker en trager geworden."

"Ze betalen netjes iedere maand uit."

Actieven

Gewezen

Gepensioneerden

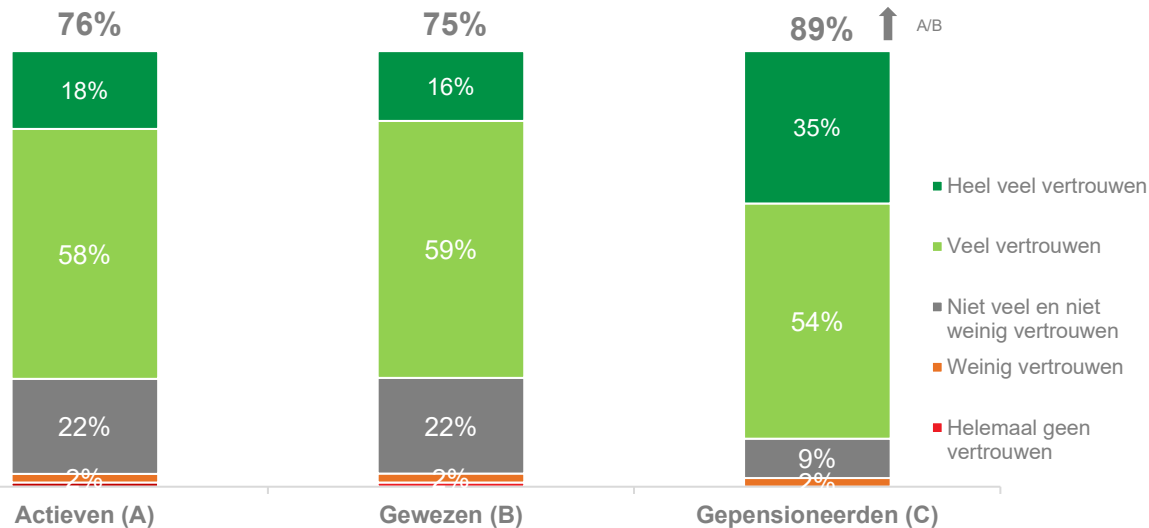
Vraagstelling: Welk beeld heb je op dit moment van Ahold Delhaize Pensioen? / Kun je aangeven waar dit beeld op gebaseerd is?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

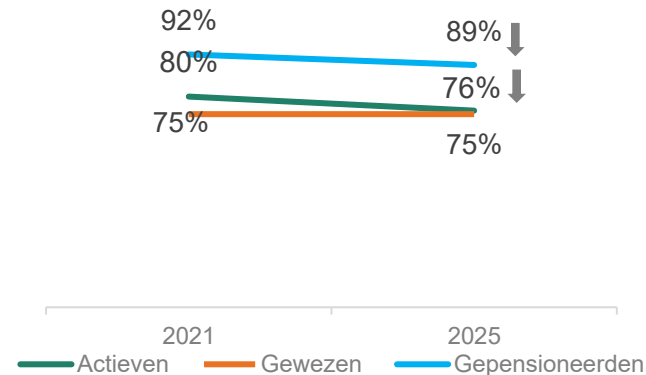
Het vertrouwen in ADP als pensioenfonds is over het algemeen ruim voldoende.

- Gepensioneerden hebben meer vertrouwen in ADP dan de andere twee doelgroepen.
- Onder zowel actieven als gepensioneerden is het vertrouwen gedaald ten opzichte van 2021.
- Oudere actieve deelnemers hebben significant meer vertrouwen vergeleken met actieve deelnemers tot de 45 jaar (84% & 86% vs. 74%).
- Kantoormedewerkers (actieven) hebben meer vertrouwen in ADP vergeleken met winkelmedewerkers (89% vs. 74%)

Vertrouwen in ADP...



Trend vertrouwen (% (heel) veel vertrouwen)



Het vertrouwen bij sommige gepensioneerden hangt af van de beleggingsresultaten.

Toelichting (heel) veel vertrouwen

"Dit komt doordat het fonds al bijna 100 jaar bestaat, solide financiële resultaten behaalt en duurzaam belegt. Ze zorgen voor een goed pensioen voor veel medewerkers en communiceren duidelijk over hun dienstverlening en resultaten."

"Ik heb nog niks ervaren waarbij vertrouwen werd geschaad."

"Heldere en duidelijke communicatie, waarbij wijzigingen in regelgeving (zoals het zelf kunnen aanpassen van je risicoprofiel en welke voor- en nadelen dat heeft en hoe je je keuze het besta kan onderbouwen) goed worden doorgegeven."

"Ahold heeft in mijn beleving altijd gehandeld in het belang van de pensioengerechtigden."

"Ik heb veel vertrouwen in jullie maar 'heel' laat ik even buiten beschouwing. Dit gezien de toekomst waardoor ik nog even voorzichtig wil zijn."

"Altijd een degelijk pensioenfonds geweest en nog steeds."

"Solide. In beheer bij mensen die er verstand van hebben"

Toelichting weinig/helemaal geen vertrouwen

"Überhaupt weinig vertrouwen in pensioenfondsen, geen idee wat ze doen met mijn geld."

"De combinatie van durf en ondernemingszin en realistische nuchterheid die in ons DNA als retailer zit maakt dat we niet gokken met ons pensioengeld."

"Door de informatieverstrekking heb ik altijd het idee dat er eerlijk en transparant gecommuniceerd wordt."

"Ahold Delhaize pensioen geeft mij een goed gerust gevoel, dat mijn pensioen in goede handen is."

"Zover ik het weet is was het een goed pensioen regeling."

"Geen enkel vertrouwen in het externe beheer."

"Ik ga er van uit dat jullie goed je werk doen en dat wij gewoon goede pensioen krijgen."

"Mijn pensioen wordt op tijd uitgekeerd en ik vertrouw erop dat dit in de toekomst ook zo blijft: het Ahold Delhaize Pensioen zorgt goed voor mij."

"Ahold is een sterk merk en doet het gewoon goed, daarom heb ik er ook veel vertrouwen in."

"Geen flauw idee hoe het nieuwe stelsel eruit gaat zien. Geen inspraak dus weinig vertrouwen."

Actieven

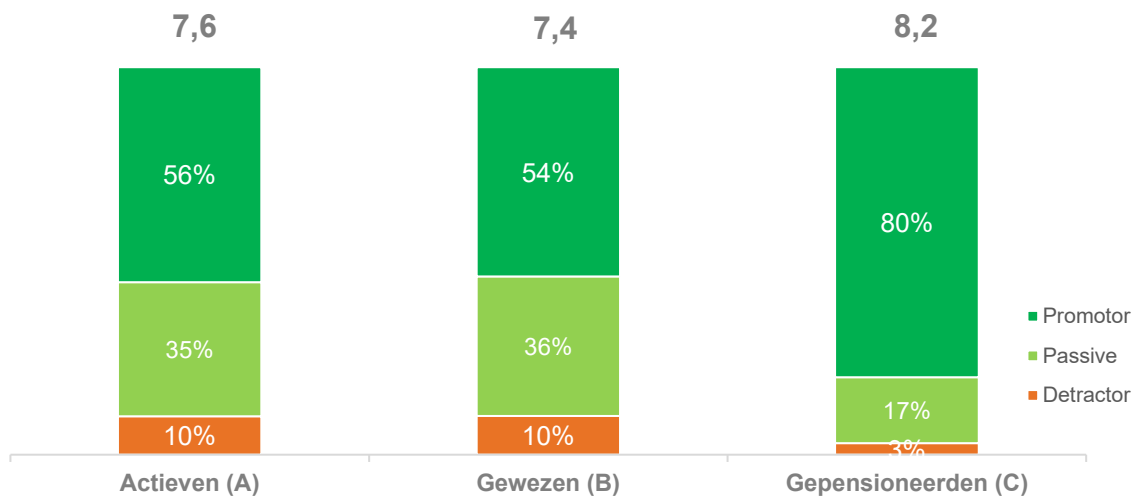
Gewezen

Gepensioneerden

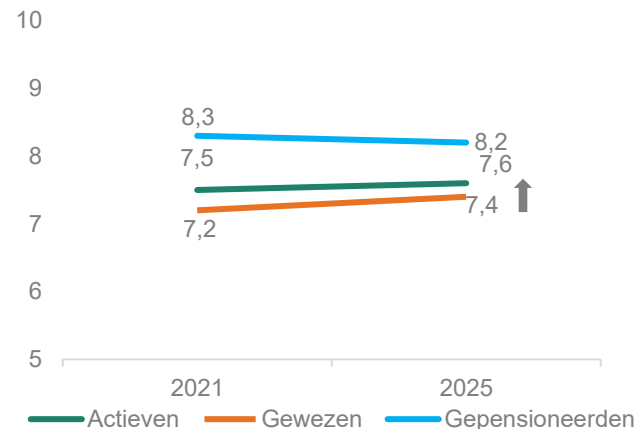
ADP krijgt van de gepensioneerd en het hoogste cijfer: een 8,2.

- Het rapportcijfer van gepensioneerd en is significant hoger dan van de actieven en gewezen deelnemers.
- De gewezen deelnemers geven ADP een hoger cijfer dan in 2021.
- Er is een stijgende lijn in het aantal dienstjaren en het rapportcijfer dat de actieven ADP geven; diegene die 26-35 jaar of 36+ jaar bij ADP hebben gewerkt beoordelen ze hoger vergeleken met deelnemers die 0-5 jaar in dienst zijn geweest.
- Gewezen deelnemers met een hoog pensioen geven ADP vaker een 8 of hoger vergeleken met deelnemers met een wat lager pensioen (71% vs. 49%).

Rapportcijfer voor Ahold Delhaize pensioen:



Trend rapportcijfer (gemiddelde)



Vraagstelling: Hoe tevreden ben je over het geheel genomen met Ahold Delhaize Pensioen? Welk rapportcijfer geef je het pensioenfonds?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerd en (n = 1701).



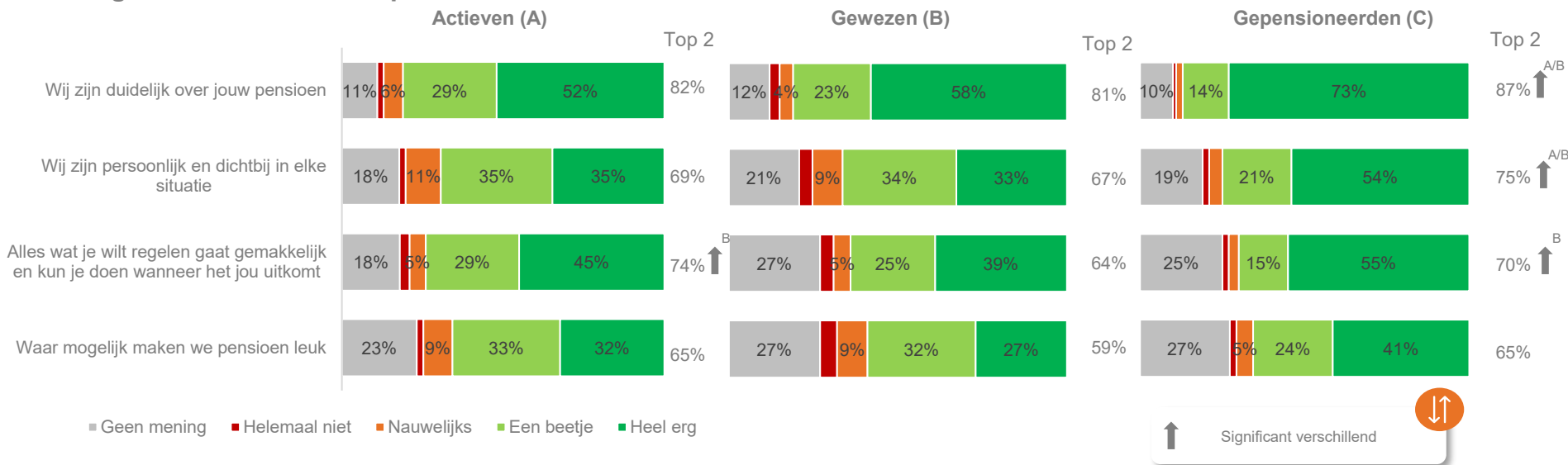
Significant verschillend



Het overgrote deel van de actieven, gewezen deelnemers en gepensioneerden vindt ADP duidelijk over hun pensioen.

- Persoonlijk, gemakkelijk, en leuk ervaren de doelgroepen iets minder. Een groter aandeel geeft aan hier geen mening over te hebben.
- Gepensioneerden vinden vaker dat ADP duidelijk is over hun pensioen en dat ADP persoonlijk en dichtbij is in elke situatie dan de actieven en gewezen deelnemers.

Ervaring met deelnemerskompas



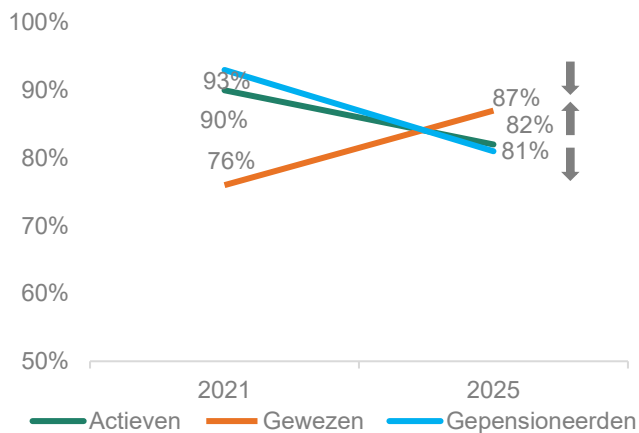
Vraagstelling: Ahold Delhaize Pensioen staat voor: Wij zijn duidelijk over jouw pensioen; Wij zijn persoonlijk en dichtbij in elke situatie; Alles wat je wilt regelen gaat gemakkelijk en kun je doen wanneer het jou uitkomt; Waar mogelijk maken we pensioen leuk. In hoeverre ervaar je dit ook?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

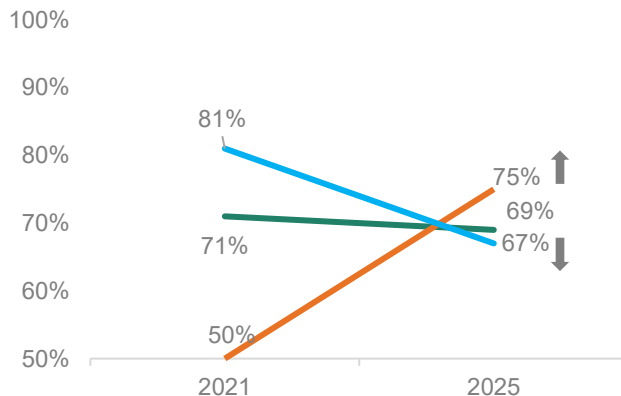
Gepensioneerden en actieven ervaren ADP als minder duidelijk dan in 2021.

- Ook vinden ze alles minder makkelijk te regelen en als het hen uitkomt dan vier jaar geleden. Gepensioneerden geven daarnaast ook aan zij ADP als minder persoonlijk en dichtbij ervaren.
- Gewezen deelnemers laten op alle drie aspecten een stijging zien ten opzichte van 2021.

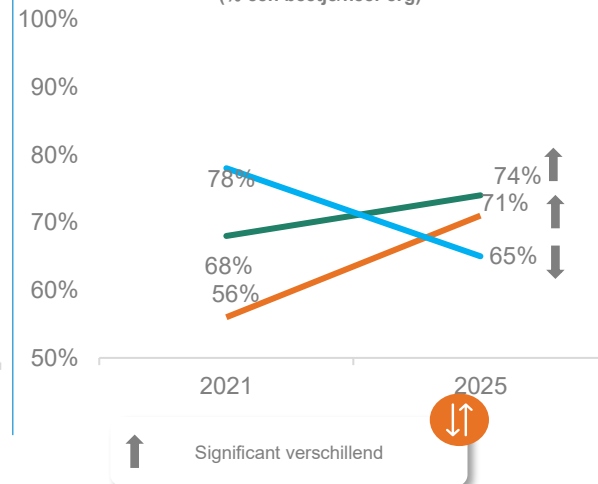
**Trend 'We zijn duidelijk over
jouw pensioen'**
(% een beetje/ heel erg)



**Trend 'Wij zijn persoonlijk en
dichtbij in elke situatie'**
(% een beetje/heel erg)



**Trend 'Alles wat je wilt regelen
gaat gemakkelijk en kun je doen
wanneer het jou uitkomt'**
(% een beetje/heel erg)



Communicatie is duidelijk, maar persoonlijke aandacht en maatwerk blijven voor sommige groepen onvoldoende.

Toelichtingen:

Wij zijn duidelijk over jouw pensioen

“Juist. Alles is helder als je digitaal overweg kunt.”

“Berichten in je inbox, nieuwsbrieven en artikelen op sam. Alles is wat mij betreft heel duidelijk.”

“Heldere website, met mogelijkheid voor eigen scenario's”

“Oneens. Ik heb werkelijk geen idee wat het inhoud.”

“Geen idee weet nog steeds niet wat en wanneer ik iets kan verwachten.”

“Berichtgeving is duidelijk. Echter wat met mijn pensioen gebeurt als oud-medewerker is mij nog niet helder, maar volgens mij ook nog niet besloten.”

“Duidelijk overzicht van mijn pensioen opbouw.”

“Dat klopt, duidelijk omschreven wat ik kan verwachten.”

“Communicatie via de mail en website geeft verhelderende informatie.”

“Huidige pensioen: ja, nieuwe pensioenstelsel: nee”

“Zeker, krijg regelmatig een update.”

Wij zijn persoonlijk en dichtbij in elke situatie

“Contact service doesn't do much except giving generic answers.”

“Ik vindt dat er te weinig gecommuniceerd wordt met mensen die zijn afgekeurd en in de wao zitten”

“Ja. ik vind dat jullie persoonlijk zijn omdat ik makkelijk contact kan opnemen.”

“Het is toch vooral een algemeen verhalen. Jullie kennen mijn persoonlijke wensen nog niet.”

“Jullie communicatie is wel ok per email. Maar ik heb niet het idee dat ik obv het huidige systeem helderheid krijg over je uitkering tov pensioen en zekerheden. Persoonlijk contact levert dus weinig op.”

“Duidelijke informatie over mijn pensioen.”

“Wel persoonlijk maar niet altijd dichtbij.”

“Wel, in de directe communicatie verloopt alles procedureel, maar zo hoort het ook!”

“Lastig als je ouder word en alles online moet doen.”

“Mede door het digitaliseren komt het pensioen persoonlijk over.”

Actieven

Gewezen

Gepensioneerden

Digitale dienstverlening is gemakkelijk, maar persoonlijke betrokkenheid en plezier in communicatie kunnen beter.

Toelichtingen:

Alles wat je wilt regelen gaat gemakkelijk en kun je doen wanneer het jou uitkomt

"Het is fijn dat ik dingen kan regelen wanneer ik tijd heb."

"Doordat het online kan zie je direct waar je aan toe bent"

"Ben zelfs gestrand op één knop die het weduwepensioen moest uitschakelen in mijn voorkeuren. Bleek uiteindelijk niet te werken met safari...in 2025?"

"Moest mijn partner bijschrijven, dat ging heel makkelijk."

"Niet helemaal mee eens. Sommige dingen zoals eerder met pensioen of nabestaandenpensioen moet je op tijd regelen daarover wordt weinig gecommuniceerd"

"Website met Digid. Vertrouwd en beveiligd, overal bereikbaar."

"Gelukkig hoeft men tegenwoordig eigenlijk niets zelf te regelen."

"Zou graag button zien om naar uitkering per maand te gaan."

"Online kun je alles regelen."

Vrijwel alles is digitaal en niet meer op papier. Dat is voor mij niet zo fijn ... geen computer tot mijn beschikking."

Waar mogelijk maken we pensioen leuk.

"Je kan gemakkelijk je keuze aanpassen en dan zien wat het voor effect heeft."

"Ik denk dat dit vooral komt wanneer je het uitbetaald krijgt."

"Ja. De bijeenkomst op HK was heel leuk."

"Vroeger of later was leuk door persoonlijke verhalen collega's."

Actieven

"De mail en brieven zijn altijd kleurrijk."

"Ja en dit komt dus wederom door de communicatievorm en branding."

"Pensioen is zo ingewikkeld, dus ook niet leuk."

"Weet nog niet hoe jullie dit leuk proberen te maken, nog weinig van gemerkt"

Gewezen

"Duidelijk wanneer de betalingen plaatsvinden. Goed advies over de toepassing loonheffingskorting!"

"Probleemloos pensioen is leuk"

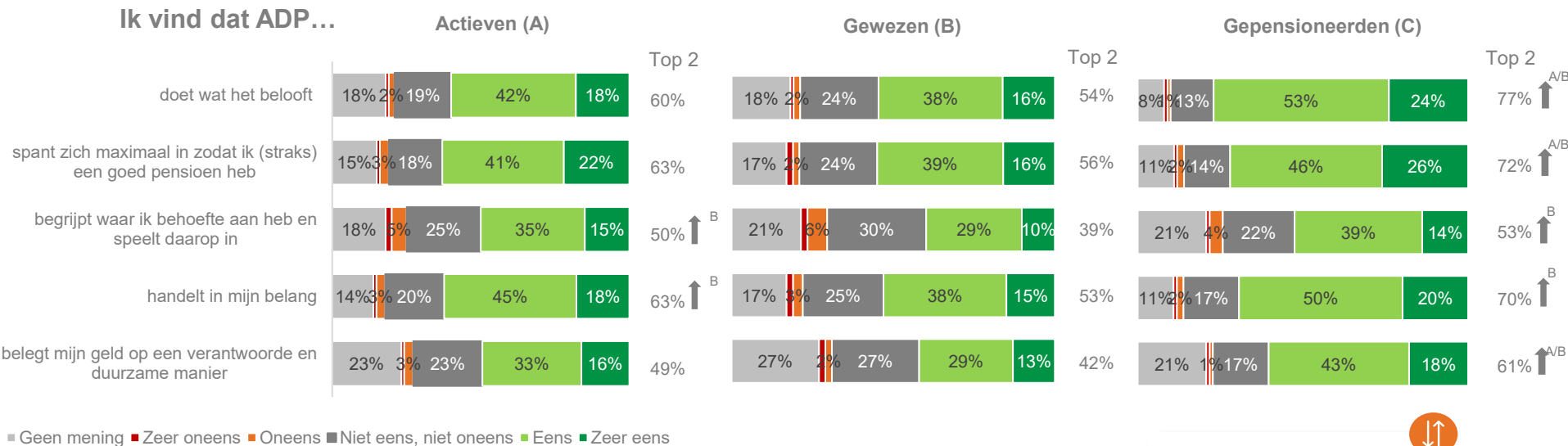
"De website is in de loop der jaren positief veranderd."

"Ik mis het krantje met persoonlijke verhalen."

Gepensioneerden

ADP doet voor het merendeel van de deelnemers wat het belooft.

- Actieven en gepensioneerde deelnemers zijn het vaker (zeer) eens dat ADP doet wat het belooft en handelt in hun belang vergeleken met gewezen deelnemers.
- Gepensioneerden zijn het meer eens met alle stellingen dan de gewezen deelnemers.



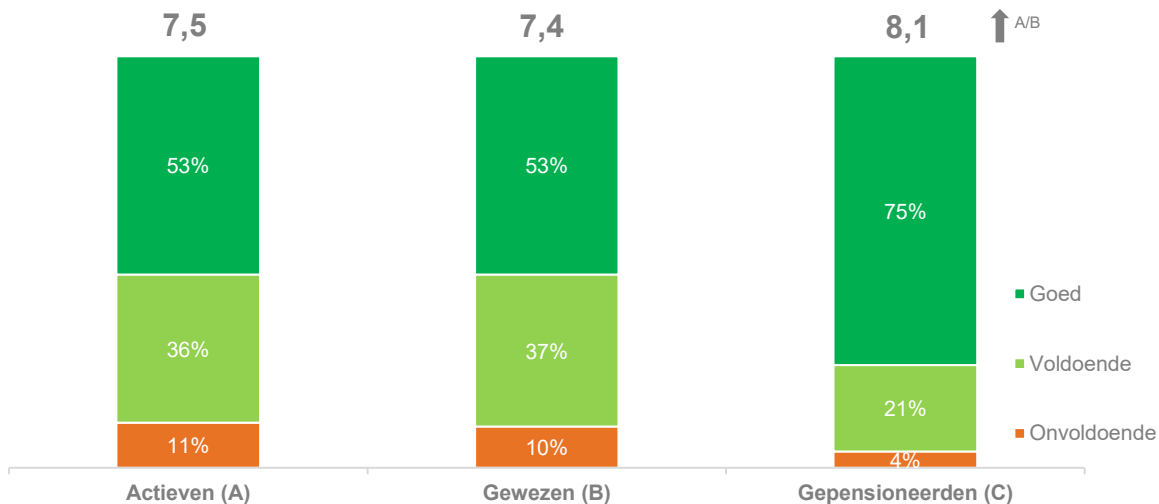
Vraagstelling: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701)

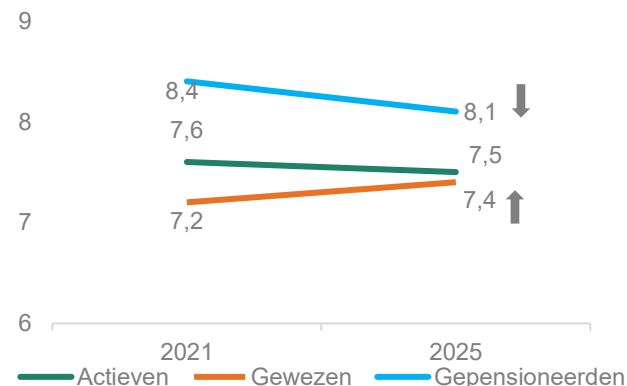
De overgrote meerderheid beoordeelt de dienstverlening van ADP met een ruime voldoende.

- Gepensioneerden beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening van ADP met een 8,1, wat significant verschilt van de beoordeling van actieven (7,5) en gewezen (7,4).
- Gepensioneerden geven gemiddeld een lager cijfer voor de dienstverlening t.o.v. 2021, terwijl gewezen een hogere beoordeling geven.
- Actieve deelnemers 55 jaar en ouder beoordelen de dienstverlening over het algemeen met een hoger cijfer vergeleken met deelnemers tot 45 jaar (7,8 vs. 7,4).

De dienstverlening van ADP vind ik...



Trend dienstverlening (gemiddelde)



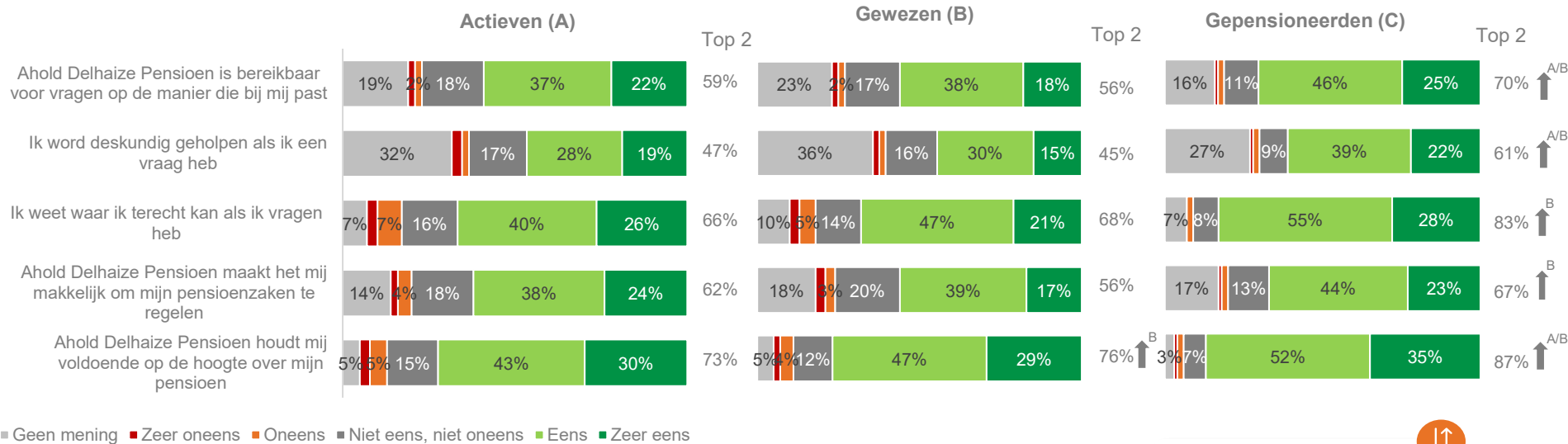
Significant verschillend



Alle doelgroepen zijn het eens dat ADP haar deelnemers voldoende op de hoogte houdt over het pensioen.

- Het aandeel gepensioneerden dat het (zeer) eens is met de stellingen over waar men terecht kan bij vragen, dat men deskundig wordt geholpen en dat APP hen goed op de hoogte houdt is significant hoger vergeleken met actieven en gewezen.

Stellingen dienstverlening



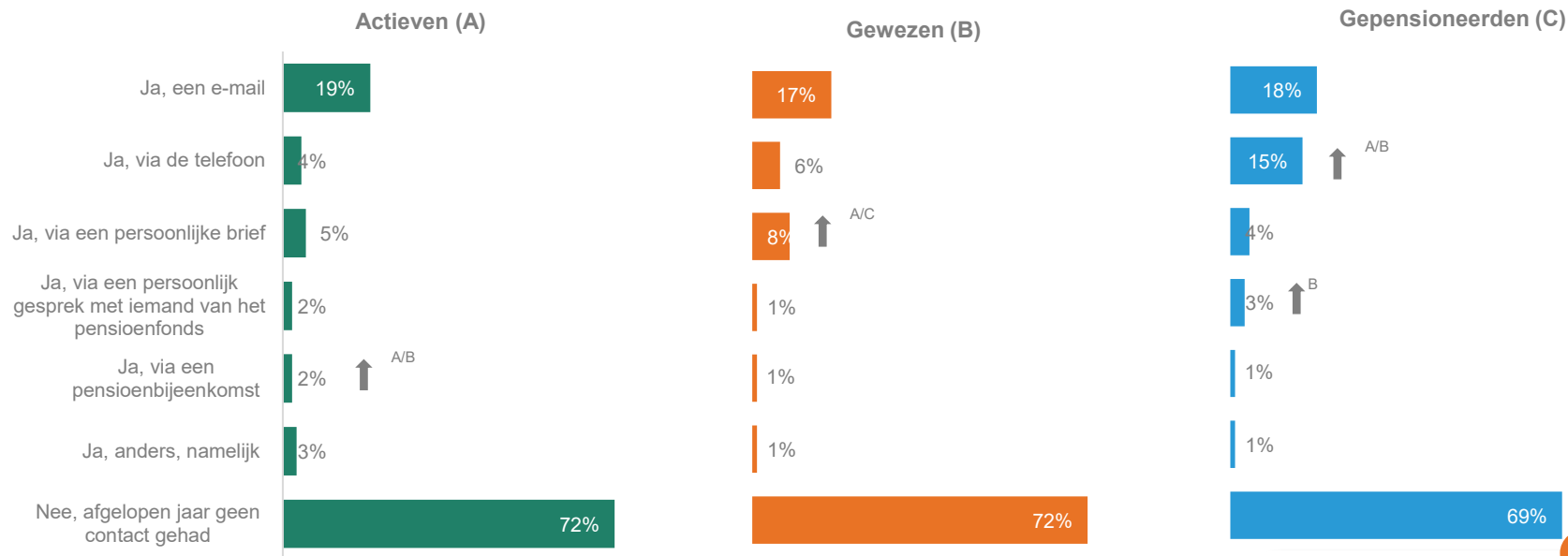
↑ Significant verschillend

Vraagstelling: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over de dienstverlening van Ahold Delhaize Pensioen?
Basis: Actieven (n = 1268), Gewezen (n = 864), Gepensioneerden (n = 458)

Ruim een kwart van de deelnemers heeft in de afgelopen 12 maanden contact met ADP gehad, wat meestal via e-mail verloopt.

- Gepensioneerden hebben vaker contact via de telefoon gehad, terwijl gewezenen aangeven vaker via een persoonlijke brief contact te hebben gehad met ADP.

Contact gehad met ADP via...



↑ Significant verschillend

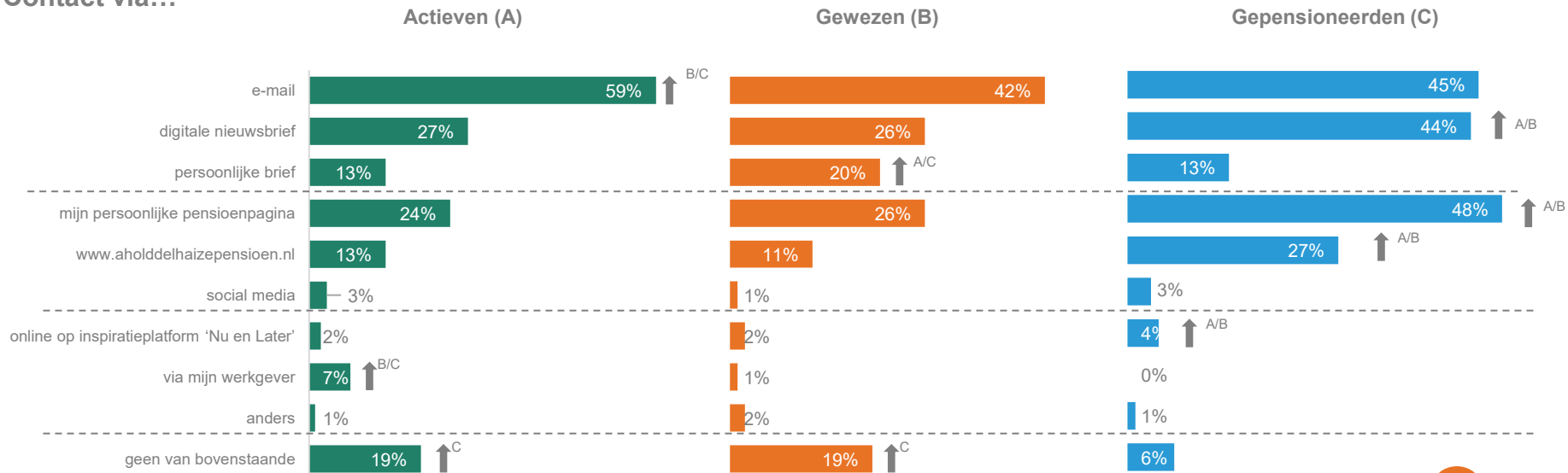


Vraagstelling: Heb je de afgelopen 12 maanden contact gehad met Ahold Delhaize Pensioen?
Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

Gepensioneerden maken meer gebruik van de persoonlijke pensioenpagina vergeleken met actieven en gewezen.

- Actieven en gewezen deelnemers hebben in de afgelopen 12 maanden de meeste informatie van ADP in de mail gelezen.

Contact via...



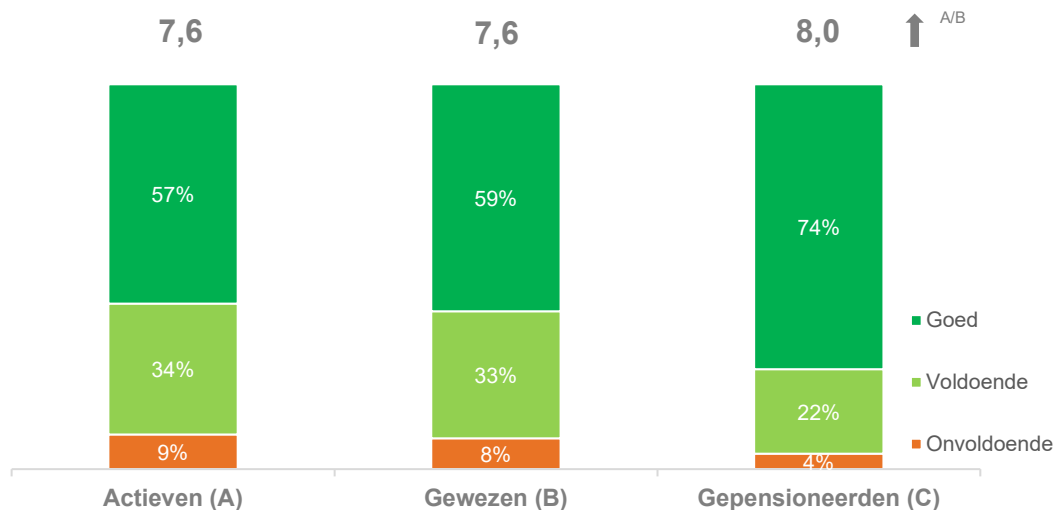
↑ Significant verschillend

↕

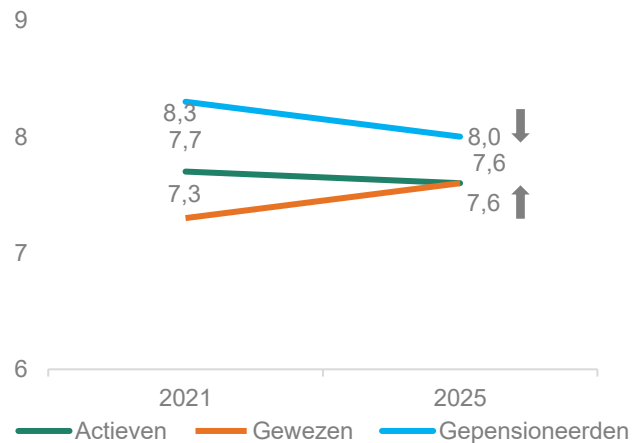
De informatievoorziening wordt met een ruime voldoende beoordeeld.

- De gepensioneerden zijn het meest positief, deze beoordeling is echter wel gedaald vanaf 2021. De gewezen deelnemers zijn juist positiever geworden over de informatievoorziening vergeleken met 2021.
- Actieven van 55 jaar of ouder beoordelen de informatievoorziening hoger vergeleken met jongere deelnemers tot 45 jaar.
- Actieven werkzaam op het kantoor van Ahold Delhaize beoordelen de informatievoorziening vaker met een 8 of hoger vergeleken met actieven werkzaam in de winkel (71% vs. 55%).

De informatievoorziening van ADP is...



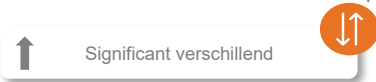
Trend informatievoorziening (gemiddelde)



Vraagstelling: Wat vind je over het geheel genomen van de informatie die je van Ahold Delhaize Pensioen ontvangt over jouw pensioen?

Basis: Allen die de afgelopen 12 maanden informatie van Ahold Delhaize Pensioen hebben bekeken en/of gelezen, m.u.v. "geen van bovenstaande"

Actieven (n = 1238), Gewezen (n = 783), Gepensioneerden (n = 1563).



Deelnemers zijn erg tevreden over de informatievoorziening, maar vinden het soms nog te algemeen.

Toelichting informatievoorziening van ADP: goed

"Ik word goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken omtrent mijn pensioen."

"Veel oninteressante informatie in de email. Ik wil alleen weten wat direct op mij van invloed is."

"Ik heb altijd het idee dat de informatieverstrekking royaal en betrouwbaar is."

"Het wordt op een pakkende, duidelijke en verzorgde manier uitgelegd."

"Duidelijk, niks aan de hand. Niet te veel, niet te weinig."

"Ik ben er tevreden mee omdat het mij niet zo interesseert."

"Altijd duidelijk en makkelijk leesbaar"

"Niet te veel, niet te weinig. Makkelijk te vinden op mijn portaal."

"Over het huidige pensioenstelsel prima. Maar mis wel duidelijkheid over de toekomst"

"De brieven zijn duidelijk en heel begrijpelijk."

Toelichting informatievoorziening van ADP: onvoldoende

"De communicatie is erg duidelijk, echter is er ruimte voor verbetering in hoe toegankelijk, persoonlijk en begrijpelijk de informatie wordt aangeboden."

"Ik vond het teleurstellend dat ik pas hoorde dat we gehackt waren, terwijl dit al maanden gaande was."

"Ik lees het, maar er staat niet veel over de verandering, in mijn ogen moet er meer gedeeld worden, hoe hard we er op achteruit gaan, met het nieuwe pensioen."

"Ik moet 1x per jaar een overzicht hebben, de rest is ruis."

"Er is heel veel informatie, maar ik wil vooral weten of mijn koopkracht behouden blijft."

"Ik zie alleen een totaalbedrag... geen opbouwoverzicht of renteoverzicht."

"Tot heden duidelijk, ben erg nieuwsgierig naar hoe de overgang naar het nieuwe stelsel gaat."

"Het is niet persoonlijk maar algemeen. Ik weet niet hoe het gaat met het nieuwe pensioenstelsel!"

