



Communicatieplan

Als onderdeel van het implementatieplan

Inhoud

Samenvatting	3
Inleiding	6
Hoofdstuk 1. Visie	7
Hoofdstuk 2. Communicatiestrategie	8
Hoofdstuk 3. Doelgroepen	10
3.1 Kenmerken doelgroepen	10
3.2 Informatiebehoefte en segmenten	12
Hoofdstuk 4. Communicatiedoelen	14
4.1 Ambitie	14
4.2 Communicatiedoelen	14
Hoofdstuk 5. Communicatie	16
5.1 Communicatie(fasen)	16
5.2 Doelgroepenmatrix	17
5.3 Kanalen en middelen	38
Hoofdstuk 6. Onderbouwing van onze keuzes	44
6.1 Onderbouwing van de keuzes voor deelnemers	44
6.2. Onderbouwing van de keuzes voor werkgevers	46
6.3 Planning	46
Hoofdstuk 7. Evaluatie	47
7.1. Deelnemers	47
7.2 Werkgevers	48
7.3 Planning	48
7.4 Bijsturen communicatie	50
Hoofdstuk 8. Correctheid van informatie, zorgplicht en risico's	51
8.1 Kwaliteit van de data	51
8.2 Zorgplicht	52
8.3 Risicoanalyse	54

Samenvatting

BpfBOUW wil per 1 januari 2026 overgaan naar een vernieuwde regeling. Sociale partners hebben gekozen voor een solidaire premiereregeling. Dit communicatieplan heeft als doel inzichtelijk te maken hoe we deelnemers (actieven, niet-actieven en gepensioneerden) en werkgevers hierover informeren en welke communicatiedoelstellingen we hierbij nastreven.

Het plan beslaat de periode tot aan de overstap op de vernieuwde regeling per 1 januari 2026 en de eerste zes maanden daarna. Door deze lange periode en omdat nu nog niet alles bekend is over de vernieuwde regeling is dit plan een 'levend' document. Dat wil zeggen dat we het plan aanpassen als er nieuwe relevante informatie is. We leveren dit plan tegelijk met het implementatieplan aan bij de toezichthouder(s). Voor het implementatieplan is dat DNB en voor het communicatieplan de AFM. Binnen twee weken na aanlevering publiceert bpfBOUW het plan op de website. We informeren de deelnemers hierover met onder meer een nieuwsbrief.

Het plan is onderverdeeld in acht hoofdstukken met voorafgaand een inleiding die de context toelicht waarin het plan wordt gemaakt. Het vertrekpunt **(H1)** is de visie van bpfBOUW op de overstap naar de vernieuwde regeling en de communicatie vanuit het fonds hierover. Het fonds ziet de meerwaarde en voordelen van het vernieuwde pensioenstelsel en streeft ernaar dat alle doelgroepen begrijpen wat er voor hen blijft en wat verandert.

Vanuit deze visie hebben we een communicatiestrategie ontwikkeld **(H2)**. De kern hiervan is gefaseerde communicatie:

- het begint met algemene informatie over het (wetgevings)proces;
- dan inhoudelijke informatie over de vernieuwde regeling van bpfBOUW;
- en sluit af met persoonlijkere informatie vlak voor en na de daadwerkelijke overstap.

In een overzicht ziet de uitcommunicatiestrategie er als volgt uit.

Jaar	2024	2025	2026
Fase	Besluitvorming	Implementatie	Nazorg
Strategie	Informatiestrategie	Informatie- en activatiestrategie	Informatie- en activatiestrategie
Doel	Begrip en kennis bevorderen	Inzicht en houvast bieden	Inzicht en duidelijkheid bieden in de nieuwe situatie
Gefaseerde communicatie	Boodschap: van generiek naar specifiek		
	Communicatie: van reactief naar proactief		
	Vraagbaak: deelnemer/werkgever met vragen kan altijd en direct bij ons terecht		
	Proces: welke stappen wanneer. En hoe communiceren we.		
		Individueel inzicht bieden: wat betekent de vernieuwde regeling concreet voor mij	
		Vragen en klachten	

BpfBOUW is met ongeveer 750 duizend deelnemers en 17 duizend werkgevers een van de grootste pensioenfondsen van Nederland. De gevolgen van de overgang zijn niet voor al deze deelnemers gelijk.

Daarnaast willen we dat de communicatie zo goed mogelijk aansluit bij de belevingswereld van de deelnemers. Daarom maakt bpfBOUW onderscheid in verschillende doelgroepen (**H3**). Het hoofdcriterium waarop verschillende communicatieboodschappen worden gemaakt is de 'status' van de deelnemer. Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- 149.819 actieven;
- 342.181 niet-actieven;
- 162.192 gepensioneerd;
- 85.183 nabestaanden;
- 11.190 arbeidsongeschikten.

