

Voorbeeld terugkoppeling communicatieplan pensioentransitie

De AFM wil een centrale rol vervullen in het bevorderen van kennisdeling en het uitwisselen van goede praktijkvoorbeelden tussen pensioenuitvoerders. Daarom heeft de AFM een voorbeeld opgesteld van de terugkoppeling op het communicatieplan pensioentransitie. Dit ondersteunt pensioenuitvoerders bij het opstellen van het communicatieplan.

Wij beoordelen de communicatieplannen in lijn met de leidraad¹. Daarbij kijken wij of het plan voldoet aan de wettelijke eisen die zijn gesteld aan het communicatieplan. Daarbij zal de AFM met name kijken op welke wijze uit uw plan blijkt dat en hoe u uw deelnemers op persoonlijke wijze worden meegenomen in de gevolgen van de transitie.

Gedurende de transitie houden wij toezicht op de daadwerkelijke communicatie aan de deelnemers en pensioengerechtigden. Alle transitie-informatie moet, naast de eisen uit artikel 150j Pensioenwet (**Pw**) of 145i Wet verplichte beroepspensioenregeling (**Wvb**), voldoen aan de vereisten van artikel 48 Pw of artikel 59 Wvb: informatie moet correct, duidelijk en evenwichtig zijn, en tijdig worden verstrekt of beschikbaar gesteld. Die communicatie moet deelnemers in staat stellen te begrijpen wat voor hen de persoonlijke gevolgen van de transitie zijn. Wij zien er daarbij op toe dat het transitieoverzicht, dat uiterlijk één maand voor en zes maanden na de transitiedatum wordt verstrekt, op onderdelen en in samenhang voldoet aan de eisen die de wet daaraan stelt. Op die manier kunnen pensioenuitvoerders zoveel mogelijk borgen dat hun deelnemers realistische verwachtingen hebben over hun pensioen, en de persoonlijke gevolgen van de transitie kunnen overzien.

Wij publiceren regelmatig bevindingen uit onze beoordelingen van communicatieplannen in het [AFM Transitiebulletin](#). Meer informatie over het communicatieplan en [veelgestelde vragen](#) staat op onze [website](#).

Voorbeeld terugkoppelpunten

Onderstaande voorbeelden zijn anoniem en algemeen en niet herleidbaar naar een specifieke pensioenuitvoerder. Dit zijn verschillende punten waarop wij terugkoppeling hebben gegeven aan pensioenuitvoerders wiens communicatieplan wij hebben beoordeeld.

Wij verwachten dat u zelf beoordeelt of en in hoeverre onderstaande aandachtspunten op u en uw deelnemers van toepassing zijn, en aan de hand daarvan waar nodig verbeteringen doorvoert in uw communicatieplan voordat u deze toezendt aan de AFM.

In verschillende beoordeelde communicatieplannen hebben wij een of meerdere van de onderstaande wettelijk vereiste informatie-elementen niet teruggezien. Deze informatie-elementen zijn opgenomen in de wet omdat zij volgens de wetgever vereist zijn voor het verkrijgen van inzicht in de persoonlijke gevolgen van de pensioentransitie:

- Een kwalitatieve toelichting van de pensioentransitie en invaren (artikel 150j, eerste lid, Pw)

¹ <https://www.afm.nl/~profmedia/files/wet-regelgeving/beleidsuitingen/leidraden/leidraad-communicatieplan.pdf>