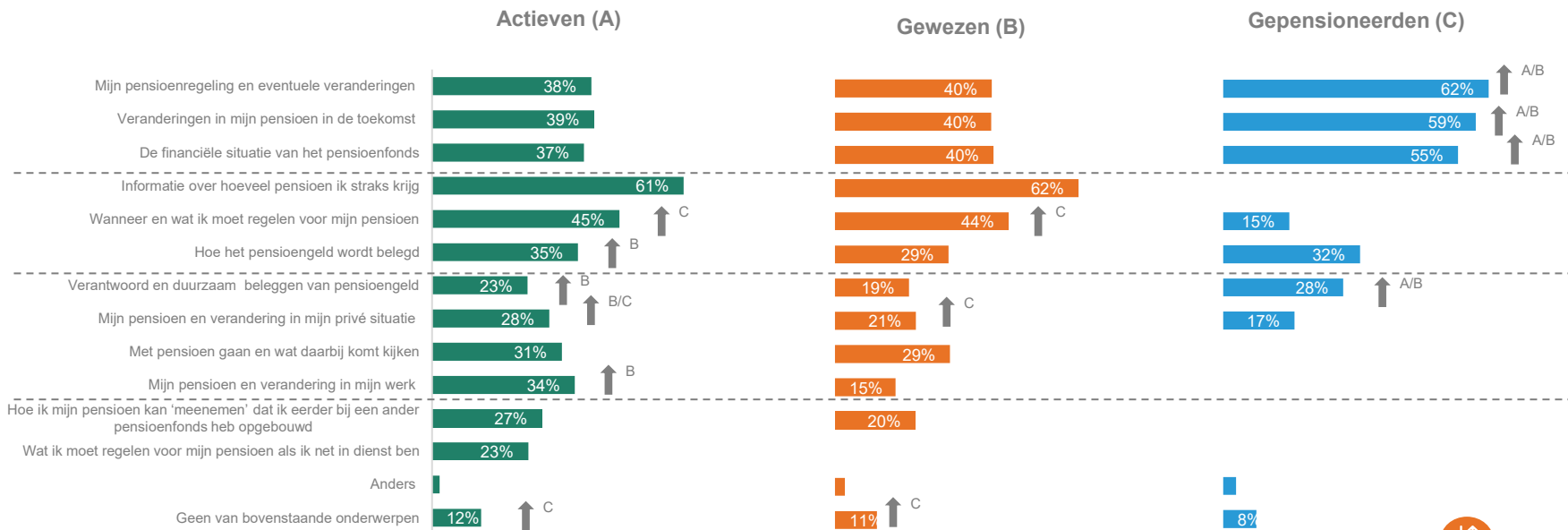
'Het is mij nog niet helemaal duidelijk wat ik straks krijg als pensioen. Ik weet nu wat ik heb.'

Gewezen

Gepensioneerden

Gepensioneerden zijn vooral geïnteresseerd in financiële veranderingen, actieven en gewezen deelnemers willen graag informatie over hoeveel pensioen ze gaan ontvangen.

Ik vind de volgende onderwerpen interessant...



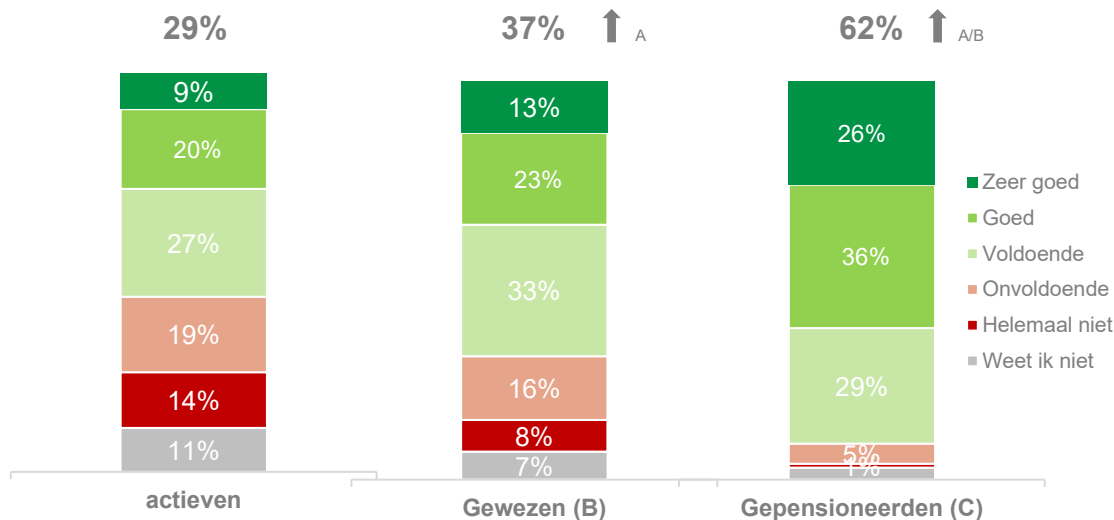
Vraagstelling: Hieronder staat een aantal onderwerpen over jouw pensioen. Welke vind jij interessant?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

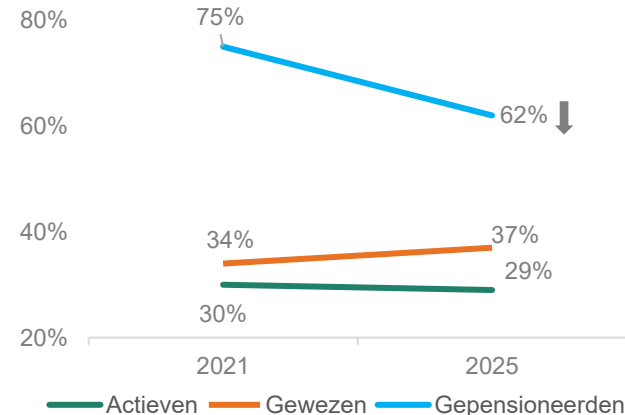
Gepensioneerden geven aan het meest (zeer) goed inzicht te hebben in hun pensioensituatie.

- Alle doelgroepen verschillen significant van elkaar in hoe ze ervaren inzicht te hebben in hun persoonlijke pensioen situatie. Gepensioneerden hebben het beste inzicht, dan gewezen deelnemers, die op hun beurt weer aangeven beter inzicht te hebben dan actieven.
- Gepensioneerden geven aan minder goed inzicht te hebben dan in 2021.
- Onder de actieven is er een stijgende trend te zien in leeftijd en inzicht: Deelnemers tot de 45 jaar vinden dit vaak minder vergeleken met actieven 55 jaar en ouder (26% vs. 43%).

Inzicht in persoonlijke pensioensituatie



Trend inzicht persoonlijke pensioensituatie (% top2)



Vraagstelling: We gaan nu dieper in op jouw pensioensituatie. Heb je goed inzicht in jouw persoonlijke pensioensituatie?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).



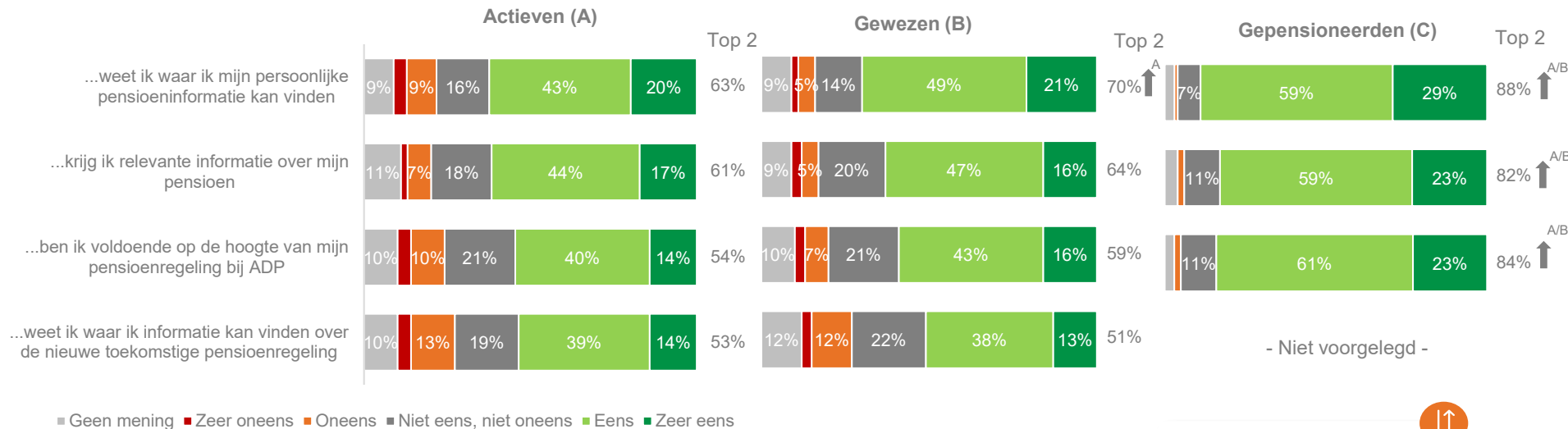
Significant verschillend



De meeste deelnemers weten waar ze hun persoonlijke pensioeninformatie kunnen vinden.

- Gepensioneerden vinden vaker dat ze voldoende op de hoogte zijn en dat ze relevante informatie krijgen over hun pensioen.
- Jongere actieven (tot de 45 jaar) weten vaak minder goed waar ze informatie kunnen vinden over de toekomstige pensioenregeling vergeleken met actieven 45-55 of 55+ (19% vs. 6% & 9%).

Met de informatie die ik van Ahold Delhaize Pensioen ontvang...



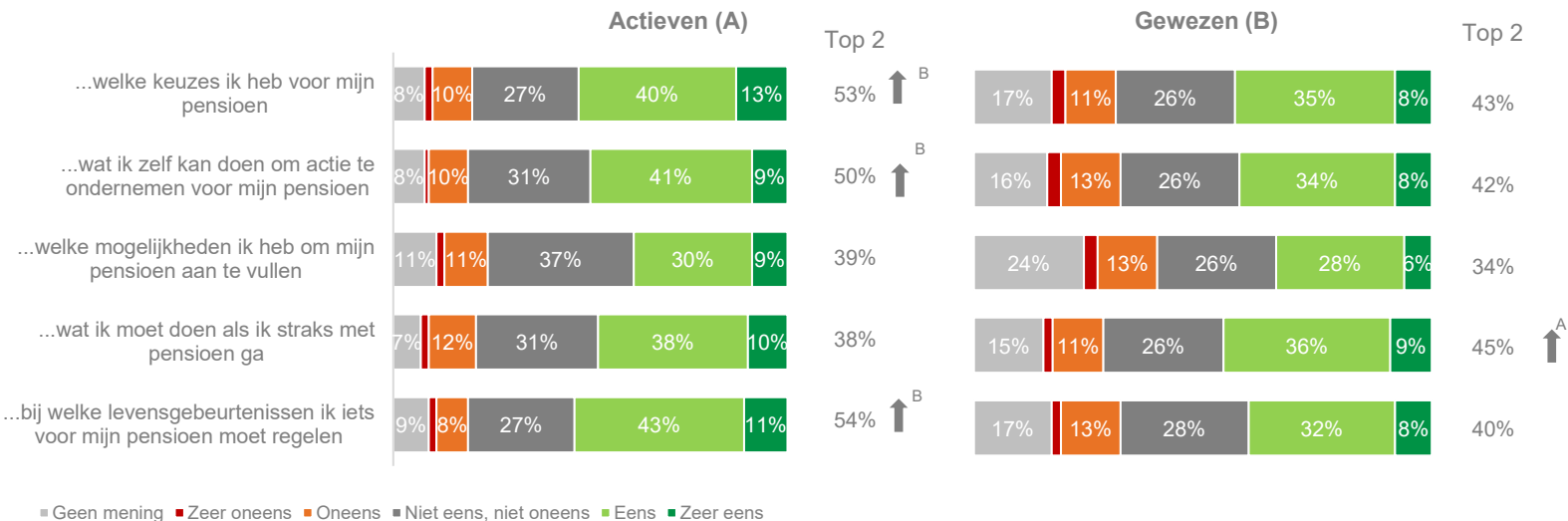
↑ Significant verschillend
 ↑↓

Vraagstelling: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? Met de informatie die ik van Ahold Delhaize Pensioen ontvang...
 Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

Ongeveer de helft van de actieven weet welke keuzes men heeft voor het pensioen en wat men zelf kan doen om actie te ondernemen.

- Gewezen deelnemers zijn hier minder van op de hoogte. Zij geven vaker aan dat zij weten wat ze moeten doen als ze straks met pensioen gaan.

Met de informatie die ik van Ahold Delhaize Pensioen ontvang weet ik...



↑ Significant verschillend

↕

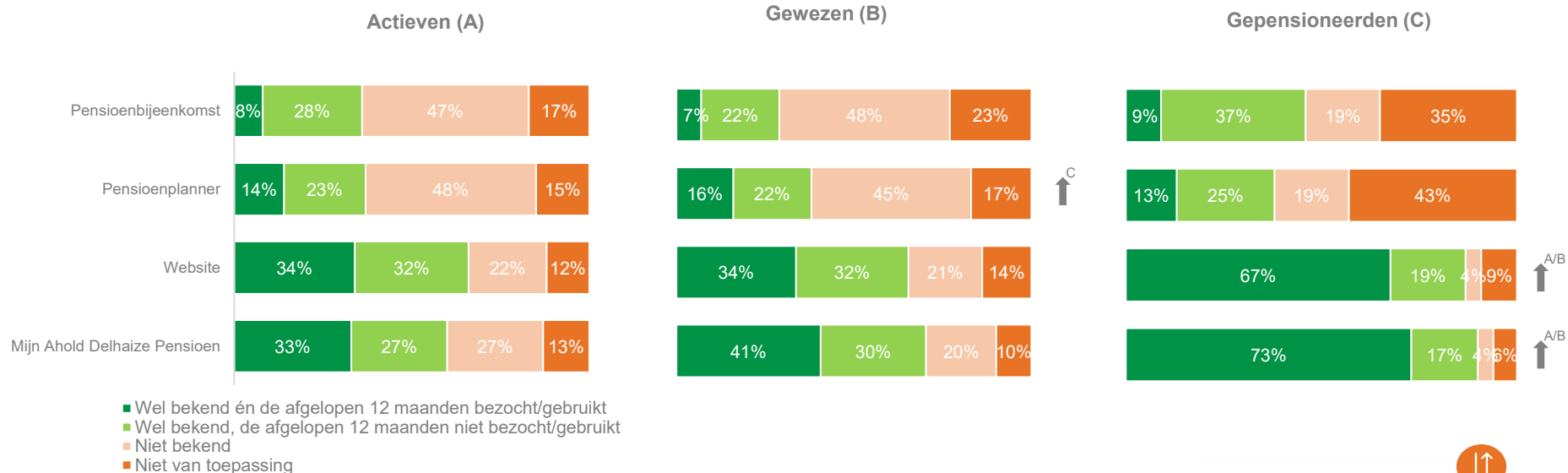
Vraagstelling: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? Met de informatie die ik van Ahold Delhaize Pensioen ontvang...

Basis: Actieven (n = 664), Gewezen (n = 659)

Veruit de meest gebruikte informatiemiddelen van ADP zijn de website en Mijn Ahold Delhaize Pensioen.

- Bijna de helft van de actieven en gewezen deelnemers zijn niet bekend met de pensioenbijeenkomsten en pensioenplanner. Minder dan één op de 10 heeft een pensioenbijeenkomst bezocht het afgelopen jaar.

Bekendheid & gebruik informatiemiddelen Ahold Delhaize Pensioen



↑ Significant verschillend

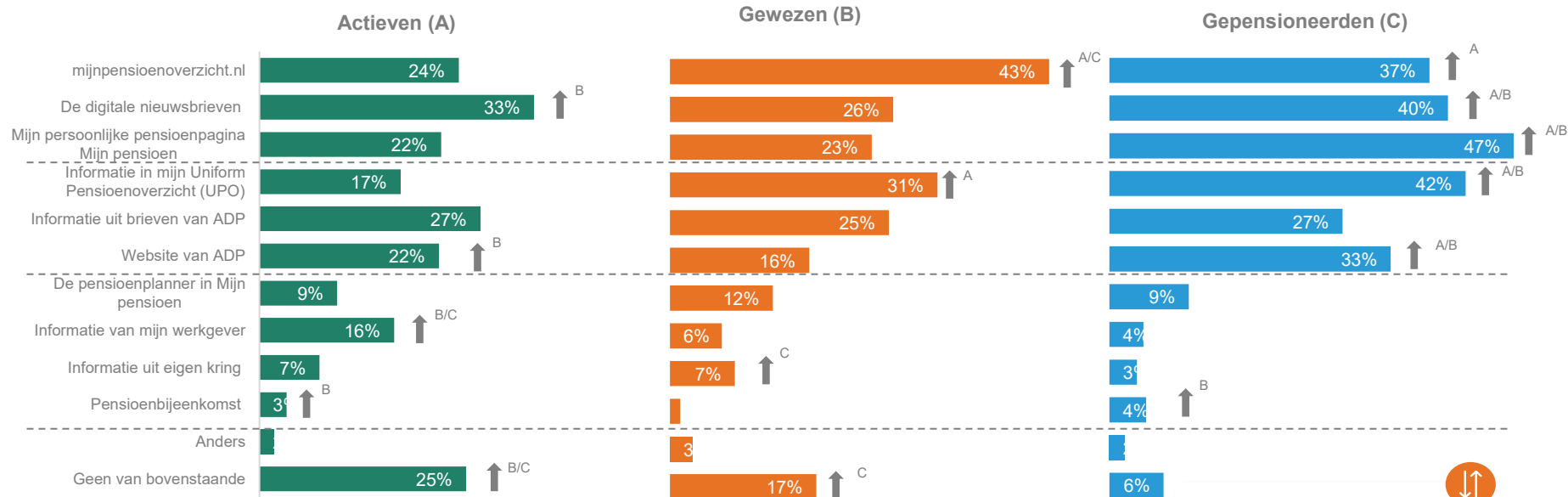
↕

Vraagstelling: Met welke van de volgende informatiemiddelen van Ahold Delhaize Pensioen ben je bekend en welke heb je de afgelopen 12 maanden gebruikt?
 Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

De actieven geven aan dat de digitale nieuwsbrieven hen het meeste inzicht geeft, gevolgd door informatie uit ADP brieven.

- Elke doelgroep heeft een andere voorkeur in welke informatiebron het meeste bijdraagt. Gewezen geven aan dat mijnpensioenoverzicht.nl het meest bijdraagt aan het inzicht en gepensioneerden geven aan dat de persoonlijke pensioenpagina hiervoor hen het meeste bijdraagt.

Informatiebronnen die inzicht bieden...



↑ Significant verschillend

↕

37

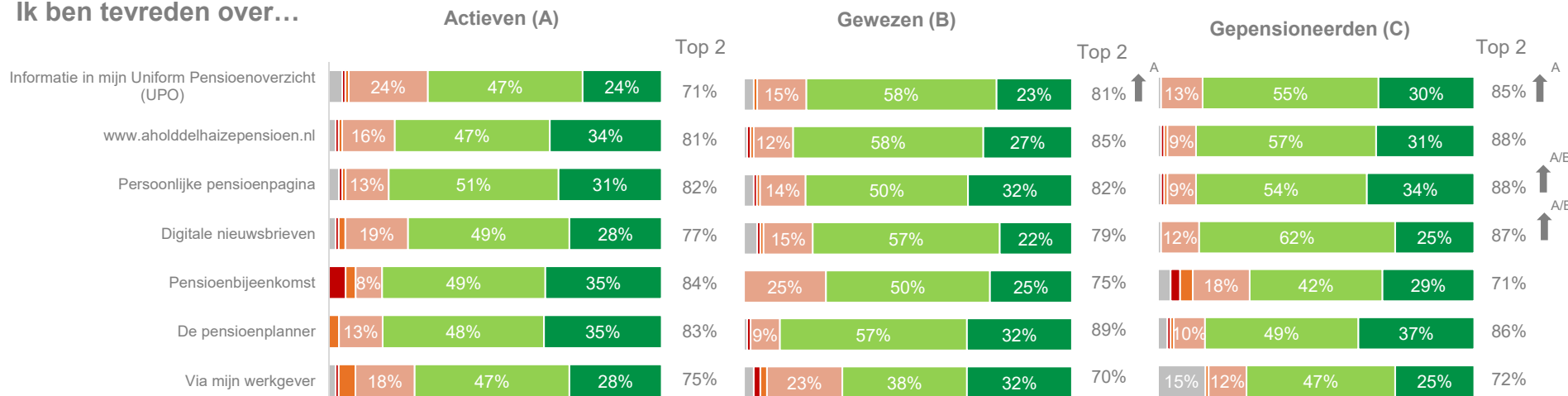
Vraagstelling: Welke van de volgende informatiebronnen hebben bijgedragen aan het inzicht dat je hebt over jouw persoonlijke pensioensituatie?

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

De deelnemers zijn over het algemeen tevreden over de verschillende informatiebronnen vanuit ADP.

- Gepensioneerden zijn meer tevreden over de persoonlijke pensioenpagina en de digitale nieuwsbrieven dan de actieve en gewezen deelnemers.
- De actieve deelnemers laten zich het minst positief uit over het UPO.

Ik ben tevreden over...



■ Geen mening ■ Zeer ontevreden ■ Ontevreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Zeer tevreden

↑ Significant verschillend

↕

Pensioeninformatie wordt als duidelijk en nuttig ervaren, maar er is behoefte aan actuelere gegevens en persoonlijker, actiegerichtere communicatie.

Mijn Uniform Pensioenoverzicht (UPO)

"Informatie is duidelijk, maar wordt veel te laat verstuurd. Informatie per 01-2024 werd pas per 09-2024 ontvangen. Info loopt dan achter bij de website."

"Ik wist niet of vakantiegeld bij het netto maandbedrag inbegrepen was."

Website van Ahold Delhaize Pensioen

"Veel relevante info (ook met nieuwe ontwikkelingen)."

"Duidelijk en overzichtelijk."

Pensioenbijeenkomst

"Informatieve bijeenkomst, toch weer nieuwe info gekregen"

"Globale informatie die voor iedereen anders kan worden ingevuld!"

Toelichtingen communicatiemiddelen

De pensioenplanner

"Goed, 3 scenario's maken en bewaren, keuzes mbt AOW overbrugging, prépensioen, deeltijdpensioen doorrekenen"

"zeer fijn om verschillende mogelijkheden te onderzoeken."

Persoonlijke pensioenpagina

"Het blijft best lastig om de informatie specifiek te krijgen."

"Goed, met mogelijkheid tot aanpassen persoonlijke gegevens, contact mogelijk via contactformulier."

Digitale nieuwsbrieven

"Die lees ik globaal. Zou fijn zijn als hier calls to action in staan als ik iets moet doen (vooral heel duidelijk vormgeven) geen onnodige informatie die niet echt relevant is."

Via werkgever

"Krijg brieven over hoe alles gaat en wat ik ervoor moet doen. Dus gewoon heel goed."

"Gaat uitstekend, goede communicatie als er vragen zijn."

De communicatie is over het algemeen duidelijk, maar er is behoefte aan betere rekenmodules, actuele informatie en een gebruiksvriendelijkere website.

Mijn Uniform Pensioenoverzicht (UPO)

"Vind de site niet heel gebruikersvriendelijk, is vaak even zoeken waar ik kan vinden wat ik nodig heb."

"Niet alle pensioenbijdragen staan vermeld."

Website van Ahold Delhaize Pensioen

"Rekenmodules zijn niet duidelijk genoeg m.b.t. eerder willen stoppen met werken over gedeeltelijk stoppen."

"Goede, fris ogende, website."

Pensioenbijeenkomst

"Te oppervlakkige informatie en de voorbeelden die gegeven worden te positief geschetst."

Toelichtingen communicatiemiddel

De pensioenplanner

"Momenteel niet bereikbaar of in onderhoud en geen inzicht in nieuw pensioenstelsel."

"Vind ik heel fijn in gebruik en geeft een duidelijk beeld."

Persoonlijke pensioenpagina

"Duidelijk, mis alleen het krijgen van een mail met bevestiging."

"Overzichtelijke site. Het was alleen jammer dat het een aantal weken duurde om gegevens aan te kunnen passen, omdat de site vernieuwd werd."

Digitale nieuwsbrieven

"Nee is prima zo overzichtelijk en hoe je verder kan kijken op de site."

"Duidelijk geformuleerd en geeft aan waar je meer informatie kunt vinden."

Via werkgever

"Veel hulp gekregen."

"Prima info goed bedrijf."

Gepensioneerden vinden de informatie overzichtelijk en nuttig, maar soms te algemeen, te formeel of te moeilijk.

- Er is behoefte aan meer gebruiksgemak, persoonlijkere toon en tijdige, gerichte updates.

Mijn Uniform Pensioenoverzicht (UPO)

"Fijn om duidelijkheid te krijgen. Overzichtelijk."

"Niet anders (beter) dan andere pensioenoverzichten."

"Ja, is op zich goed, maar komt deze niet te laat in het jaar?"

Website van Ahold Delhaize Pensioen

"Niet altijd duidelijk waar bepaalde onderwerpen zijn te vinden, bijv. de rubriek "in memoriam"."

"Ontvang graag een email als er nieuws op staat."

"Een bron van informatie."

Pensioenbijeenkost

"Veel te algemeen."

"Gedetailleerde info over strategie en status."

"Ze doen hun best maar te veel in een te korte tijd aan informatie."

Toelichtingen communicatiemiddel

De pensioenplanner

"Pensioenplanner zit er soms naast."

"Veel gebruikt om uiteindelijk weloverwogen de stap te nemen."

Persoonlijke pensioenpagina

"Weet precies waar ik terecht kan."

"Als ik digitaal inlog mis ik de vraag of het op hetzelfde apparaat staat, dan moet je het andere apparaat bij de hand hebben voor de inlogcode."

Digitale nieuwsbrieven

"De nieuwsbrieven goed leesbaar, soms kunnen ze wat uitgebreider zijn."

"te formeel en onpersoonlijk."

"Prettig, maar soms niet begrijpelijk."

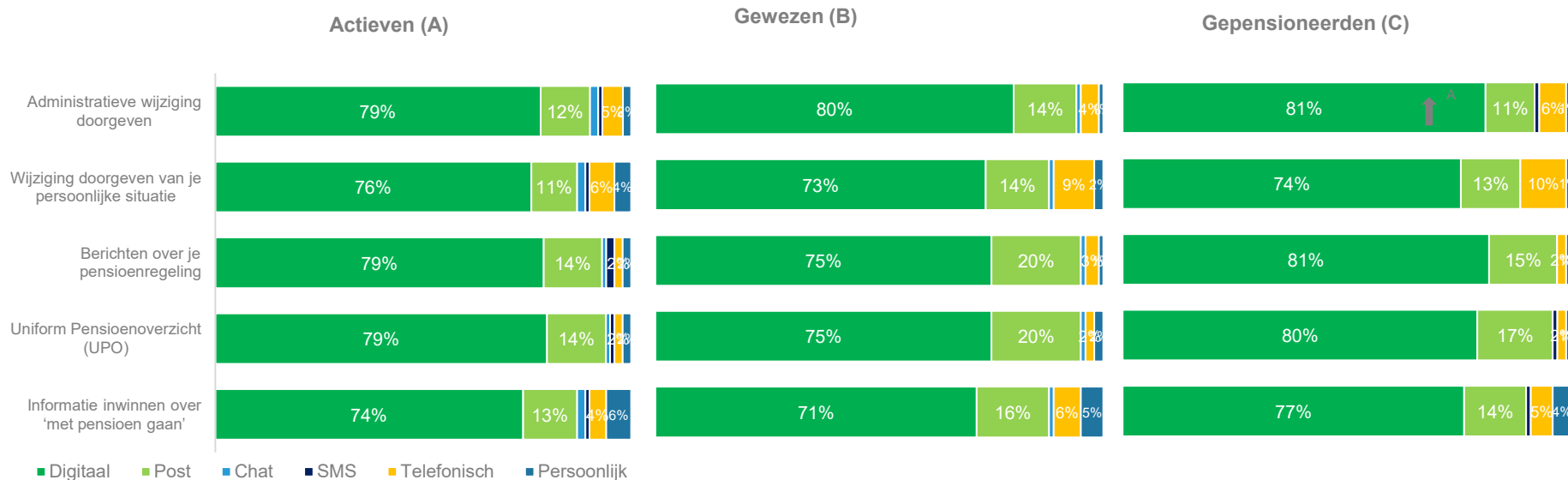
Via werkgever

"Mijn werkgever dacht mee. Wat je persoonlijke mogelijkheden waren."

"Voor mijn pensioen redelijk veel info opgehaald."

De grote meerderheid van de deelnemers ontvangt informatie het liefst via digitale communicatiekanalen.

Voorkeur voor informatie ontvangst...



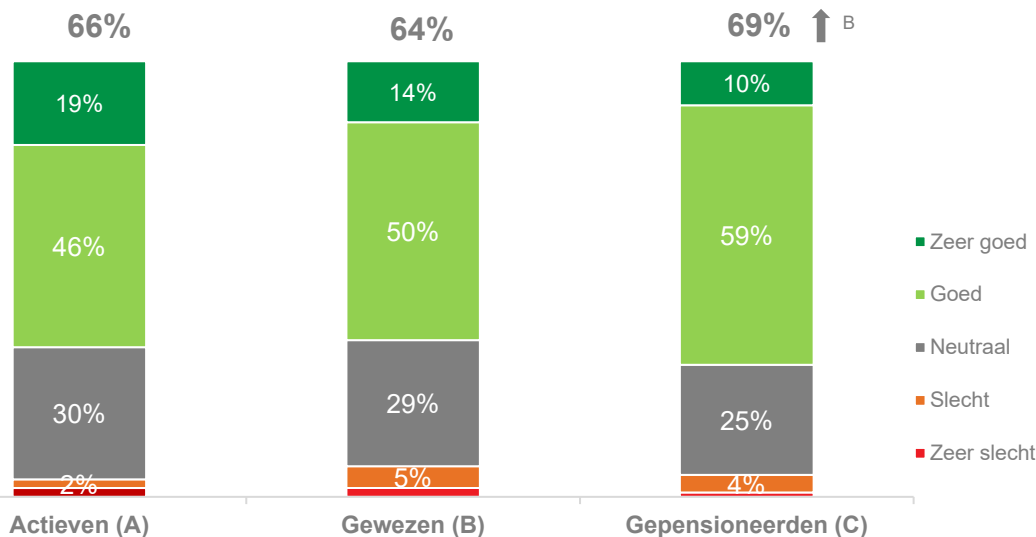
Vraagstelling: Welke manier van contact of informatie ontvangen heeft je voorkeur bij...

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

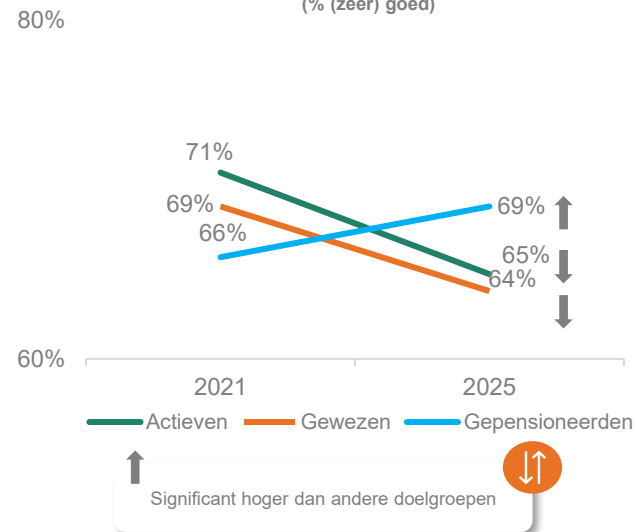
Een meerderheid van de deelnemers vindt het (zeer) goed dat contact of informatieverstrekking steeds meer online plaatsvindt.

- Gepensioneerden zijn hier positiever over dan de andere 2 doelgroepen. Dit is toegenomen ten opzichte van 2021.
- Actieve deelnemers die op het kantoor van Ahold Delhaize werken zijn hier significant positiever over vergeleken met deelnemers die in de winkel of bij overige plekken hebben gewerkt (82% vs. 64% & 55%).

Oordeel digitalisering informatieverstrekking



Trend digitalisering informatieverstrekking (% (zeer) goed)



Vraagstelling: Onze informatieverstrekking vindt steeds meer online plaats. Zoals via het online contactformulier op onze website, via Mijn pensioen, online beeldbellen of de online chat. Wat vind je hiervan? Dat vind ik....

Basis: Actieven (n = 1501), Gewezen (n = 1009), Gepensioneerden (n = 1701).

Deelnemers die niet positief zijn over online informatievoorziening geven de onpersoonlijkheid ervan als reden.

Toelichting (zeer) slecht:

“Krijg geen reactie op mail dus liever via telefoon.”

“Het is onpersoonlijk, en soms begrijpt de chatbot de vragen niet, of je vraag staat niet in het lijstje en kom je nergens.”

“Helaas is de website niet duidelijk over wijzigingen van persoonlijke situaties, dan is contact opnemen met iemand wel handig. Ook de pensioenwet of persoonlijke invloeden op je pensioen kan je op sommige momenten met iemand via telefoon afstemmen die je helpt naar de juiste informatie.”

Actieven

“Je moet informatie halen ipv krijgen. Je moet dus zelf vooraf weten wat je niet weet.”

“Chats zijn vaak bots en werken niet goed, online formulieren duren lang voor er antwoord komt.”

“Dan kun je geen vragen stellen of persoon gesprek erover voeren. Niet iedereen is geïnteresseerd of leesvaardigheid genoeg om lange teksten te begrijpen of te willen lezen. En iedereen is druk!”

Gewezen

“Ik vind het moeilijk. Ik ben digitaal niet zo handig. Ik doe nog veel per telefoon en vind het prettig om een persoon te kunnen spreken.”

“Persoonlijkheid ontbreekt betrokkenheid is veel minder.”

“Ben niet zo goed thuis met computers, moet vaak andere raadplegen.”

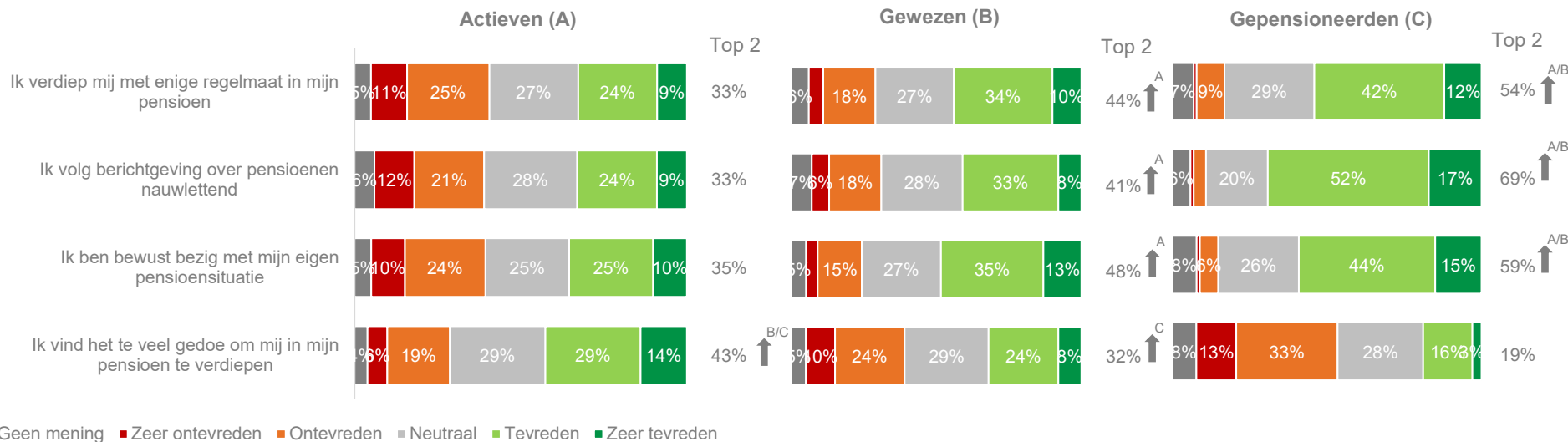
“Ik kan vaak het juiste formulier niet vinden, dus stuur meestal een mail.”

Gepensioneerden

Gepensioneerden volgen hun pensioen actiever en bewuster dan gewezen en actieve deelnemers.

- Gewezen zijn weer meer actiever en bewuster over hun pensioen dan actieve deelnemers.
- Ruim vier op de 10 actieve deelnemers geeft aan het te veel gedoe te vinden om zich te verdiepen in het eigen pensioen.

Persoonlijke vragen over pensioen

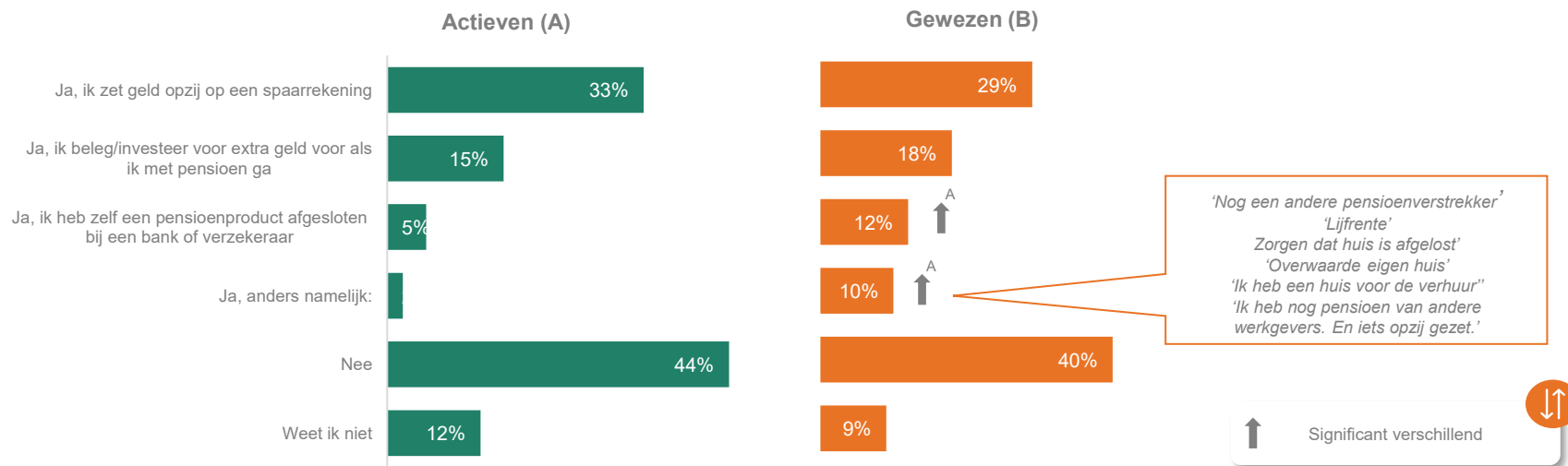


↑ Significant verschillend

↕

Een meerderheid heeft iets extra's geregeld voor als men met pensioen gaat, voornamelijk via een spaarrekening.

Wat heb ik zelf geregeld...



Bijlagen



Onderzoeksverantwoording



Methode



- > Online onderzoek
Uitnodigingen per mail en brief



- > 35 vragen



- > +/- 15 minuten



Doelgroep & steekproef



- > Actieve deelnemers
Gewezen deelnemers
Gepensioneerden



- > Steekproefbron:
Bestanden vanuit
ADP



- > Weging pag. 50



Veldwerk



- > Van 29 april t/m 14 mei 2025



- > Respons:

	Uitgenodigd	n	Respons percentage
Actieve deelnemers	62.932	1.501	2%
Gewezen deelnemers	58.226	1.009	2%
Gepensioneerden	13.902	1.701	12%

Om een representatief resultaat te kunnen weergeven (voor de totale deelnemers populatie van ADP) zijn de respondenten gewogen. De weging is toegepast op basis van leeftijd. Hierbij is gekeken naar de verhoudingen binnen het onderzoek versus de verhoudingen binnen de deelnemerspopulatie van Ahold DelHaize Pensioen.

Actieve deelnemers	Beoogde verhouding
Leeftijd tot 45 jaar	80%
Leeftijd 45 tot 55 jaar	9%
Leeftijd 55+	11%

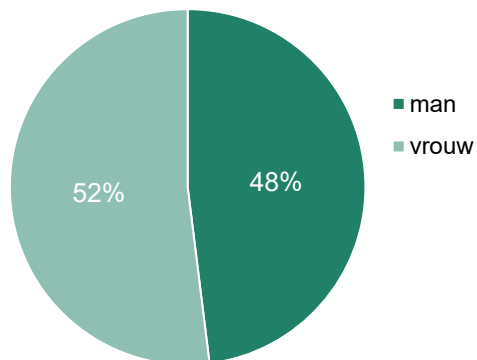
Actieve deelnemers	Weegcijfers
Tot 45 jaar	2.09
45 tot 55 jaar	0.51
55 jaar en ouder	0.25

Geen weging bij gewezen en gepensioneerden

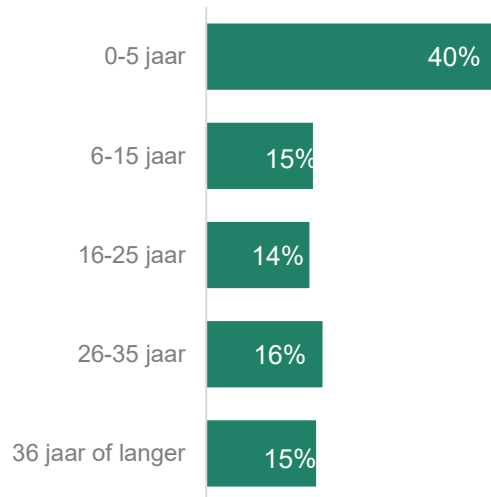
De resultaten bij de gewezen en gepensioneerden zijn niet gewogen.