Binnen deze doelgroepen kijken de specifieke kenmerken voor de deelnemer in de huidige pensioenregeling (denk aan bepaalde rechten afhankelijk van het moment van toetreding tot het fonds) en de leeftijd van de deelnemer. Leeftijd is belangrijk omdat de overgang van de regeling anders kan uitpakken voor een jongere deelnemer dan een oudere deelnemer. Maar ook omdat we weten dat communicatie effectiever is als we de 'tone-of-voice' afstemmen op de leeftijd van de ontvanger. In de praktijk zal het altijd niet mogelijk onze communicatie af te stemmen op zowel status als leeftijd, maar daar waar mogelijk doen we het. Verder onderscheiden we nog bijzondere doelgroepen. Voorbeelden hiervan zijn deelnemers met geen of beperkte digitale vaardigheid, deelnemers die er na invaren mogelijk op achteruit gaan, of deelnemers die werken bij vrijwillig aangesloten werkgevers.

Voor het bepalen van de noodzakelijke segmentatie bij het voorlopige en definitieve transitieoverzicht wordt een nFTK-Wtp analyse uitgevoerd. Op basis van de resultaten stellen we vast op welke wijze segmentatie wordt toegepast. Een voorbeeld van deze segmentatie is op leeftijd van de deelnemer. Op basis van al bekende effecten zal segmentatie plaatsvinden op basis van pensioenstatus en zal aandacht worden besteed aan het voorkomen van onrealistische verwachtingen bij jongere deelnemers voor wie het goed-weer scenario mogelijk fors omhoog kan gaan.

Werkgevers zijn ook een doelgroep voor bpfBOUW. Aan de ene kant omdat zij belangrijk zijn in het doorgeven van informatie aan hun werknemers, of het beantwoorden van hun vragen. Aan de andere kant omdat er ook wat voor hen verandert in de regeling en in de processen om gegevens aan te

leveren rondom het pensioen van hun werknemers. Er zijn zo'n 17 duizend werkgevers aangesloten bij bpfBOUW. Het overgrote deel (96%) heeft minder dan 50 werknemers in dienst. Ook bij werkgevers onderscheiden we bijzondere doelgroepen.

Wat bpfBOUW graag wil is dat de communicatie ervoor zorgt dat deelnemers en werkgevers goed begrijpen wat de overgang naar de nieuwe pensioenregeling voor hen betekent en dat zij op een toegankelijke manier antwoorden op hun vragen krijgen. Natuurlijk wil het fonds ook dat deelnemers en werkgevers tevreden zijn over de informatie die ze van bpfBOUW krijgen. Om daarop te kunnen sturen heeft het fonds een aantal communicatiedoelstellingen geformuleerd gericht op het beïnvloeden van kennis, houding en gedrag (**H4**). Er is een 0-meting gedaan om te bepalen waar het fonds nu staat. Op basis daarvan stellen we realistische doelstellingen vast. Tijdens de transitiefase meten we op gezette momenten opnieuw hoe het staat met het halen van deze doelstellingen. Daarmee wordt duidelijk of we met de communicatie op de goede weg zijn en kunnen we tijdig bijsturen als dat niet het geval is.

De vraag waar het bij veel deelnemers en werkgevers om draait is 'Wat heb ik, en wat krijg ik?'. Deelnemers krijgen voor een groot deel antwoord op deze vraag in het najaar van 2025, als we de voorlopige bedragen delen en in het voorjaar 2026 als we de definitieve bedragen delen. Deelnemers zullen ook andere vragen hebben, bijvoorbeeld hoe het nabestaandenpensioen is geregeld na de overstap op de vernieuwde regeling of wat de keuzes zijn wanneer hij met pensioen wil gaan. Een werkgever wil niet alleen weten hoe de vernieuwde regeling er op hoofdlijnen uitziet, maar ook wat er geregeld moet worden om de vrijwillige aansluiting te verlengen. Op deze en andere vragen en informatiebehoeften geven we antwoord door de inzet van een breed scala aan communicatiekanalen en -middelen (**H5**). We doen dat op basis van kernboodschappen per fase van de transitie en per doelgroep.