- De hoogte van het reglementair te bereiken (ouderdoms)pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst (artikel 150j, tweede lid, onderdeel a, Pw).
- De hoogte van het reglementair te bereiken ouderdomspensioen met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst in een optimistisch, verwacht en pessimistisch scenario (artikel 150j, tweede lid, onderdeel a, Pw).
- De hoogte van de opgebouwde aanspraak in de nieuwe regeling. Met aanspraak wordt bedoeld het pensioenvermogen (artikel 150j, tweede lid, onderdeel a, Pw).
- De mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen een optimistisch, verwacht en pessimistisch scenario (artikel 150j, tweede lid, onderdeel b, Pw).
- De gemaakte afspraken over compensatie (artikel 150j, tweede lid, onderdeel c, Pw). Deze verplichting geldt voor *alle* deelnemers, ook de actieve deelnemers die niet in aanmerking komen voor compensatie en de gewezen deelnemers en pensioengerechtigden.
- De financieringsbron van de compensatie (artikel 150j, tweede lid, onderdeel c, Pw). De AFM benadrukt dat alle deelnemers informatie moeten ontvangen over hoe de compensatie wordt gefinancierd. Ook als de ontvanger van het transitieoverzicht zelf geen recht heeft op compensatie.
- Toelichting bij verschillen in bedragen in het prognose en definitief transitieoverzicht (artikel 150j, derde lid, Pw)
- De persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde (artikel 46a, eerste lid, onderdeel a, BuPw).
- De naam en contactadres van de pensioenuitvoerder (artikel 46a, eerste lid, onderdeel b, BuPw).
- De peildatum (waarmee wordt bedoeld: uw invaardatum) waarop de informatie betrekking heeft (artikel 46a, eerste lid, onderdeel c, BuPw).
- Het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum (artikel 46a, eerste lid, onderdeel d, BuPw).
- Hoogte dekking partnerpensioen en wezenpensioen voor en na de invaardatum bij overlijden voor pensioendatum (artikel 46a, eerste lid, onderdeel f, BuPw).
- Hoogte dekking partnerpensioen en wezenpensioen voor en na de invaardatum bij overlijden na pensioendatum (artikel 46a, eerste lid, onderdeel f, BuPw).
- Onderscheid tussen nabestaandenpensioen op opbouwbasis en op risicobasis (artikel 46a, eerste lid, onderdeel f, BuPw).
- Uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum (artikel 46a, eerste lid, onderdeel g, BuPw).
- Informatie over het stellen van vragen, de interne klachtenprocedure en een verwijzing naar mijnpensioenoverzicht.nl (artikel 46a, tweede lid, BuPw).
- U gaat het prognoseoverzicht niet tijdig (minimaal één maand voor de invaardatum) verstrekken (artikel 46a, zesde lid, BuPw).

In de verschillende communicatieplannen die de AFM heeft beoordeeld is op een of meer van de onderstaande onderwerpen niet of onvoldoende hoe daarmee wordt omgegaan tijdens de transitie. Wij verzoeken u kennis te nemen van deze onderwerpen, en deze een plek te geven in het communicatieplan en de daadwerkelijke

deelnemerscommunicatie.

Zorg voor realistische verwachtingen bij de prognosebedragen met persoonlijke toelichtingen. U gaat in uw communicatieplan nog niet in op [persoonlijke toelichtingen](#) bij prognosebedragen. De AFM roept u op om evenwichtig en duidelijk uit te leggen waarom de prognosebedragen in de oude regeling en nieuwe regeling verschillen. Waak ervoor geen onrealistische verwachtingen te wekken bij de deelnemer. Zorg dat de getoonde toelichtingen aansluiten bij de getoonde prognosebedragen op het transitieoverzicht. Een deelnemer van wie het pensioen meer dan 200% toeneemt heeft een andere toelichting nodig dan een deelnemer voor wie het pensioen slechts beperkt toeneemt.

Gebruik informatie die u al heeft om de deelnemer persoonlijk te informeren met conditionele teksten. De AFM constateert dat sommige toelichtingen in boodschappen niet van toepassing zijn op alle deelnemers. Op pagina x van uw communicatieplan heeft u bijvoorbeeld opgenomen dat alle deelnemers geïnformeerd worden over de gevolgen van uitdiensttreding. Dit is echter niet relevant voor slapers. Pas boodschappen aan op de specifieke situatie van de deelnemer, bijvoorbeeld door het gebruik van conditionele teksten op basis van deelnemerskenmerken die bij u bekend zijn.