Achtergrondvariabelen

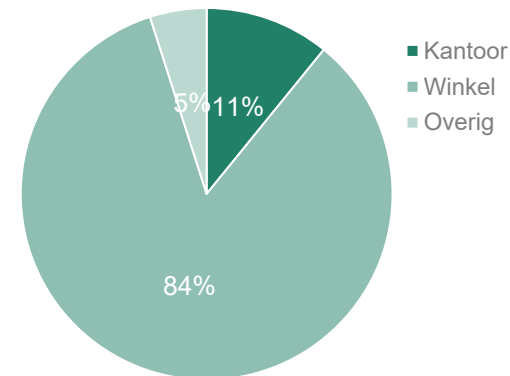
Ben je...?



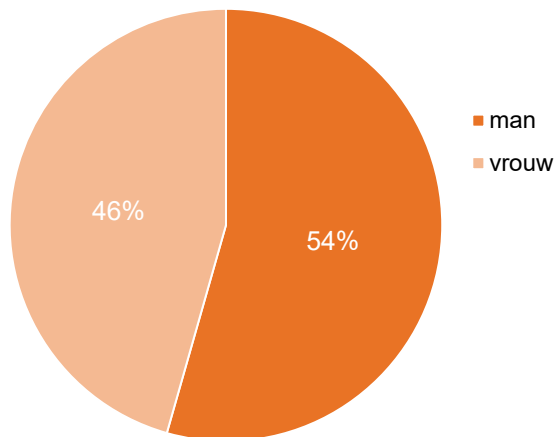
Aantal dienstjaren



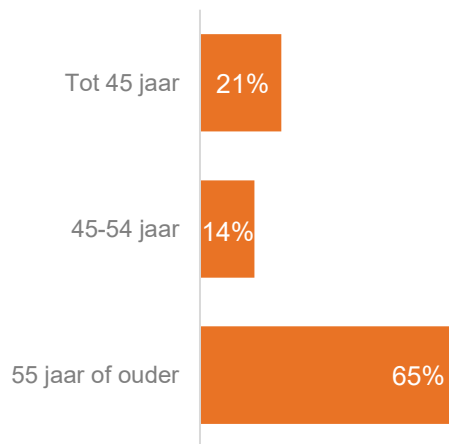
Werkplek



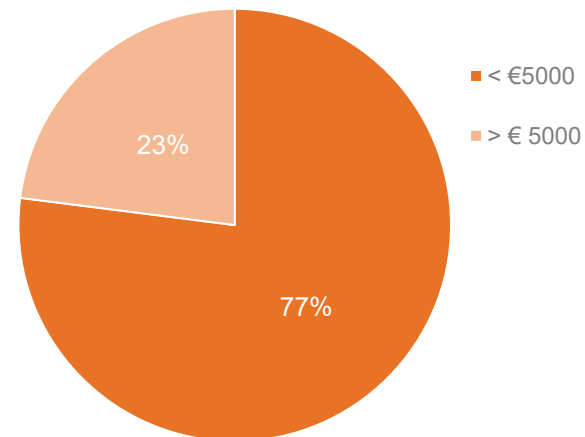
Ben je...?



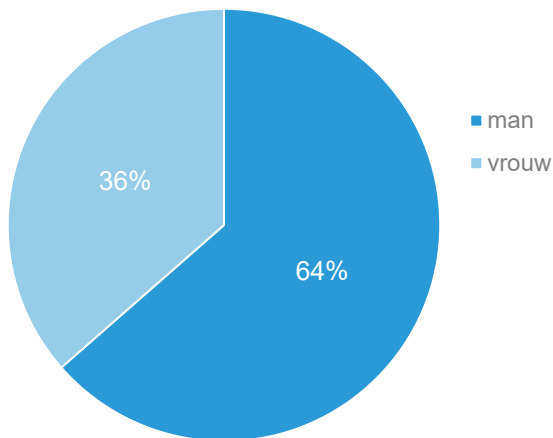
Leeftijd



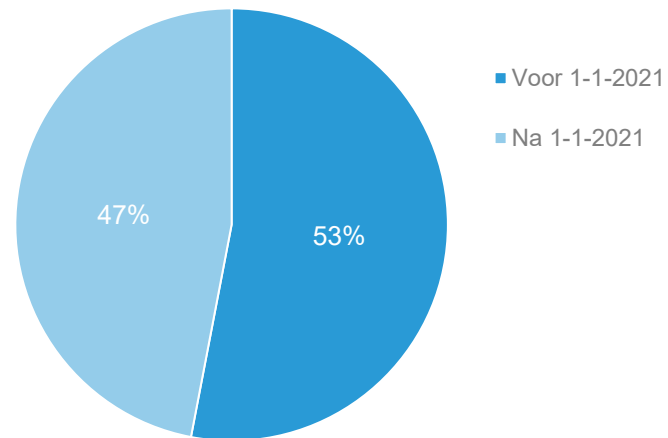
Hoogte pensioen



Ben je...?



Ingangsdatum pensioen





MWM²
experts in luisteren

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 10: Communicatiejaarplan 2026

Communicatiejaarplan 2026

Oktober 2025

Ahold Delhaize
Pensioen



Het CX- & Communicatiebeleidsplan 2023-2025 en het Communicatieplan Wtp zijn het uitgangspunt van dit jaarplan 2026

Het CX- & Communicatiebeleidsplan beschrijft hoe Ahold Delhaize Pensioen inhoud geeft aan haar klantstrategie. De activiteiten die voortkomen uit dit beleid worden beschreven in dit communicatiejaarplan.

Effectiviteit van onze communicatie is van groot belang

Om te borgen dat we de deelnemer voldoende bereiken, monitoren we de impact van onze communicatiestrategie aan de hand van ons communicatiedashboard. Met behulp van diverse KPI's en PI's (uit de afspraken met APS in onze XLA) beoordelen we of we voldoen aan onze doelstellingen.

De drie pijlers voor onze communicatie blijven:

- Kennis** : we willen onze deelnemers informeren en bewust maken van de aankomende veranderingen in het kader van de Wtp
- Houding** : we willen dat iedereen de veranderingen begrijpt en vertrouwen heeft in het pensioenfonds
- Gedrag** : we willen dat deelnemers het pensioenfonds weten te vinden als ze behoefte hebben aan meer informatie.

- **Missie, visie, waarden en doelstellingen**
- **Doelgroepen**
- **Klantbediening**



Missie



Samen zorgen voor je gezonde financiële toekomst

Visie

We maken jouw pensioen duidelijk, persoonlijk en gemakkelijk



Onze kernwaarden



Zorgzaam

We zorgen voor jou, je partner en kinderen.

Vernieuwend

We durven te vernieuwen, zijn niet bang voor veranderingen en willen het elke dag beter doen.

Eerlijk

We zijn open, transparant en werken met respect voor iedereen.

Samen

We werken als één team, ieder vanuit zijn eigen specialisme en verantwoordelijkheid.

Positief

We werken met plezier, humor en enthousiasme.

Strategie



Strategische doelstellingen

Voor onze deelnemers



Optimale klantbeleving

We zorgen dat jij tevreden en blij bent met onze service.



Gezond financieel rendement

We streven naar een gezond rendement voor jouw pensioen én houden daarbij altijd rekening met risico's.



Duurzaam pensioen

We voeren een goede pensioenregeling uit, nu en in de toekomst. Hierbij willen we ook bijdragen aan jouw leefomgeving door duurzaam te beleggen.



Efficiëntie

We werken snel, flexibel en digitaal met als doel voor jou maximale kwaliteit te leveren.



Samenwerken

We werken goed samen met Ahold Delhaize en onze strategische partners.

Hoe wij waarde creëren

Input



Menselijk en sociaal

- Deelnemers **127.509**
 - Actief **48,5%**
 - Gewezen **40,6%**
 - Pensioengerechtigden **10,9%**
- Bestuursbureau
- Bestuur en commissieleden
- Verantwoordingsorgaan
- Ahold Delhaize als werkgever
- Betrokken leveranciers



Financieel

- Belegd vermogen **€ 6.210 mln.**
- Ontvangen premies 2024 **€ 212,0 mln.**



Kennis & ervaring

- Persoonlijke benadering
- Een van de grootste ondernemingspensioenfondsen in Nederland
- Wij werken voor onze collega's
- >100 jaar ervaring in pensioen

Toegevoegde waarde



Missie

Samen zorgen voor je gezonde financiële toekomst



Visie

Wij maken jouw pensioen duidelijk, persoonlijk en gemakkelijk



Kernwaarden

Zorgzaam, vernieuwend, eerlijk, samen, positief



Strategische doelstellingen

Voor onze deelnemers



Optimale klantbeleving



Gezond financieel rendement



Duurzaam pensioen

Voor onszelf



Efficiëntie



Samenwerken



Governance



Risicomanagement

Resultaten

Voor onze deelnemers



Optimale klantbeleving

- Customer Satisfaction Score **7,7**
- Net Promoter Score **26**
- Digitale communicatie **92,0%**



Gezond financieel rendement

- Kosten vermogensbeheer **28 bps**
- Realisatie indexering **49,0%**
- Beleidsdekkingsgraad **128,0%**
- Dekkingsgraad einde jaar **134,1%**



Duurzaam pensioen

- Toekomstbestendig pensioen **•••**
- Een beheerste overgang naar de nieuwe pensioenregeling
- Aantal dialogen **96**
- CO₂-uitstoot **-55,7%**
- Realisatie impactbeleggen **€ 4 miljoen**

Voor onszelf



Efficiëntie

- Uitvoeringskosten per deelnemer **€ 106,-**
- Aantal incidenten **39**
- Aantal klachten **57**



Samenwerken

- Oordeel intern toezicht **•••**
- Oordeel werkgever en leverancier over samenwerking met ADP **7,2**

Invloed



Deelnemers

- Een toekomstbestendig pensioen
- Duidelijke, persoonlijke en makkelijke informatie en dienstverlening
- Persoonlijke begeleiding op belangrijke levensmomenten
- Bijdragen aan het vertrouwen in de nieuwe pensioenregeling
- Gegevens van alle deelnemers zijn veilig



Werkgever (Ahold Delhaize)

- Pensioen als aantrekkelijke arbeidsvoorwaarde
- Ontzorging van werkgever op pensioengebied
- (Kosten) efficiënt uitvoeren van de pensioenregeling



Samenwerkingsrelaties

- Uitstekende samenwerking met onze strategische partners
- Open communicatie
- Inspirerend werkklimaat



Maatschappij

- Bijdrage aan mens, milieu en maatschappij

Zo dragen we vanuit CX- en communicatie bij aan onze strategische doelstellingen (1/2)

Optimale klantbeleving

Met het CX- en communicatiebeleid wordt inhoud gegeven aan de strategische doelstelling: optimale klantbeleving. Dit doen we aan de hand van onze klantstrategie. We willen deelnemers zo goed mogelijk informeren over hun pensioen en bekendheid en begrip creëren voor alles wat ermee samenhangt, zodat zij zelf in staat zijn om keuzes te maken in en voor hun pensioen. We doen dit volgens onze klantbeloften: wij maken pensioen duidelijk, persoonlijk en gemakkelijk.

Gezond financieel rendement

We geven deelnemers inzicht in resultaten van ons fonds zoals dekkingsgraad en indexering. Ook leggen wij uit wat de resultaten van onze beleggingen zijn en dat ons beleggingsbeleid hieraan ten grondslag ligt. Dit doen we zowel via nieuwsbrieven als op de website en onze social mediakanalen.

Duurzaam pensioen

Als belegger wil Ahold Delhaize Pensioen een bijdrage leveren de mens, onze maatschappij en onze leefomgeving. Daarom hebben we een duurzaam beleggingsbeleid. Deelnemers duidelijk en concreet informeren over de stappen die we hierin maken, is een belangrijk speerpunt in ons beleid.

Zo dragen we vanuit CX- en communicatie bij aan onze strategische doelstellingen (2/2)

Correcte en efficiënte uitvoering

Goede communicatie draagt bij aan de mogelijkheid tot continue verbetering van de uitvoering. Ook in 2026 focussen we ons verder op het digitaal aanhaken van zoveel mogelijk deelnemers en blijven wij hen wijzen op de voordelen van digitale communicatie. Met digitale communicatie kunnen we onze deelnemers beter van dienst zijn. Wij zullen de deelnemer altijd doorverwijzen naar Mijn Pensioen, het digitale domein waar we onze beloften het best kunnen waarmaken. Door tevredenheid en beleving te meten in al onze kanalen en van onze dienstverlening zijn we in staat te verbeteren op de punten waar dat nodig is.

Samenwerken in een motiverende en slagvaardige omgeving

Met elkaar samenwerken als één complementair team. In onze huidige regie-organisatie heeft ieder teamlid een eigen rol met bijbehorende taken. Alleen samen kunnen we de beoogde resultaten boeken. Communicatie faciliteert in alle communicatiemiddelen die daarvoor nodig zijn. De komende jaren leggen we extra focus op de nieuwe pensioenregeling én ons beleid ten aanzien van duurzaam beleggen. Hier houden we in de verdere uitwerking rekening mee.

Deelnemers zelf aan het roer: dirigeren naar het digitale domein Mijn pensioen

Wij zijn een digitaal fonds

Onze digitaliseringsgraad is hoog, vooral onder actieve deelnemers. We vinden het – zeker in de aanloop naar de nieuwe pensioenregeling – van groot belang dat we ook pensioengerechtigden en gewezen deelnemers zo veel mogelijk digitaal kunnen bereiken. Zo kunnen we ook hen goed voorzien van aanvullende communicatie (denk aan het bijwonen van webinars) naast de wettelijk verplichte procescommunicatie over de nieuwe pensioenregeling. Omdat we ons in een belangrijke fase bevinden ten aanzien van de nieuwe pensioenregeling zullen we ook papieren communicatie gebruiken voor deelnemers die niet digitaal zijn. En, we blijven inspanning zetten op het motiveren van mensen naar het digitale domein.

% Deelnemers (status 1 oktober 2025)	Digitaal	E-mailadres bekend	Target 2026 E-mailadres bekend
Actieve deelnemers	99%	98%	98%
Gewezen deelnemers	98%	73%	75%
Pensioengerechtigden	61%	59%	60%
Totaal	87%	77%	78%

- **Context: Wet Toekomst Pensioenen**
- **Onderzoeken**
- **Campagnes**



Ahold Delhaize en de COR hebben een besluit genomen over de nieuwe pensioenregeling

Na ontvangst van het transitieplan werkt Ahold Delhaize Pensioen nu aan het implementatieplan inclusief communicatieplan. Het communicatieplan biedt inzicht in hoe we onze deelnemers meenemen in de aankomende veranderingen en hoe we hen informeren over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. We leggen uit wat hetzelfde blijft, wat er verandert en wat de gevolgen zijn voor hun persoonlijke pensioen. Het doel van onze communicatie is om onze deelnemers te informeren en bewust te maken van de nieuwe pensioenregeling (kennis), vertrouwen te creëren (houding) en te activeren zelf aan het stuur te gaan zitten ten aanzien van hun pensioen (gedrag).

ADP dient het plan naar verwachting in op 1 april 2026 bij de AFM

De AFM toetst het communicatieplan. Ook houdt het gedurende het hele proces toezicht op onze communicatie met de deelnemers. De AFM kijkt of informatie voor de deelnemers evenwichtig, duidelijk, correct en tijdig is. De AFM beoordeelt het plan en geeft feedback, maar geeft geen goedkeuring.

Ingangsdatum nieuwe pensioenregeling

Als gevolg van de keuze van Achmea Pensioenservices om op termijn te stoppen met de pensioenuitvoering, maken wij per 1 januari 2028 de overstap naar AZL. Gevolg hiervan is ook dat wij de ingangsdatum van de nieuwe regeling heroverwogen hebben en de verwachte overgangsdatum naar de nieuwe regeling is nu vastgesteld op 1 januari 2028. In 2026 zal gekeken worden met AZL welke communicatie eventueel met hen kan worden uitgevoerd in aanloop naar de transitie.

Met het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) meten we wat het effect is van onze communicatie-inspanningen. Het laatstgehouden KTO vond plaats in 2025 (nulmeting).

De feedback uit het KTO zal belangrijke input leveren voor nog te ontwikkelen communicatiemiddelen en het optimaliseren van reeds bestaande communicatie.

** Let op: in de officiële Net Promotor Score wordt gevraagd of men een organisatie zou aanbevelen. In dit onderzoek is gevraagd of men voor Ahold Delhaize Pensioen zou kiezen als men het pensioen zelf zou mogen regelen. We meten hier dus niet de officiële NPS.*

Resultaten 2025 (versus 2021)

KTO 2025	Actieven		Gepensioneerden		Gewezen deelnemers	
	2021	2025	2021	2025	2021	2025
Net Promotor Score*	-4	-9 ↓	35	28	-19	-15
Beeld	61%	56% ↓	82%	79%	55%	57%
Vertrouwen	80%	76% ↓	92%	89% ↓	75%	75%
Algemene tevredenheid	7,5	7,6	8,3	8,2	7,2	7,4 ↑
Beloften:						
Wij zijn duidelijk over jouw pensioen	90%	82% ↓	93%	87% ↓	76%	81% ↑
Wij zijn persoonlijk en dichtbij in elke situatie	71%	69%	81%	75% ↓	50%	67% ↑
Alles wat je wilt regelen gaat gemakkelijk en kun je doen wanneer het jou uitkomt.	68%	74% ↑	78%	71% ↓	56%	65% ↑

Actieve deelnemers

- > Meer actiegerichte communicatie die is toegespitst op de persoonlijke situatie van deelnemers;
- Communicatie meer richten op de wensen en onzekerheden van jongere actieven;

Gewezen deelnemers

- Gebruik van verschillende communicatiemiddelen stimuleren;
- Waar mogelijk meer gepersonaliseerde informatie.

Pensioengerechtigde deelnemers

- > Meer gerichte informatie bieden over het nieuwe pensioenstelsel;
- > Meer toegankelijke en persoonlijke pensioenupdates die begrijpelijk zijn (zoals aanvullende begrijpelijke informatie bij de jaarlijkse UPO's).

Het ontwikkelen van de juiste, relevante communicatie over de nieuwe pensioenregeling is essentieel om begrip en kennis rondom de nieuwe regeling te creëren. In december 2025 doen wij 2 deelnemersonderzoeken. De onderzoeken zullen bij verschillende representatieve deelpopulaties gedaan worden. De resultaten zullen begin 2026 beschikbaar komen. In totaal zullen wij gedurende de komende transitieperiode naar verwachting drie metingen per onderzoek doen.

De Netspar Pensioenbarometer is een specifieke meting die gaat over de tevredenheid van deelnemers over informatieverstrekking inzake het nieuwe pensioenstelsel en de nieuwe pensioenregeling. Deze monitor is ook bedoeld om te kunne benchmarken met andere pensioenfondsen. Dit onderzoek richt zich specifiek op kennis over de nieuwe pensioenregels, het sentiment ten aanzien van de nieuwe regels en het vertrouwen in de nieuwe pensioenregels

Het Behoeftesonderzoek van ADP is een onderzoek dat specifiek gericht is op de doelstellingen zoals deze zijn geformuleerd in het Communicatieplan Wtp. Dit is een van de instrumenten die we inzetten om te monitoren of wij de doelstellingen uit het Communicatieplan Wtp daadwerkelijk realiseren. Dit onderzoek richt zich vooral op de kennis van de nieuwe pensioenregeling bij ADP, het vertrouwen in het pensioenfonds en de communicatiebehoefte van de deelnemers. Inzicht in de antwoorden op deze onderwerpen en hoe deze zich ontwikkelen is van groot belang omdat dit medebepalend is voor inhoud, aard en vorm van onze deelnemer communicatie. De inzichten nemen we mee in de ontwikkeling van toekomstige communicatiemiddelen.

In 2026 gaan we gebruik maken van een doorlopend klantpanel

1. Doel van het panel

- Begrip en communicatie: we toetsen of deelnemers onze communicatiemiddelen begrijpen;
- We vragen uit hoe deelnemers onze communicatie ervaren (beleving, betrouwbaarheid);
- We vragen input: we willen weten welke vragen er zijn over pensioen en de nieuwe pensioenregeling en vragen uit welke informatiebehoefte en welke voorkeuren er zijn.

2. Opzet van het panel

- Doorlopend: niet een eenmalige enquête, maar een vaste groep deelnemers die je periodiek bevraagt (bijv. maandelijks of per kwartaal).
- Samenstelling: representatief voor de deelnemerspopulatie (leeftijd, geslacht, sector, inkomensniveau, pensioensituatie: actief, slaper, gepensioneerd).
- Werving: via nieuwsbrief, portaal, pensioenplanner en samen met de werkgever.

3. Onderzoeksmethoden

- Korte vragenlijsten (online, mobielvriendelijk);
- Kwalitatieve sessies (focusgroepen of online community-discussies);
- Testen van communicatiemiddelen (bijv. prototypes van brieven, digitale nieuwsbrieven, video's etc.).

4. Organisatie & continuïteit

- We zorgen voor goed panelbeheer: database en afspraken rond privacy (AVG);
- Beloning & motivatie: kleine incentives (cadeaubonnen, lotingen) of vooral terugkoppeling over wat er met hun input gebeurt (Jij heeft aangegeven dat... daarom hebben we... aangepast");
- Flexibele insteek: we houden het panel levend met deelnemers die instromen en uitstromen.

5. Rapportage & gebruik

- Elk kwartaal een rapportage met belangrijkste bevindingen als onderdeel van de managementrapportage;
- Snelle polls voor actuele onderwerpen (bijv. Wet toekomst pensioenen);
- Ondersteuning van beleid: input gebruiken bij keuzes rond communicatie.

5. Doelstellingen communicatie

Communicatiedoelstellingen uit het Communicatieplan Wtp	Vraag
KENNIS	
90% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling een persoonlijk pensioenvermogen heeft dat meebeweegt met de beleggingen.	8
60% weet dat de premie het uitgangspunt is (premieregeling) in plaats van de hoogte (uitkering) van het pensioen.	9
50% weet dat de nabestaanden alleen een uitkering krijgen uit de nieuwe pensioenregeling als de deelnemer tijdens het dienstverband overlijdt.	?
70% weet dat het al opgebouwde pensioen wordt omgezet naar de nieuwe regeling.	10
90% weet dat de pensioenuitkering elk jaar kan variëren en dus omhoog én omlaag kan.	11
90% weet dat er een buffer is die hun pensioenuitkering beschermt tegen een daling.	12
95% weet dat na de overgang de uitkering 12 x per jaar maandelijks wordt betaald in plaats van 13 x periodiek.	?
90% weet dat het partnerpensioen elk jaar kan variëren.	?
VERTROUWEN	
90% vindt in het algemeen dat zijn belangen goed worden behartigd (= vertrouwen in het pensioenfonds)	15
COMMUNICATIE	
90% weet waar hij meer informatie kan vinden over de nieuwe pensioenregeling.	22

Panelgesprek over (duurzaam) beleggen

We willen weten welke informatiebehoefte er is

Deelnemers hebben ons in het laatstgehouden klanttevredenheidsonderzoek laten weten dat zij geïnformeerd willen worden over hoe wij beleggen, welke resultaten wij boeken en welke stappen wij maken in duurzaam beleggen.

In 2026 gaan wij met onze deelnemers in gesprek hierover, zodat wij meer inzicht krijgen in welke informatiebehoefte er specifiek leeft. Hiervoor spreken wij met alle doelgroepen en leeftijden.

In het najaar van 2026 plannen we vervolgens een campagne 'beleggen' waarin we de opgedane inzichten over dit onderwerp hebben toegepast.



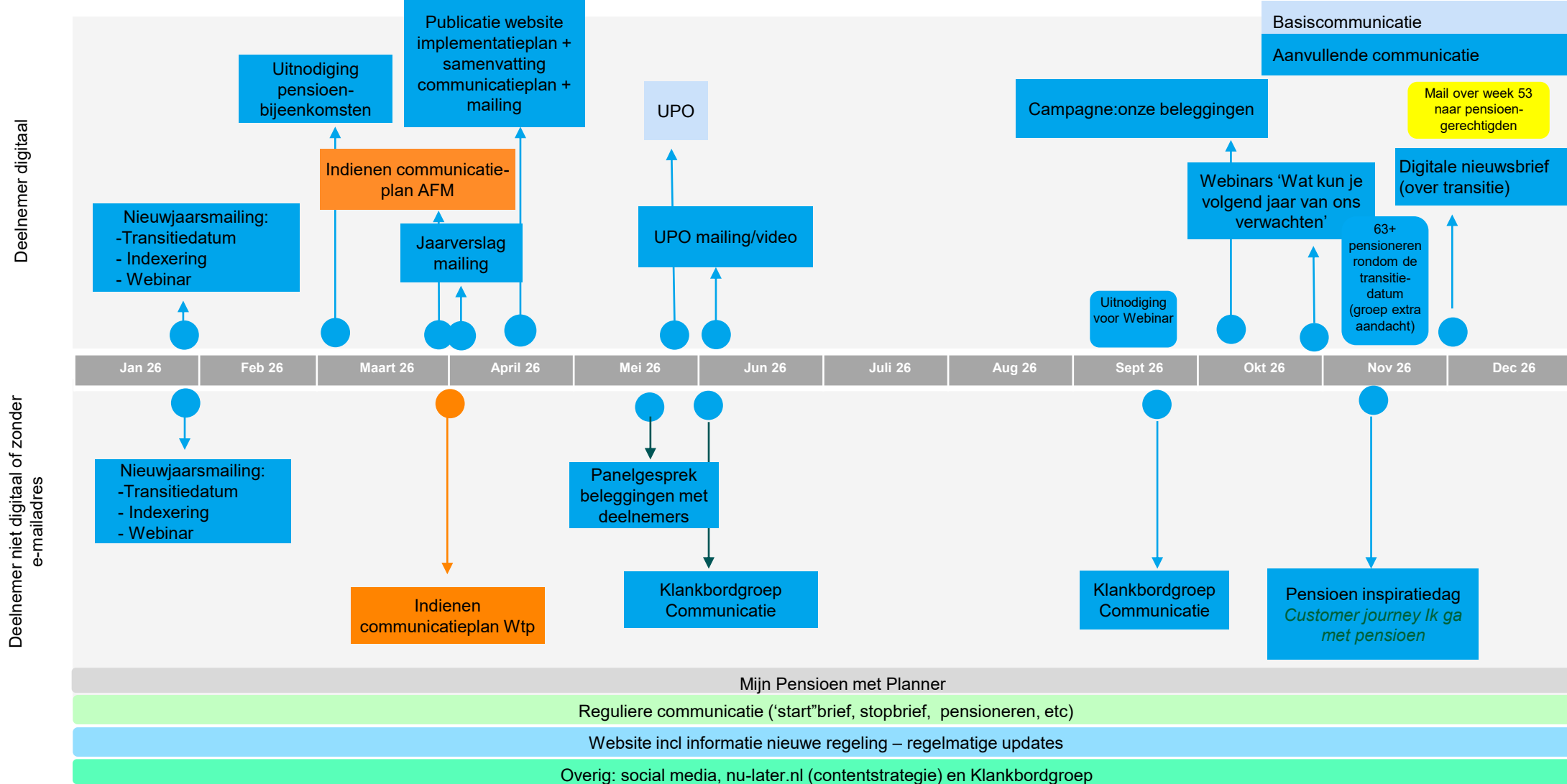
**Onze campagnes
dragen bij aan
communicatie- en
klantbeleving-
doelstellingen**



We onderscheiden de volgende stromen:



Communicatiekalender 2026



Communicatiekalender 2026

Wat betekent dit voor 2026?	Strategische doelstelling	KPI
<p>Aan het begin van het nieuwe jaar sturen we alle deelnemers een mailing met informatie over de nieuwe pensioenregeling en informatie over indexering (met versoepelde regels).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale deelnemers krijgen de mailing per e-mail. • Digitale deelnemers met e-mailadres onbekend, ontvangen een kaart met activatie via een QR-code. • Niet-digitale deelnemers die op post staan krijgen een mailing per post, inclusief een samenvatting van het transitieplan. <p>Campagne: Nieuwjaarsmailing</p>	<p>Duurzaam pensioen Optimale klantbeleving</p>	<p>Open rate > 70% Click rate > 30%</p>
<p>We maken de content en de opmaak van het jaarverslag en verzorgen een e-mailing naar de deelnemers.</p> <p>Campagne: Jaarverslag</p>	<p>Gezond financieel rendement</p>	<p>Open rate > 65% Click rate > 10%</p>
<p>Binnen 2 weken na indienen implementatieplan presenteren we naast het volledige plan een verkorte versie op de website (incl informatie vanuit het communicatieplan), gericht op de deelnemer. We zetten toegankelijke informatie over de status van de nieuwe pensioenregeling op de website. Ook sturen we de deelnemer een nieuwsbriefspecial over de nieuwe regeling, inclusief een uitnodiging voor het webinar. Deze versturen we alleen per e-mail.</p> <p>Campagne: Verkort implementatieplan & website</p>	<p>Duurzaam pensioen</p>	<p>Open rate > 70% Click rate > 30%</p>

Communicatiekalender 2026

Wat betekent dit voor 2026?	Strategische doelstelling	KPI
We organiseren 1 webinar over de nieuwe pensioenregeling voor deelnemers. Campagne: Webinar nieuwe pensioenregeling (verplaatst naar	Optimale klantbeleving Duurzaam pensioen	1.000 aanmeldingen 500 live bezoekers 1.500 views totaal
In mei zullen we met deelnemers in gesprek gaan over ons duurzaam beleggingsbeleid. Naar aanleiding van deze gesprekken zal er in het najaar een campagne gestart worden om de resultaten van deze gesprekken te delen. Campagne: Duurzaam beleggen	Duurzaam pensioen Gezond financieel rendement	n.n.t.b.
Nadat de Upo's voor de actieven zijn verzonden wordt een activatie mailing/video gestuurd waarin deelnemers gemotiveerd worden om hun Upo goed door te nemen. Campagne: UPO mailing/video	Duurzaam pensioen Optimale klantbeleving	Open rate 70% Click rate 30%
Eind november zullen wij weer een digitale update geven over waar we staan met ons pensioenfonds en dan met name de stand van zaken rondom de transitie Campagne. Digitale nieuwsbrief	Optimale klantbeleving	Open rate 70% Click rate 30%
De website geeft relevante informatie over actualiteiten zoals Pensioenakkoord en financiële situatie. Deelnemers vinden hier ook makkelijk de informatie die voor hen relevant is bij life events. Campagne: Website	Duurzaam pensioen Optimale klantbeleving Gezond financieel rendement	info specifieke pagina's en zoekwoorden
Contentstrategie (doorlopend): tekst, video, podcasts en fotografie. Social media	Optimale klantbeleving Duurzaam pensioen	Volgers LinkedIn > 1.200 Volgers Facebook > 500
Wettelijke communicatie (UPO, indexeringsbrief, reglementswijziging, gerichte communicatie bij life events) staan opgenomen in de campagnekalender. Wettelijke communicatie	Correcte en efficiënte uitvoering	
Bespreken van communicatieonderwerpen en toetsen van diverse communicatie-uitingen. De Klankbordgroep vormt ook in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling een belangrijke gesprekspartner. Klankbordgroep Communicatie	Duurzaam pensioen Optimale klantbeleving	1x raadpleging in 2026

Bijbehorende begroting/budget

Campagnes binnen contract APS (x €1.000,-)	2025 B	2025 FC III	2026 B
1Welkomstflow (startbrief ect)			
2Onboarding (klantreis)			
3Reminder welkom (klantreis)			
445e verjaardag (klantreis)			
558e verjaardag (e-mailing) (klantreis)			
6Voorbereiden pensioneren (63) (klantreis)			
7Aanvraag pensioneren (e-mailing) (wettelijk)			
8Pensioen toegekend (wettelijk)			
9Eerste uitkering (e-mailing)			
10Uitkeringsspecificatie (wettelijk)			
Campagnes binnen contract APS			

Aanvullende Campagne kosten(x €1.000,-)	2025 B	2025 FC III	2026 B
1Verhogen aantal emailadressen		2	6
2Jouw pensioen in 1 minuut	16		20
3Warm welkom - ansichtkaart	9		
4Pensioencheck (digitaal welkom)	13	9	15
650e verjaardag (ansichtkaart)	5		6
7Weet hoe je het regelt (60)	10		
8Extra mailing ik ga met pensioen (AOW-1)	10		
9Net met pensioen (groeikaart)	3	2	1
10Nieuwsbrieven (2 maal)	21		25
11Overige (life events kaarten)	11	4	6
12Indexatiebrief	16	10	18
13AO Pensioen		1	
14Pensioeninspiratiedag (uitnodiging en reminder)	7	10	10
16Jaarverslag		2	8
17Campagne voor jongeren	16		
18Pensioenbijeenkomst 55+	1	2	5
19Lagere kosten 2024		-1	
Aanvullende Campagnes	138	41	120

Communicatiekosten WTP (x €1.000,-)	2025 B	2025 FC III	2026 B
Verkort transitieplan	25	2	
Verkort implementatieplan	18	1	20
Krant 100 jaar incl. wtp update		158	
Deelnemerpanels	10		12
Communicatieplan advies en opmaak Wtp	18	7	20
Webinar (2 maal)	15	2	20
Nieuwsbrief over transitie			15
Nieuwjaarsbrief	30	20	20
Advies wettelijke communicatie	15	11	15
Communicatiekosten WTP	131	201	122

Content strategie (x €1.000,-)	2025 B	2025 FC III	2026 B
Website	5	5	5
Rebranding		42	10
Jell Media	20	20	20
Contentplatform	5	5	5
Video ontwikkeling	10	10	15
Content strategie	40	82	55

Events (x €1.000,-)	2025 B	2025 FC III	2026 B
Pensioeninspiratiedag	25	25	25
Events	25	25	25

Onderzoek (x €1.000,-)	2025 B	2025 FC III	2026 B
KTO, survey incl. verzendkosten	15	41	5
Onderzoek	15	41	5

Overige (x €1.000,-)	2025 B	2025 FC III	2026 B
Druk en verzendkosten	100	40	65
Overig	23	35	24
Overige	123	75	89

Totaal communicatiekosten	471	465	416
----------------------------------	------------	------------	------------

KPI's 2026

KPI NAAM	DOEL	OPMERKINGEN
# bezoeken website	300000	Wordt via het bestuurdersportaal toegelicht
Digitaliseringsgraad actieven	99%	
Digitaliseringsgraad gepensioneerden	60%	
Digitaliseringsgraad slapers	80%	
Nieuwjaarsmailing click rate	40%	
Nieuwjaarsmailing open rate	70%	
Nieuwsbrief click rate	45%	
Nieuwsbrief open rate	70%	
Bezoeken pagina nieuwe pensioenstelsel	5000	toegevoegd
Jaarverslag mailing openrate	70%	toegevoegd
Jaarverslag doorklikrate	25%	toegevoegd
Tevredenheid communicatie	8	

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 11: Netspar Pensioenbarometer Ahold Delhaize Pensioen



Ahold Delhaize
Pensioen



ADP Netspar Pensioenbarometer Najaar 2025

—
Rapportage |

De aanleiding

Barometer voor de nieuwe pensioenregeling

Nieuwe pensioenregeling per 2028

- Net als alle andere pensioenfondsen is Ahold Delhaize Pensioen volop bezig met de voorbereidingen voor de overstap naar het nieuwe pensioenstelsel met als doel deze in 2028 in te laten gaan.
- Voor, tijdens en na de transitie wil ADP het sentiment ten aanzien van de nieuwe pensioenregeling meten en volgen onder de gepensioneerden, actieve- en gewezen deelnemers.

Pensioenbarometer

- Het is van groot belang om inzicht te hebben in de huidige stand van zaken ten aanzien van het kennisniveau van en sentiment over de nieuwe pensioenregels, omdat dit medebepalend is voor de inhoud, aard en toonzetting van de communicatie richting de deelnemers. Daarnaast is het belangrijk deze kennis en het sentiment de komende jaren te blijven monitoren zodat de communicatie daarop kan worden gefinetuned.
- Deze barometer biedt een juiste vinger aan de pols. Door periodieke uitvoering van de pensioenbarometer wordt duidelijk hoe bovengenoemde aspecten zich in de loop van de tijd ontwikkelen.
- Dit rapport geeft inzicht in de huidige kennis en het huidige sentiment ten aanzien van de nieuwe pensioenregels en de overgang naar deze nieuwe regeling.

Doel: *Inzicht in en monitoren van de kennis, het sentiment, de impact en wensen van de communicatie rondom (de invoering van) het nieuwe pensioenstelsel.*

Online kwantitatief onderzoek

- Het onderzoek is uitgestuurd naar deelnemers van Ahold Delhaize Pensioen.
- In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen gepensioneerden, gewezen en actieve deelnemers, omdat de kennis en het sentiment onder deze drie groepen mogelijk verschilt. Daarnaast is er onderscheid gemaakt tussen verschillende leeftijdsgroepen.
- We hebben in totaal ruim 25.535 online uitnodigingen verstuurd. In totaal hebben 2.037 deelnemers de vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd van 2 t/m 14 december 2025. Respondenten hebben circa 20 vragen beantwoord en deden gemiddeld 11 à 12 minuten over het invullen daarvan.
- De exacte verdeling van de steekproef en de volledige technische verantwoording zijn terug te vinden aan het einde van deze rapportage.

Het onderzoek

Toetsen kennis en sentiment nieuwe pensioenregels

Leeswijzer

- Dit rapport start met een management summary waarin de belangrijkste inzichten en adviezen uiteen worden gezet. Vervolgens worden de drie kernonderdelen van het onderzoek behandeld (kennis, sentiment en behoeften rondom communicatie). Hierbij zorgen we voor heldere titels bij grafieken of afbeeldingen om dit onderscheid duidelijk te maken. De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.
- In de rapportage presenteren we de resultaten van de drie deelnemers groepen (gepensioneerd, actief en gewezen).
 - Significante verschillen tussen de doelgroepen geven we weer met een * en een letter (A=actieve deelnemer, B=gewezen deelnemer, C=gepensioneerde deelnemer).
 - Significante verschillen met de benchmark worden weergegeven met een Δ .
 - Relevante verschillen binnen de doelgroepen (bijvoorbeeld leeftijd) vermelden we in de sub conclusies.
- De antwoorden op open vragen zijn op kwalitatieve wijze verwerkt in de rapportage. Dit betekent dat we citaten van deelnemers hebben geselecteerd die het algemene gevoel van de antwoorden op die vraag weergeven.
- Bij een respons van minder dan 50 bij een vraag, moeten de antwoorden als indicatief worden beschouwd. Indien dit het geval is, is dit aangegeven.

Netspar Monitor benchmark

Door aansluiting bij de Netspar Monitor Deelnemerservaringen verkrijgt Ahold Delhaize Pensioen de noodzakelijke vinger aan de pols en kunnen we de cijfers in een bredere context plaatsen door het vermelden van benchmarks, gebaseerd op de andere fondsen die aan dit onderzoek deelnemen. ADP wordt hierin vergeleken met fondsen die net als ADP nog niet zijn ingevaren in het nieuwe pensioenstelsel.

- Significante verschillen met de benchmark worden aangeduid met een Δ . Als de resultaten van ADP significant hoger zijn staat er Δ . Als deze lager zijn staat er ∇ .

Management samenvatting

Management samenvatting

Informeel actief met transparante en eerlijke berichten gericht op het individu.



Deelnemers zijn overwegend tevreden over Ahold Delhaize Pensioen en waarderen de informatievoorziening vanuit het fonds

Deelnemers tonen hoge mate tevredenheid over Ahold Delhaize Pensioen.

- Alle doelgroepen geven Ahold Delhaize Pensioen een goed rapportcijfer. Gepensioneerden zijn het meest tevreden, actieve en gewezen deelnemers iets minder.
- De tevredenheid over ADP hangt samen met vertrouwen, informatievoorziening en dienstverlening.
- ADP scoort op tevredenheid en informatie beter dan de benchmark.



Verschuif communicatie van DAT naar WAT

Bekendheid met nieuwe pensioenregels is hoog, maar de inhoudelijke kennis blijft beperkt.

- Vrijwel alle deelnemers weten dat er nieuwe pensioenregels aankomen. De meeste deelnemers weten slechts globaal wat deze regels inhouden.
- Gepensioneerden zijn beter geïnformeerd dan actieve en gewezen deelnemers.
- Gewezen deelnemers twijfelen vaker aan de transparantie van het nieuwe stelsel.
- Actieve en gepenseerde deelnemers begrijpen vaker dan de benchmark waarom het pensioen anders geregeld moet worden.



Neem onzekerheid serieus door zorgen te benoemen en verwachtingen realistisch te managen

Het sentiment over de overgang is overwegend voorzichtig, waarbij de gepensioneerden zich positiever uiten.