BpfBOUW maakt gebruik van bestaande communicatiemiddelen: brieven, telefoon, website inclusief MijnOmgeving, magazine, nieuwsbrieven en bijeenkomsten. De gekozen communicatiekanalen zijn vertrouwd voor de deelnemers en er is op dit moment geen behoefte aan aanvullende kanalen. Wel komen er speciale uitgaven van het magazine die

volledig in het teken staan van de overgang naar de vernieuwde regeling. Deze uitgaven verspreiden we ook fysiek onder digitaal minder vaardige deelnemers zodat zij de informatie goed tot zich kunnen nemen.

Het transitieoverzicht staat centraal in de communicatie is. Ongeveer drie maanden voor de overgang ontvangen alle deelnemers een voorlopig overzicht van wat de overstap betekent voor hun (verwachte) pensioen. Een aantal maanden na de overstap krijgen deelnemers opnieuw een overzicht met de definitieve bedragen van hun (verwachte) pensioen.

Het communicatieplan sluit af met een aantal hoofdstukken waarin we de keuzes toelichten voor doelgroepen, doelstellingen, kanalen en planning **(H6)**; op welke wijze we meten of de communicatie het gewenste effect heeft **(H7)** en wat het fonds doet om zo zeker mogelijk te zijn dat de deelnemers- en pensioenadministratie op orde is **(H8)**. Een expliciet punt van aandacht is dat we rekening houden met de aangescherpte wettelijke zorgplichtvoorschriften rondom communicatie. Dit betekent onder meer dat het fonds aandacht heeft voor de nieuwe open normen voor keuzebegeleiding en klachtenafhandeling.

Tot slot kunnen er problemen ontstaan bij de uitvoering. Bijvoorbeeld door onvoldoende capaciteit, als plannings uitlopen of als er fouten worden gemaakt in de communicatie. Ook van buitenaf kunnen er ontwikkelingen zijn die de doelstellingen raken; denk aan grote economische tegenslagen, veranderende wetgeving door een nieuwe regering, of negatieve aandacht in de media. Om daarop te anticiperen hebben we de risico's die daaruit voortvloeien in kaart gebracht en beheersmaatregelen opgesteld. Hiermee maken we de kans dat deze risico's zich voordoen zo klein mogelijk. En kunnen we op deze risico's inspelen als ze zich toch manifesteren.

BpfBOUW is zich er zeer van bewust dat zij een grote verantwoordelijkheid heeft om ervoor te zorgen dat de overgang soepel en correct verloopt en dat alle deelnemers en werkgevers tijdig weten waar ze aan toe zijn.

Inleiding

BpfBOUW is van de bouw en voor de bouw. Opgericht in 1951 door organisaties van werkgevers en werknemers uit de bouw. Samen met deelnemers en werkgevers zorgen we voor geld voor later. Of eerder, als het leven anders loopt. Dit doen we voor ruim 750.000 (oud) werknemers werkzaam bij meer dan 17.000 werkgevers in de bouw.

Per 1 juli 2023 is de Wet toekomst pensioenen (Wtp) van kracht. BpfBOUW wil per 1 januari 2026 over op de nieuwe regels voor pensioen. De uitgangspunten daarvoor en keuzes met betrekking tot die vernieuwde regeling zijn vastgelegd in het transitieplan dat door de sociale partners is opgesteld. Daarnaast wordt er door bpfBOUW een implementatieplan gemaakt. Met als onderdeel een communicatieplan.

Het communicatieplan heeft als doel inzicht te geven hoe we deelnemers en werkgevers van bpfBOUW informeren over de transitie naar de vernieuwde pensioenregeling en welke communicatiedoelstellingen we daarbij nastreven. Dit plan geeft een overzicht van de communicatie om alle deelnemers en werkgevers te informeren over de verandering die eraan komt via onze pensioenuitvoeringsorganisatie APG. Zodat zij tijdig weten hoe onze vernieuwde regeling eruitziet en wat deze regeling voor hen betekent.

In dit communicatieplan lichten wij toe hoe we dit gaan doen. Wij hebben een goed beeld van de informatiebehoeften van onze doelgroepen. En kennen hun zorgen over (de transitie naar) het vernieuwde pensioenstelsel. Onze communicatie over deze transitie heeft als doel duidelijkheid, inzicht en houvast bieden aan deelnemers en werkgevers.

Ons fondskompas en de uitgangspunten zoals geformuleerd in ons communicatiebeleidsplan 2023-2024 vormen het kader voor dit communicatieplan.

Het plan beslaat de periode vanaf het moment dat de Wtp van kracht is tot aan de overgang naar de nieuwe pensioenregeling (2024/2025) en de maanden daarna (1e helft 2026). Door deze lange periode en doordat nog niet alles bekend is over de

uitvoering is dit plan een 'levend' document. Dat wil zeggen we het plan aanpassen als er nieuwe relevante informatie is.