Ga na of deelnemersgroepen baat hebben bij conditionele teksten. De AFM constateert dat sommige doelgroepen geen conditionele toelichtingen krijgen, waar wij deze wel zouden verwachten. Op pagina x van uw communicatieplan heeft u bijvoorbeeld opgenomen dat de excedent regeling verdwijnt. Voor deelnemers die pensioen opbouwen in de excedent regeling is dit relevante informatie. Neem conditionele teksten op in het transitieoverzicht, zodat deelnemers alleen informatie krijgen die op hen van toepassing is. Zo krijgt de deelnemer inzicht in de persoonlijke gevolgen van de transitie.

Boodschap leidt tot onjuiste verwachtingen bij de deelnemer. Op pagina x van het communicatieplan schrijft u: “Wij houden de uitkering zo stabiel mogelijk.” Het gebruik van termen zoals stabiel kan bij de deelnemer onterecht de verwachting wekken dat de uitkering nauwelijks verandert, terwijl deze juist kan fluctueren. De AFM vraagt u daarom deze boodschap te heroverwegen en op evenwichtige wijze te communiceren over de gevolgen van de transitie.

Spits uw communicatie(plan) toe op uw eigen situatie en uitdagingen. In uw communicatieplan ontbreekt hoe u omgaat met doelgroepen die mogelijk extra aandacht vergen. Mogelijk is dit een risico voor de passendheid van uw deelnemercommunicatie. Neem bij het opstellen van de concept-transitieoverzichten de [aanbevelingen van de AFM](#) nogmaals door.

Boodschappen zijn beperkt uitgewerkt. Het is de AFM opgevallen dat u de boodschappen en toelichtingen beperkt heeft uitgewerkt in het communicatieplan. Wij hebben daarom beperkt zicht op de vertaalslag naar de daadwerkelijke deelnemercommunicatie. De AFM gaat risicogestuurd concept- en verstrekte transitieoverzichten opvragen en beoordelen. Omdat de boodschappen in het plan slechts beperkt zijn uitgewerkt, ziet de AFM op dit punt een verhoogd risico in de wijze waarop de daadwerkelijke communicatie richting deelnemers zal plaatsvinden. Neem bij het uitwerken van de boodschappen en toelichtingen de [aanbevelingen van de AFM](#) nogmaals door.

Communicatie bij een tegenvallende dekkinggraad. In uw communicatieplan ontbreekt informatie over hoe u gaat communiceren bij grote fluctuaties van de dekkinggraad. De AFM raadt aan om bij voorbaat na te denken over toelichtingen bij onverwachte grote stijgingen of dalingen. Denk bijvoorbeeld aan een daling in de verwachte uitkering in de nieuwe regeling ten opzichte van de oude regeling en een financiering van compensatie vanuit de premie, in plaats vanuit de buffers.

Verstrek het definitieve transitieoverzicht tijdig. Het definitieve transitieoverzicht dient uiterlijk zes maanden na de invaardatum (in uw geval 1-1-2026) aan de deelnemers te zijn verstrekt. Ook geeft u aan gebruik te willen maken van het TUPO, daarom verwijzen wij u graag naar het [TUPO-advies waarin de AFM aandachtspunten bij gebruik van dit model heeft geformuleerd](#).