- Interesse is de meest voorkomende emotie bij het nieuwe pensioenstelsel.
- Tegelijkertijd voelen veel deelnemers zich waakzaam, onzeker of bezorgd.
- Actieve en gewezen deelnemers uiten zich wat negatiever over de overgang dan gepensioneerden. Zij overzien de impact op hun persoonlijke situatie minder goed.
- Ten opzichte van de benchmark hebben ADP-deelnemers vaker vertrouwen in een zorgvuldige overgang naar het nieuwe stelsel door ADP.



De communicatie is duidelijk, maar maakt nog onvoldoende inzichtelijk wat de veranderingen betekenen voor de persoonlijke pensioensituatie.

Communicatie over de nieuwe pensioenregeling bereikt veel deelnemers, maar mist persoonlijke impact.

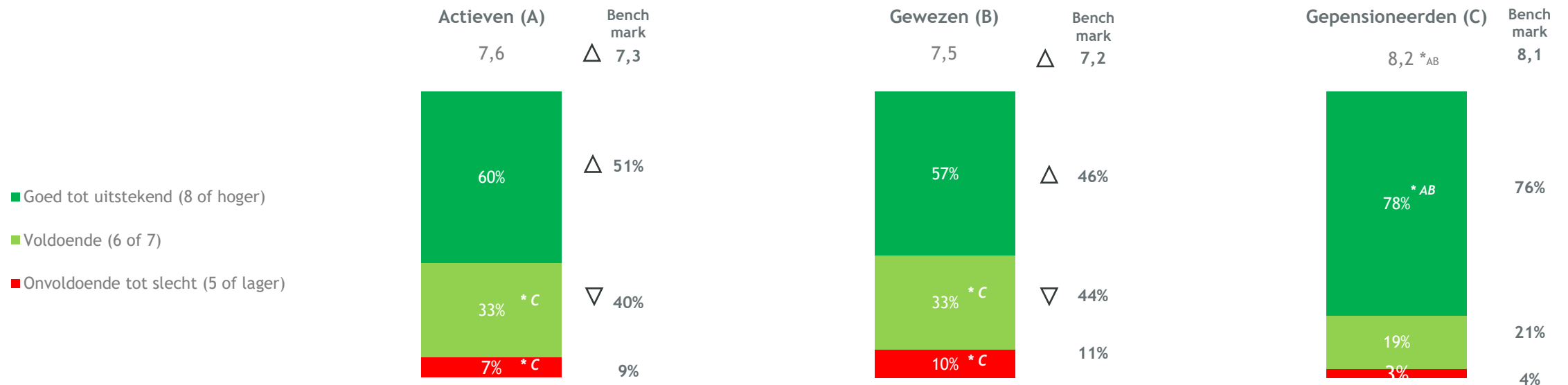
- De meerderheid van de deelnemers heeft informatie van Ahold Delhaize Pensioen gezien.
- E-mail is de belangrijkste informatiebron, aangevuld met de online nieuwsbrief en de website van ADP.
- De communicatie wordt als duidelijk en begrijpelijk ervaren.
- ADP bereikt deelnemers vaker via eigen kanalen vergeleken met de benchmark, vooral via de e-mail.
- De persoonlijke relevantie van de communicatie en het inzicht wat de impact is van de overgang op de eigen situatie kan worden versterkt.

Resultaten Tevredenheid ADP

Alle doelgroepen geven Ahold Delhaize Pensioenfonds een goed rapportcijfer. Gepensioneerden geven de hoogste cijfers.

- Actieven t/m 39 jaar geven ADP een hoger gemiddeld rapportcijfer (7,9) dan actieven van 40 t/m 55 jaar (7,4)*.
- De actieven en gewezen van ADP geven hun pensioenfonds een beter cijfer dan de benchmark.

Hoe tevreden ben je over Ahold Delhaize Pensioen in zijn geheel?



Vraag: Hoe tevreden ben je over Ahold Delhaize Pensioen in zijn geheel?

Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

*Resultaten indicatief i.v.m. lage n.

*B = significant hoger dan doelgroep (B)

Δ = significant hoger/lager dan de benchmark

Actieven geven hoge cijfers voor communicatie van- en vertrouwen in het fonds. Lagere cijfers wegens een lage betrokkenheid met pensioen.

- Ook de onzekerheid over het nieuwe stelsel speelt voor actieven mee bij het geven van (on)voldoende cijfers.

Toelichting rapportcijfer

Zeer tevreden (8 of hoger)
(n=416)

“Duidelijke en regelmatige communicatie.”

“Ik heb alle vertrouwen in de veilige toekomst van Ahold.”

*“Goede voorlichting. Overzichtelijke website.
Rekentool/planner.”*

“Bij contact wordt ik altijd goed en duidelijk geholpen.”

“Goede communicatie, stabiel resultaat.”

“Het is goed geregeld.”

Tevreden (6 of 7)
(n=228)

“Neutraal, bouw het nu op verder nog niks mee te maken gehad.”

“Het opgebouwde pensioen vind ik aan de lage kant.”

“Krijg wel info, maar leeft nog niet echt.”

“Ik ben niet blij met het uitstel tot 2028.”

“Ik weet ook niet hoeveel invloed ik kan uitoefenen op m’n eigen geld besteding.”

Ontevreden (5 of lager)
(n=50)

“Ik ben er niet mee bezig.”

“Wat kan ik eraan veranderen?”

“Het is allemaal erg ongewis wat er te gebeuren staat en wat voor invloed dat dit op toekomstige pensioenuitkeringen voor invloed heeft.”

“Weet nog niet wat mij te wachten staat.”

“Ik kan/mag niet over de toekomst van mijn eigen pensioen beslissen.”

De informatievoorziening speelt bij gewezen deelnemers mee in de beoordeling van ADP. Een deel is (nog) niet bezig met pensioen.

- Gewezen deelnemers spreken ook over een algemeen gevoel van vertrouwen in een goed pensioen.

Toelichting rapportcijfer

Zeer tevreden (8 of hoger)
(n=185)

“Ik word netjes geïnformeerd en heb het idee dat het een solide Pensioenfonds is.”

“Vanaf begin goede voorlichting.”

“Goed rendement en duidelijke info voorziening.”

“Pensioenfonds is betrouwbaar en bekend.”

“Goed en heldere informatie.”

Tevreden (6 of 7)
(n=115)

“Lastig aan te geven, heb mij nog niet genoeg verdiept in het onderwerp.”

“Altijd goed geïnformeerd.”

“Ik weet niet zoveel hierover.”

“Eigenlijk puur op gevoel.”

“Mijn verwachting is dat ik een goed pensioen krijg van Ahold Delhaize Pensioen.”

Ontevreden (5 of lager)
(n=25*)

“Wij hebben er toch niets over te zeggen als burger.”

“Ik heb nog niets uitgezocht dus geen idee.”

“De hoogte van te verwachten pensioen valt me tegen.”

Vraag: Kunt u dit toelichten?

Basis: Alle gewezen (n=325)

*Resultaten indicatief i.v.m. lage n.

Gepensioneerden zijn blij met de tijdige betalingen en communicatie. Men is minder tevreden over ADP door de hoogte van de betalingen.

- Een aantal gepensioneerden laten zich positief uit over de website.
- Er heerst echter ook onvrede over het uitstel van invaren van het nieuwe stelsel naar 2028.

Toelichting rapportcijfer

Zeer tevreden (8 of hoger) (n=796)

“Altijd op tijd en waar nodig tijdige communicatie.”

“Goede en duidelijke informatie.”

“Erg tevreden met huidige pensioen en hoe contacten verlopen met pensioenfonds.”

“Website overzichtelijk. Regelmatig informatie toegestuurd.”

“Ahold regelt het goed en betrouwbaar.”

“Tot nu toe tevreden. Indexering mag wel wat hoger.”

Tevreden (6 of 7) (n=190)

“Inflatie wordt niet bijgehouden over de laatste jaren.”

“Een minpunt vind ik dat de pensioenen maar maximaal 5% verhoogd mogen worden!”

“Mocht wat meer zijn.”

“Heel vervelend dat de overgang naar nieuwe pensioen is uitgesteld.”

“Matige beleggingsresultaten”

Ontevreden (5 of lager) (n=32)*

“Het is een jaar uitgesteld, voor mij onbegrijpelijk.”

“Heel erg weinig indexatie...”

“De pensioenen zijn ver achter gebleven in hun uitkering. Het duurt te lang voordat het Ahold pensioenfonds invaart”

“Weinig pensioen.”

“Traag, weinig transparant, warrige communicatie.”

“Bijna nooit compensatie.”

Vraag: Kunt u dit toelichten?

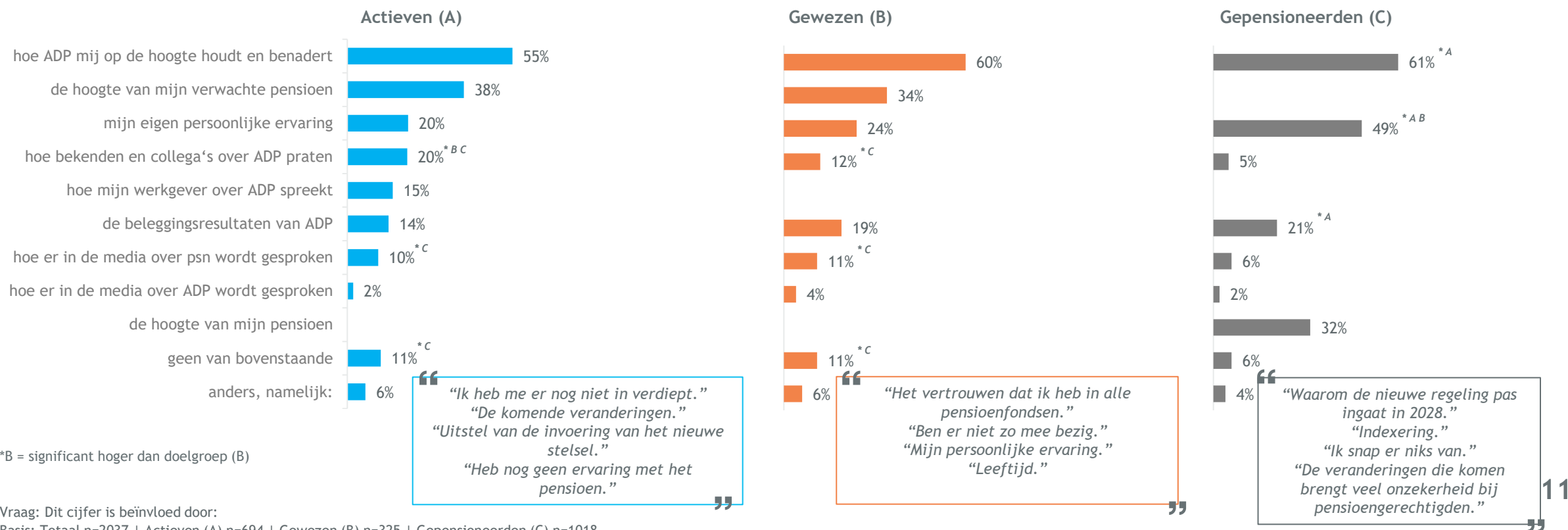
Basis: Alle gepensioneerden (n=1018)

*Resultaten indicatief i.v.m. lage n.

Voor meer dan de helft van de deelnemers beïnvloedt de benadering van ADP het rapportcijfer. Ook de hoogte van het (verwachte) pensioen speelt mee.

- Voor gepensioneerden is de eigen persoonlijke ervaring vaker van invloed op het rapportcijfer (49%) dan voor actieve- (20%) en gewezen deelnemers (24%).
- Onderlinge communicatie speelt voor jonge actieven (t/m 39 jaar) mee: hoe bekenden, collega's (28%) en de werkgever (28%) over ADP praten beïnvloedt voor hen vaker het rapportcijfer dan voor actieven van 56+ jaar (resp. 16% & 13%)*.

Dit cijfer is beïnvloed door:



*B = significant hoger dan doelgroep (B)

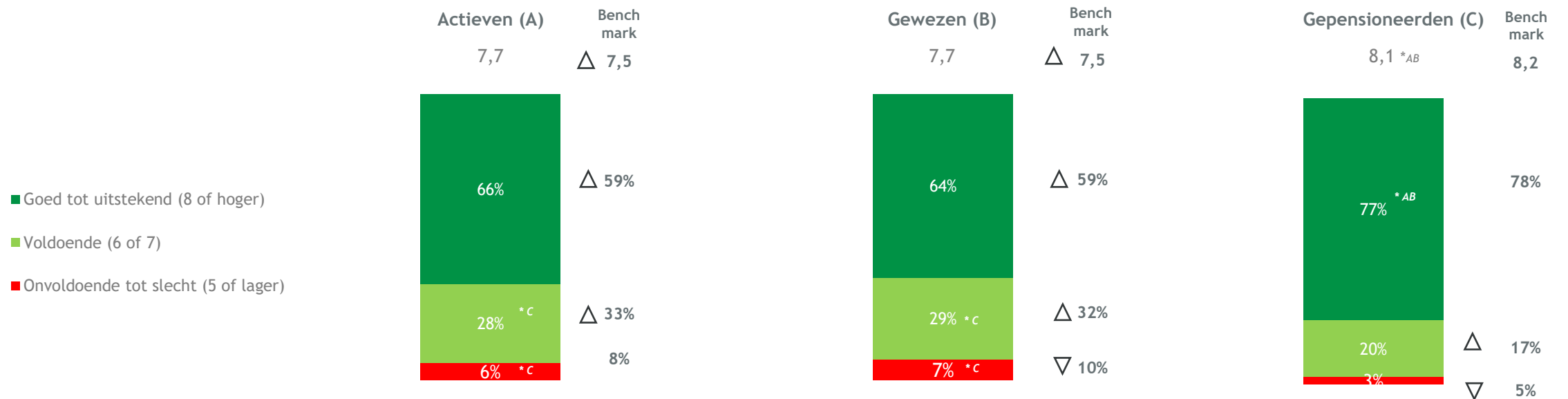
Vraag: Dit cijfer is beïnvloed door:
 Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

*Resultaten indicatief i.v.m. lage n.

Twee op de drie deelnemers geeft de informatie over pensioen van ADP een goed cijfer. Bijna niemand geeft een onvoldoende.

- Gepensioneerden zijn het vaakst tevreden met de informatie over het pensioen.
- Net als bij de algemene tevredenheid beoordelen de actieven en gewezen de informatie vanuit hun pensioenfondsen beter dan de benchmark.

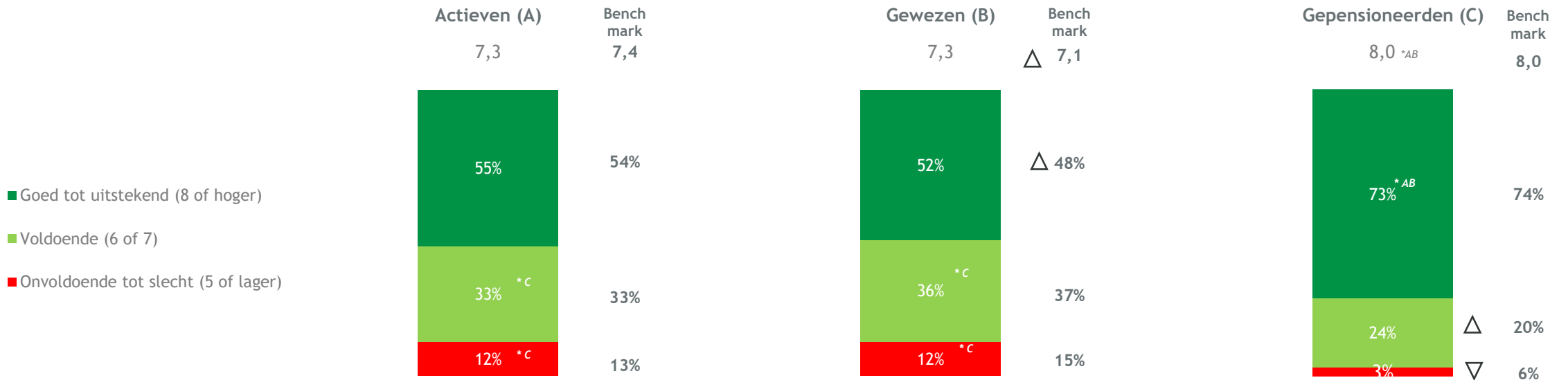
De informatie over mijn pensioen.



Gepensioneerden zijn het vaakst positief over de hulp van ADP bij vragen over pensioen.

- Actieve- en gewezen deelnemers geven vaker een onvoldoende rapportcijfer voor de hulp bij vragen (resp. 12% & 12%) dan gepensioneerden (3%).
- Gewezen zijn positiever over de hulp bij vragen over hun pensioen vergeleken met de benchmark.

De hulp bij vragen over mijn pensioen.



Vraag: Hoe beoordeel je Ahold Delhaize Pensioen op de volgende onderdelen? De hulp bij vragen over mijn pensioen.
 Basis: Totaal n=1293 | Actieven (A) n=449 | Gewezen (B) n=174 | Gepensioneerden (C) n=670

*B = significant hoger dan doelgroep (B)
 Δ = significant hoger/lager dan de benchmark

Resultaten

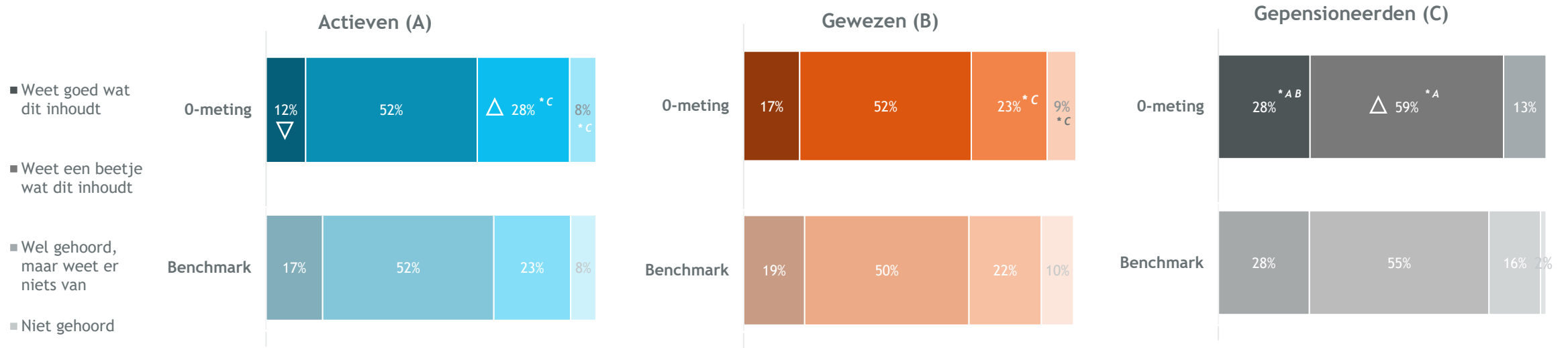
Kennis nieuwe pensioenregeling



Zes van de 10 deelnemers weet een beetje tot goed wat de nieuwe regels voor pensioen inhouden.

- Gepensioneerden weten vaker goed wat de nieuwe regels inhouden (28%) dan actieve- (12%) en gewezen deelnemers (17%). Andersom hebben actieve- (8%) en gewezen deelnemers (9%) vaker niet gehoord over de nieuwe regels dan gepensioneerden (0%).
- De gepensioneerden van ADP geven vaker aan (goed of een beetje) te weten wat het nieuwe pensioenstelsel inhoudt vergeleken met de benchmark. Actieven geven juist vaker aan wel gehoord te hebben van de nieuwe regels, maar hier niets van af te weten vergeleken met de benchmark.

Weet je dat er binnenkort nieuwe regels voor pensioen komen?



Vraag: Weet je dat er binnenkort nieuwe regels voor pensioen komen?

Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

*B = significant hoger dan doelgroep (B)

△ = significant hoger/lager dan de benchmark

Deelnemers van ADP begrijpen in het algemeen goed waarom het pensioen anders geregeld moet worden.

- Het begrip onder de actieven en gepensioneerden van ADP is hoger in vergelijking met de benchmark.

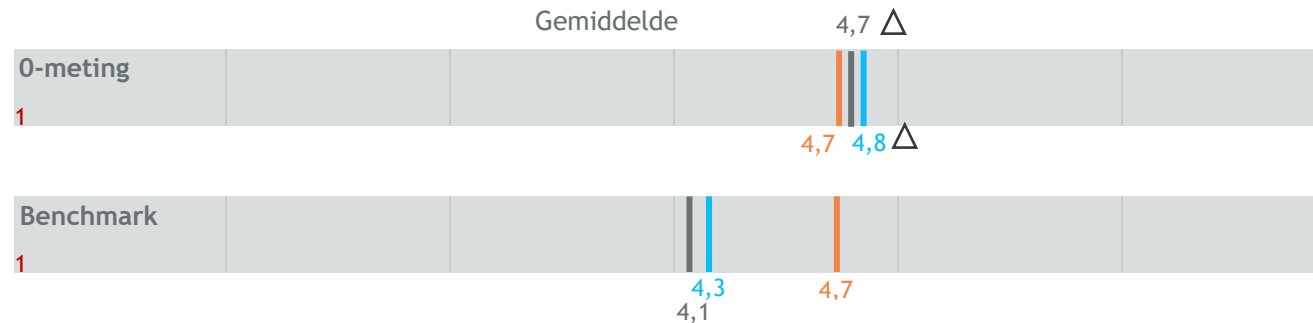
In hoeverre begrijp je waarom het pensioen anders geregeld moet worden? Schuif het bolletje naar de plek van je antwoord.

■ Actieven (A)

■ Gewezen (B)

■ Gepensioneerden (C)

Ik begrijp **helemaal niet** waarom het pensioen anders geregeld moet worden



Ik begrijp **heel goed** waarom het pensioen anders geregeld moet worden

Vraag: In hoeverre begrijp je waarom het pensioen anders geregeld moet worden?

Basis: Iedereen die bekend is met de transitie: Totaal n=1582 | Actieven (A) n=473 | Gewezen (B) n=232 | Gepensioneerden (C) n=877

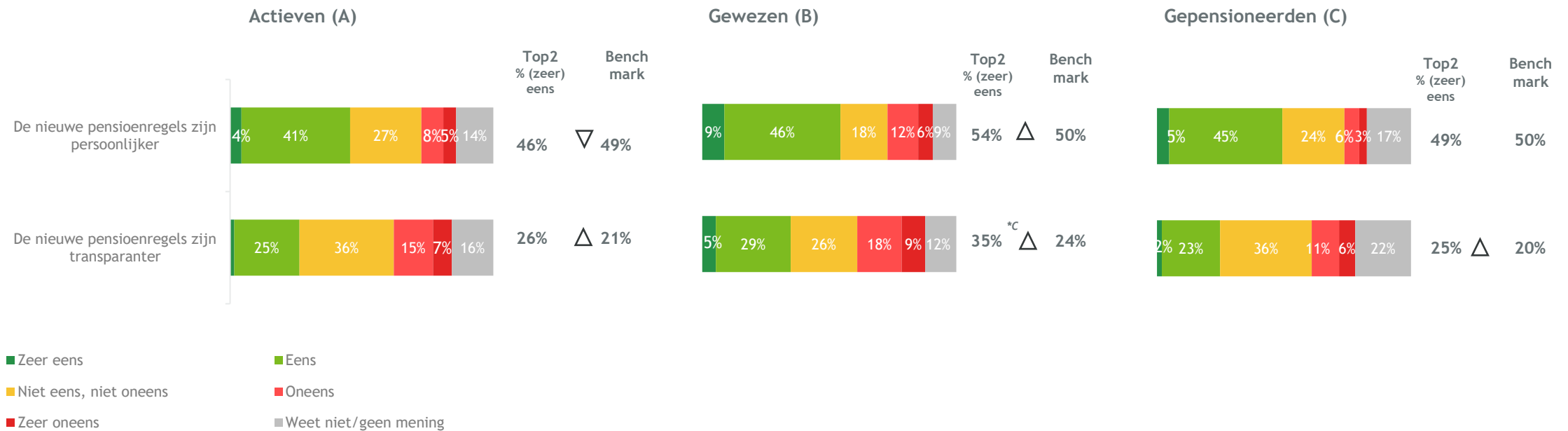
*B = significant hoger dan doelgroep (B)

△ = significant hoger/lager dan de benchmark

Ongeveer de helft van de deelnemers vindt de nieuwe pensioenregels persoonlijker. Een kwart vindt ze transparanter.

- Actieve- (13%) en gewezen deelnemers (18%) vinden de nieuwe regels vaker minder persoonlijk dan gepensioneerden (9%).
- Gewezen deelnemers (35%) vinden de nieuwe regels vaker transparanter dan gepensioneerden (25%).
- Alle deelnemers van ADP vinden de nieuwe pensioenregels transparanter dan de benchmark.
- Actieven ervaren de regels minder vaak als persoonlijker dan de benchmark. Dit in tegenstelling tot de gewezen deelnemers, die hoger scoren dan de benchmark.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: Iedereen die bekend is met de transitie: Totaal n=1582 | Actieven (A) n=473 | Gewezen (B) n=232 | Gepensioneerden (C) n=877

*B = significant hoger dan doelgroep (B)

Δ = significant hoger/lager dan de benchmark

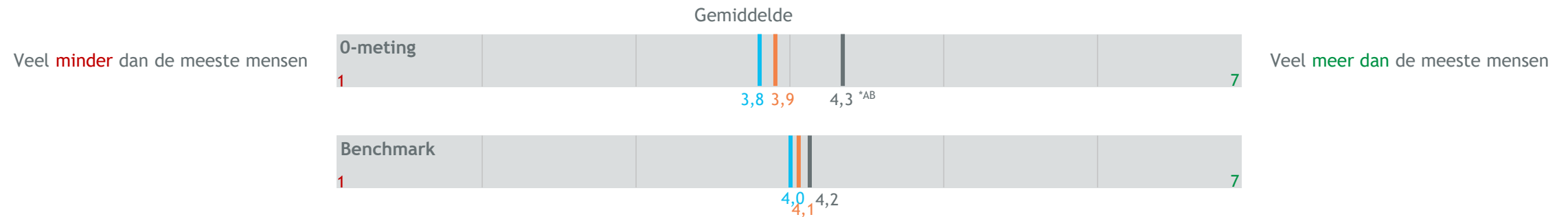
Deelnemers van ADP denken dat ze goed op de hoogte zijn van de nieuwe regels: ze geven vaker dan gemiddeld aan dat men meer weet over de nieuwe regels dan de meeste mensen. Dit geldt vooral voor gepensioneerden.

Vergeleken met anderen, hoeveel weet je over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel? Schuif het bolletje naar de plek van je antwoord.

■ Actieven (A)

■ Gewezen (B)

■ Gepensioneerden (C)



Vraag: hoeveel weet je over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel?

Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

*B = significant hoger dan doelgroep (B)



= significant hoger/lager dan de benchmark



Ahold Delhaize
Pensioen

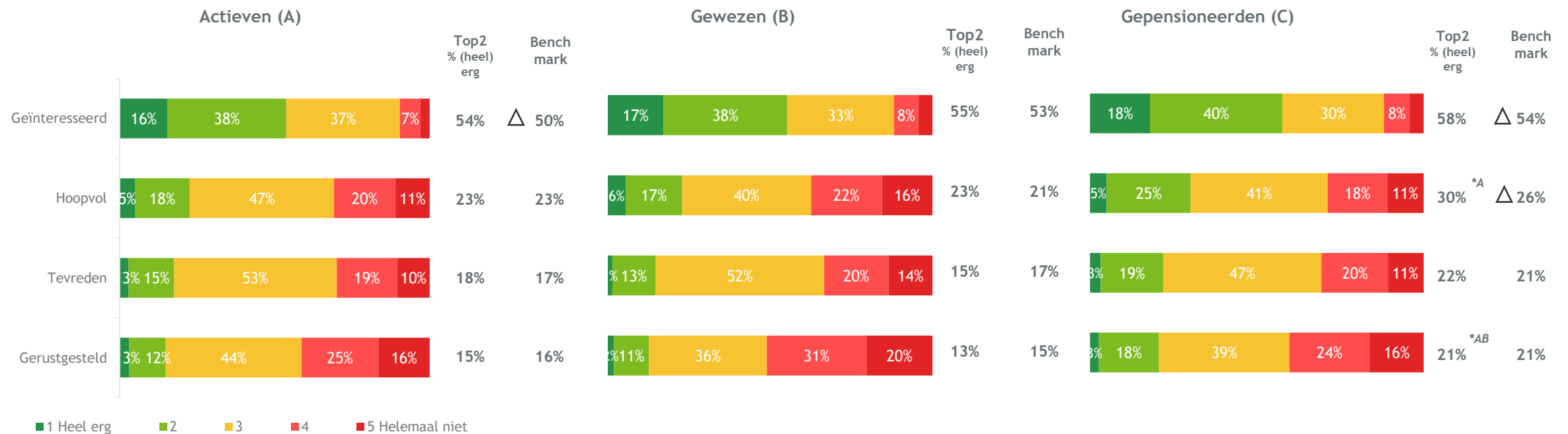
MWM²
experts in luisteren

Resultaten Sentiment nieuwe pensioenregeling

In positieve zin voelen deelnemers zich met name geïnteresseerd in de nieuwe regels voor pensioen. Een gerustgesteld of tevreden gevoel blijft achter.

- Jonge deelnemers (t/m 39 jaar) voelen zich vaker tevreden (27%), hoopvol (34%) en gerustgesteld (26%) dan deelnemers van 40 t/m 55 jaar (resp. 15%, 20% & 10%)*. Dit geldt voor zowel actieven als gewezen deelnemers.
- Actieven en gepensioneerden van ADP zijn meer geïnteresseerd dan gemiddeld (benchmark).

Hoe voel je je als je denkt aan de nieuwe regels voor pensioen? **Positieve** emoties



Vraag: Hoe voel je je als je denkt aan de nieuwe regels voor pensioen?

Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

*Resultaten indicatief i.v.m. lage n.

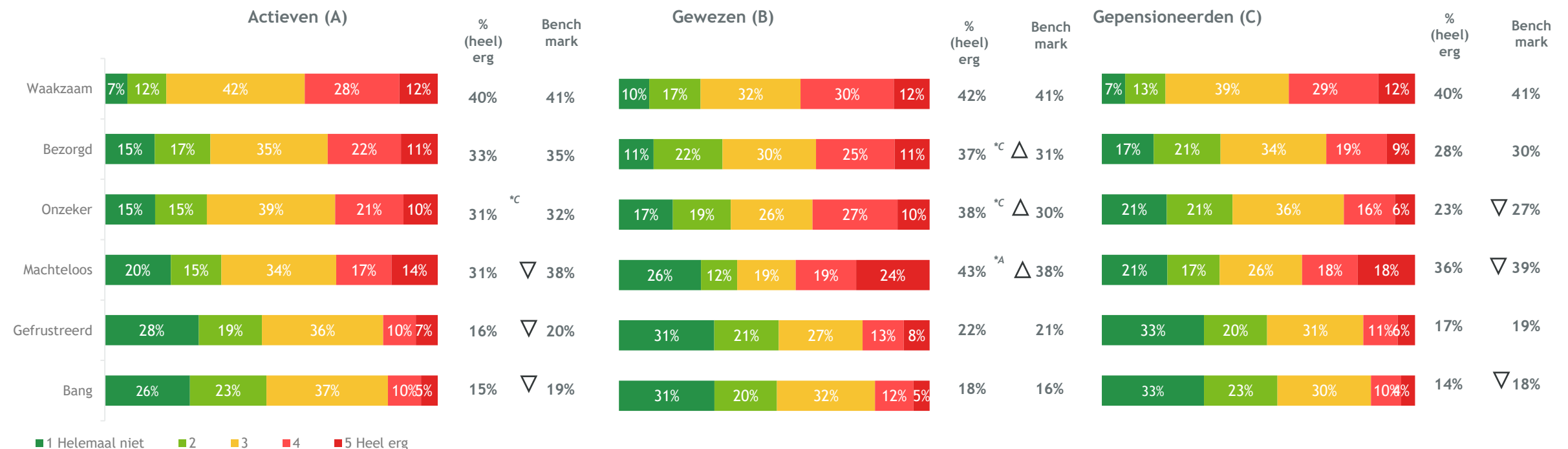
*B = significant hoger dan doelgroep (B)

△ = significant hoger/lager dan de benchmark

Vier van de 10 deelnemers voelt zich waakzaam over de nieuwe pensioenregels. Ook voelt een deel zich bezorgd, onzeker of machteloos.

- Een onzeker gevoel komt vaker voor bij actieve- (31%) en gewezen deelnemers (38%) dan bij gepensioneerden (23%).
- Actieven van ADP voelen zich minder vaak machteloos, gefrustreerd en bang vergeleken met de benchmark. Ook de gepensioneerden laten een aantal negatieve emoties minder vaak zien: onzeker, machteloos en bang. Dit in tegenstelling tot gewezen deelnemers die zich vaker dan gemiddeld bezorgd, onzeker of machteloos voelen over de nieuwe regels.

Hoe voel je je als je denkt aan de nieuwe regels voor pensioen? **Negatieve** emoties



Vraag: Hoe voel je je als je denkt aan de nieuwe regels voor pensioen?

Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

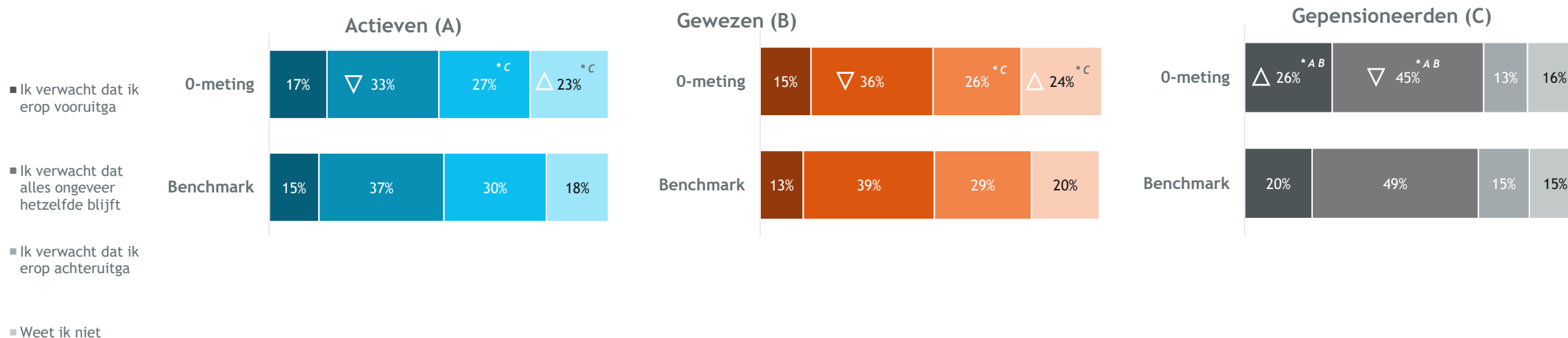
^{*B} = significant hoger dan doelgroep (B)

Δ = significant hoger/lager dan de benchmark

Als het gaat om verwachte uitbetaling zien gepensioneerden de overstap van de oude naar de nieuwe regeling positiever in dan actieve- en gewezen deelnemers.

- Zeven van de 10 gepensioneerden denken dat alles hetzelfde of beter wordt. Omgekeerd denkt een kwart van de actieve- en gewezen deelnemers dat ze er op achteruit gaan.
- Actieven, gepensioneerden en gewezen verwachten minder vaak dat alles ongeveer hetzelfde blijft dan de benchmark. Gepensioneerden denken er echter vaker op vooruit te gaan.

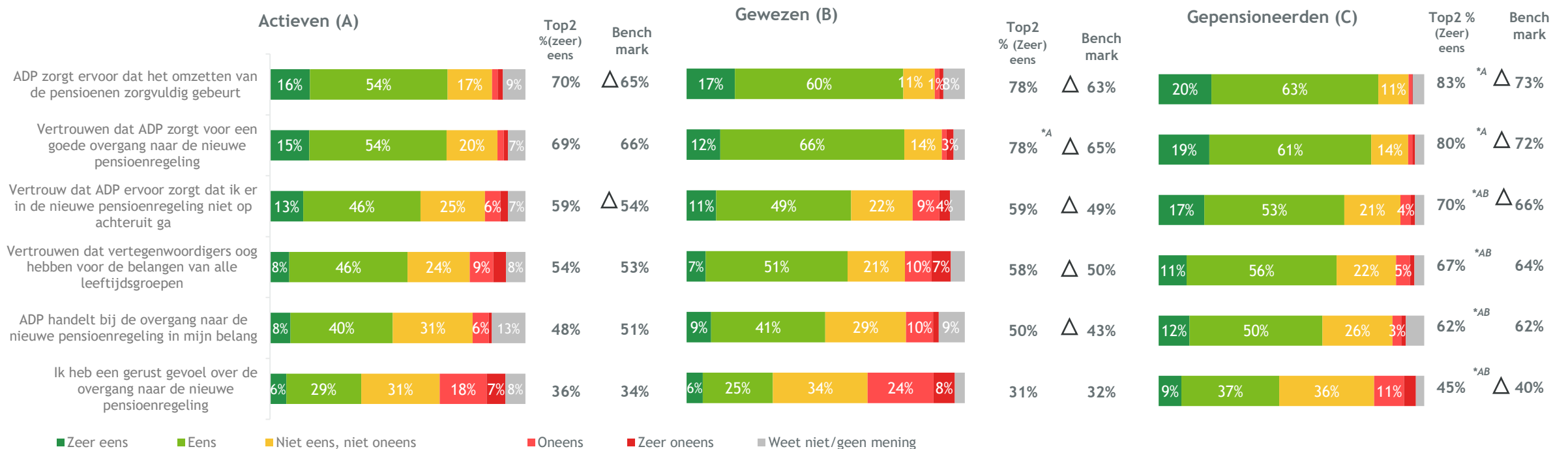
Wat denk je dat er met jouw pensioen gebeurt als Ahold Delhaize Pensioen overstapt op de nieuwe regels?



Zeven van de 10 deelnemers verwachten dat ADP de overgang naar de nieuwe regeling zorgvuldig en goed uitvoert.