Hoofdstuk 1. Visie

BpfBOUW wil een pensioengids zijn waar je op kunt bouwen. In een toekomst die verandert. Het vernieuwde pensioenstelsel biedt de kans om een toekomstbestendige en solidaire regeling in te richten. Waarbij we zoveel als mogelijk vasthouden aan de uitgangspunten van de huidige regeling. Zodat we, net zoals nu, in de toekomst solidair zijn met elkaar en tijdig een solide pensioen ontvangen.

Uit onderzoek¹ komt naar voren dat er onder onze doelgroepen zorgen zijn over (de transitie naar) het vernieuwde stelsel. Zorgen over de nieuwe regels voor pensioen en voldoende inkomen voor later. Ook blijkt dat degenen die zich meer verdiepen in pensioen en het vernieuwde stelsel hier minder zorgen over hebben. Dit benadrukt de waarde en de kansen van goede communicatie. Die moet er ook voor zorgen dat deelnemers zich verdiepen in hun pensioen.

Wij willen er zijn voor deelnemers en werkgevers, zeker op de momenten die er toe doen. De transitie naar het vernieuwde stelsel in het algemeen en de nieuwe pensioenregeling voor bpfBOUW in het bijzonder is zo'n moment. Goede communicatie daarover bevordert een duurzame relatie met deelnemers en werkgevers. Het zorgt ervoor dat zij de waarde van bpfBOUW inzien en zich openstellen voor onze dienstverlening en communicatie.

¹ APG Pensioenbarometer en klanttevredenheids-onderzoeken op de website van bpfBOUW.

Hoofdstuk 2. Communicatiestrategie

Uit al onze communicatie moet blijken dat we een betrokken pensioengids zijn. We willen deelnemers en werkgevers de waarde van pensioen doen inzien door ze op een goede manier te informeren en begeleiden. Zodat zij (later) goede keuzes kunnen maken.

De transitie naar het vernieuwde pensioenstelsel, en dus de vernieuwde regeling van bpfBOUW, brengt verandering en vaak stuit verandering op weerstand. Hierdoor kan onrust ontstaan. Zeker als nog niet duidelijk is wat die verandering exact inhoudt. Deelnemers en werkgevers zijn dus vooral gebaat bij duidelijkheid, inzicht en houvast in deze transitie². En vooral antwoord op de vraag: 'wat had ik en wat krijg ik?'.

Om duidelijkheid, inzicht en houvast aan hen te bieden staan in onze communicatiestrategie gebruiken we de volgende uitgangspunten:

1. De waarde van het pensioen van de deelnemer (in de vernieuwde regeling) staat centraal (we leggen evenwichtig uit wat blijft en wat verandert);
2. We bieden maximaal houvast in communicatie waarbij we meer vertellen als we meer weten;
3. Daar waar door de transitie naar de vernieuwde regeling van bpfBOUW extra aandacht nodig is vanuit zorgplicht passen we dat in de communicatie toe;
4. Inhoudelijke, persoonlijke communicatie starten we pas op zodra we individueel inzicht kunnen bieden;
5. Vanaf het begin is er een kennisdossier op de website voor deelnemers en werkgevers die nú al meer willen weten;
6. We zoeken zoveel mogelijk verbinding met andere stakeholders die (mogelijk) met deelnemers en werkgevers over het vernieuwde stelsel willen communiceren;
7. We spelen zoveel mogelijk in op actualiteiten. Zodat we onrust zoveel mogelijk wegnemen.

Met deze uitgangspunten in gedachten onderscheiden we drie fasen in onze transitiecommunicatie:

1. Besluitvormingsfase: dit is de fase na de ingang van de Wet toekomst pensioenen, waarin sociale partners keuzes maken over onze vernieuwde regeling. De communicatie is met name generiek van aard.
2. Implementatiefase: dit is de fase waarin we toewerken naar de overgang naar het vernieuwde stelsel. De communicatie wordt in deze fase steeds persoonlijker.
3. Nazorgfase: dit is de fase na de overstap van bpfBOUW per 1 januari 2026. In deze fase richt de communicatie zich volledig op de nieuwe situatie en nazorg.