Kies een peildatum van de deelnemerinformatie die zo dicht mogelijk bij het transitiemoment ligt. Voor zover wij kunnen nagaan heeft u de peildatum van de deelnemerinformatie (salaris, parttime percentage etc.) nog niet vastgesteld. De AFM raadt aan een peildatum van de deelnemerinformatie te kiezen die [zo dicht mogelijk bij het transitiemoment ligt](#), zodat het prognose overzicht zo actueel mogelijk is. Er zullen deelnemers zijn voor wie de situatie tussen het moment van verstrekken en de transitiedatum wijzigt. Denk na hoe u borgt dat hun transitieoverzicht zo actueel en correct mogelijk is. U kunt hierbij ook denken aan een oplegbrief. Als het transitieoverzicht niet aansluit op de gewijzigde situatie van de deelnemer komt dit de uitlegbaarheid niet ten goede, zeker niet wanneer de wijziging ver vóór de verzenddatum heeft plaatsgevonden. Bij uw pensioenfondsen met relatief veel wisselende dienstverbanden zien wij dit als verhoogd risico.

Kies een peildatum van de deelnemerinformatie die zo dicht mogelijk bij het transitiemoment ligt. U heeft de peildatum voor de deelnemerinformatie vastgesteld op 1-1-2026, dit is 12 maanden voor het invaarmoment. De AFM raadt aan een peildatum van de deelnemerinformatie te kiezen die [zo dicht mogelijk bij het transitiemoment ligt](#), zodat het prognose overzicht zo actueel mogelijk is. Als het transitieoverzicht niet aansluit op de gewijzigde situatie van de deelnemer komt dit de uitlegbaarheid niet ten goede, zeker niet wanneer de wijziging ver vóór de verzenddatum heeft plaatsgevonden. Er zullen deelnemers zijn voor wie situatie tussen het moment van verstrekken en de transitiedatum wijzigt. Denk na hoe u borgt dat hun transitieoverzicht zo actueel en correct mogelijk is. U kunt hierbij ook denken aan een oplegbrief.

Informeer evenwichtig, ook als u kiest voor eenvoudiger taalgebruik. De AFM ziet risico's bij de evenwichtigheid van de pensioeninformatie als er gebruik wordt gemaakt van eenvoudiger taalgebruik en als doel heeft om een gerust gevoel te bieden aan deelnemers. Een gerust gevoel is niet afdoende om te voldoen aan het doel van de transitiecommunicatie: het is belangrijk dat deelnemers een realistisch beeld hebben van de nieuwe regeling en dat onrealistische verwachtingen worden voorkomen. Dit betekent onder meer dat risico's van en wijzigingen in de nieuwe regeling duidelijk en evenwichtig gecommuniceerd moeten worden.

U gebruikt het Servicedocument van de Pensioenfederatie. De AFM moedigt gebruik van het [Servicedocument](#), en het bijbehorende [Inspiratiedocument](#) 'aanknopend uitleg verschillen', aan. Wij benadrukken dat dit document geen invuloefening is. U zult het template zelf moeten toespitsen op uw deelnemerspopulatie, doelgroepen, regeling(swijziging) en voorzien van contextspecifieke toelichtingen.

Houd rekening met anderstaligen. U noemt in het communicatieplan op pagina x dat een groot deel van de deelnemers moeite ervaart met de Nederlandse taal. Desondanks informeert u enkel in het Nederlands. De AFM snapt dat het ondoenlijk is alle mogelijke talen te faciliteren, maar vraagt wel meer te doen dan nu, en bijvoorbeeld een aantal veelgebruikte talen te faciliteren.

Leg een transitiedossier aan. In het communicatieplan geeft u aan gebruik te maken van een tijdelijke website voor de transitie. De AFM benadrukt dat iedere deelnemer alle verstrekte en ter beschikking gestelde informatie op één plek moet kunnen terugvinden, ook als deze informatie op een tijdelijke website staat of in speciale pensioenkranten is opgenomen. De AFM raadt aan om voor iedere deelnemer een persoonlijk (digitaal) dossier te maken waar alle (relevante) informatie bij elkaar staat. In dit dossier mogen ook verwijzingen en links zijn opgenomen naar algemene informatie elders op een website of bijvoorbeeld in een speciale pensioenkrant.

**Autoriteit Financiële markten**

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

www.afm.nl

Dataclassificatie

AFM-Publiek

Volg ons: →



De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlenen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2025