- Gepensioneerden zijn positiever dan actieven over een goede en zorgvuldige overgang. Daarnaast geven gepensioneerden vaker aan dat men vertrouwt dat ADP ervoor zorgt dat ze er niet op achteruitgaan, dat ADP handelt in hun belang en zijn zij geruster over de overgang.
- Vergeleken met de benchmark denken actieven, gepensioneerden en gewezen vaker dat hun pensioenfonds ervoor zorgt dat het omzetten zorgvuldig gebeurt en vertrouwt men er meer op dat hun pensioenfonds ervoor zorgt dat men er niet op achteruit gaat.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

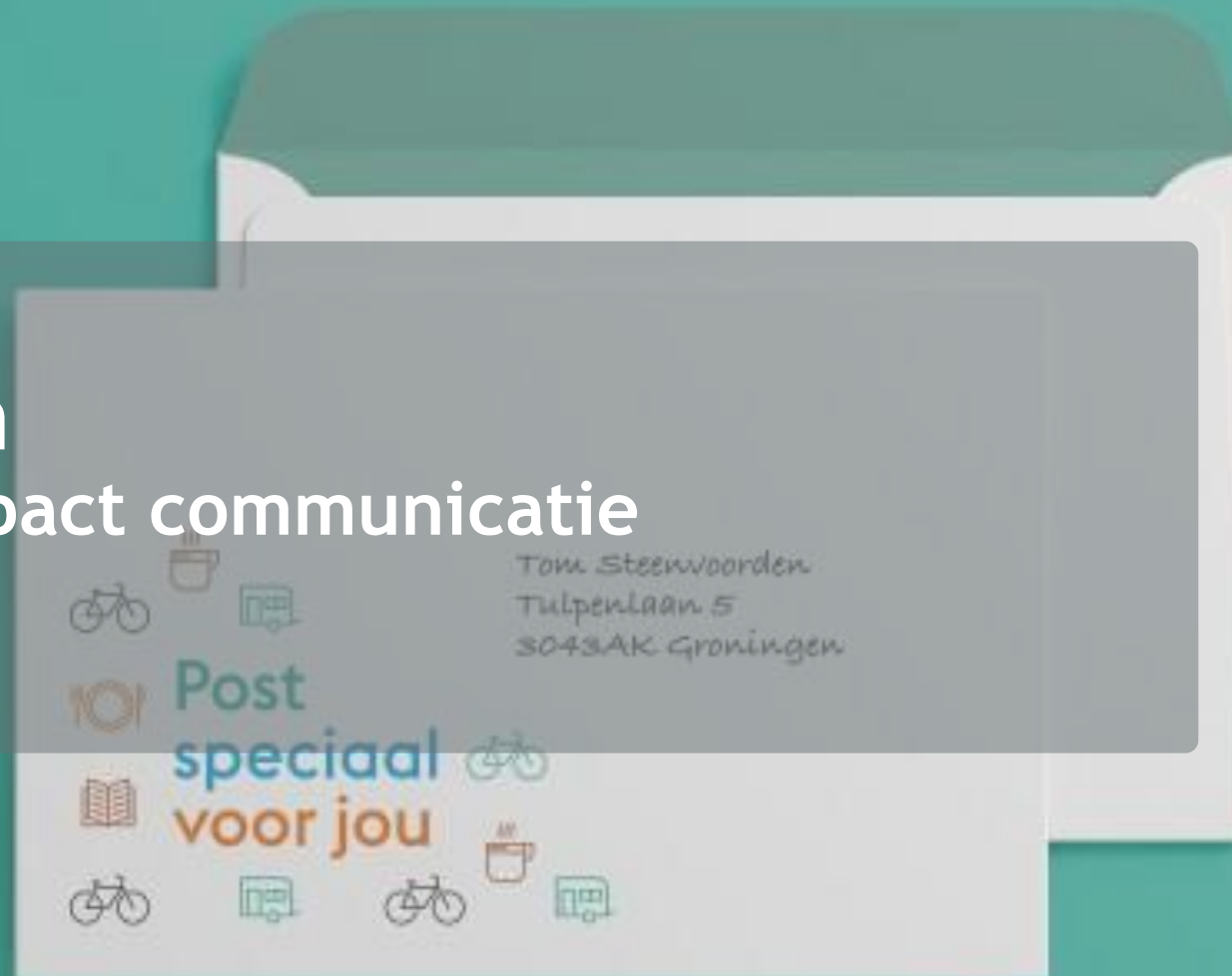
Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

*B = significant hoger dan doelgroep (B)

△ = significant hoger/lager dan de benchmark

Resultaten

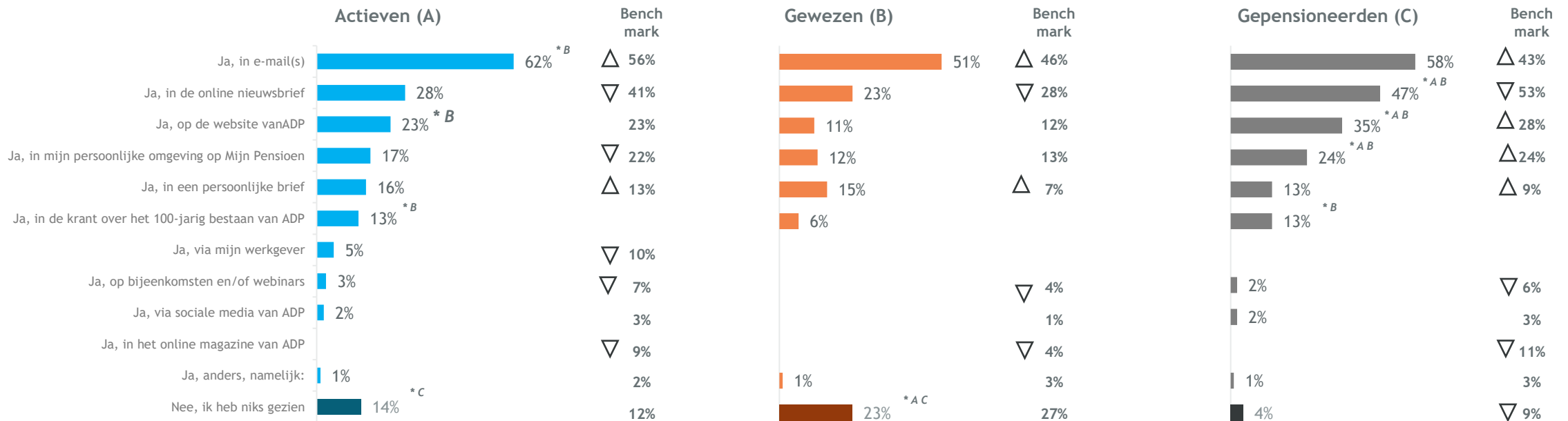
Bereik en impact communicatie



De meerderheid heeft de afgelopen 6 maanden informatie van ADP gezien over de nieuwe pensioenregeling, met name actieven en gepensioneerden.

- De belangrijkste bron van informatie is voor alle doelgroepen e-mail(s) van ADP.
- Gepensioneerden zagen in het algemeen vaker informatie vanuit ADP over de nieuwe pensioenregeling, slecht 4% geeft aan niets te hebben gezien. Zij zagen vaker informatie in de online nieuwsbrief, website, persoonlijke omgeving op Mijn Pensioen en in de krant over het 100-jarig bestaan van ADP.
- Vergeleken met andere fondsen (benchmark) lezen ADP deelnemers vaker informatie over het nieuwe stelsel in e-mails van ADP en minder vaak in een online nieuwsbrief.

Heb je de afgelopen 6 maanden informatie van Ahold Delhaize Pensioen over de nieuwe pensioenregeling van Ahold Delhaize Pensioen gezien?



Vraag: Heb je de afgelopen 6 maanden informatie van Ahold Delhaize Pensioen over de nieuwe pensioenregeling van Ahold Delhaize Pensioen gezien?

Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

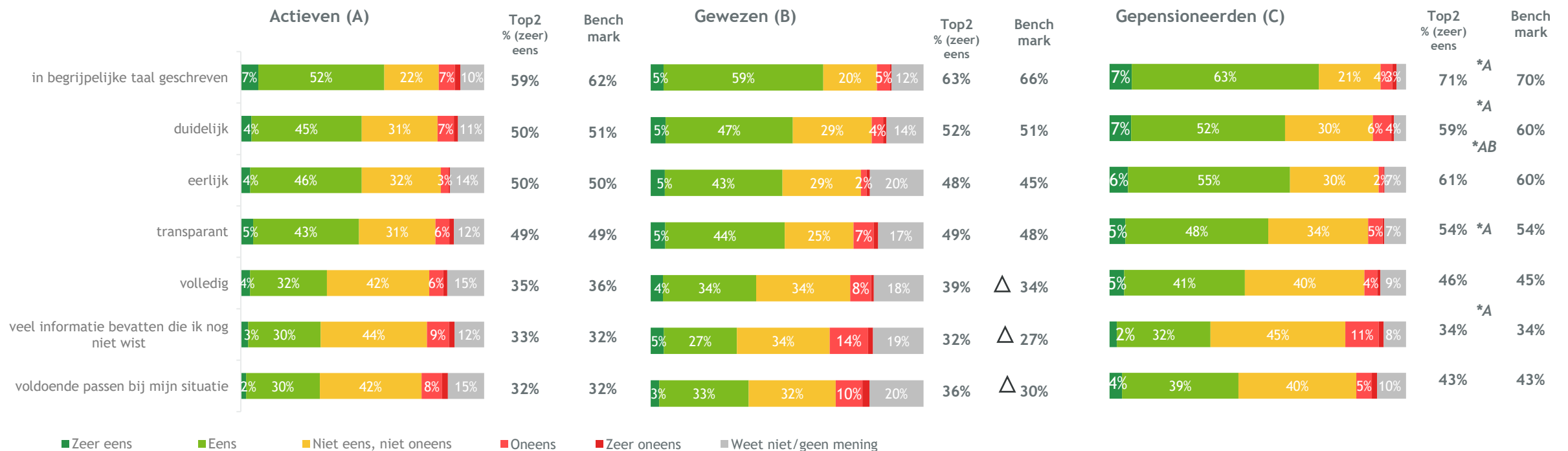
*B = significant hoger dan doelgroep (B)

△ = significant hoger/lager dan de benchmark

Informatie vanuit ADP over de nieuwe pensioenregels is met name in begrijpelijke taal geschreven, maar minder goed afgestemd op de persoonlijke situatie.

- Gepensioneerden zijn positiever dan actieven over de mate van begrijpelijkheid, duidelijkheid, eerlijkheid, transparantie en bevatten van nieuwe informatie.
- Het aandeel dat neutraal antwoord overheerst bij de stellingen over volledigheid, nieuwe informatie en passende persoonlijke informatie.

Ik vind de informatie vanuit Ahold Delhaize Pensioen over de nieuwe regels voor pensioen...



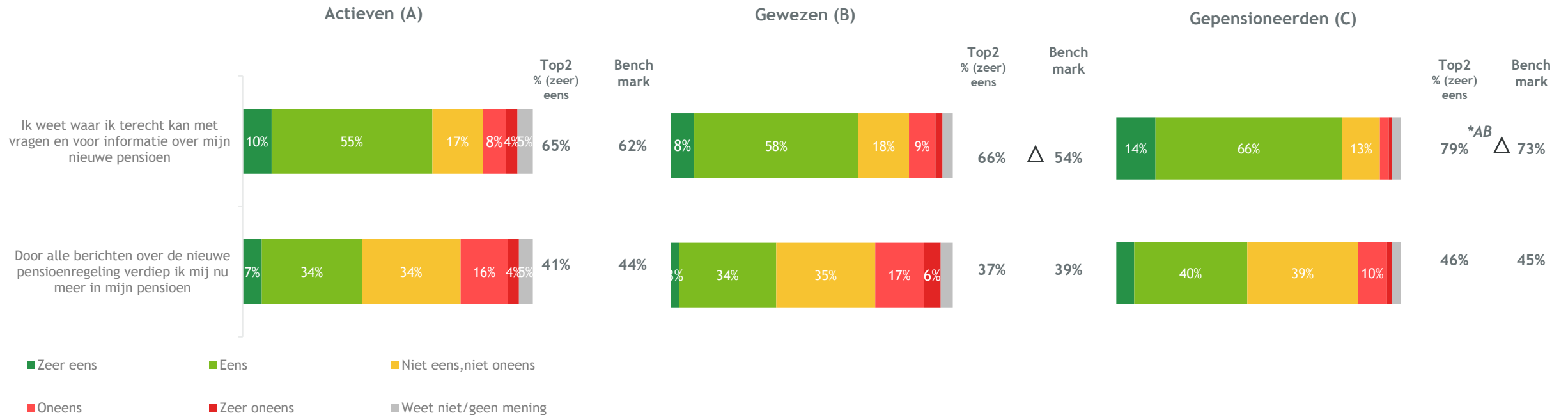
Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
 Basis: Totaal n=1848 | Actieven (A) n=612 | Gewezen (B) n=261 | Gepensioneerden (C) n=975

*B = significant hoger dan doelgroep (B)
 △ = significant hoger/lager dan de benchmark

Vooral gepensioneerden weten goed waar ze terecht kunnen met vragen over het nieuwe pensioen.

- Vier van de 10 deelnemers verdiept zich door alle berichten meer in pensioen.
- Gewezen deelnemers en gepensioneerden weten vaker waar men terecht kan met vragen vergeleken met de benchmark.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



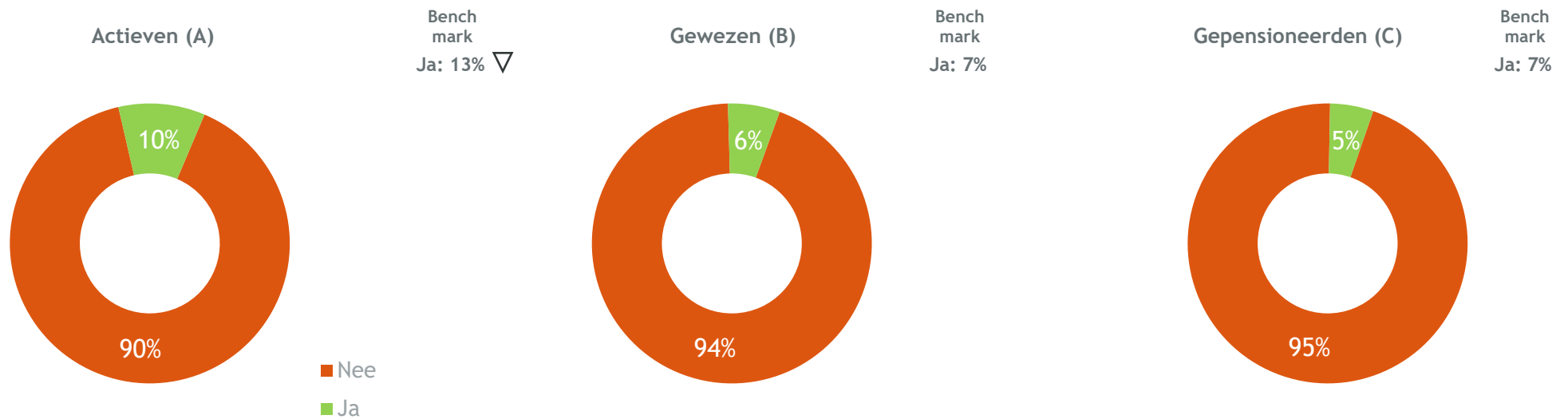
Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
 Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

*B = significant hoger dan doelgroep (B)
 Δ = significant hoger/lager dan de benchmark

Een beperkt aantal deelnemers heeft de afgelopen 6 maanden contact gehad met een medewerker van ADP.

- Hier zijn geen verschillen tussen de drie doelgroepen.
- Deelnemers die de pensioenleeftijd naderen (56+) hadden vaker contact met ADP (16%) dan deelnemers die nog verder verwijderd zijn van hun pensioen (40-55 jaar: 5%).

Heb je de afgelopen 6 maanden persoonlijk contact gehad met (een medewerker van) Ahold Delhaize Pensioen?



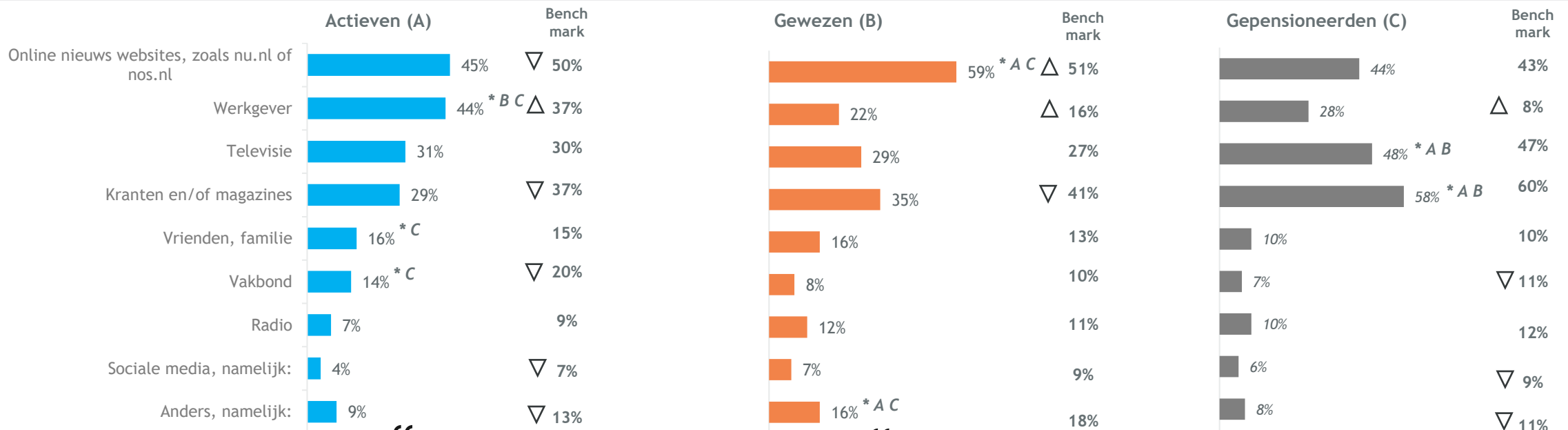
Vraag: Heb je de afgelopen 6 maanden persoonlijk contact gehad met (een medewerker van) Ahold Delhaize Pensioen?
Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

*B = significant hoger dan doelgroep (B)
△ = significant hoger/lager dan de benchmark

De meest gebruikte bron van informatie is voor actieven en gewezen deelnemers online nieuws, terwijl gepensioneerden het nieuws over het nieuwe pensioen vaker uit kranten en/of magazines halen.

- Ook voor vier van de 10 gepensioneerden is online nieuws een belangrijke informatiebron.
- De werkgever is voor actieven een bron die ze vaker raadplegen (44%) dan gewezen deelnemers (22%) en gepensioneerden (28%).
- Deelnemers van ADP halen in vergelijking met de benchmark de informatie over de nieuwe regels vaker bij hun pensioenfonds (ADP) vandaan.

Waar haal je zelf informatie over de nieuwe regels voor pensioen vandaan?



“
 • “Ahold Pensioenfonds.”
 • “Mijn pensioen.”
 • “Pensioenadviseur.”
 ”

“
 • “Pensioenfonds.”
 • “Bij mijn andere pensioenfonds.”
 • “Actieve google search.”
 ”

“
 • “Pensioenfonds Ahold Delhaize.”
 • “Andere pensioenfondsen.”
 • “Krant, info magazines.”
 ”

Vraag: Waar haal je zelf informatie over de nieuwe regels voor pensioen vandaan?
 Basis: Totaal n=2037 | Actieven (A) n=694 | Gewezen (B) n=325 | Gepensioneerden (C) n=1018

*B = significant hoger dan doelgroep (B)
 △ = significant hoger/lager dan de benchmark



Bijlage

Onderzoeksverantwoording

Opzet & uitvoer onderzoek



Methode



Online,
uitnodiging per
mail, verstuurd
door Achmea
Pensioenservices



19 vragen



9 minuten



Doelgroep & steekproef



Actieven, Gewezen en
Gepensioneerden



Steekproefbron:
Klantenbestanden ADP



Naar leeftijd



Veldwerk



2 t/m 14 december

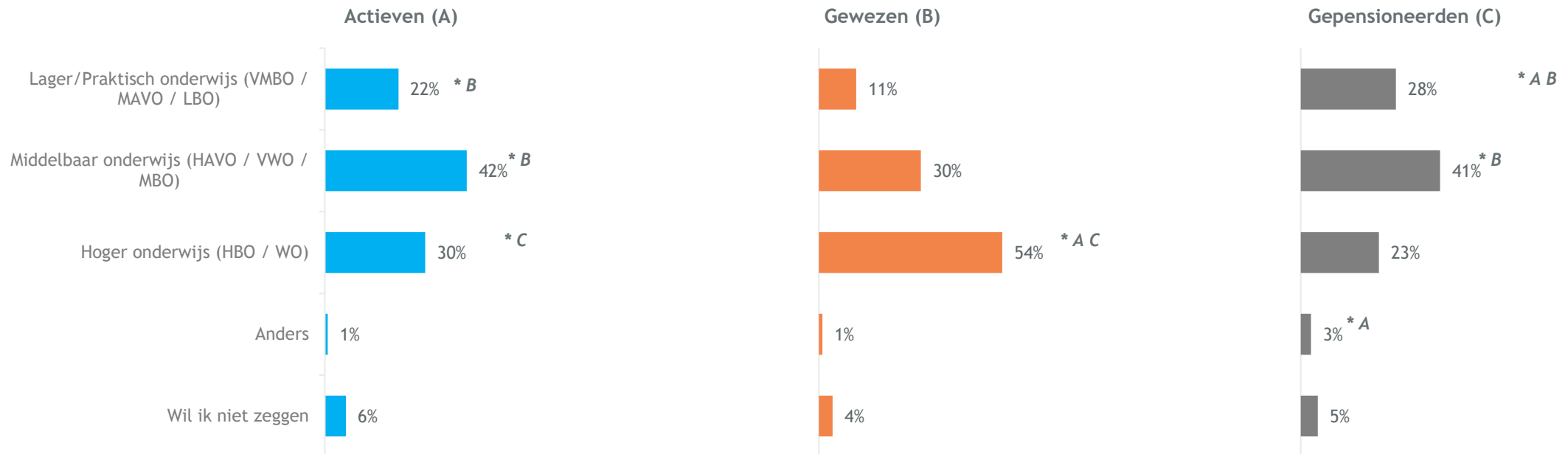


Respons: 8%

	Uitgenodigd	n	Respons percentage
Actieve deelnemers	10.765	694	6,4%
Gewezen deelnemers	1.0101	325	3,2%
Gepensioneerden	4.668	1.018	21,8%

Opleiding naar doelgroep

Tot slot nog een vraag over jou: wat is de hoogste opleiding die jij hebt afgemaakt?



*B = significant hoger dan doelgroep (B)



Ahold Delhaize Pensioen

Auteur: Jose Nieuwhof & Leona van Diest

Datum: Januari 2026



Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 12: Behoeftenonderzoek Ahold Delhaize Pensioen

Ahold Delhaize Pensioen Deelnemersonderzoek

Op weg naar de nieuwe pensioenregeling

Rapportage januari 2026



- 1 Management samenvatting
- 2 Basisgegevens deelnemers aan de survey
- 3 Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen
- 4 Inzicht over houding van de deelnemer
- 5 Communicatie

Management samenvatting



Management samenvatting

Introductie

Tussen 8 en 22 december 2025 heeft Ahold Delhaize Pensioen (ADP) een selectie deelnemers uitgenodigd om deel te nemen aan een digitaal onderzoek over pensioen. Van de gehele populatie is ongeveer een kwart (24.600) uitgenodigd. Dit omdat dit onderzoek in totaal vier keer gedaan zal worden gedurende de komende 2 jaar en op deze wijze deelnemers niet meerdere keren verzocht worden om deel te nemen. Circa 5,4 % van de mensen die benaderd is, heeft deelgenomen aan het onderzoek.

Samenvatting

Basisgegevens deelnemers aan de survey

- Het aantal respondenten bij de verschillende leeftijdscategorieën loopt behoorlijk uiteen. Zo zie je bij de categorie 56 jaar en ouder een behoorlijke oververtegenwoordiging. Van deze groep heeft 23% deelgenomen. Ook bij de gepensioneerden is de respons met 15,8% relatief hoog. Van de deelnemers onder de 46 jaar heeft slecht 1,4% meegedaan aan het onderzoek.

Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

- Veel de deelnemers weet 83% dat de pensioenregeling gaat veranderen. De deelnemers aan het onderzoek staan over het algemeen regelmatig stil bij hun pensioen. Vooral de groep 56-plussers denkt regelmatig aan hun pensioen.
- 87% zegt enigszins of goed te begrijpen hoe zijn/haar pensioen werkt. De kennis neemt toe naarmate de respondenten ouder worden; van 68% voor deelnemers onder de 35 jaar tot 91% onder de gepensioneerden.

Management samenvatting

Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

- Slechts 19% is regelmatig bezig met zijn/haar pensioen. Dit neemt toe naarmate de leeftijd toeneemt, maar neemt weer af bij de pensioengerechtigden.
- De meeste deelnemers (70%) weten dat zij een persoonlijke pensioenpot krijgen in de toekomst en dat deze zal meebewegen.
- 2 Op de 3 deelnemers weet dat het pensioen meeverhuist naar de nieuwe regeling en dat het een persoonlijke pensioenpot gaat meebewegen met de beleggingsresultaten.
- Van alle deelnemers weet ongeveer 73% dat de hoogte van de pensioenuitkering kan veranderen, maar 49% weet dat er een reserve is die de hoogte van je pensioenuitkering beschermt.

Houding van de deelnemer ten opzichte van de aanstaande veranderingen

- 8 op de 10 deelnemers hebben vertrouwen in het pensioenfonds en 63% heeft een goed gevoel over ADP. Dat heeft vooral te maken met de hoogte van het pensioen en de communicatie hierover. Deelnemers geven het pensioenfonds gemiddeld een 3,8 (5pts schaal).
- De helft van de respondenten maakt zich zorgen over de overgang en 1/3 denkt dat ze erop achteruit zullen gaan in de nieuwe regeling

Communicatie

- 79% van de deelnemers vindt de communicatie tot nu toe voldoende tot goed.
- Deelnemers hebben voor communicatie over de wijzigingen een duidelijke voorkeur voor digitale nieuwsbrieven en de website. Deze kanalen sluiten ook aan bij hoe deelnemers zich tot nu toe op de hoogte stelden.
- Er is vooral behoefte aan informatie over het pensioen na overgang naar de nieuwe regeling en het pensioenvermogen.



**Basisgegevens
deelnemers**

Demografie deelnemers aan het onderzoek

1.340

deelnemers hebben het onderzoek ingevuld.

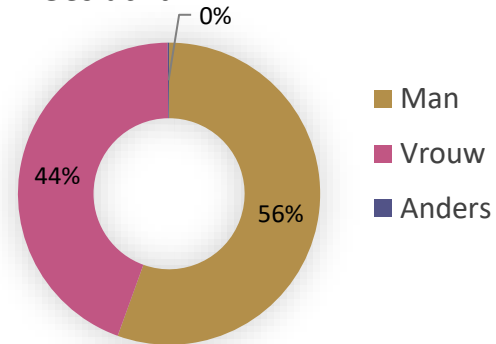
Dat is ongeveer **5,4%** van de populatie

8 op de 10

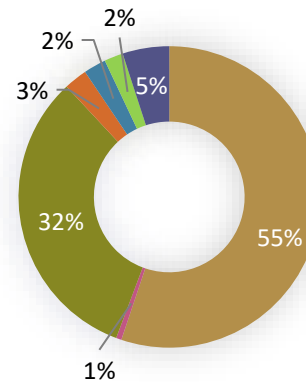
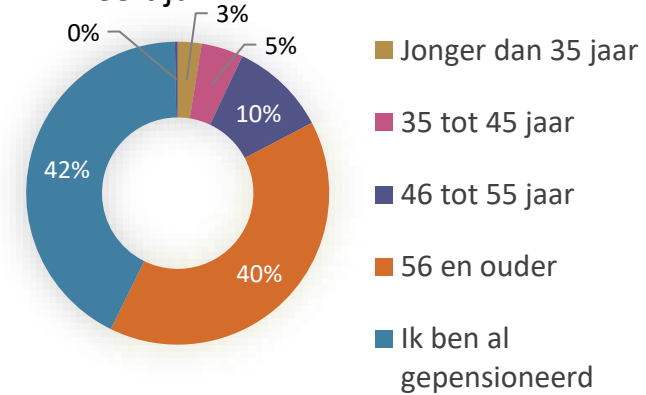
deelnemers was 56 jaar of ouder.

Slechts 34 deelnemers van 35 jaar of jonger hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Geslacht



Leeftijd



Waar werk je?

- Pensioengerechtigde
- Albert Heijn
- Etos
- Hoofdkantoor
- Ahold Delhaize Coffee Company
- Distributiecentrum
- Gall & Gall

Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen



Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

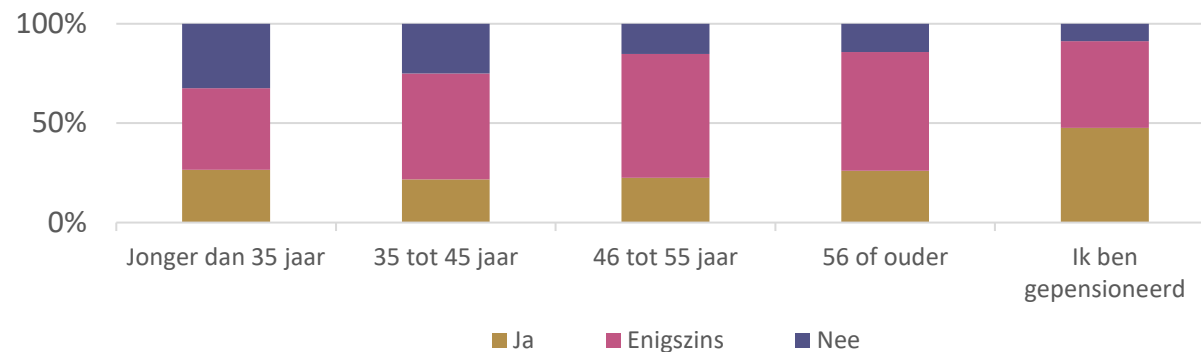
Gemiddeld geeft **87%** aan (enigszins) te weten hoe zijn/haar pensioen werkt. Naarmate de leeftijd toeneemt neemt de kennis ook toe.

28% van de respondenten denkt vaak na over zijn/haar pensioen, **61%** doet dat soms.

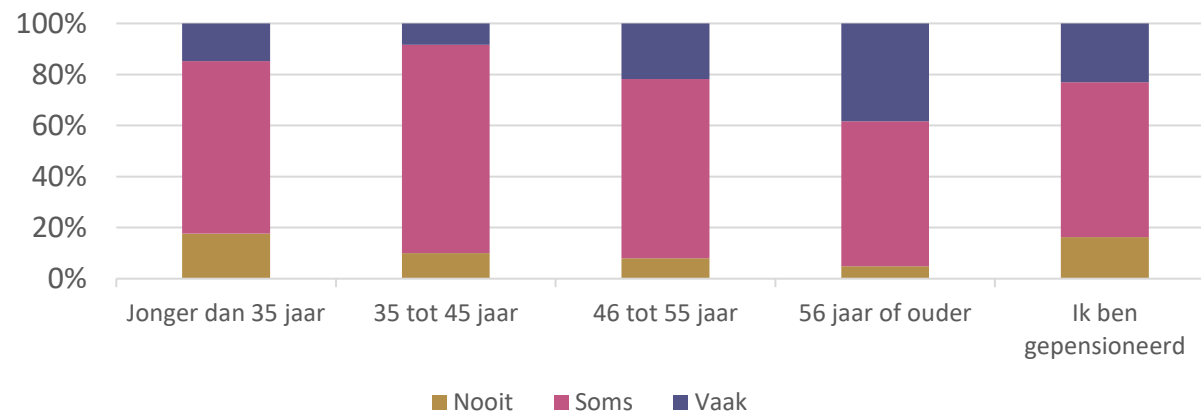
11% denk hier niet over na.

Naarmate de pensioenleeftijd nadert zijn deelnemers actiever met hun pensioensituatie bezig.

Ik begrijp hoe mijn pensioen werkt



Hoe vaak denk jij na over jouw pensioen?



Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

Van alle deelnemers geeft **85%** aan enigszins of goed de berichtgeving over pensioen te volgen.

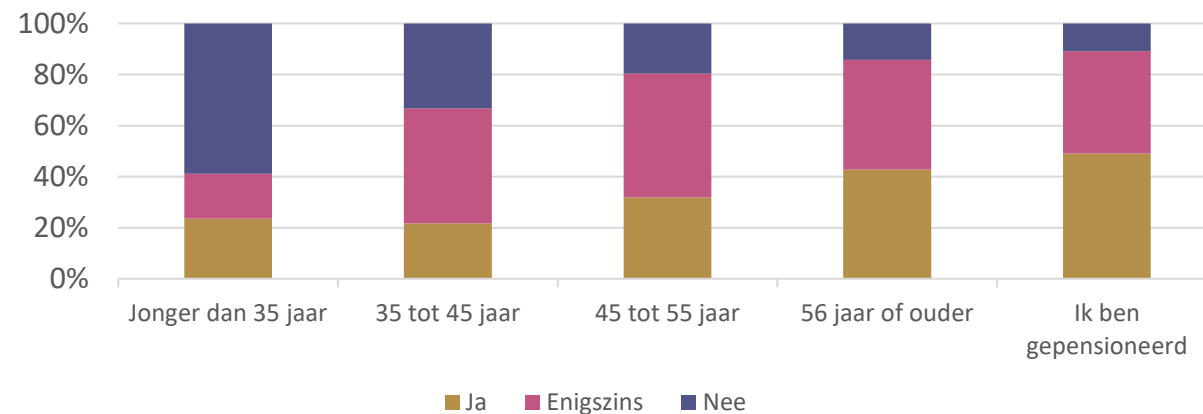
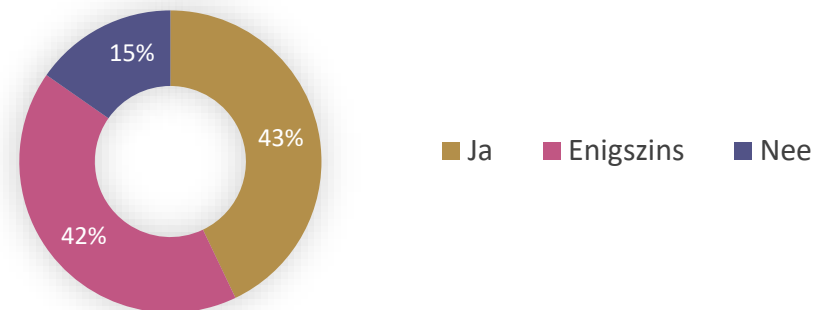
Bij mannen is dit gemiddeld **88%**

Bij vrouwen is dit gemiddeld **80%**

In de leeftijdscategorie tot 35 jaar is het percentage dat de berichtgeving (enigszins) nauwlettend volgt beduidend lager dan de overige leeftijdscategorieën.

Slechts **41%** volgt de berichtgeving enigszins.

Ik volg het nieuws over pensioen.

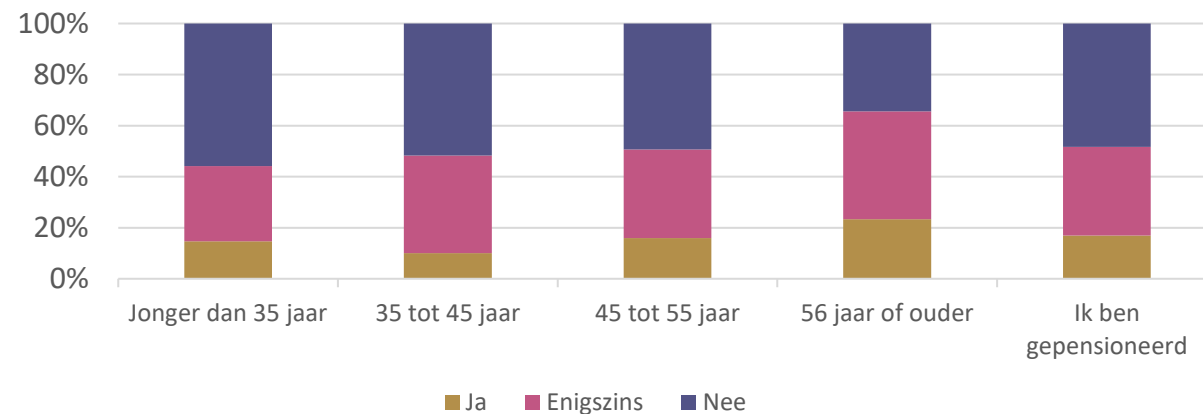
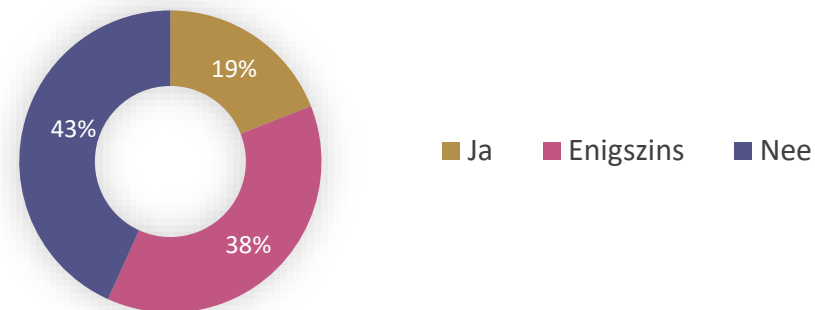


Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

Van alle deelnemers geeft slechts **19%** aan actief bezig te zijn met zijn/haar pensioensituatie.

Naarmate de pensioenleeftijd dichtbij komt, zijn de respondenten meer actief bezig met hun pensioensituatie, maar dit neemt weer af na pensioendatum.

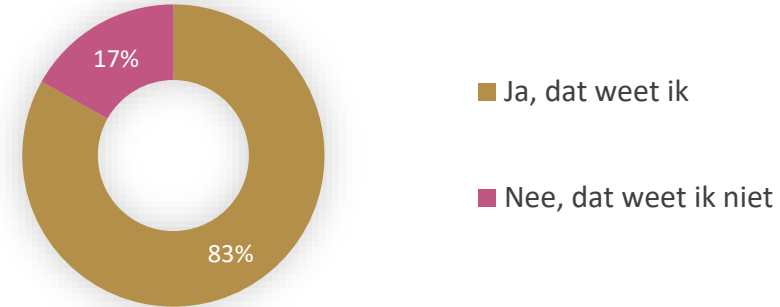
Ik ben actief met mijn pensioensituatie bezig



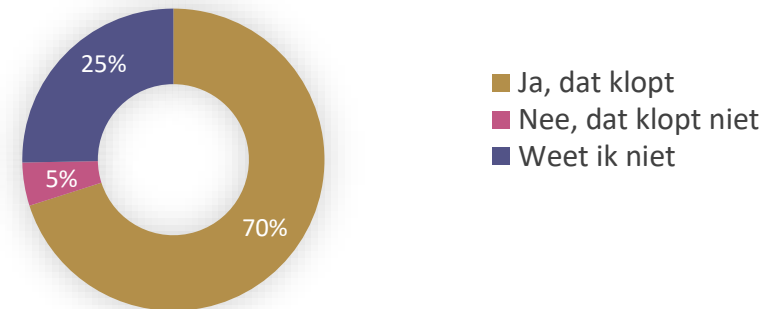
Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

83% weet dat de pensioenregeling gaat veranderen en **70%** weet dat ze straks een persoonlijk pensioenvermogen hebben.

Weet je dat jouw pensioenregeling gaat veranderen?



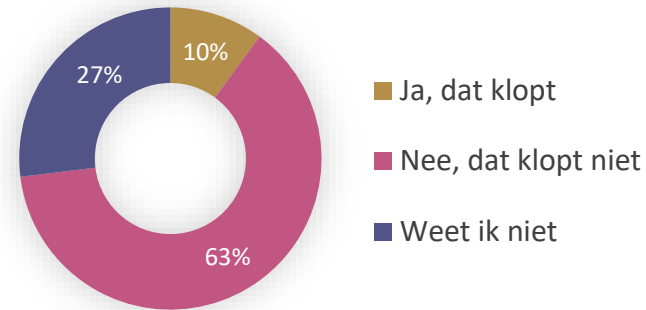
In de nieuwe pensioenregeling heeft iedereen een persoonlijk pensioenvermogen. Dat vermogen wordt belegd. Hoeveel pensioen je uiteindelijk krijgt, hangt af van de resultaten van de beleggingen.



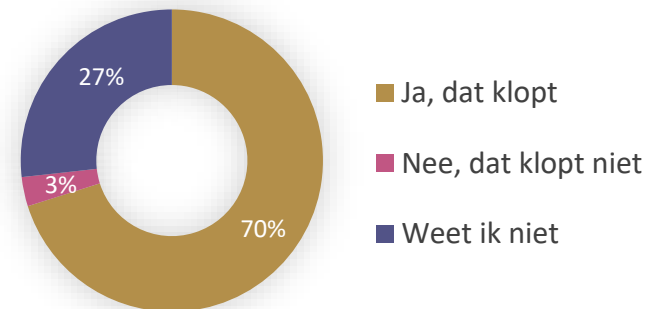
Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

Van alle deelnemers weet ongeveer **2/3** dat het pensioen wordt omgezet per 1 januari 2028 en dat het pensioen in hoogte zal gaan variëren.

Mijn toekomstige pensioen staat vast en varieert niet.



Het pensioen dat ik tot 1 januari 2028 bij Ahold Delhaize Pensioen heb opgebouwd wordt overgezet naar de nieuwe regeling.

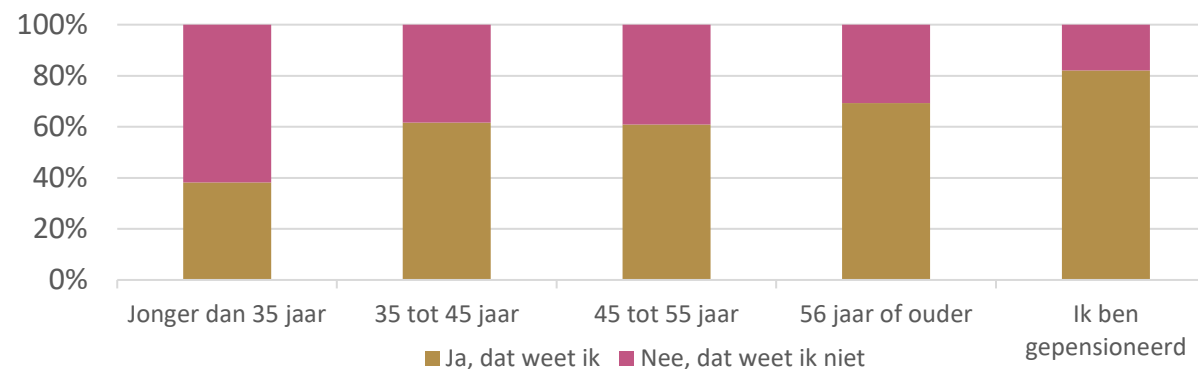


Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

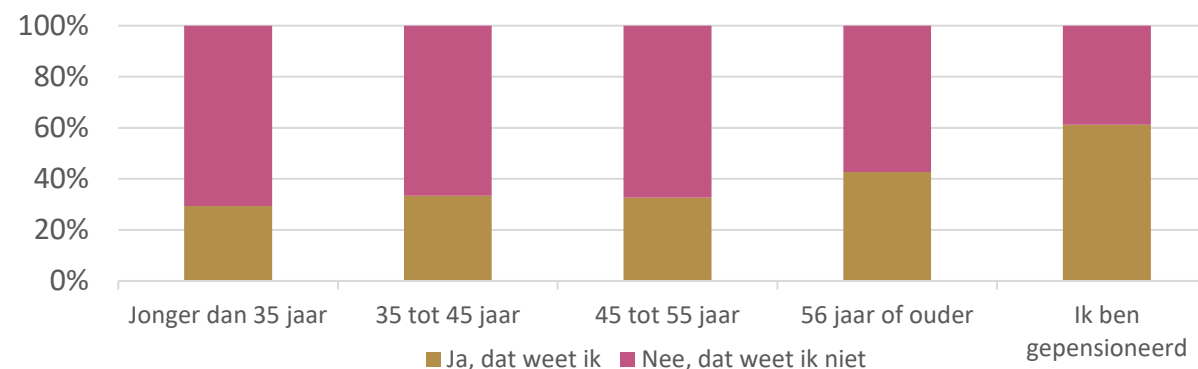
Van alle deelnemers weet ongeveer **73%** dat de hoogte van de pensioenuitkering kan veranderen. Dit percentage is bij jongeren het laagst met **38%** en neemt toe naarmate de leeftijd toe neemt tot **82%**.