De communicatie over de overgang naar een vernieuwd pensioenstelsel loopt al een paar jaar. Zo hebben we deelnemers en werkgevers vlak voor en na de ingang van de Wet toekomst pensioenen voorbereid op de toekomstige verandering. Door het delen van generieke informatie over het (wetgevings) proces. Vanaf het najaar van 2023, toen de contouren van de vernieuwde regeling van bpfBOUW zichtbaarder werden, zijn we geleidelijk opgeschoven naar het communiceren van inhoudelijke informatie over de regeling. Daar gaan we in 2024 mee door om uiteindelijk in 2025 en 2026 - wanneer de daadwerkelijke overstap in zicht is, of heeft plaatsgevonden - relevante, persoonlijke informatie te delen. Dat is ook het moment waarop we antwoord kunnen geven op de vraag 'wat had ik en wat krijg ik?'. Het onderstaande overzicht vat de communicatiestrategie beknopt samen.

² Hiermee spelen we ook in op het risico dat deelnemers en werkgevers (onnodig) vragen gaan stellen aan de uitvoeringsorganisatie die we met communicatie kunnen wegnemen. Een ander risico voor het fonds is dat de algemene communicatiedoelstellingen zoals opgenomen in het communicatiejaarplan niet worden gehaald door de grote impact van de transitie op de beleving van de deelnemer. De uitgangspunten voor de communicatiestrategie helpen dat te voorkomen.

Jaar	2024	2025	2026
Fase	Besluitvorming		Implementatie
Strategie	Informatiestrategie	Informatie- en activatiestrategie	Informatie- en activatiestrategie
Doel	Begrip en kennis bevorderen	Inzicht en houvast bieden	Inzicht en duidelijkheid bieden in de nieuwe situatie
Gefaseerde communicatie	Boodschap: van generiek naar specifiek		
	Communicatie: van reactief naar proactief		
	Vraagbaak: deelnemer/werkgever met vragen kan altijd en direct bij ons terecht		
	Proces: welke stappen wanneer. En hoe communiceren we.		
		Individueel inzicht bieden: wat betekent de vernieuwde regeling concreet voor mij	Vragen en klachten

Iedere deelnemer en werkgever heeft eigen behoeften en voorkeuren in de communicatie met bpfBOUW. Dat geldt uiteraard ook voor communicatie over de transitie naar het vernieuwde stelsel. Per doelgroep en per hierboven beschreven fase kijken wij naar de best passende communicatieoplossing. We vinden dat iedere deelnemer in staat moet zijn te weten en begrijpen wat de overgang naar de vernieuwde regeling voor hem betekent. Hoe we dit doen komt in hoofdstuk 5 uitgebreid aan bod.

Hoofdstuk 3. Doelgroepen

BpfBOUW is het pensioenfonds voor werknemers uit meerdere sectoren³ binnen de bouwnijverheid. Deze sectoren kennen verschillende cao's. We willen de bij ons aangesloten werkgevers duidelijkheid, inzicht en houvast bieden tijdens de transitie naar de vernieuwde regeling. Dikwijls zijn zij het eerste aanspreekpunt voor hun werknemers als het gaat om vragen over pensioen. Tenslotte zoeken we zoveel mogelijk verbinding met andere stakeholders die (mogelijk) met de hieronder genoemde doelgroepen willen communiceren over onze vernieuwde regeling. De effecten van de transitie

zijn niet voor iedereen gelijk. Dat betekent dat we ook in onze communicatie rekening moeten houden met verschillende communicatieboodschappen toegespitst op de specifieke situatie van de deelnemer en werkgever.⁴

In dit hoofdstuk beschrijven we op welke doelgroepen we onze communicatie over de transitie naar de vernieuwde regeling zich zal richten⁵. Een verdere verdieping op de doelgroepen en kernboodschappen volgt in hoofdstuk 5⁶.

3.1 Kenmerken doelgroepen

3.1.1. Kenmerken deelnemers

Het totaal aantal deelnemers is 750.565⁷.

Deze groep bestaat uit:

- 149.819 actieven;
- 342.181 niet-actieven;
- 162.192 gepensioneerden;
- 85.183 nabestaanden;
- 11.190 arbeidsongeschikten.

Kenmerkend voor bpfBOUW is dat de groep deelnemers voor het overgrote deel bestaat uit mannen. Een uitzondering hierop is de groep nabestaanden

en ex-partners. Tevens is het kenmerkend dat vooral de groep oudere deelnemers voor een groot deel bestaat uit niet-actieven. In de leeftijdscategorie 56-66 jaar is ongeveer 70% van de deelnemers niet-actief. Het is aannemelijk dat dit (Deels) samenhangt met de karakteristieken die bij de bouwnijverheid horen: velen kiezen ervoor om verder te gaan als ZZP'er of over te stappen naar een andere sector⁸.

Binnen de deelnemersgroep houden we in onze communicatie ook rekening met een aantal specifieke kenmerken. Deze specifieke kenmerken komen terug in onderstaande tabel:

Generiek	Alle deelnemers	Vrijwel iedere deelnemer heeft behoefte aan procesinformatie en inhoudelijke informatie over de regeling. Bij de 'tone-of voice' van de communicatie, verdieping van de boodschappen en wijze van activatie houden we waar mogelijk, rekening met later in dit hoofdstuk beschreven leeftijdscategorieën.
Specifiek	Was/wordt doelgroepen	De specifieke situatie van een deelnemer vanuit de huidige regeling vraagt om specifieke boodschappen bij de transitie van hoe het was naar wat het gaat worden. Voorbeelden hiervan zijn: <ul style="list-style-type: none">• Deelnemers 10 jaar voor de AOW-leeftijd op 1 januari 2026;• Deelnemers met gemoedsbezwaren;• Vrijwillig aangesloten werkgevers en hun deelnemers In hoofdstuk 5 werken we dit verder uit als we inzoomen op de communicatieboodschappen per doelgroep en situatie.

- 3 Sectoren Bouw & Infra, Timmerindustrie, Afbouw, Natuursteenbedrijf, Betonpompen, Bikudak en Baksteenindustrie.
- 4 Zonder te differentiëren naar doelgroepen loopt bpfBOUW het risico dat deelnemers en werkgevers onvoldoende worden geïnformeerd wat de transitie voor hen persoonlijk betekent. Dit kan leiden tot onduidelijkheid, onrust, onnodig contact met de uitvoeringsorganisatie, mogelijke claims in de toekomst en wellicht reputatieschade.
- 5 Deze doelgroepen zijn niet dezelfde als de doelgroepen uit het transitie- en implementatieplan. De leeftijdscategorieën die daarin terugkomen om de risicohouding te bepalen zijn te fijnmazig om als communicatiegroep in de kanalen en middelen terug te laten komen.
- 6 Een totaaloverzicht van geïdentificeerde doelgroepen wordt als bijlage meegestuurd.
- 7 Cijfers jaarwerk 2023. Ex-partners zijn meegenomen in de categorieën 'niet-actieven' en 'gepensioneerden'. De aantallen van gepensioneerden hebben betrekking op ingegaan ouderdompensioenen, inclusief tijdelijk ouderdompensioenen. De aantallen nabestaandenpensioenen zijn inclusief wezenpensioenen. De aantallen arbeidsongeschikten zijn inclusief het arbeidsongeschiktenpensioenen.
- 8 Ook gezondheidsklachten zijn een reden om te stoppen met het werk in de bouwnijverheid.

Deelnemers waarvan vlak voor of vlak na invaren de situatie verandert ⁹	Denk hierbij aan het aanvragen van pensioen vlak voor of na 1 januari 2026, toetreding tot het fonds, waardeoverdracht in deze periode en overlijden (in relatie tot het nabestaandenpensioen).
Bijzondere doelgroepen	Voorbeelden hiervan zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers zonder of met beperkte digitale vaardigheid; • Deelnemers met een slechte leesvaardigheid en/of beperkt (Nederlands) taalniveau; • Deelnemers die er na invaren op achteruit gaan; • Deelnemers werkzaam bij vrijwillig aangesloten werkgevers; • Deelnemers waarvan de data niet op orde zijn.

3.1.2. Kenmerken werkgevers

Het totaal aantal bij bpfBOUW aangesloten werkgevers is 17.105¹⁰. Kenmerkend voor deze groep is het grote aantal 'kleine' werkgevers. Zo'n 96% van het totaal aantal werkgevers heeft minder dan 50 werknemers in dienst. Daarnaast valt op dat slechts 1% van een 'grote' werkgever is. Deze 1% met meer dan 500 werknemers heeft wel 25% van het totaal aantal actieve deelnemers in dienst.

Bij een groot aantal werkgevers, vooral de 'kleine' werkgevers, kan het onderwerp pensioen niet

op veel aandacht rekenen. Daarnaast is de kennis over pensioen bij hen gering. Veel werkgevers zien de pensioenregeling van bpfBOUW wel als een waardevolle, concurrerende arbeidsvoorwaarde en gaan er vanuit dat het ook 'goed geregeld' is. Dit betekent ook dat een werkgever heldere, duidelijke communicatie verwacht van bpfBOUW en niet zit te wachten op administratieve rompslomp.