Van alle deelnemers weet ongeveer **49%** dat er een reserve is die de hoogte van je pensioenuitkering beschermt. Bij gepensioneerden weet **39%** niet dat er er een reserve is die hun uitkering beschermt bij tegenvallers.

Wist je dat de hoogte van jouw pensioenuitkering kan veranderen nadat die is ingegaan?



Wist je dat er in de nieuwe pensioenregeling een reserve is die de hoogte van jouw pensioenuitkering beschermt als de resultaten van de beleggingen tegenvallen?



Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

Kun je in je eigen woorden opschrijven wat er volgens jou gaat veranderen in de nieuwe pensioenregeling?



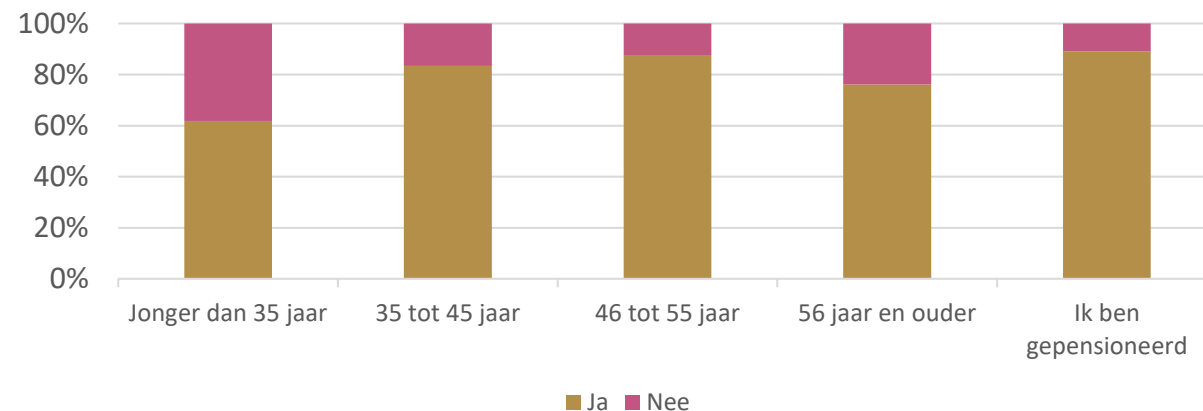
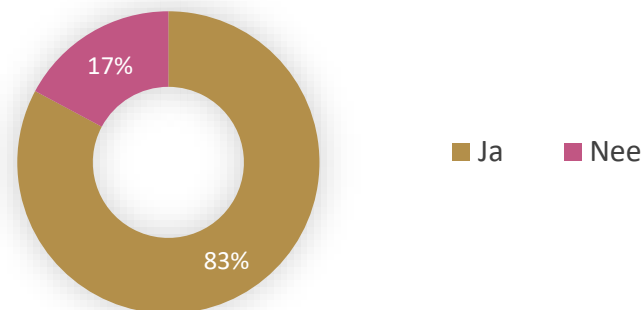
The background features a solid yellow color with several overlapping, curved arrows pointing from left to right. The arrows are made of paper and have a teal-colored shadow on their right side, giving them a 3D effect. A white rectangular box is positioned on the left side of the image, containing the text.

**Inzicht over houding van
de deelnemer**

Houding van de deelnemer ten opzichte van de aanstaande veranderingen

83% heeft er vertrouwen in dat het pensioenfonds zijn/haar pensioen zorgvuldig omzet. Het vertrouwen is het laagste bij deelnemers jonger dan 35 en het hoogste bij gepensioneerden.

Ik ben tevreden met het pensioen dat ik tot nu toe bij Ahold Delhaize Pensioen heb.



Kennis over pensioen en de aanstaande veranderingen

Kun je dat toelichten?

Opbouw is fiscaal maximaal. Werkgever draagt veel bij in de premie (zo'n 85%). Pensioenregeling is ondergebracht bij een degelijk pensioenfonds.

Het is duidelijk en betrouwbaar!

Goede uitkering en prima geregeld, jullie zeer bekwaam in het correct beleggen voor de medewerkers en heb het gevoel dat jullie werkelijk voor de Ahold Delhaize mensen bezig zijn.

Ik weet niet of ik nog pensioen tegoe heb bij Ahold Delhaize als ik 68 word over nieuwe persoonlijke bedragen.

zoals het nu is zou ik een vergelijkbaar inkomen hebben met wat ik nu ook heb (pensioen + AOW)

Er is elk jaar een goed rendement van minimaal 7%

Ik heb me er nog niet heel erg in verdiept.

Communicatie en informatie is prima. Rendement beleggingen is zeker acceptabel

mooi bedrag per maand

Ik weet dat ik nog wat pensioen moet opbouwen de komende jaren, maar ben niet ontevreden met wat er tot nu toe is opgebouwd.

Een vast pensioen, is makkelijker voor inkomsten en uitgaven te realiseren. Je weet het van te voren, of je te kort komt, met het nieuwe stelsel wordt dit een probleem voor velen

Houding van de deelnemer ten opzichte van de aanstaande veranderingen

Respondenten geven gemiddeld een

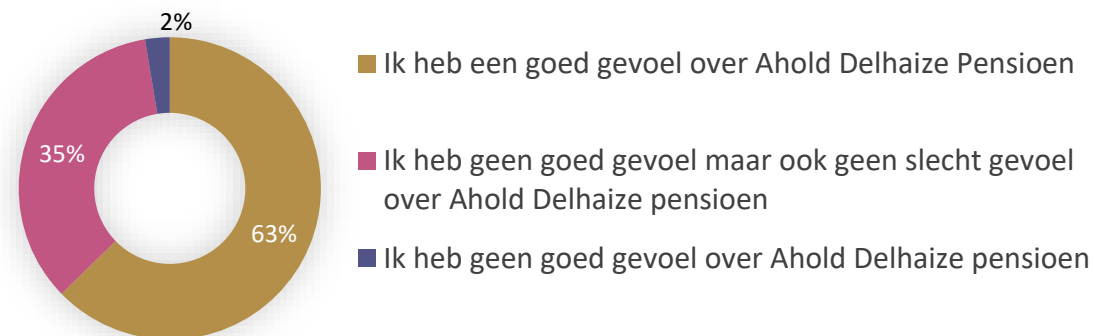
3,8 (5pts schaal) als tevredenheidsscore.

63% van de respondenten heeft een goed gevoel over Ahold Delhaize Pensioen.

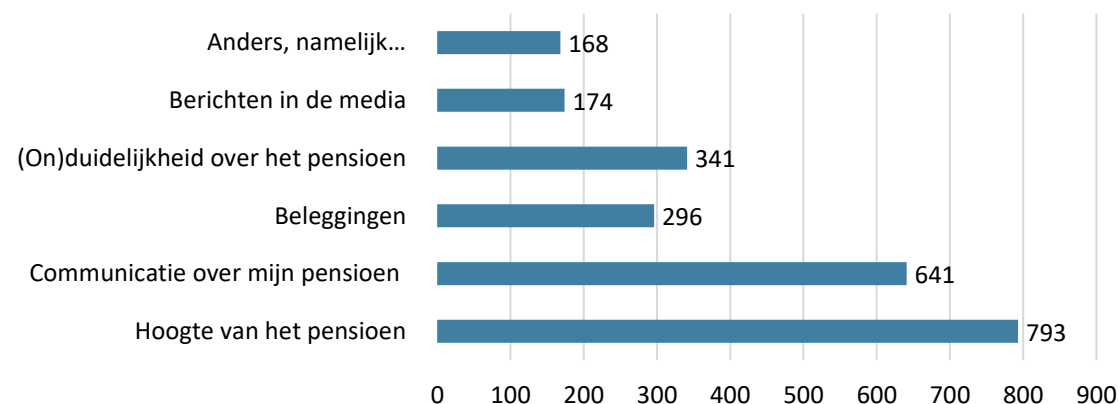
Slechts **2%** heeft een slecht gevoel over Ahold Delhaize Pensioen.

Het gevoel over het pensioenfonds heeft vooral te maken met de hoogte van en de communicatie over het pensioen.

Wat is jouw gevoel over Ahold Delhaize Pensioen?



Waar heeft jouw gevoel mee te maken?



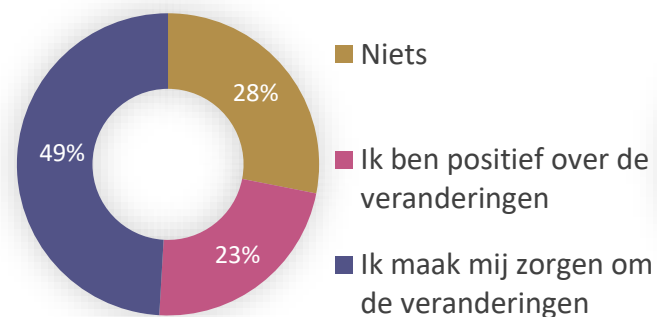
Hoe staat de deelnemer ten opzichte van de aanstaande veranderingen

49% van de respondenten maakt zich zorgen over de verandering. **23%** is positief over de veranderingen.

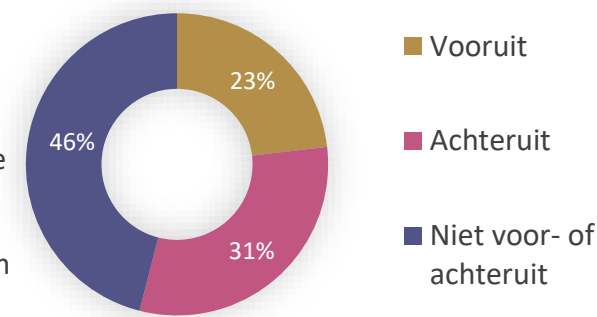
1/3 van de respondenten denkt dat ze er in de nieuwe regeling op achteruitgaan. Ruim de helft denkt dat ze er niet op vooruit maar ook niet op achteruit gaan.

De gemiddelde score die de deelnemers geven als het gaat om het vertrouwen in het pensioenfonds in het goed omzetten van de pensioenen is een **3,6** (5pts schaal)

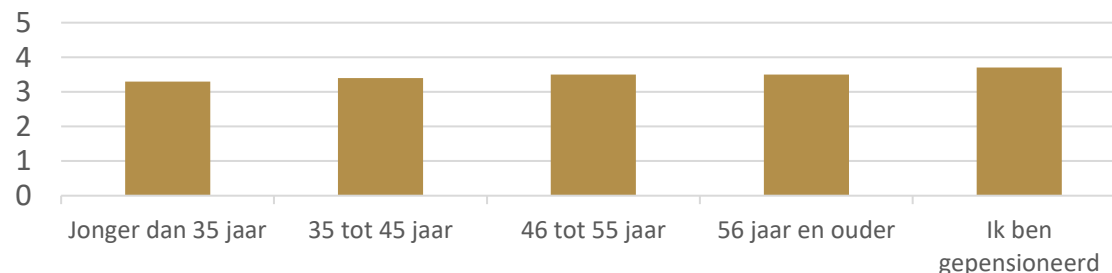
Wat roepen de veranderingen in de pensioenregeling bij je op?



Denk je dat bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling je pensioen er op vooruit of op achteruit gaat?



Hoeveel vertrouwen heb jij in het pensioenfonds dat zij jouw pensioen met voldoende aandacht overzetten naar de nieuwe regeling?

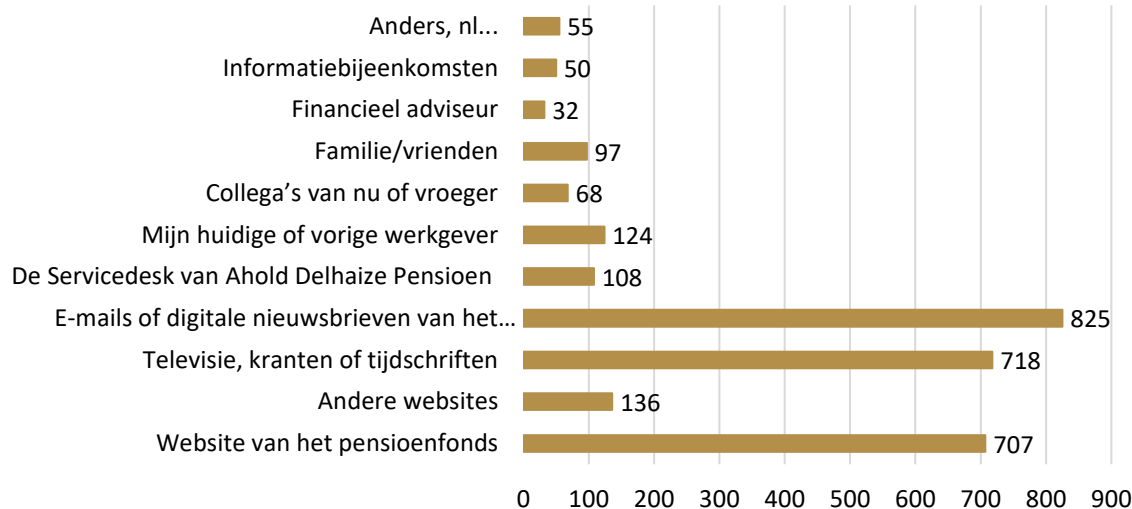


Communicatie

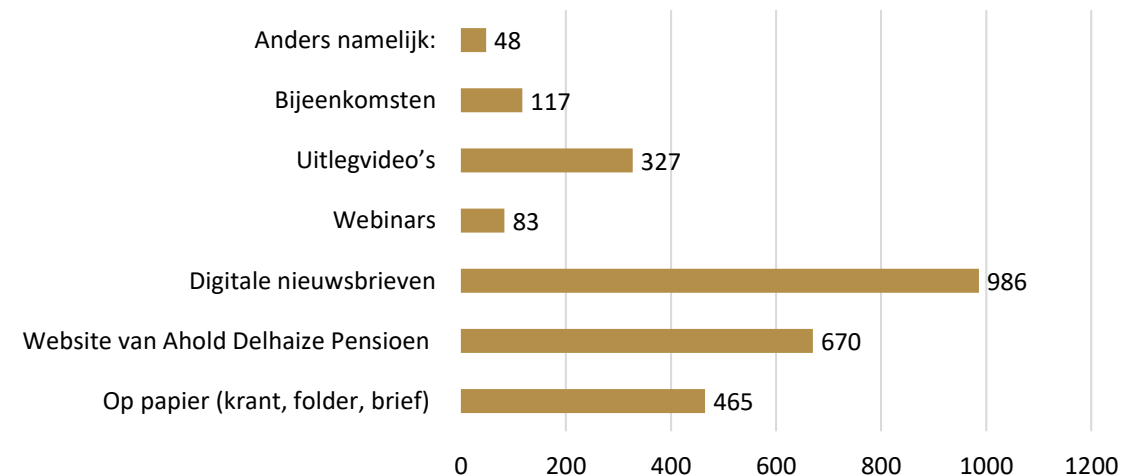


79% van de deelnemers vindt de informatie die ze tot nu toe van het pensioenfonds hebben ontvangen voldoende tot goed. De deelnemers hebben zich vooral op de hoogte gehouden via de nieuwsbrieven van het fonds. Daarnaast zijn de website en televisie, kranten of tijdschriften ook een belangrijke informatiebron. Dit sluit ook goed aan bij de wensen van de respondenten.

Op welke wijze ben je tot nu toe op de hoogte gehouden van de veranderingen?

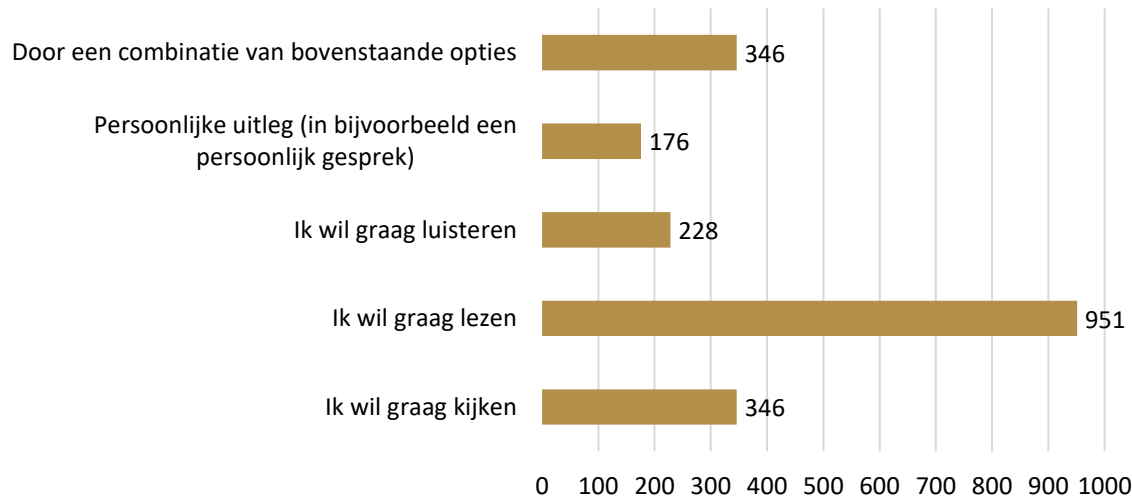


Het is belangrijk dat Ahold Delhaize Pensioen de juiste vorm gebruikt om je te informeren over de veranderingen. Welke vorm vind jij prettig?

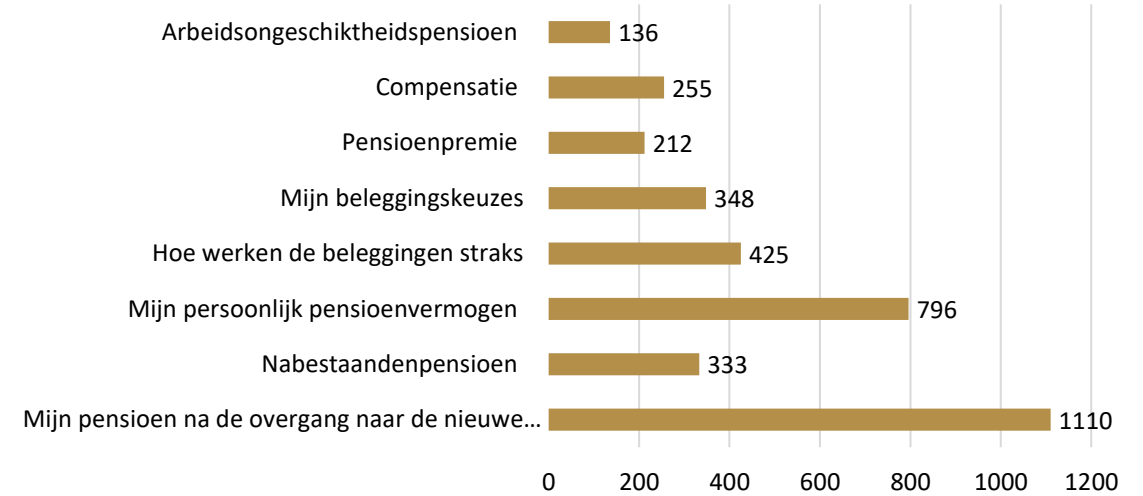


Bij de deelnemers is er vooral behoefte aan informatie over het pensioen na overgang naar de nieuwe regeling en het persoonlijke pensioenvermogen. Veruit de meeste respondenten willen de informatie graag lezen.

Op welke wijze zou je het liefst op de hoogte worden gehouden van de veranderingen?



Over welke onderwerpen zou je meer informatie willen ontvangen? Je kunt meerdere opties aangeven



Zou je nog iets willen meegeven aan het pensioenfonds over onderwerpen die in dit onderzoek aan bod zijn gekomen

Blijft na 2028 ook de optie om met 55 met pensioen te gaan? Of is dat dan maximaal 10 jaar voor AOW? Dat zou ik jammer vinden

Iedereen heeft een eigen potje, maar stel je hebt het geluk dat je 100 jaar wordt, hoelang gaat dat potje mee! of 70 jaar waar gaat het geld dan heen!

Wat meer duidelijkheid qua beleggingsbeleid, welke aandelen gaat mijn geld naar toe? Met name internationale oorlog gerelateerde beleggingen heb ik moeite

Ik snap er echt niets van Ik vertrouw op AH Ik probeer mij er in te verdiepen maar het is best (als absolute leek) best moeilijk

zoals het nu is zou ik een Waarom stappen we over in 2028, was eerst 2027. wat is de reden? Wordt omheen gedraaid inkomen hebben met wat ik nu ook heb(pensioen + AOW)

Ga zo door... Ben zeer tevreden

Ik wil graag weten waar ik netto aan toe ben. En of het pensioen waardevast is, dus of inflatiecorrecties worden meegenomen

Ik zou willen weten wat mijn pensioen doet als ik in de WAO zit

Ik ga binnen enkele jaren met pensioen, het is moeilijk terug te vinden wat er met het opgebouwde nabestaandenpensioen gebeurt en welke invloed ik daarop heb

Er zijn collega's nu minder gaan werken die niks wisten over de compensatie regeling. Dat kan wel een belangrijke reden zijn om hetzelfde aantal uren te blijven werken. Zeker als ze al 35 jaar werkt.

Ik vind het onderwerp ondanks alles toch heel ingewikkeld.

A group of diverse people, including a man and several women, are gathered around a wooden table in a bright, modern office setting. They are looking at and pointing to various documents and charts spread across the table. One man is writing on a document with a pen. The atmosphere is collaborative and professional.

Dank!

Op weg naar de nieuwe pensioenregeling

Rapportage januari 2026

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 13: verslag deelnemerspanel gepensioneerden 2023



Deelnemerpanel van gepensioneerden over WtP

Mei 2023

- Groepsgesprek met 6 gepensioneerde deelnemers en Ahold Delhaize Pensioen over hun behoefte aan informatie over de Wet Toekomst Pensioenen en de nieuwe toekomstige pensioenregeling van Ahold Delhaize;
- Heeft plaatsgevonden op donderdag 2 maart op kantoor bij Ahold Delhaize Pensioen;
- Discussie aan de hand van vragen;
- Audiovastlegging die is uitgewerkt in een gespreksverslag.

Managementsamenvatting (1/2)

WtP: onduidelijkheid en onzekerheid

De deelnemers maken zich over het algemeen zorgen over wat de WtP/ nieuwe pensioenregeling hen gaat brengen. Deze zorgen variëren van 'er is me veel onduidelijk' en 'vervan-mijn-bed-show' tot de angst om er financieel op achteruit te gaan. Daarnaast spreekt men de zorg uit over de invloed van gepensioneerden op beslissingen die worden genomen: wordt hun belang wel voldoende meegenomen in de onderhandelingen over het nieuwe pensioencontract? Bovendien is de noodzaak van de hervorming van het stelsel niet duidelijk.

Kortom, de WtP zorgt op dit moment voor onduidelijkheid en onzekerheid onder deze groep deelnemers.

Nieuwe pensioenregeling: wat betekent het voor jou?

Het vertrouwen dat Ahold Delhaize Pensioen het 'goed gaat regelen' voor de gepensioneerden is er volop. De overtuiging dat de gepensioneerden er sowieso op achteruit gaan is er ook. De deelnemers hebben er vooral veel

vragen over. De onduidelijkheid over wat er allemaal gaat gebeuren, wat er voor hen wordt beslist (en onomkeerbaar is) en wat het voor de gepensioneerden betekent, overheerst. Dat zorgt voor gevoelens van onzekerheid. Opvallend is ook dat er geen volledig vertrouwen bestaat in de experts die de wet aan het doorberekenen zijn ('de hooggeleerden' en 'economen' in dienst van de overheid). Mede door geluiden in de media ('de economen zeggen zelf er soms niets meer van te snappen') wordt dit wantrouwen gevoed.

Welke vragen hebben zij?

De deelnemers hebben vooral vragen over de systematiek achter de berekeningen: het geld wordt op een hoop gegooid en iedereen krijgt iets in zijn of haar potje. Hoe ziet zo'n berekening eruit? En wat betekent invaren dan precies? Er is veel behoefte om ook de systematiek hierachter te snappen en dit uitgelegd te krijgen in voorbeelden: visueel en met cijfers.

Invaren, individuele pensioenpot, een buffer: dit zijn termen

die de deelnemers lezen op onze site, maar waar men toch minder goed een beeld bij kan vormen. Wat betekent dit dan? Er is een duidelijke behoefte aan meer uitleg. Zo mogelijk visueel.

Wat steeds weer opvalt in de discussie is de grote behoefte aan zekerheid over het toekomstige inkomen: liever heeft men nu zekerheid en weten dat de uitkering niet omlaag gaat, dan onzekerheid met de mogelijkheid dat de uitkering in de toekomst wellicht stijgt.

TIP: probeer het nog simpeler te verwoorden en geef een printoptie op je website

Over de communicatie over het onderwerp is men redelijk tevreden al zou het her en der nog wel duidelijker en simpeler kunnen. Daarnaast is er behoefte aan visuele rekenvoorbeelden. Ook wordt de optie gemist om de teksten gemakkelijk te printen, om deze vervolgens op het gemak nog eens te kunnen doorlezen.

Informatiebehoeften

Het digitaal informeren, zoals het op dit moment veelal gebeurt, is prima, zolang er wel een gemakkelijke optie is om de informatie te kunnen printen. Illustraties en filmpjes hebben een toegevoegde waarde, ook als deze door derden zijn ontwikkeld (zoals bijvoorbeeld de Rijksoverheid).

Er is geen extra behoefte aan een magazine of boekje: de algemene mening is dat dit veel geld kost en weinig oplevert.

Voorgestelde acties op communicatie

Wat	Wanneer	Inhoud	Voor wie
Digitale nieuwsbrief	Verzenddatum: 31 mei	<p>N.a.v. stemming op 30 mei door Eerste kamer. Deze actualiteit gebruiken we om deelnemers nogmaals naar landingspagina te activeren. Inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activatie naar nieuwsbericht stemming inclusief Q&A van de Pensioenfederatie onderaan nieuwsbericht - Heractivatie naar bestaande (geüpdate) landingspagina ADP - Uitvraag: heb je nog vragen, stel ze ons! - Uitvraag: zou jij een webinar over dit onderwerp bij willen wonen? 	Alle deelnemers (waarvan we een e-mailadres hebben)
Vaste banner op SAM	31 mei	- Verzamel pagina met berichten (o.a. nieuwsbericht over stemming – zie hierboven) plus afzender (ADP/AD?COR)	Alle medewerkers Ahold Delhaize met toegang tot SAM
Digitale nieuwsbrief	Verzenddatum: 11 juli	Terugkoppeling op uitvraag: behoefte aan webinar (met eventuele save the date) en Q&A (zie nieuwsbrief van 31 mei). Gestelde vragen eventueel beantwoord in filmpje door bestuurder ADP.	Alle deelnemers (waarvan we een e-mailadres hebben)
Webinar	Na de zomer (september)	Laagdrempelig webinar in samenwerking met HR en ADP met uitleg over proces en de mogelijkheid tot het stellen van vragen door deelnemers.	Actieven/gepensioneerden/gewezen (?)

(Rand)voorwaarden communicatie

- Houd het simpel, vermijd jargon of leg dit anders uit;
- Maak het visueel (illustratie/video) waar mogelijk;
- Leg veelgebruikte termen nogmaals uit in heldere en simpele taal (begrippenlijst?);
- Maak waar mogelijk gebruik van rekenvoorbeelden (i.c.m. visuals);
- Zorg voor downloads op de website die printable zijn.

Achtergrond: samenstelling van panel

- Gepensioneerde 1: man, gepensioneerd sinds 2017, voormalig inkoper internationaal van huismerken (vooral in de Baltische Staten)
- Gepensioneerde 2: vrouw, gepensioneerd sinds 2006, voormalig caissière bij Albert Heijn (25 jaar)
- Gepensioneerde 3: man, gepensioneerd en bij Ahold Delhaize gewerkt tot 2002, voormalig manager training & opleiding
- Gepensioneerde 4: man, gepensioneerd sinds januari 2023, voormalig teamleider op het distributiecentrum van Albert Heijn
- Gepensioneerde 5: man, gepensioneerd sinds 2015, voormalig supermarktmanager en HK-medewerker commercie en buitendienst
- Gepensioneerde 6: man, sinds 1988 niet meer werkzaam bij Ahold Delhaize, voormalig PR-manager voor Albert Heijn.

Achtergrond: vragen en discussie

- Als jij denkt aan het nieuwe pensioenstelsel: wat komt er dan bij je op?
- Wat (denk jij) betekent het nieuwe pensioenstelsel voor jou en jouw pensioen?
- Wat wil jij weten over de nieuwe pensioenregeling van Ahold Delhaize?
- Wat vind je van onze communicatie tot nu toe? (website, nieuwsbrief)

Wat zeggen de gepensioneerden?

Discussiegroep over de Wet Toekomst Pensioenen

'Ik heb er vertrouwen in dat Ahold Delhaize Pensioen het op de best mogelijke manier voor ons gaat regelen'



Ik heb niet de verwachting dat het beter voor me wordt'

'Mijn pensioen was een stukje zekerheid voor me. Daar heb ik voor gewerkt en gepaard. Die zekerheid valt nu weg. Dat zorgt ook wel soms voor woede en boosheid. Dat ik denk: 'sodemieter op'

'Eerst had ik zekerheid. Maar nu kom je weer in de situatie dat je denkt: wat betekent dat nou straks? Kan ik nog doen wat ik doe?'

Wij spraken met

6

deelnemers

'Ik ben heel bang dat het ons geld gaat kosten'

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 14: gesprek jongerenpanel over de nieuwe pensioenregeling



Pensioen

Wat vind jij eigenlijk?

Jongerenpanel

Rapportage, oktober 2024



**Een goed
pensioen is voor
iedereen anders.**

Opzet en doel

- Groepsgesprek tussen leden van het Verantwoordingsorgaan (voorzitter en vertegenwoordigers medewerkers) en 7 jonge medewerkers (tot 30 jaar) van Ahold Delhaize over pensioen en de nieuwe pensioenregeling van Ahold Delhaize;
- Heeft plaatsgevonden op 20 september 2024 in het Brouwerscafé op het HK van Ahold Delhaize in Zaandam;
- Discussie aan de hand van vragen;
- Audiovastlegging, uitgewerkt in een gespreksverslag;
- Doel: door in gesprek te gaan met jonge medewerkers over pensioen wil het Verantwoordingsorgaan inzichten verzamelen die het in de gesprekken en advies met en naar het bestuur kunnen gebruiken ten aanzien van het toekomstige pensioen.

Managementsamenvatting (1/2)

Pensioen: waar denk je dan aan? De jongeren geven aan zich tot nu toe niet echt verdiept te hebben in hun pensioen. De associaties die zij hebben met pensioen zijn: *maandelijks geld, beleggingen, geen zorgen, nog lang niet, variabele inleg, geluk en benefit*. Informatie die ze soms van het pensioenfonds ontvangen, merken ze wel op, maar wordt zelden door hen geopend en gelezen (UPO, jaarverslagmail). Er is onder de jongeren – geven zij zelf aan – dan ook weinig kennis van de huidige pensioenregeling. Zij geven aan verbaasd te zijn over het grote deel van de premie (82%) dat wordt betaald door de werkgever. Kortom: er is een laag kennisniveau, maar de interesse is er wel.

Het nieuwe pensioenstelsel: wat vind je ervan? De jongeren vragen zich af waarom het stelsel moet veranderen. ‘Het Nederlandse stelsel is toch juist het beste van de wereld?’ Daarnaast vragen zij zich af wat de fluctuerende pensioenpotten voor gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de ouderen die al een uitkering ontvangen.

Kunnen zij dan nog wel goed ervan rondkomen als hun uitkeringen naar beneden gaan? De beleggingen kunnen immers ook flink tegenvallen. Zij zijn zich ervan bewust dat dat voor sommige pensioengerechtigden (met een wellicht wat kleiner pensioen) wel eens slecht uit kan pakken.

Hoe wil jij geïnformeerd worden over pensioen? De jongeren geven aan geen idee te hebben welke informatie belangrijk is voor hen ten aanzien van pensioen. De generieke info die zij ontvangen is dat volgens hen op het eerste gezicht niet. Het algehele idee is: ik werk dus ik bouw pensioen op. De ambitie om zich er vervolgens meer in te verdiepen is er over het algemeen niet. Wordt er van hen iets verwacht op bepaalde momenten? Laat dit dan vooral direct in de kop of onderwerpregel weten. (Bijvoorbeeld: Ga jij je eerste huis kopen? Heb jij net een kindje gekregen? Ga jij samenwonen?). Daarnaast geven zij aan liever een kort filmpje te kijken dan teksten in een nieuwsbrief te willen lezen (hierbij wordt het filmpje met Tim de kassajongen aangehaald

Managementsamenvatting (2/2)

als goed voorbeeld). Ook wordt een app genoemd om content en informatie te ontsluiten met hen. Dus niet via een nieuwsbrief (e-mail) maar via een pushbericht in de app. E-mailnieuwsbrieven worden sowieso bijna niet gelezen. De app zouden zij ook eventueel gebruiken om te kijken hoe de beleggingen het doen. En, pushberichten kunnen ook gebruikt worden als alert om in actie te komen bij voor hen relevante situaties. Waarbij het handig zou zijn als je dit ook direct via de app kunt regelen.

Risicohouding. Zelf zijn de jongeren geneigd behoorlijk wat risico te nemen ten aanzien van hun beleggingen. Zij willen later zo veel mogelijk profijt hebben van het geld dat nu door hen wordt ingelegd per periode. Wel hebben zij er begrip voor dat de wat oudere medewerker een andere risicohouding heeft ten aanzien van de beleggingen: meer defensief. Een enkeling geeft aan het jammer te vinden dat hij/zij niet zelf het risicoprofiel mag kiezen.

Zorgen voor elkaar: het solidariteitsbeginsel. De jongeren geven aan dat zij het een mooi idee vinden dat zij via hun pensioen ook een beetje voor de oud-medewerkers (gepensioneerden) van Ahold Delhaize zorgen. Zij zien solidariteit als een positieve waarde: het met elkaar voor elkaar oplossen. Zij vragen zich als vanzelfsprekend af: 'waarom je dat niet zou doen?' Daar zijn alle aanwezige jongeren het unaniem mee eens.

Duurzaam beleggen. De jongeren geven aan dat zij duurzaamheid belangrijk vinden en voor een bedrijf willen werken dat duidelijk maakt waar het voor staat. Albert Heijn en Ahold Delhaize zijn hier veel mee bezig, dus het is logisch dat die lijn door het pensioenfonds wordt voort-en doorgezet. *Do no harm* moet sowieso, zelfs als het rendement iets minder is. *Do good* is mooi meegenomen, ervanuit gaande dat het pensioenfonds gelijk heeft als het zegt: *do good* levert op de lange termijn meer op: dat is dan een win-winsituatie waar je niet NIET achter kunt staan.

Wat zeggen onze jongeren?

Verantwoordingsorgaan in gesprek met jonge medewerkers van Ahold Delhaize

Bij het woord pensioen denk ik aan...maandelijks geld, beleggingen, geen zorgen, nog lang niet, variabele inleg, geluk en benefit.



‘Legt de werkgever zoveel bij voor mijn pensioen?’

‘Als ik elke periode geld in mijn pot stop samen met de werkgever, waarom is die pot dan uiteindelijk niet helemaal voor mij?’

Het VO sprak met

7

jonge talenten

‘Do no harm moet sowieso, zelfs als het rendement daarop iets minder is.’

‘Ik vind het mooi om bij een bedrijf te werken dat solidariteit als waarde heeft’

Achtergrond (1/2): samenstelling groep

- Respondent 1: man, management trainee HR (GSO)
- Respondent 2: vrouw, management trainee Albert Heijn (propositiemanagement)
- Respondent 3: man, manager operations in Albert Heijn winkel
- Respondent 4: vrouw, management trainee Albert Heijn
- Respondent 5: man, 14 jaar werkzaam Albert Heijn, nu werkzaam op het HK
- Respondent 6: man, medewerker HR (na lange winkelervaring)
- Respondent 7: man, medewerking accounting (EBS)

Alle management trainees hebben meerjarige ervaring met werken in de winkel.

Achtergrond (2/2): onderwerpen

- Inleiding tot nieuwe pensioenwet
- Discussie: hoe kijken jullie aan tegen het nieuwe pensioen?
- Informatievoorziening: hoe willen jullie worden geïnformeerd?
- Evenwichtig pensioen: wat is een eerlijke verdeling
- Beleggen en risico: jongeren en pensioenbeleggingen (hoe kijken jullie daarnaar?)



Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 15: klantreis Wtp

Klantreis Wtp

Actieven

Gewezen







Pensioengerechtigden

Ahold Delhaize
Pensioen









Legenda

Digitale uitingen

-  Tijdsaanduiding
-  Aanvullende communicatie
-  Proces (wettelijke) communicatie
-  Website en portaal
-  Klantreiscommunicatie
-  Uitingen gericht op specifieke deelnemers

Uitingen (ook) op papier / locatie

-  Tijdsaanduiding
-  Aanvullende communicatie
-  Proces (wettelijke) communicatie
-  Website en portaal
-  Klantreiscommunicatie
-  Uitingen gericht op specifieke deelnemers

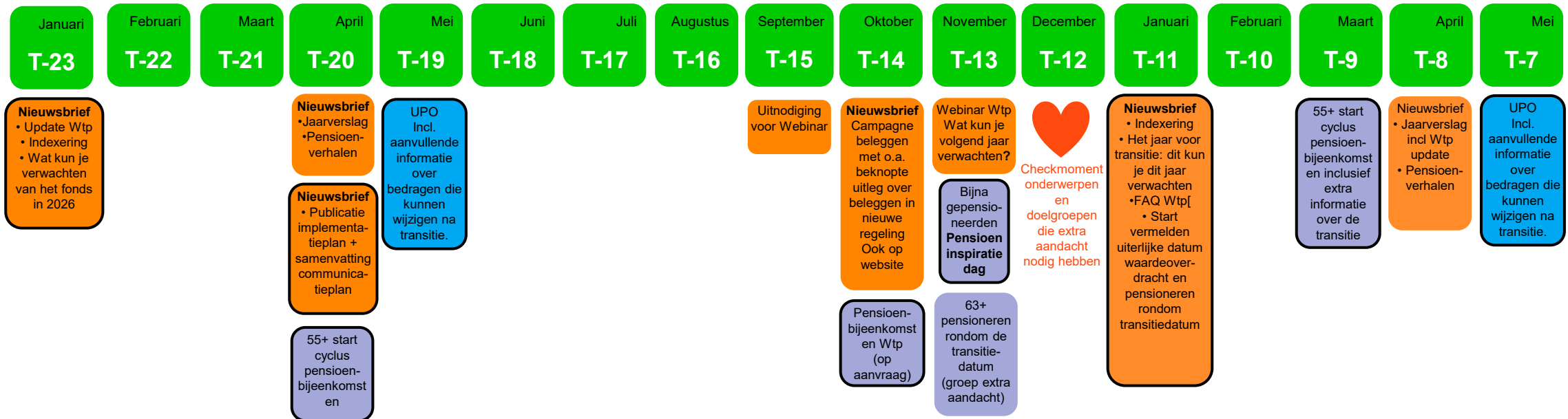
Actieve deelnemer

FASE 1 Besluitvormings- en voorbereidingsfase

FASE 2 Implementatiefase

2026

2027



Klantreiscommunicatie mailflow: welkom / voorbereiden pensioneren

Actieve deelnemer (vervolg)

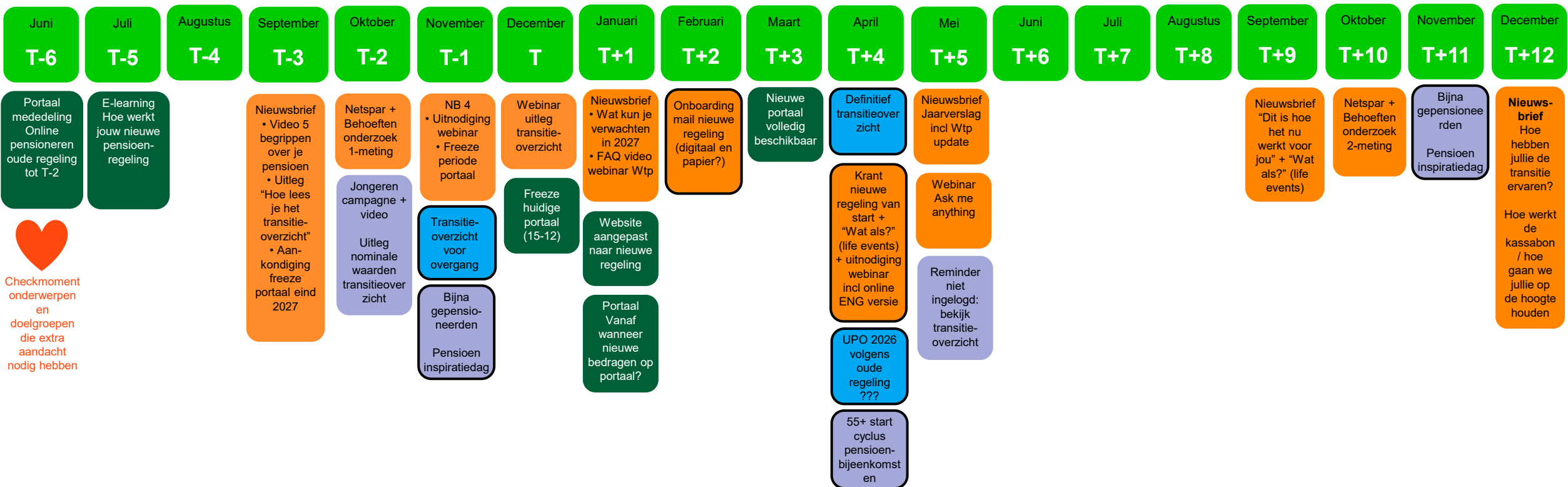
FASE 2 Implementatiefase

FASE 3 Invaar- en migratiefase

FASE 4 Hypercare en nieuwe runfase

2027

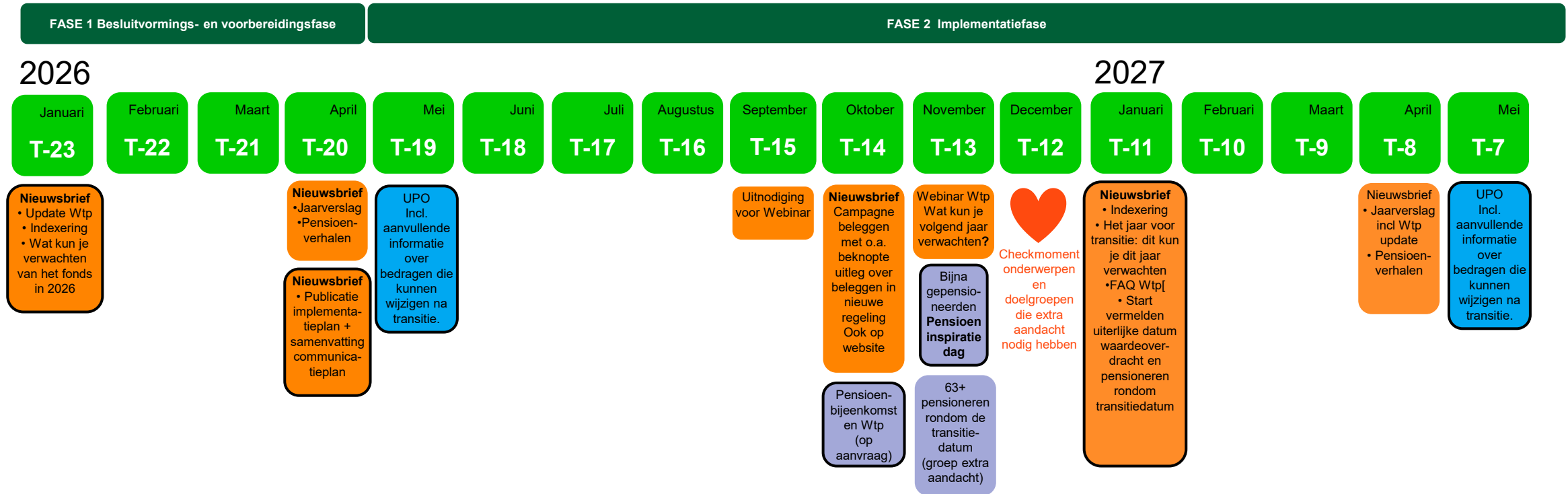
2028




Checkmoment onderwerpen en doelgroepen die extra aandacht nodig hebben

Klantreiscommunicatie mailflow: welkom / voorbereiden pensioneren

Gewezen deelnemer



Klantreiscommunicatie mailflow: voorbereiden pensioneren

Gewezen deelnemer (vervolg)

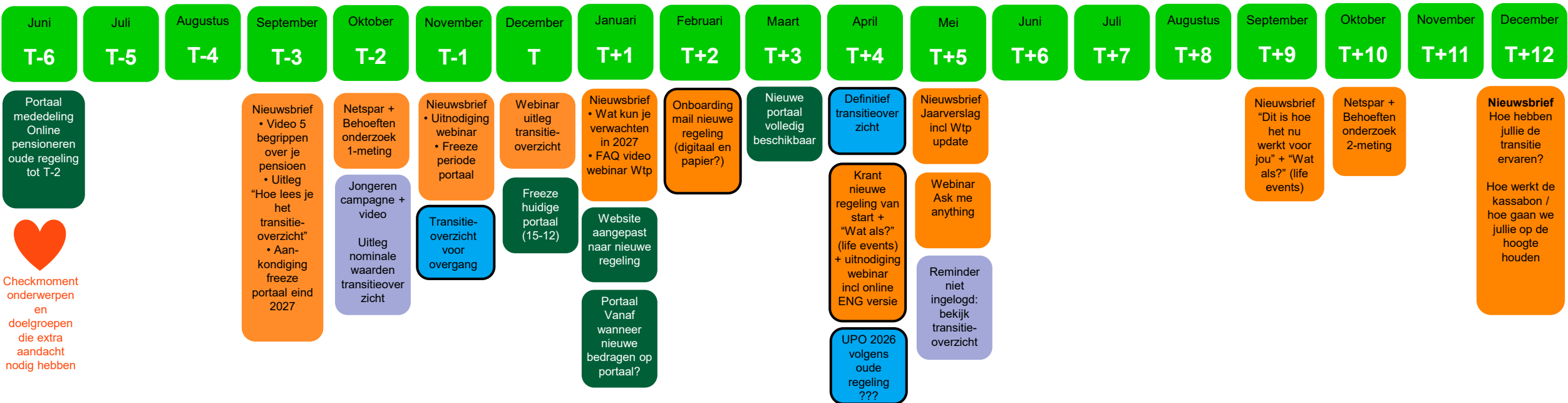
FASE 2 Implementatiefase

FASE 3 Invaar- en migratiefase

FASE 4 Hypercare en nieuwe runfase

2027

2028



 Checkmoment onderwerpen en doelgroepen die extra aandacht nodig hebben

Klantreiscommunicatie mailflow: voorbereiden pensioneren

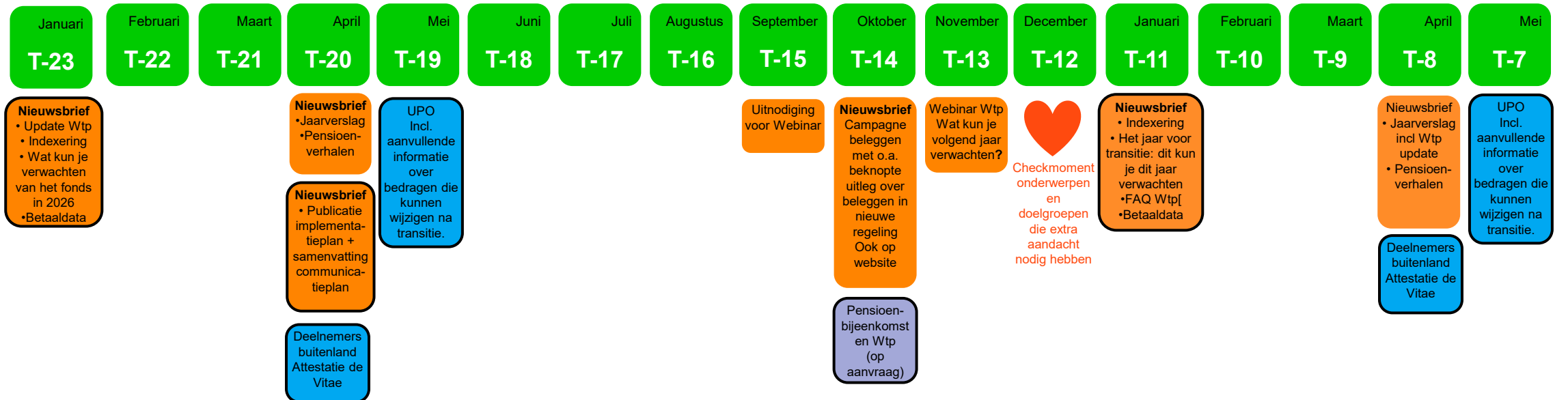
Pensioengerechtigde

FASE 1 Besluitvormings- en voorbereidingsfase

FASE 2 Implementatiefase

2026

2027



Pensioengerechtigde (vervolg)

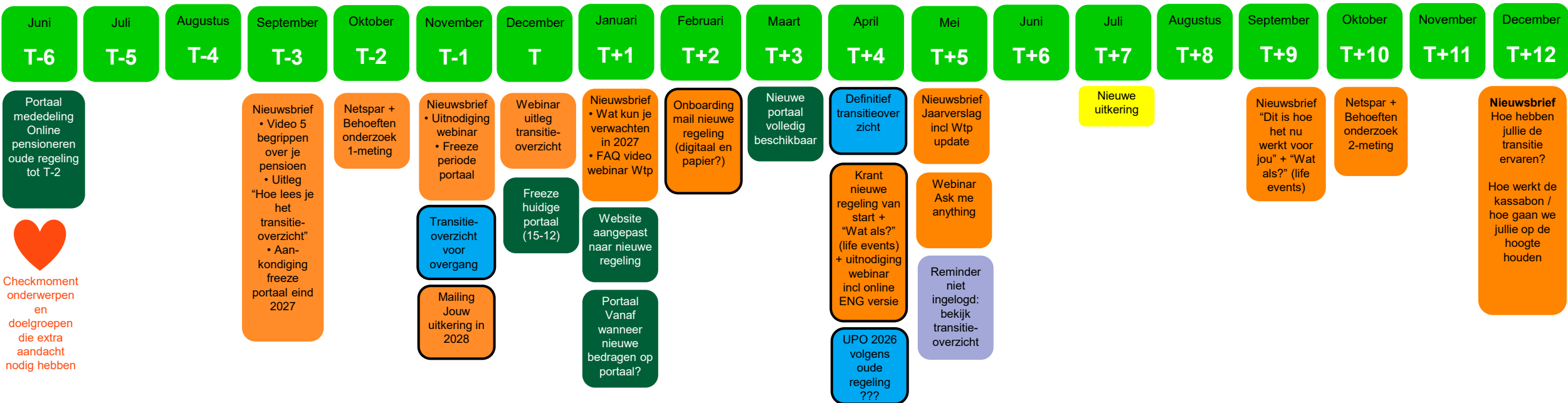
FASE 2 Implementatiefase

FASE 3 Invaar- en migratiefase

FASE 4 Hypercare en nieuwe runfase

2027

2028



 Checkmoment onderwerpen en doelgroepen die extra aandacht nodig hebben

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 16: Verslag webinar 'Het nieuwe pensioencontract 2023'



Het nieuwe pensioencontract

Terugkoppeling van webinar

September 2023

Doel

- Creëren van vertrouwen bij deelnemers door te laten zien dat we samen optrekken met werkgever en COR en dat de belangen van alle deelnemers worden meegewogen in de nieuwe regeling;
- Informeren over: wat blijft hetzelfde, wat gaat er veranderen, wanneer vindt wat plaats?

Het nieuwe
pensioencontract

Samen werken aan jouw toekomst

Het webinar

Directeur van het pensioenfonds Renate Pijst, Monique Herters namens HR van Ahold Delhaize en Marco Veen, lid van de Centrale Ondernemingsraad kwamen tijdens het webinar aan het woord. De uitzending duurde ongeveer **30 minuten** en werd live uitgezonden via **Youtube**.



Aanmeldingen en kijkers

- 1.050 deelnemers hadden zich aangemeld (hiervan was ongeveer 33% gepensioneerd)
- 550 deelnemers live ingelogd en gekeken (= 50% no show)



Live kijkers

Tijdens het webinar keken er ruim **550 deelnemers** live mee. Er konden live vragen worden gesteld via **whatsapp** en per **e-mail**.

Vragen

Er zijn via het e-mailadres **25 vragen** gesteld en via WhatsApp **37 vragen**. Op onze website staat **een Q&A van 10 vragen** die uit het geheel zijn uitgelicht. Alle deelnemers hebben **persoonlijk** antwoord gekregen op hun vraag.



Ahold Delhaize
Pensioen

[Bekijk de presentatie](#)
vrijdag 13 september 2023



Ons eerste webinar was een succes!

Beste lezer,
 Afgelopen dinsdag 12 september was het allereerste webinar van Ahold Delhaize Pensioen. Daarin informeerden we je over wat het nieuwe pensioenstelsel betekent voor jouw pensioenregeling. We kijken terug op een geslaagde avond!

Directeur van ons pensioenfonds Renate Pijst, Monique Hesters namens HR van Ahold Delhaize en Marco Veen, lid van de Centrale Ondernemingsraad kwamen aan het woord. Zij legden uit hoe zij zich vanuit hun rol bezighouden met onze nieuwe pensioenregeling. Samen maken zij afspraken over belangrijke onderdelen van de regeling, zoals het nabestaandepensioen en de manier waarop je pensioen opbouwt in het nieuwe pensioenstelsel.

Heb je het webinar gemist? Of wil je het graag nog een keer terugkijken? Dat kan heel makkelijk via de oranje knop hieronder.

Met vriendelijke groet,
Ahold Delhaize Pensioen

[Naar het webinar](#)

Een nieuw pensioenstelsel in het kort

In het webinar laten we ook een aantal filmpjes zien. Daarom logten we uit wat er hetzelfde blijft in het nieuwe pensioenstelsel. Maar ook wat er verandert en wanneer. Wij je weten hoe het ook alweer zit? We hebben de filmpjes voor je achter elkaar gezet in één video. Je bekijkt dit via de knop hieronder.

[Bekijk de filmpjes](#)

Vragen én antwoorden
Tijdens het webinar was het mogelijk om vragen te stellen. Er kwamen veel interessante vragen binnen. We hebben alle vragen verzameld en beantwoordt die de komende dagen persoonlijk. Op onze website lees je de antwoorden op veelgestelde vragen.



Wat vond je van ons webinar?

We zijn benieuwd wat je van het webinar vond. Wat sprak je aan? Of welk onderwerp miste je? Laat het ons weten! Dan kunnen wij het een volgende keer nog beter voor je doen.

[Geef jouw reactie](#)

Volg ons op Facebook en LinkedIn!

Blijf op de hoogte van nieuws over jouw pensioen, verhalen van (ex-)collega's en nieuws over jouw pensioenfonds. Volg ons daarvoor op Facebook en/of LinkedIn.



Nieuwsbrief

Op **15 september** is er naar **56.906 deelnemers** een nieuwsbrief gestuurd op 4 verschillende tijdstippen. De open rate was **57,5%**. De Q&A, het nieuwsbericht en de link naar de uitzending van het webinar werden binnen 48 uur **actief** bekeken.

Betrokkenheid na de live uitzending

Data

- Aantal kijkers uitzending webinar Youtube: **1.462**
- Aantal kijkers animatie video's Youtube: **433**
- Aantal kliks Q&A op de website: **822 kliks**



Ahold Delhaize
Pensioen



Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 17: Beleidsdocument Keuzebegeleiding

Keuzebegeleiding

Beleidsdocument

Versie: 2
Naam: Beleidsdocument Keuzebegeleiding
Aanpassing:
Datum: 6 februari 2026

Versiebeheer

Versie	Datum	Wie	Omschrijving aanpassing
1	3-1-2026	Uitvoerend Bestuur	Toevoeging open norm uitleg van de AFM2
2	6-2-2026	Bestuur	Vastgesteld

Geldigheidsduur

Het Beleidsdocument Keuzebegeleiding wordt vastgesteld door het bestuur van Ahold Delhaize Pensioen.

Dit document wordt driejaarlijks herzien en opnieuw vastgesteld. Indien daar aanleiding toe is, wordt het document eerder herzien en vastgesteld.

Dit document is vastgesteld door het bestuur.

Naam: John de Waal

Functie: Lid Bestuur

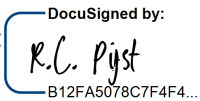
Datum: 13-2-2026

Handtekening: 

Naam: Renate Pijst

Functie: Lid Bestuur

Datum: 13-2-2026

Handtekening: 

Inhoud

1. INLEIDING	4
1.1 Aanleiding en achtergrond	4
2. DOEL EN REIKWIJDTE	4
2.1 Doel	4
2.2 Reikwijdte	4
3. WETTELIJK KADER	5
3.1 Wet toekomst pensioenen (Wtp)	5
3.2 Pensioenwet	5
3.3 Toezicht en richtlijnen van AFM en DNB	6
3.4 Leidraad Keuzebegeleiding (AFM)	6
4. ONZE UITGANGSPUNTEN VAN KEUZEBEGELEIDING	6
4.1 Missie en kernwaarden	6
4.2 Doel van keuzebegeleiding	7
4.3 Leidende principes in communicatie	7
4.4 Klantbeloften en klantbeleving	8
4.5 Uitgangspunten van keuzebegeleiding	8
5. DE INRICHTING VAN ONZE KEUZEBEGELEIDING	8
5.1 Momenten van keuzebegeleiding	8
5.2 Middelen en kanalen	9
5.3 Keuzebegeleiding op maat	10
6. ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	10
7. BORGING KWALITEIT EN COMPLIANCE	11
7.1. Risicoanalyse en periodieke monitoring	11
7.2. Kennisborging van betrokken medewerkers	11
7.3. Monitoring en verbetercyclus	12
8. EVALUATIE EN BIJSTELLING	12

1. INLEIDING

In dit beleidsdocument beschrijft Ahold Delhaize Pensioen hoe invulling wordt gegeven aan keuzebegeleiding voor zijn deelnemers.

Onder keuzebegeleiding verstaan we het geheel aan activiteiten waarmee wij onze deelnemers ondersteunen bij het begrijpen van hun pensioensituatie, de beschikbare keuzemogelijkheden en de mogelijke gevolgen van die keuzes, zodat zij een weloverwogen beslissing kunnen nemen. Keuzebegeleiding blijft binnen de grenzen van algemene en niet-persoonlijke informatie en bevat geen individueel financieel advies.

1.1 Aanleiding en achtergrond

Sinds 1 juli 2023 is keuzebegeleiding wettelijk vastgelegd. Dit betekent dat pensioenfondsen deelnemers moeten ondersteunen bij het maken van pensioenkeuzes. De wet geeft pensioenfondsen ruimte om deze begeleiding op een manier in te richten die past bij hun deelnemers en hun dienstverlening. De wet werkt met een open norm: pensioenfondsen mogen dus zelf bepalen hoe zij keuzebegeleiding aanbieden, zolang deelnemers hierdoor beter in staat zijn om een keuze te maken die past bij hun persoonlijke situatie.

Dit betekent dat Ahold Delhaize Pensioen zelf bepaalt welke rol het wil spelen in de begeleiding van de deelnemers. Deze rol sluit aan bij onze missie, visie en strategie, de kenmerken van onze deelnemerspopulatie en de manier waarop wij met onze deelnemers communiceren. Dit vormt de basis voor de doelen van het beleid voor keuzebegeleiding.

Keuzebegeleiding helpt deelnemers om hun pensioenkeuzes te begrijpen en weloverwogen beslissingen te nemen. Het pensioenfonds heeft de wettelijke taak om deelnemers hierbij zorgvuldig te ondersteunen en een duidelijke en toegankelijke keuzeomgeving (ook wel keuzedomein) te bieden.

2. DOEL EN REIKWIJDTE

2.1 Doel

Het doel van keuzebegeleiding is om deelnemers te ondersteunen bij het maken van weloverwogen pensioenkeuzes. Wij helpen onze deelnemers om hun pensioensituatie, de beschikbare keuzes en de mogelijke gevolgen van deze keuzes beter te begrijpen.

Met keuzebegeleiding willen we bijdragen aan keuzes die passen bij de persoonlijke situatie van de deelnemer, zonder individueel financieel advies te geven.

2.2 Reikwijdte

Dit beleid voor keuzebegeleiding is van toepassing op alle deelnemers van Ahold Delhaize Pensioen. Hieronder vallen actieve deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden (hierna gezamenlijk: deelnemers). Keuzebegeleiding wordt

aangeboden bij belangrijke momenten waarop deelnemers pensioenkeuzes kunnen maken, zoals bij veranderingen in de persoonlijke situatie (levensveranderende gebeurtenissen), bij het bereiken van de pensioendatum en bij andere relevante keuzemomenten.

Dit beleidsdocument beschrijft op hoofdlijnen hoe Ahold Delhaize Pensioen keuzebegeleiding inricht in samenwerking met onze huidige en toekomstige pensioenuitvoeringsorganisaties (PUO)¹. De invulling en uitvoering van dit beleid vindt plaats via communicatiemiddelen, digitale ondersteuning en persoonlijke contactmomenten, binnen de wettelijke kaders.

3. WETTELIJK KADER

Dit beleidsdocument keuzebegeleiding is opgesteld binnen het geldende wettelijke en toezichhoudende kader voor pensioenuitvoering door een ondernemingspensioenfonds. Wij voeren de pensioenregeling uit voor (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden van Ahold Delhaize en de Nederlandse werkmaatschappijen van Ahold Delhaize. In onze keuzebegeleiding houden wij rekening met de relevante wet- en regelgeving en de richtlijnen van de toezichhouders.

3.1 Wet toekomst pensioenen (Wtp)

De Wet toekomst pensioenen (Wtp) vormt het kader voor de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel. De wet beoogt een transparanter en persoonlijker pensioenstelsel, waarin deelnemers meer inzicht krijgen in hun pensioenopbouw en de gevolgen van keuzes.

Voor Ahold Delhaize Pensioen betekent dit dat deelnemers in toenemende mate, al is dit beperkt, worden geconfronteerd met keuzemomenten zoals keuzes rondom pensioenleeftijd, de vormgeving van het pensioen (bijvoorbeeld hoog-laag), deeltijdpensioen en wel of geen partnerpensioen bij pensionering. De Wtp benadrukt dat pensioenfondsen een actieve rol hebben in het faciliteren van weloverwogen keuzes door middel van adequate, tijdige en begrijpelijke keuzebegeleiding.

3.2 Pensioenwet

De Pensioenwet vormt het juridische fundament voor de uitvoering van de pensioenregeling door Ahold Delhaize Pensioen. De wet bevat onder meer bepalingen over zorgplicht, informatieverstrekking, transparantie, governance en de bescherming van deelnemersrechten.

In het kader van keuzebegeleiding betekent dit dat wij deelnemers correct, volledig en evenwichtig informeren over hun keuzemogelijkheden en de mogelijke gevolgen daarvan. Daarbij staat het belang van de deelnemer centraal.

¹ Tot 1 januari 2028 werken wij samen met Achmea Pensioenservices (APS). Vanaf 1 januari 2028 gaan wij samenwerken met AZL.

3.3 Toezicht en richtlijnen van AFM en DNB

Ahold Delhaize Pensioen staat onder toezicht van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM ziet toe op de wijze waarop wij invulling geven aan informatieverstrekking en keuzebegeleiding richting deelnemers.

3.4 Leidraad Keuzebegeleiding (AFM)

De Leidraad Keuzebegeleiding van de AFM vormt een belangrijk normatief kader voor de wijze waarop Ahold Delhaize Pensioen deelnemers ondersteunt bij pensioen gerelateerde keuzes. De leidraad maakt onderscheid tussen verschillende vormen van keuzebegeleiding, variërend van algemene informatie tot meer persoonlijke begeleiding, zonder dat sprake is van individueel advies. Deze vormen van keuzebegeleiding worden nader in dit beleidsdocument beschreven en toegepast binnen het huidige keuzedomein van Ahold Delhaize Pensioen. De uitgangspunten die wij toepassen bij alle keuzemomenten binnen de pensioenregeling:

keuzebegeleiding is relevant voor de persoonlijke situatie van de deelnemer;
informatie is tijdig, begrijpelijk en consistent;
de begeleiding is ondersteunend en niet sturend;
deelnemers wordt inzicht gegeven in de gevolgen en eventuele risico's van hun keuzes.

4. ONZE UITGANGSPUNTEN VAN KEUZE BEGELEIDING

Bij Ahold Delhaize Pensioen staat de deelnemer centraal. Hieronder beschrijven wij hoe dit vorm krijgt in onze communicatie en klantbediening in het algemeen, en daarmee ook rondom keuzebegeleiding.

4.1 Missie en kernwaarden

Onze kernwaarden vormen de basis van alles wat wij doen, ook in onze keuzebegeleiding:

- Zorgzaam: we geven aandacht en begrip aan onze deelnemers, hun partner en kinderen.
- Vernieuwend: we blijven zoeken naar betere manieren om te ondersteunen.
- Eerlijk: we communiceren open en transparant.
- Samen: we werken als één team met deelnemers aan hun pensioen
- Positief: we zijn betrokken en optimistisch in onze benadering.

Onze strategische doelen voor onze deelnemers zijn:

- een optimale klantbeleving;
- een gezond financieel rendement;
- een duurzaam pensioen voor nu en later.



Afbeelding 1: Missie, visie, Strategie

4.2 Doel van keuzebegeleiding

Keuzebegeleiding helpt onze deelnemers om goede keuzes te maken over hun pensioen. Dit is belangrijk, zeker nu we overstappen van een middelloonregeling CDC-regeling naar een solidaire premieregeling. Door goede begeleiding krijgen deelnemers:

- inzicht in hun persoonlijke pensioensituatie;
- duidelijke informatie over hun keuzemogelijkheden;
- zicht op de gevolgen van hun keuzes.

Wij zorgen ervoor dat deelnemers zelf kunnen bepalen wat voor hen het beste is.

Zelfredzaamheid is een van onze speerpunten. Keuzebegeleiding is daarbij ondersteunend en niet sturend. Wij geven geen persoonlijk financieel advies, maar helpen deelnemers wel de juiste informatie te vinden en te begrijpen.

4.3 Leidende principes in communicatie

Bij Ahold Delhaize Pensioen gebruiken we de volgende principes in onze communicatie en keuzebegeleiding:

- **Transparant**
We zijn open en eerlijk over veranderingen en wat deze betekenen voor het pensioen. We leggen uit waarom keuzes gemaakt worden en wat de voor- en nadelen zijn voor groepen en individuele deelnemers.
- **Begrijpelijk**
We schrijven duidelijk en simpel, op taalniveau B1. We vermijden ingewikkeld jargon. We zorgen dat iedereen de informatie kan begrijpen, op een manier die bij hem of haar past, via passende kanalen en vormen.

- **Tijdig**
We informeren deelnemers op tijd over belangrijke veranderingen en keuzemomenten, zodat zij zich goed kunnen voorbereiden.
- **Betrouwbaar**
Alle informatie die wij geven is juist en betrouwbaar.
- **Empathisch**
We hebben oog voor de zorgen en vragen van onze deelnemers. We proberen hier zo goed mogelijk op in te spelen en anticiperen op wat zij nodig hebben.

4.4 Klantbeloften en klantbeleving

Onze keuzebegeleiding sluit aan bij onze klantbeloften:

- Duidelijk: we maken pensioen begrijpelijk en overzichtelijk.
- Persoonlijk: we stemmen onze informatie zoveel mogelijk af op de situatie van de deelnemer.
- Gemakkelijk: we zorgen dat informatie en ondersteuning eenvoudig te vinden en te gebruiken zijn.

4.5 Uitgangspunten van keuzebegeleiding

Wij zorgen ervoor dat keuzebegeleiding altijd voldoet aan de volgende uitgangspunten:

- De deelnemer staat centraal en behoudt de regie over eigen keuzes.
- Keuzebegeleiding is begrijpelijk, relevant en op tijd.
- Begeleiding is ondersteunend, niet sturend en geen persoonlijk financieel advies.
- Communicatie sluit aan bij de persoonlijke situatie van de deelnemer.
- We bieden keuzebegeleiding via meerdere kanalen, zodat iedereen toegang heeft.

5. DE INRICHTING VAN ONZE KEUZE BEGELEIDING

Wij richten onze keuzebegeleiding samen met onze PUO's in. Het digitale en geautomatiseerde deel van onze keuzebegeleiding is onderdeel van de IT-systemen van APS, onze huidige PUO.

5.1 Momenten van keuzebegeleiding

Persoonlijke hulp aan deelnemers in de vorm van gesprekken en informatiebijeenkomsten worden door Ahold Delhaize Pensioen zelf georganiseerd. Dit gebeurt dikwijls in samenwerking met de werkgever. Hieronder geven wij een overzicht van de momenten waarop de deelnemer bepaalde keuzes moet maken.

Momenten	Keuze
In dienst komen	Waardeoverdracht
	Partner aanmelden
Samenwonen	Partner aanmelden
Scheiden	Verdeling (ouderdomspensioen, partnerpensioen, conversie)
Met pensioen gaan	Eerder met pensioen
	Deeltijdpensioen
	AOW-overbrugging
	Hoog-laag/laag-hoog

	Uitruil ouderdomspensioen/partnerpensioen
	Eventueel: afkoop klein pensioen
Uit dienst gaan	Waardeoverdracht

5.2 Middelen en kanalen

Bij elk van bovenstaande momenten wordt de deelnemer begeleiding geboden. In de basis bestaat deze begeleiding uit informatie en activatie via meerdere kanalen.

Wettelijke basiscommunicatie bestaat uit alle brieven en berichten die deelnemers ontvangen uit het administratieve uitvoeringsproces en uit basisinformatie die op de website beschikbaar is.

Klantreiscommunicatie is een extra toevoeging op de wettelijke basiscommunicatie met het doel deelnemers zo goed mogelijk te helpen binnen de digitale strategie van Ahold Delhaize Pensioen. Dit kunnen serviceberichten zijn om deelnemers aan te moedigen iets te doen, maar ook campagnes die zo belangrijk zijn dat elke deelnemer deze zou moeten ontvangen.

Activatiecommunicatie bestaat uit aanvullende specifieke campagnes. Wij bepalen zelf, elk jaar bij het opstellen van het communicatiejaarplan, welke aanvullende communicatie gewenst is voor de realisatie van onze communicatiedoelstellingen. Door doorlopend onderzoek te doen naar kennis, houding en gedrag onder onze deelnemers, monitoren wij de voortgang op onze communicatiedoelstellingen.

Mijn pensioen is de persoonlijke digitale omgeving waar deelnemers al hun informatie over hun pensioen kunnen vinden. Hier worden deelnemers begeleid bij hun keuzes met gepersonaliseerde informatie en interactieve ondersteuning. Bij vragen kan direct contact gelegd worden met de servicedesk van het pensioenfonds.

De servicedesk is beschikbaar om deelnemers te coachen bij pensioenvraagstukken via diverse kanalen. Of te helpen als het nog niet lukt om online iets op te zoeken of te regelen. Onze servicedesk is ook (deels) onderdeel van onze persoonlijke benadering op het gebied van keuzebegeleiding. Onder andere voor groepen kwetsbare deelnemers of deelnemers die niet digitaal vaardig zijn.

Pensioenbijeenkomsten zijn informatiebijeenkomsten die op locatie – in de winkels, de distributiecentra en kantoren in het land – of online worden georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten krijgen groepen deelnemers uitleg over de keuzes die moeten worden gemaakt als je met pensioen gaat. De bijeenkomsten hebben een sterk interactief karakter en worden in samenwerking met de werkgever georganiseerd.

Persoonlijke pensioengesprekken kunnen worden aangevraagd met een pensioenadviseur op het bestuursbureau van het pensioenfonds. Deze gesprekken zijn bedoeld voor deelnemers die een meer dan gemiddeld ingewikkelde pensioensituatie hebben of geen beschikking hebben over een computer en/of zelf geen hulp kunnen organiseren om het pensioen digitaal aan te vragen.

Doorverwijzing naar een **financieel adviseur** is ook mogelijk in overleg met de werkgever. Deze mogelijkheid wordt door de werkgever geboden.

5.3 Keuzebegeleiding op maat

Mijn pensioen is het kloppend hart van onze digitale dienstverlening. Onze dienstverlening is erop gericht om onze deelnemers zo goed mogelijk te helpen in het digitale domein. Wettelijke basiscommunicatie, dat zo veel mogelijk digitaal wordt verstrekt, maar ook op cruciale momenten op papier wordt verstrekt, geeft het signaal. Met een notificatie krijgt de deelnemer zodra dit relevant is een signaal dat hij naar zijn pensioen moet kijken. **Klantreiscommunicatie** biedt hulp. Soms hebben deelnemers even een extra duwtje nodig om in actie te komen. Klantreiscommunicatie helpt hen daarbij.

Onze website ondersteunt. Een e-mail met passende inhoud, mits niet te uitgebreid, activeert. Door te verwijzen naar pagina's op onze website kan meer worden verteld zonder dat dit overweldigend is. We maken hier gebruik van gelaagd communiceren.

Onze servicedesk is als een coach. Deelnemers kunnen bellen met onze servicedesk als zij bijvoorbeeld bij hun selfservice nog vragen hebben, geen selfservice willen gebruiken of geen selfservice kunnen gebruiken.

Persoonlijk gesprek als extra dienstverlening. Voor deelnemers die verdiepend over hun pensioenmogelijkheden willen praten.

Op onze website bieden wij een mix aan verschillende communicatievormen zoals schriftelijke communicatie, digitale tools en rekentools (Pensioenplanner), webinars, videocontent en visuele communicatie zoals infographics en stroomschema's.

6. ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Ahold Delhaize Pensioen heeft activiteiten uitbesteed. Wij voeren dus niet alle pensioenuitvoerende activiteiten zelf uit, maar we voeren daarbij wel de regie over de volledige pensioenketen. Dit betekent dat Ahold Delhaize Pensioen de strategische koers bepaalt, toezicht houdt en de kwaliteit bewaakt, terwijl gespecialiseerde uitvoerders (zoals een PUO, een vermogensbeheerder) de operationele taken uitvoeren. Wij blijven daarbij verantwoordelijk voor het behalen van de beleidsdoelen, het beschermen van de belangen van deelnemers en het naleven van wet- en regelgeving. Ten aanzien van het juiste beleid, de inrichting en de uitvoering van keuzebegeleiding, is het daarom belangrijk om de verdeling van de rollen en verantwoordelijkheden scherp te hebben.

Bestuur Ahold Delhaize Pensioen

- Stelt het beleid vast voor communicatie, klantbeleving en keuzebegeleiding.
- Stelt kaders vast en waarborgt dat de keuzebegeleiding voldoet aan wet- en regelgeving en de belangen van deelnemers.
- Bewaakt de kwaliteit en effectiviteit van het beleid.

Bestuursbureau Ahold Delhaize Pensioen

- Adviseert het bestuur over het te volgen beleid.
- Voert de regie over de uitvoering van het beleid.
- Ondersteunt persoonlijke begeleiding van deelnemers, in nauwe samenwerking met de werkgever.
- Zorgt voor heldere communicatie en ondersteuning bij keuzemomenten.

Pensioenuitvoeringsorganisatie APS

- Is verantwoordelijk voor de juiste technische borging van keuzemogelijkheden in de systemen.
- Voert de praktische uitvoering uit volgens de vastgestelde richtlijnen en instructies van het bestuursbureau.
- Zorgt voor een correcte administratieve afhandeling van gemaakte keuzes door deelnemers.

Externe partijen

Zorgen voor een correcte en veilige uitvoering van communicatieactiviteiten (zoals bijvoorbeeld het verzenden van post, digitale campagnes etc.).

7. BORGING KWALITEIT EN COMPLIANCE

Bij Ahold Delhaize Pensioen vinden wij het waarborgen van de kwaliteit en naleving van wet- en regelgeving belangrijk. Om dit te realiseren maken wij gebruik van een gestructureerd risicoraamwerk dat integraal wordt toegepast op alle aspecten van onze communicatie en klantbeleving.

7.1. Risicoanalyse en periodieke monitoring

Periodiek voeren wij samen met onze afdeling Risicobeheer een uitgebreide risicoanalyse uit. Deze risicoanalyse richt zich op alle facetten van onze communicatie, klantbeleving en keuzebegeleiding. Hierbij brengen wij mogelijke risico's in kaart die de kwaliteit, begrijpelijkheid en bereikbaarheid van onze keuzebegeleiding kunnen beïnvloeden.

De uitkomsten van de risicoanalyse vormen de basis voor het opstellen van verbeterplannen en het nemen van gerichte maatregelen om risico's te mitigeren. Hiermee borgen wij dat onze communicatie en begeleiding voldoen aan de wettelijke eisen en aansluiten bij onze eigen standaarden.

7.2. Kennisborging van betrokken medewerkers

Een belangrijk onderdeel van de kwaliteitstoets is de borging van de juiste kennis bij medewerkers die betrokken zijn bij keuzebegeleiding, zoals onze pensioenadviseur en communicatiemanager. Wij zorgen ervoor dat zij continu beschikken over actuele kennis van wet- en regelgeving, onze pensioenregeling en onze interne processen. Dit doen wij door middel van trainingen, regelmatige bijscholing en interne kennissessies.

Deze kennisborging draagt bij aan correcte, consistente en begrijpelijke informatieverstrekking aan onze deelnemers, waardoor wij hen optimaal kunnen ondersteunen bij hun pensioenkeuzes.

7.3. Monitoring en verbetercyclus

We willen continu leren en onszelf verbeteren. Daarom monitoren wij het gedrag van onze deelnemers zorgvuldig, met speciale aandacht voor de keuzebegeleiding binnen onze digitale kanalen.

Elk kwartaal analyseren we het klikgedrag en de conversie op onze digitale platforms. Hiermee meten we hoe deelnemers omgaan met informatie en keuzemogelijkheden. Deze data bespreken met APS om inzichten te delen en acties af te stemmen. Het bestuur wordt hierover elk kwartaal geïnformeerd.

Wij voeren A/B-testen² uit met campagnes om te ontdekken welke communicatievormen en boodschappen het beste aansluiten bij onze deelnemers. Ook evalueren wij systematisch elke bijeenkomst en elk gesprek met deelnemers om feedback te verzamelen over hun ervaring met onze keuzebegeleiding.

Op basis van deze analyses stellen we verbeterplannen op en voeren we gerichte aanpassingen door. Zo zorgen we ervoor dat onze keuzebegeleiding nog aansluit bij de wensen en behoeften van onze deelnemers, in lijn met onze klantbeloften: duidelijk, persoonlijk en gemakkelijk.

Ook bovenstaande monitoring- en verbetercyclus is onderdeel van ons risicoraamwerk en draagt bij aan de borging van kwaliteit en compliance. Door continu te toetsen en bij te sturen, beperken we de risico's en zorgen we dat onze keuzebegeleiding blijft voldoen aan de wet- en regelgeving en aan de verwachtingen van onze deelnemers.

8. EVALUATIE EN BIJSTELLING

Dit beleid zal periodiek worden geëvalueerd en indien nodig aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving of nieuwe inzichten.

² Een A/B-test is een methode om twee versies (A en B) van een campagne e-mail te vergelijken om te zien welke het beste presteert bij gebruikers, met als doel conversies te verhogen.

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 18: Stresstesten communicatieplan

Stresstesten Communicatieplan

4 september 2025

Wet Toekomst Pensioenen

INHOUD

1. Achtergrond	3
2. Doel	4
3. Scenario's en agenda	5
4. Algemene conclusie en vervolgacties	6
5. Belangrijkste leerpunten : do's en dont's	7
6. Kernboodschappen per scenario en stakeholder	9

Adviseurs namens Avida International:

Paul Boerboom	Coach crisismanagement, verzorgt sinds 2010 trainingen in EPE programma op SPO - Nyenrode op het terrein van crisismanagement en communicatie
Alfred Kool	Adviseur en expert op het terrein van pensioencommunicatie

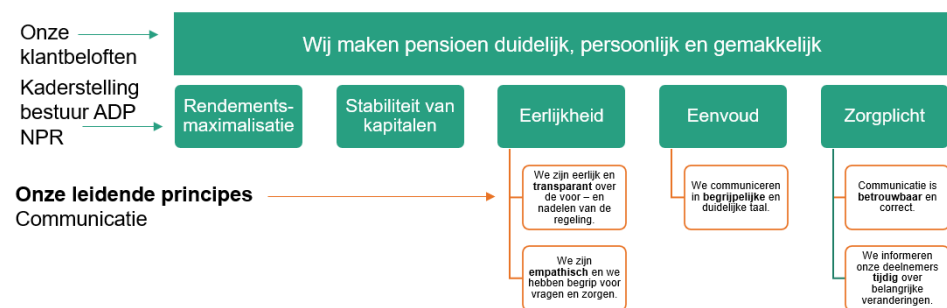
Finaal document : 3 oktober 2025

1. Achtergrond

De huidige context van ADP en de pensioenwereld in het algemeen wordt gekenmerkt door volatiliteit en onzekerheid. Hierdoor blijken extreme, onverwachte scenario's ineens realistisch. Beslissingen van vandaag hebben directe gevolgen voor morgen. Deze onvoorspelbare omgeving valt bovendien samen met een nieuw tijdperk in de pensioensector: de overgang naar de Wet toekomst pensioenen ("Wtp"). Na de overgang op het nieuwe stelsel krijgen deelnemers transparant zicht op hun persoonlijk pensioenvermogen, dat gaat meebewegen met de markten. Dit vergroot de noodzaak van heldere communicatie over keuzes en risico's.