Binnen de werkgeversgroep houden we in onze communicatie ook rekening met een aantal specifieke kenmerken. Deze specifieke kenmerken komen terug in onderstaande tabel:

Generiek	Alle deelnemers	Vrijwel iedere werkgever heeft behoefte aan procesinformatie en inhoudelijke informatie over de regeling. Uit onderzoeken weten we dat de informatiebehoefte van werkgevers met name gekleurd wordt door verantwoordelijkheden die passen bij hun rol.
Specifiek	Was/wordt doelgroepen	De specifieke situatie van een werkgever vanuit de huidige regeling vraagt om specifieke boodschappen bij de transitie van hoe het was naar wat het gaat worden. Voorbeelden hiervan zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Werkgevers die zich aansluiten bij bpfBOUW kort voorafgaand de overgang op de vernieuwde regeling¹¹; • Vrijwillig aangesloten werkgevers. <p>In hoofdstuk 5 werken we dit verder uit als we inzoomen op de communicatieboodschappen per situatie.</p>
	Bijzondere doelgroepen	Gedispenseerde werkgevers, of werkgevers die in een faillissement zitten.

3.1.3. Kenmerken overige stakeholders

BpfBOUW is in 1951 opgericht door organisaties van werkgevers en werknemers uit de bouw. Sindsdien is er een hechte band tussen deze organisaties en ons. Onze vernieuwde regeling bestaat uit afspraken die werknemers- en werkgeversorganisaties met elkaar hebben gemaakt. Waar mogelijk trekken we in communicatie aan deelnemers en werkgevers samen op om

duidelijkheid, inzicht en houvast te bieden over de transitie naar deze vernieuwde regeling¹².

9 Bij deze doelgroepen kan bpfBOUW een extra zorgplicht-risico lopen als we onvoldoende aandacht geven aan de consequenties van een statuswisseling vlak voor of vlak na invaren. Denk hierbij aan het wel of niet toekennen van compensatie door de nieuwe wijze waarop de premie wordt bepaald in de nieuwe regeling.

10 Cijfers jaarwerk 2023.

11 Los van de administratieve afwikkeling hiervan loopt bpfBOUW het risico dat werkgevers 'oneigenlijk' gebruik maken van de regels die gelden om in aanmerking te komen voor compensatie. Als dit op grote schaal gebeurt, kan dit ertoe leiden dat er een materieel effect ontstaat op het te verdelen vermogen en daarmee raakt het ook andere deelnemers. Vanuit evenwichtigheid is dit niet gewenst.

12 Deze communicatie is alsnog gericht op onze twee primaire doelgroepen deelnemers en werkgevers. Stakeholders kunnen hier gezien worden als communicatiekanaal. Om die reden is er geen verdere uitwerking gemaakt van behoeften van stakeholders.

3.2 Informatiebehoefte en segmenten

We hebben de afgelopen jaren diverse onderzoeken uitgevoerd onder deelnemers en werkgevers. Uit die onderzoeken blijkt dat kennis, houding en gedrag met betrekking tot pensioen sterk verband houdt met de pensioenstatus van een deelnemer. De pensioenstatus vormt dan ook het belangrijkste criterium voor de segmentatie naar communicatieboodschappen. Eerder in dit plan zijn hun behoeften met betrekking tot informatie over de transitie naar de vernieuwde regeling aan bod gekomen. Deelnemers en werkgevers zijn gebaat bij duidelijkheid, inzicht en houvast gedurende de transitie naar de vernieuwde regeling. Om dit verder in kaart te brengen, is er gekozen voor een verdieping bij deelnemers op basis van leeftijdscategorieën¹³. Voor werkgevers is er een onderverdeling gemaakt op basis van drie verantwoordelijkheden die passen bij hun rol¹⁴.

3.2.1. Informatiebehoefte per leeftijdscategorie (deelnemers)¹⁵

• Leeftijdscategorie I: tot en met 37 jaar¹⁶

Voor deze categorie is pensioen nog ver weg. En kan het daarom over het algemeen op weinig interesse rekenen. Deze deelnemers vinden wel dat hun pensioen goed geregeld moet zijn, al botst dit met het ook aanwezige wantrouwen. Bij vragen over hun pensioen neemt deze groep voornamelijk contact op met hun werkgever.

Omdat pensionering nog ver weg is voor deze doelgroep, zal zij weinig tot geen directe impact ervaren door de overstap op de vernieuwde regeling. We informeren deze groep over de transitie. En we activeren hen om naar MijnBouwpensioen¹⁷ te gaan als er wat verandert in hun leven of als er wat verandert in onze regeling dat impact kan hebben op hun pensioen.