Om deze reden hebben het bestuursbureau en een aantal uitvoerend bestuurders van ADP 4 september 2025 deelgenomen aan een training waarin het communicatieplan is getest aan de hand van een aantal extreme stress-scenario's.

Startpunt voor de oefening waren het concept communicatieplan van ADP en de resultaten van een recent tevredenheidsonderzoek onder de deelnemers. De principes die ten grondslag liggen aan het communicatieplan worden toegelicht in dit diagram:



Bron: Concept communicatieplan ADP 2025

Uit het tevredenheidsonderzoek bleek dat het vertrouwen onder de gepensioneerden, en ook onder de actieve en gewezen deelnemers buitengewoon hoog is.



Bron: KTO onder deelnemers ADP 2025

2. Doel

De training had als doel om de werknemers in het bestuursbureau en de uitvoerende bestuurders te laten ervaren wat het is om een extreem scenario mee te maken en met elkaar de communicatiestrategie en verhaallijn richting de getroffen deelnemers in ADP en andere “stakeholders” te bepalen. Drie groepen van 4 tot 5 personen werden gevraagd om in parallel na te denken over de volgende vragen:

- Wat is het ‘worst case’ nachtmerrie scenario dat kan gaan afspelen?
- Wat is de gewenste eindsituatie?
- Wie worden er getroffen in dit scenario? En wat is de impact?
- Wat moeten we nu vertellen?
- Wie gaat het vertellen?

Deze vragen zijn ontwikkeld door Avida International in samenwerking met toonaangevende experts op het terrein van crisismanagement en -communicatie en gedurende 15 jaar getest op Nyenrode.

3. Scenario's en agenda

Er is heel bewust gekozen voor een aantal stresstests die zich in werkelijkheid kunnen afspelen in de komende jaren:

1. Gepensioneerden en veel vrouwen willen toch niet invaren in het kader van de Wtp;
2. Datalek van persoonsgegevens;
3. Sterke onvrede na tegenvallende resultaten in 2031;
4. Korte mediaoefening met stress interview door een (bevriende) journalist van BNNVARA met de directeur operations (en verantwoordelijk voor communicatie) van ADP.

De training duurde in totaal 4 uur, waarbij deze agenda is gevolgd:

Tijdsblok	Onderdeel
09.00 – 09.30	Introductie en interactief opwarmen (kort ophalen 'muscle memory')
10.00 – 10.45	Oefening 1
10.45 – 11.30	Oefening 2
11.30 – 12.15	Oefening 3
12.15 – 12.30	Oefening 4
12.30 – 13.00	Ophalen rode draad en lunch

4. Conclusies en vervolgacties

Tijdens de debrief na afloop van de groepsessies werd er geconcludeerd dat de deelnemers de oefening als zeer leerzaam ervaren hebben. De leerpunten zijn samengevat in hoofdstuk 5.

Vanuit de kant van de heren Alfred Kool en Paul Boerboom van Avida werd opgemerkt dat er reeds veel kennis aanwezig is, Door de groepen in parallel aan dezelfde vragen te laten werken werd een goed totaalbeeld bereikt, waarbij per scenario de relevante kernboodschappen voor de verschillende stakeholders zijn vastgesteld. Dit is verder uitgewerkt in hoofdstuk 6.

Men kwam tot de volgende vervolgacties:

Korte termijn – Q4 2025 / Q1 2026

- Conclusies meenemen in het jaar plan 2026 en de communicatie-update voor het Bestuur
- Bestuur meenemen
- Korte sessie gecombineerd met bestuursvergadering; presentie delen met aanleiding, de scenario's en de kernboodschappen per scenario
- Heldere afspraken maken over het communicatieprotocol: het uitvoerend bestuur en bestuursbureau zijn in charge
- Doorgaan met de opvolging APS en uitstel "invaren" als casus nemen en de communicatiestrategie bepalen, gebruik makend van de aanpak en conclusies van de oefening op 4 september
- Communicatiewoordvoerder(s) en Director Media Relations Ahold Delhaize informeren
- Ketenpartners als APS (en binnenkort de nieuwe partij) en Achmea IM meenemen en informeren

Middellange termijn 2026

- Oefening jaarlijks herhalen om de "muscle memory" verder te verdiepen.
- De samenwerking zoeken met de stakeholders in de sector, ook DNB, AFM, Pensioenfederatie
- Wat is ons mediabeleid? Analyse en verdieping daarop en eventuele next steps formuleren daarvoor (eventueel ontwikkeling van inhouse kennis over managen van mediarelaties & woordvoering).

5. Belangrijkste Leerpunten : do's en dont's

Do's

1. Wees transparant en eerlijk

- Geef duidelijk aan wat er gebeurt (bijv. dekkingsgraad, impact van marktschommelingen, gevolgen nieuwe pensioenwet).
- Erken ook wat je **niet weet** (zoals toekomstige rente of inflatie).

2. Communiceer eenvoudig en herhaal

- Vermijd jargon zoals "UFR", "rekenrente" of "actuariële herverdeling".
- Gebruik eenvoudige taal: *"Dit betekent dat uw pensioen op de lange termijn veilig blijft, maar dat het op korte termijn kan schommelen."*
- Herhaal kernboodschappen via nieuwsbrieven, website, webinars.

3. Erken emoties en zorgen

- Veel deelnemers voelen onzekerheid of zelfs angst. Benoem dit expliciet: *"We begrijpen dat dit vragen oproept."*
- Geef ruimte voor dialoog: FAQ's, webinars, klantenservice die bereikbaar is.

4. Bied perspectief en hoop

- Leg uit hoe het fonds robuust is ingericht en welke stappen genomen worden voor zekerheid op lange termijn.
- Laat zien dat deelnemers grip houden, bv. door pensioenplanner-tools of scenario's.

5. Pas communicatie aan per doelgroep

- Jongere deelnemers: focus op lange termijn en flexibiliteit.
- Gepensioneerden: focus op uitkeringszekerheid en indexatie.
- Gebruik toegankelijke kanalen: brieven, e-mail, online dashboard, persoonlijke bijeenkomsten.

6. Werk met vertrouwde boodschappers

- Laat bestuurders of werkgevers/werknemersvertegenwoordigers de boodschap brengen.
- Eventueel samenwerking met vakbonden of OR's die vertrouwen genieten.

Don'ts

1. **Geen jargon of technocratische uitleg zonder vertaling**
 - Bijvoorbeeld: alleen een tabel met “beleidsdekkingsgraad 99%” zonder uitleg → dat creëert verwarring.
2. **Niet wachten tot de media of geruchten de boodschap brengen**
 - Als er negatieve berichten komen (bv. “kortingen dreigen”), communiceer zelf direct en helder.
3. **Niet overbeloven**
 - Geen uitspraken als: “*Uw pensioen is gegarandeerd veilig*” als er toch onzekerheden bestaan.
 - Beloof alleen wat je kunt waarmaken (bijv. “We zorgen dat uw pensioen wordt beheerd volgens strikte regels en toezicht”).
4. **Niet alle deelnemers hetzelfde behandelen**
 - Een standaardtekst zonder nuance kan juist wantrouwen wekken.
 - Houd rekening met de verschillen in kennis en belangen.
5. **Niet defensief of afstandelijk reageren**
 - Ontkenning (“er is niets aan de hand”) werkt averechts.
 - Toon in plaats daarvan erkenning en leg duidelijk uit welke acties wél genomen worden.

Voorbeeldboodschap (eenvoudig geformuleerd)

“Door de daling van de rente en de onrust op de financiële markten staat onze dekkingsgraad onder druk. Dat kan gevolgen hebben voor de hoogte van de pensioenen in de toekomst. We begrijpen dat dit zorgen oproept.

Uw pensioenfonds werkt met een langetermijnstrategie die juist in onrustige tijden bescherming biedt. We houden u stap voor stap op de hoogte. Wat we nu al weten: uw maandelijkse uitkering gaat op dit moment niet omlaag. We informeren u opnieuw zodra er meer duidelijkheid is”

6. Kernboodschappen per scenario en stakeholder

De drie groepen zijn samen tot de volgende beantwoording van de eerdergenoemde vragen gekomen, voor de verschillende scenario's.

SCENARIO 1: Gepensioneerden en veel vrouwen willen toch niet invaren

- **Wat is het 'worst case' nachtmerrie scenario dat zich kan gaan afspelen?**
 - ⇒ Hausse aan rechtszaken tegen het invaren (ook bij andere fondsen). Veel media-aandacht en grootschalige protesten. Doet vertrouwen geen goed van overige deelnemers. Capaciteit ADP volledig gebruikt. Werkgever / sociale partners ook geraakt in reputatie.
 - ⇒ Worst case: samenloop met crisis op financiële markten. Vlak voor invaren beurzen klappen en dekkingsgraad daalt sterk (of sterk stijgt?)
 - ⇒ Reputatieschade werkgever. Als dit groot in de media komt dan gaat het zich ook richten op de werkgever en wordt Ahold Delhaize geraakt. Dit kan vanuit de werknemers zijn, maar kan zich ook richten op de klanten van bijvoorbeeld Albert Heijn
 - ⇒ Dat de individuele bezwaren en klachten steeds meer collectief worden en overgaan op de 'massa' – dus deelnemers gaan zich verenigen en door de 'communicatie hierover' verliezen alle deelnemers het vertrouwen
 - ⇒ Massaclaim – juristen zien hier wel business in en kunnen deelnemers gaan 'enthousiasmeren' voor een massaclaim
- **Wat is de gewenste eindsituatie?**
 - ⇒ Onrust wegnemen, vertrouwen herstellen, deelnemers meenemen / overtuigen in de kenmerken van de nieuwe regeling. Pensioenfonds zorgt goed voor haar deelnemers.
 - ⇒ Dat ze snappen wat er gebeurt
 - ⇒ Vertrouwen blijft of komt weer terug op niveau
 - ⇒ Ruimte krijgen om je verhaal te vertellen
 - ⇒ Ervoor zorgen dat als AD / Albert Heijn hier 'last van hebben' dit snel omgekeerd wordt. Het is geen probleem vanuit een individuele werkgever. Het is een landelijke, collectieve stelselwijziging.

Getroffen stakeholders	Impact	Kernboodschappen	Wie communiceert?
Gepensioneerden (protestgroep)	Onrust, onzekerheid, boos, vertrouwen kwijt, angst. Het raakt mijn portemonnee	<p>Inhoudelijk: bij invaren gaat uitkering omhoog (a.g.v. uitdelen buffer), daarna mechanismen om risico te minderen (SR en spreiden).</p> <p>Emotie: erkennen van de zorgen rondom verandering en de onzekerheid in de uitkering. Wij staan naast je en blijven je begeleiden.</p> <p>Onderkennen dat er een grote ongerustheid is</p> <p>Begrijpen waar de onrust vandaan komt – waarom willen deze deelnemers niet invaren</p> <p>Dit doe je door in gesprek te gaan met deelnemers</p> <p>Komt de zorg voort uit onwetendheid – of hebben ze daadwerkelijk inhoudelijke terechte punten</p>	<p>Wij als pensioenfonds. Voorkeur voor afvaardiging Bestuur (P. Lindenbergh).</p> <p>Ondersteuning door bijeenkomsten met bestuursbureau (in het land).</p> <p>Overleg: media relations AH</p>

		Gaat het om wel of niet invaren of gaat het om de wijze waarop de pot is verdeeld / het invaarproces is vormgegeven	
Vrouwen (protestgroep)	Onrust, oneerlijkheid (kloof met mannen), boos. Door minder werken rondom kinderen krijgen, minder 'opbouw'	Emotie: meer als werkgever uitdragen dat 'verlofmogelijkheden' voor man hetzelfde zijn als de vrouw. Stimuleren gelijke verdeling M/V. Inhoudelijk: kern van waarheid.	Als hierboven (vertegenwoordiging anders, bijv. R. Pijst. Ook B. v.d. Zanden / VO/HR). Ondersteuning bestuursbureau (V) BCM plan (volgens het RACI in dat plan).
Overige deelnemers, zoals de deelnemers die het wel snappen.	Zit er een kern van waarheid in het protest? Raakt het mij dan ook? Onrust. Deze deelnemers die hadden het vertrouwen, maar raken nu door de onrust dit vertrouwen kwijt.		

De werkgever	Bij financiële crisis: Verlies van reputatie en vertrek van klanten, koersdaling, vertrouwen in goed werkgeverschap daalt, etc..	<ul style="list-style-type: none"> • Erkenning geven van vervelende situatie • Deze situatie heeft in onze berekeningen gezeten. Wij hebben ons hierop voorbereid 	Werkgever (ism de COR en ADP) ⇒ Steunzenders zoeken
Het pensioenfonds	Het vertrouwen in de arbeidsvoorwaarden van de werkgever en de uitvoering daarvan door het pensioenfonds	<ul style="list-style-type: none"> • Wij hebben dit goed afgewogen met alle partijen. Alle situaties zijn voorbereid. Met vertrouwen zien wij de uitspraak tegemoet 	ADP
Onze uitbestedingspartners – zowel qua reputatie als qua workload			ADP

Algemene opmerkingen:

- ⇒ Bovenstaande dingen zijn groot en al snel niet meer beheersbaar. Werkt als een sneeuwbal en hoeft ook niet meer allemaal waar te zijn.
- ⇒ Onderscheid maken tussen echte ‘fouten’ en sentimenten die ongefundeerd zijn – maar die wel steeds groter worden
- ⇒ Deze crisis gaat zich niet geïsoleerd voordoen bij ADP / AD – dit is direct een sector brede crisis. Belangrijk is dus een hele sterke gemeenschappelijke boodschap via een breed scala van kanalen en media
- ⇒ Direct de samenwerking zoeken met de stakeholders in de sector, ook DNB, AFM, Pensioenfederatie

SCENARIO 2: Data lek van persoonsgegevens

- **Wat is het ‘worst case’ nachtmerrie scenario dat zich vanaf nu kunnen gaan afspelen?**
 - ⇒ Impact datalek / scope datalek nog onbekend. Komt aan het licht via een situatie als in het filmpje. 2 zaken te managen: (1) direct geraakte, en (2) scope bepalen van overige betrokkenen. Reputatie en vertrouwen van het fonds staan op het spel.
 - ⇒ Deelnemers worden opgelicht
 - ⇒ Vertrouwen deelnemers dat hun gegevens bij ons niet veilig zijn
 - ⇒ Reputatieschade omdat het groot in het nieuws komt
 - ⇒ Je komt in onderhandelingen met malafide partij
 - ⇒ Het gaat om een grote groep deelnemers die daadwerkelijk financiële schade hebben, wat in de oorsprong wordt veroorzaakt door het datalek
- **Wat is de gewenste eindsituatie?**
 - ⇒ Getroffen deelnemer persoonlijk begeleiden en ondersteunen, zodanig dat zij vertrouwen blijft houden in ons fonds. Eigenaarschap getoond.
 - ⇒ Datalek z.s.m. in kaart brengen en voorkomen dat er verdere schade uit voortkomt. In transparantie met betrokken. Door proactief te communiceren en deelnemers te waarschuwen, moet men vertrouwen blijven houden in het fonds.
 - ⇒ Gat dichten
 - ⇒ Deelnemers wapenen tegen mogelijke fraude
 - ⇒ Vertrouwen komt weer terug; het herstellen van het vertrouwen van de deelnemers
 - ⇒ Het waar mogelijk oplossen van de individuele gevolgen voor de deelnemers, waar dat in de macht van het fonds ligt

Getroffen stakeholders	Impact	Kernboodschappen	Wie communiceert?
Getroffen, mét oplichting tot gevolg	Directe impact in portemonnee. Vertrouwen kwijt. Boos. Reputatieschade Verlies van vertrouwen Boete autoriteiten Kosten reparaties en claims	We proberen dit samen op te lossen en staan naast je <ul style="list-style-type: none"> • Vertellen wat er gebeurd is ondanks onze beschermingsmaatregelen • Erkenning van de emotie • Wat gaat wij nu doen om deelnemers te helpen (o.a. concreet hulp bieden en bereikbaar zijn) • Welke acties deelnemers kunnen nemen. 	Fonds (Lars). ADP i.s.m. werkgever (data is afkomstig van werkgever)
Getroffen door datalek, maar (nog) geen oplichting	Onrust (zodra nog onbekend) Grotere onrust (zodra bekend)	Informeren, we zijn in onderzoek, dus blijf alert (tips over geen gegevens delen e.d.). Verdere communicatie volgt (gericht). Als later blijkt wat er is gelek (en dat dat deze groep betreft), dan concreet stappenplan.	Bestuursbureau ADP (website, portaal, nieuwsbrief/ mailing) AH volgt met communicatie Zodra impact/scope bekend: gerichte persoonlijke communicatie.
Overige deelnemers (geen onderdeel datalek)	Als bovenstaande groep, tót moment dat scope lek bekend is.	<ul style="list-style-type: none"> • Vertellen wat er gebeurd is ondanks onze beschermingsmaatregelen • Jij bent niet betrokken • ADP gaat nooit vragen om bankpassen/pincode 	Segmenteren: mensen die niet geraakt zijn krijgen ook gerichte communicatie. Algemene communicatie: website. Website/SAM

<p>Werkgever</p> <p>De werkgever, het fonds, en alle stakeholders rond het fonds</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Vertellen wat er gebeurd is ondanks onze beschermingsmaatregelen • Welke maatregelen hebben wij getroffen 	
<p>De betreffende deelnemers, maar ook alle deelnemers ...</p>	<p>... die nu minder vertrouwen hebben</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Heel veel zorg voor de betrokken deelnemer • De deelnemer vragen om samen een verhaal te maken voor de nieuwsbrief van het fonds • Als 'beloning' krijgt de deelnemer het bedrag dat is gestolen van haar rekening • Dit is de meest krachtige communicatie om te voorkomen dat dit weer gebeurt 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderscheid maken tussen contact met de deelnemer en de media • Contact met de deelnemer – individueel – Lars / Evelien / UB
		<p><u>Als het er een paar duizend zijn</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer ingaan op wat het fonds fout heeft gedaan en hoe dit zo snel mogelijk hersteld wordt • Vraagstuk wordt dan – kunnen we en mogen we dit compenseren? 	<ul style="list-style-type: none"> • Als het er een paar duizend zijn – dan gaat het via e-mails / brieven etc.

SCENARIO 3: Sterke onvrede na tegenvallende resultaten in 2031

- **Wat is het ‘worst case’ nachtmerrie scenario dat zich kan gaan afspelen?**
 - ⇒ Grote groep boze deelnemers die zich verenigen en afzetten tegen het fonds. Reputatieschade en deuk in vertrouwen als gevolg. Staat bestaansrecht op het spel?
 - ⇒ Reputatieschade voor bestuurders, pensioenfonds en de werkgever
 - ⇒ Persoonlijk aansprakelijk stellen bestuur
 - ⇒ Pensioenen moeten worden verlaagd
- **Wat is de gewenste eindsituatie?**
 - ⇒ Herstel van vertrouwen. Betrokkenheid deelnemers ten positieve proberen te keren (qua deelname onderzoek naar risicobereidheid / beleggingsbeleid van het fonds).
 - ⇒ Deelnemers begrijpen hoe pensioenfonds tot beleggingsbeleid is gekomen
 - ⇒ Dat pensioenfondsen een lange termijn belegger zijn
 - ⇒ In gesprek blijven met deelnemers over beleggingen
 - ⇒ Vertrouwen terugwinnen

Getroffen stakeholders	Impact	Kernboodschappen nu	Wie communiceert? Welk middel?
Uitkeringsgerechtigden	Achterblijvende resultaten leiden tot lagere uitkering (t.o.v. markt). Daling koopkracht. Ontevreden.	Erkenning van tegenvallende resultaten (emotie). Daarna wel inhoud benoemen (beschermingsmaatregelen SPR benoemen). Bewustwording creëren. Oorzaak benoemen waarom wij afwijken van markt (bijv. risicovoller beleid o.b.v. RPO). Lange termijn belegger, ect.	Fonds.
Ouderen	Lager pensioen Slechtere wereld Minder vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Emotie erkennen • Uitleggen hoe we tot beleggingsbeleid komen (is afweging van korte en lange termijnrisico's) • Uitleggen dat solidariteitsreserve eerste klap opvangt (er is een remweg) • Is scenario waar rekening is mee gehouden 	ADP
Jongeren	Lager pensioenverwachting Slechtere wereld Minder vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Emotie erkennen • Uitleggen hoe we tot beleggingsbeleid komen • Lange termijn 	

SCENARIO 4: Korte mediaoefening met stress interview door een (bevriende) journalist van BNNVARA met de directeur van ADP.

- Je moet heel consistent zijn in de communicatie over het gevoerde beleid
- Als je van je beleid afwijkt is dat prima - maar dan moet je daar actief over communiceren
- In het algemeen (ook discussie KTO) moeten we veel gestructureerder en consequenter communiceren over ons beleggingsbeleid. Doen we redelijk in het jaarverslag, maar niet via nieuwsbrieven/onze website. Als voorbeeld - de verhoging van de renteafdekking in twee stappen van 70% naar 100% wordt zonder communicatie gedaan, maar is een afwijking op ons beleid en kan een hele grote impact hebben op onze rendementen / de dekkingsgraad.
- Laten we de opzet voor duurzaam beleggen als voorbeeld nemen en kijken hoe we dit geleidelijk kunnen uitrollen voor vermogensbeheer in de hele breedte

Algemene observaties:

- Voorbereiden op mogelijke vragen die gesteld worden door journalisten
- Zodat je voor 90% van de zaken adequaat en snel kunt reageren
- Altijd proberen de regie te houden.

Ahold Delhaize Pensioen

Bijlage 19: voorbeeld van een klantcontactrapportage (APS)



Klantcontactrapportage ADP

Q3 2025

Servicedesk ADP | 28 oktober 2025

Telefoon

Q3 - 2025

Maand	Aanbod	Bereikbaarheid
juli	520	95,96%
augustus	510	94,12%
september	614	93,81%

Bij APS hebben we een ambitie van 95% bereikbaarheid. De bereikbaarheid in het derde kwartaal is 94,59%. Hiermee hebben we de norm net gehaald. Verbetermaatregelen om de bereikbaarheid te vergroten met name voor de vrijdag zijn reeds genomen. Op alle vrijdagen is er minimaal 1 dedicated Servicedeskmedewerker aanwezig.

Telefoon

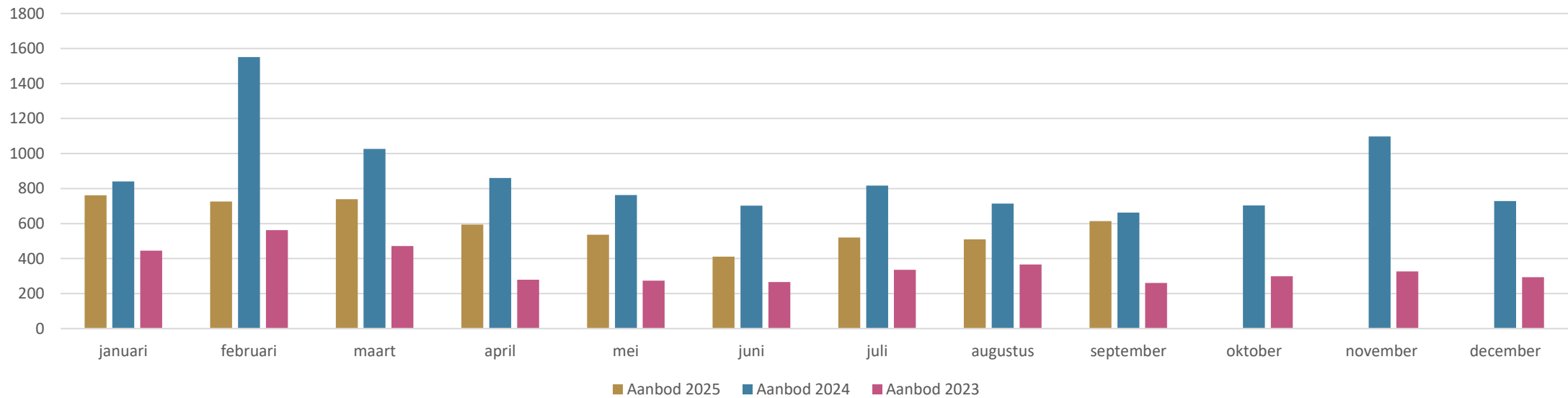
2025 per maand ten opzichte van 2024, 2023

	Aanbod 2025	Bereikbaarheid 2025	Aanbod 2024	Bereikbaarheid 2024	Aanbod 2023	Bereikbaarheid 2023
Cumulatief jaar	5411	94,10%	10486	95,33%	4178	95,98%
Cumulatief 1e kwartaal	2226	93,44%	3418	96,06%	1478	93,73%
Cumulatief 2e kwartaal	1541	94,55%	2326	95,10%	819	94,94%
Cumulatief 3e kwartaal	1644	94,59%	2194	94,99%	962	97,17%
Cumulatief 4e kwartaal	5092		2530	94,86%	919	98,07%
januari	761	94,88%	840	95,83%	445	94,16%
februari	726	93,66%	1551	95,87%	562	92,35%
maart	739	91,75%	1027	96,49%	471	94,69%
april	594	94,44%	861	94,43%	279	96,77%
mei	536	96,64%	763	96,20%	274	97,08%
juni	411	91,97%	702	94,73%	266	90,98%
juli	520	95,96%	817	95,59%	336	97,32%
augustus	510	94,12%	714	95,52%	366	95,36%
september	614	93,81%	663	93,66%	260	98,84%
oktober			704	97,44%	299	98,33%
november			1098	93,44%	326	97,24%
december			728	94,51%	294	98,64%

Telefoon

Grafiek aanbod telefonie 2025

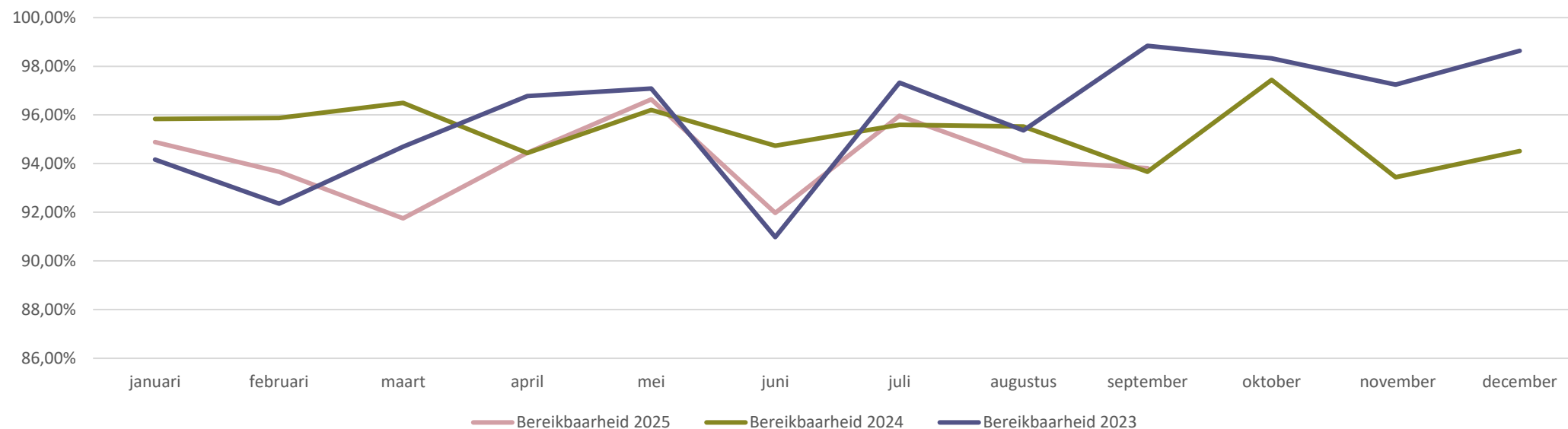
Telefoon per maand



- Het telefonisch klantcontact is in het derde kwartaal van 2025 iets hoger dan het aanbod in het tweede kwartaal van 2025. Het aanbod is lager dan het aanbod in het derde kwartaal van 2024.

Telefoon

Grafiek telefonische bereikbaarheid 2025



- De bereikbaarheid is de verhouding tussen het aantal opgenomen telefoontjes en het totale aanbod.
 - Als het aanbod op enig moment hoger is dan het aantal beschikbare medewerkers komt de beller in de wachtrij. Elke beller krijgt na 2 minuten het aanbod om door ons teruggebeld te worden. Bellers die hier voor kiezen vallen onder de niet opgenomen telefoontjes.
 - Ook bellers die de verbinding zelf verbreken voordat er wordt opgenomen vallen onder de niet opgenomen telefoontjes.

Chat

Q3 - 2025

Maand	Aanbod	Bereikbaarheid
juli	125	89,90%
augustus	86	91,86%
september	96	89,58%

Bij APS hebben we een ambitie van 95% bereikbaarheid. Een chat is gemist als de deelnemer zelf het chatvenster sluit of als wij geen antwoord geven. Voorkomende redenen dat de deelnemer de chat sluit zijn het antwoord zelf al hebben gevonden op de website, het per ongeluk weggelijken naar een andere pagina, het niet direct beschikbaar zijn van een agent voor de livechat. Tot slot ontvangen we ook chats waar wij niet meer op reageren, omdat dit overbodig is. Dit zijn dan met name chats waarbij de deelnemer ons ook een fijne middag wenst of een soortgelijke boodschap.

WhatsApp

Q3 - 2025

Maand	Aanbod	Bereikbaarheid
juli	44	93,18%
augustus	37	83,78%
september	64	98,44%

Bij APS hebben we een ambitie van 95% bereikbaarheid. We zien in het derde kwartaal een stijging van het aantal WhatsApp gesprekken. De norm is om een WhatsApp gesprek binnen 24 uur te beantwoorden. De belangrijkste reden dat we een gesprek niet tijdig beantwoorden is dat we het gesprek in het weekend hebben ontvangen. In het App venster staat vermeld wanneer we beschikbaar zijn voor contact. Maar een deelnemer kan ook in het weekend zijn vraag insturen.

Terugbelverzoeken

Q3 - 2025

Maand	Completed	Missed
juli	9	0
augustus	8	0
september	12	0

Deelnemers kunnen op de website of na 2 minuten in een telefoonwachtrij een terugbelafsprake maken. Deelnemers kunnen aangeven in welk tijdsblok ze gebeld willen worden. We doen in het gekozen tijdsblok 3 belpogingen als we de deelnemer niet direct kunnen bereiken. Waar mogelijk spreken we een voicemailbericht in.

Geregistreeerde klantcontacten

Q3 2025

Maand	Registratie klantcontact
juli	625
augustus	647
september	768

De registratiecijfers worden wekelijks in het cluster gedeeld en besproken. We registreren diverse klantcontacten: inkomende en uitgaande telefoongesprekken, terugbelverzoeken, chats en whatsapp gesprekken. Verzonden e-mails slaan we op in het archief Open Text.

Bij APS hebben we een ambitie van 98% registratie.

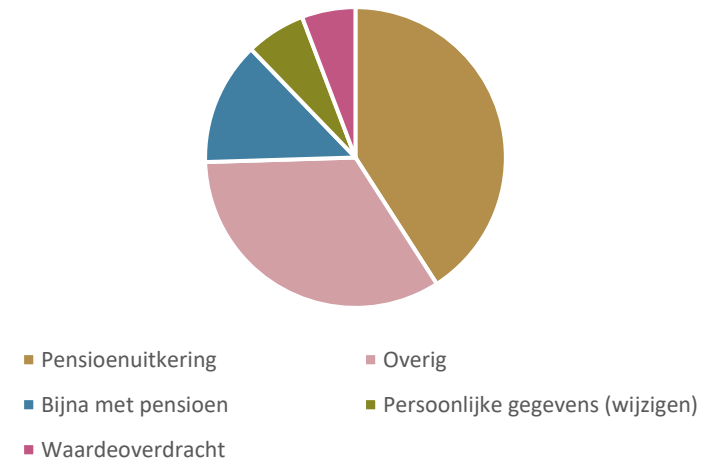
Redenen van klantcontact

Juli 2025

Contactreden	Aantal
Pensioenuitkering	191
Overig	157
Bijna met pensioen	62
Persoonlijke gegevens (wijzigen)	30
Waardeoverdracht	27
Afkoop	26
Scheiding	25
Uniform pensioenoverzicht (UPO)	22
Online omgeving Mijn Pensioen	12
Vraag over ontvangen informatie	12
Overlijden	11
In dienst/aanmelden	8
Inhoudelijke vraag pensioenregeling	8
Jaaropgave & betaalspecificatie	7
Arbeidsongeschiktheid	6
Online omgeving Mijn Pensioen - technisch	6
Klacht	5
Uit dienst/afmelden	4
Aanvullende regeling	2
Premie (betalen)	2
Inkomensopgave	1
Verkeerd verbonden	1
Eindtotaal	625

- In juli nemen deelnemers contact met ons op omdat de bijlage bij het ADV ontbreekt. Ze willen daarnaast weten of wij de pensioenaanvraag in goede orde hebben ontvangen.

Top 5 contactredenen in juli



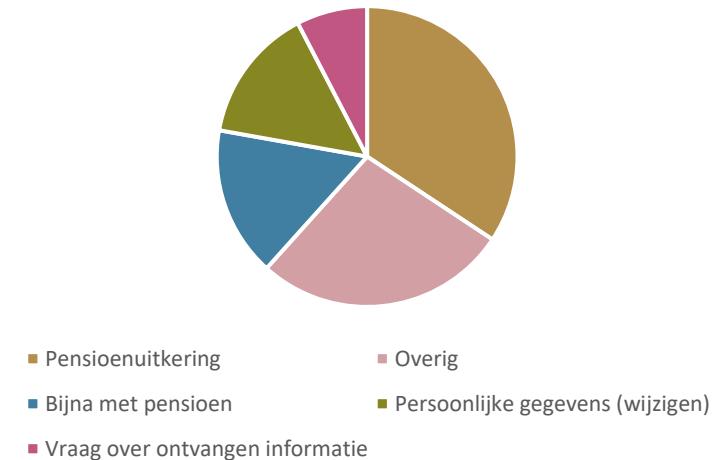
Redenen van klantcontact

Augustus 2025

Contactredenen	Aantal
Pensioenuitkering	153
Overig	122
Bijna met pensioen	72
Persoonlijke gegevens (wijzigen)	65
Vraag over ontvangen informatie	34
Overlijden	27
Afkoop	26
Waardeoverdracht	25
Uniform pensioenoverzicht (UPO)	23
Scheiding	21
Jaaropgave & betaalspecificatie	15
In dienst/aanmelden	13
Uit dienst/afmelden	11
Online omgeving Mijn Pensioen	10
Inhoudelijke vraag pensioenregeling	8
Online omgeving Mijn Pensioen - technisch	8
Arbeidsongeschiktheid	6
Aanvullende regeling	3
Klacht	3
Arbeidssituatie (wijzigt)	1
Verkeerd verbonden	1
Eindtotaal	647

- In augustus nemen deelnemers contact met ons op, omdat ze willen weten wanneer ze hun pensioen ontvangen. De uitkeringsspecificatie is al wel beschikbaar, maar het pensioen is nog niet ontvangen. Normaalgesproken zou het bedrag al op de rekening moeten staan.

Top 5 contactredenen in augustus



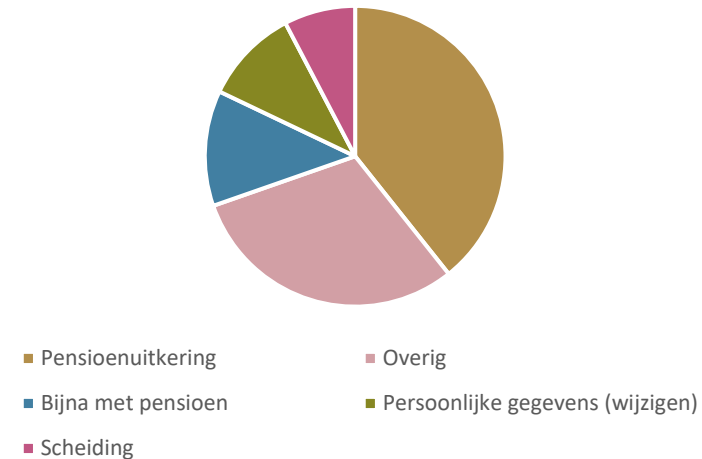
Redenen van klantcontact

September 2025

Contactreden	Aantal
Pensioenuitkering	215
Overig	166
Bijna met pensioen	68
Persoonlijke gegevens (wijzigen)	56
Scheiding	42
Waardeoverdracht	38
Vraag over ontvangen informatie	36
Afkoop	30
Uniform pensioenoverzicht (UPO)	21
Arbeidsongeschiktheid	18
Overlijden	17
Jaaropgave & betaalspecificatie	15
Online omgeving Mijn Pensioen	10
In dienst/aanmelden	8
Inhoudelijke vraag pensioenregeling	8
Online omgeving Mijn Pensioen - technisch	8
Aanvullende regeling	4
Arbeidssituatie (wijzigt)	2
Klacht	2
Uit dienst/afmelden	2
Niet toegewezen	1
Verkeerd verbonden	1
Eindtotaal	768

- In september bellen deelnemers ons om te vragen wanneer ze het pensioen van P9 ontvangen. Deelnemers bellen ook omdat ze een bericht over het invullen van het ADV ontvingen zonder het formulier dat ze in moeten vullen. Deelnemers willen daarnaast weten of wij het ingestuurde ADV in goede orde hebben ontvangen en wanneer ze een bevestiging krijgen.

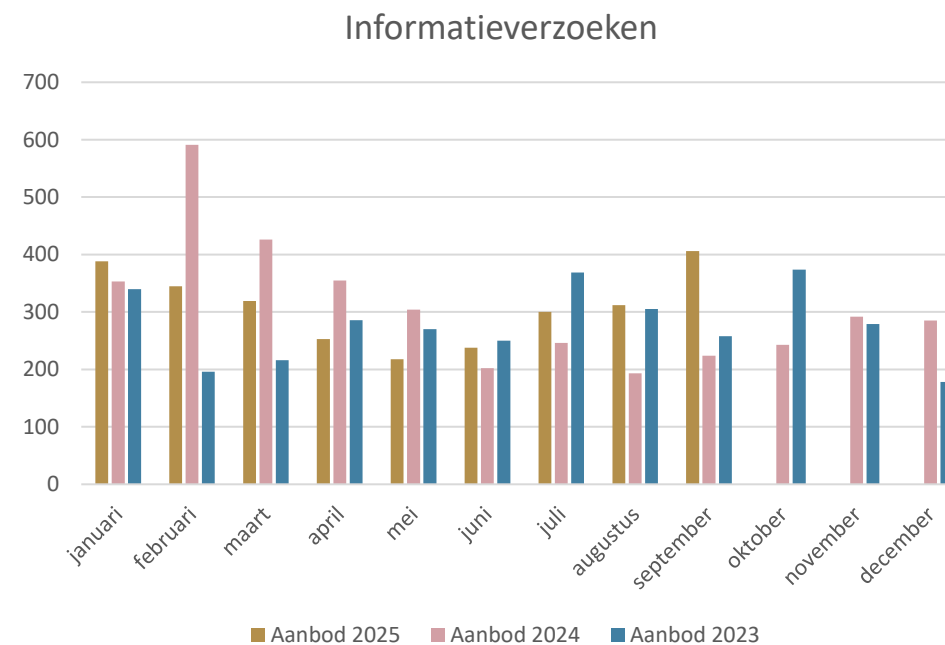
Top 5 contactredenen in september



Informatieverzoeken via contactformulier

Q3 2025

	Aanbod 2025	Aanbod 2024	Aanbod 2023
Cumulatief jaar	2779	3714	3321
Cumulatief 1e kwartaal	1052	1370	752
Cumulatief 2e kwartaal	709	861	806
Cumulatief 3e kwartaal	1018	663	932
Cumulatief 4e kwartaal		820	831
januari	388	353	340
februari	345	591	196
maart	319	426	216
april	253	355	286
mei	218	304	270
juni	238	202	250
juli	300	246	369
augustus	312	193	305
september	406	224	258
oktober		243	374
november		292	279
december		285	178



De onderwerpen waarover deelnemers contact met ons opnemen via het contactformulier zijn door de overgang naar de nieuwe keten nog niet geautomatiseerd te meten.

Aandachtspunten

Q3 2025

- We zien nog steeds veel contactmomenten die zijn geregistreerd met contactreden overig. We hebben in het team besproken welke onderwerp gekozen moeten worden bij vragen die nu vaak onder overig worden geregistreerd. Een voorbeeld is contact over het ADV. Dat moet niet onder overig, maar onder het hoofdonderwerp pensioenuitkering worden geregistreerd. Dit is ook opgenomen in de werkinstructie van klantcontactregistratiesysteem SAP CRM.

Klantcontactrapportage ADP Q3 2025

Servicedesk ADP | 28 oktober 2025