• Leeftijdscategorie II: 38 tot en met 55 jaar

Naarmate de leeftijd stijgt, krijgt de toekomst meer contouren. Bij deze groep speelt het inkomen voor later een steeds belangrijkere rol. Hun pensioen moet goed geregeld zijn. En ze gaan er ook vanuit dat dat zo is. Niet alleen voor henzelf, maar ook voor hun naasten. Deze groep stelt dan ook dikwijls vragen over levensgebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op hun pensioen.

Inzicht is belangrijk voor deze doelgroep. Ze willen weten wat ze kunnen verwachten. En wat ze daar nog zelf voor kunnen doen. Wat uiteindelijk moet leiden tot grip op hun inkomen voor later.

We informeren deze groep over de transitie. En we activeren hen om naar MijnBouwpensioen te gaan als er wat verandert in hun leven of onze regeling dat impact kan hebben op hun pensioen.

• Leeftijdscategorie III: 56 tot en met 66 jaar

Dit is een relatief geëngageerde groep. Een groep die jaren hard heeft gewerkt en graag meer tijd aan zichzelf, familie en hobby's wil gaan besteden. Levenskwaliteit is belangrijk voor hen. Daarbij hebben ze meer dan ooit behoefte aan duidelijkheid en zekerheid over hun financiële situatie. Een aanzienlijk deel van deze groep gaat, of wil, voor de AOW-leeftijd met pensioen.

Deze doelgroep kan nog maar weinig toevoegen aan hun pensioenopbouw. De vraag 'Wat heb ik, en wat krijg ik?' zal ook zeker door deze groep gesteld worden.

We informeren deze groep over de transitie naar de vernieuwde regeling. Degenen die dicht tegen de pensioenleeftijd aanzitten activeren we om naar MijnBouwpensioen te gaan waar zij inzicht in hun financiële situatie kunnen krijgen met tools en andere hulpmiddelen.

• Leeftijdscategorie IV: 67 jaar en ouder

Deze groep is gestopt met werken en staat voor een groot deel nog volop in het leven. Ze hebben jarenlang pensioen opgebouwd en vinden behoud van hun levensstijl belangrijk. Het vernieuwde stelsel kan hier onduidelijkheid en onzekerheid over oproepen. Daarom gaan ze ook zeker niet klakkeloos mee in collectieve besluiten. Deze groep deelnemers verwacht nog meer dan andere groepen dat bpfBOUW hun belangen behartigt.

Voor deze doelgroep is het antwoord op de vraag 'Wat heb ik, en wat krijg ik?' van essentiële waarde. Pensioen van bpfBOUW is immers concreet voor hen en vaak een belangrijke bron van inkomsten.

13 De onderverdeling is het resultaat van een door APG in 2021 uitgevoerd onderzoek onder deelnemers van bpfBOUW. De leeftijdsgrenzen zijn niet in steen gegoten: uiteindelijk is het doel om zo relevant mogelijk met iedere deelnemer te communiceren.

14 Bij bpfBOUW zijn relatief veel kleine werkgevers aangesloten. Deze groep is in het algemeen minder goed bereikbaar. Hierdoor bestaat het risico van minder effectieve communicatie aan deze groep werkgevers over de veranderingen door de transitie.

15 Voor het bepalen van de noodzakelijke segmentatie bij het voorlopige en definitieve transitieoverzicht wordt een nFTK-Wtp analyse uitgevoerd. Op basis van de resultaten stellen we vast op welke wijze segmentatie wordt toegepast. Een voorbeeld van deze segmentatie is op leeftijd van de deelnemer. Op basis van al bekende effecten zal segmentatie plaatsvinden op basis van pensioenstatus en zal aandacht worden besteed aan het voorkomen van onrealistische verwachtingen bij jongere deelnemers voor wie het goed-weer scenario mogelijk fors omhoog kan gaan.

16 De informatiebehoefte binnen deze leeftijdscategorie gelden niet voor deelnemers die wezenpensioen ontvangen.

17 MijnBouwpensioen is de persoonlijke omgeving binnen de website van bpfBOUW. Hier vindt een deelnemer het opgebouwde pensioen (en eventueel het maandelijks te ontvangen bedrag).

We informeren deze groep over de transitie naar de vernieuwde regeling en zullen hierbij benadrukken dat bpfBOUW zoveel mogelijk maatregelen neemt om een stabiel, goed pensioen te blijven uitkeren. Daarnaast laten we hen tijdig weten wat hun nieuwe pensioenbedrag wordt.

3.2.2. Informatiebehoefte per rol (werkgevers)

• Besturen

Bestuurders van grotere ondernemingen en eigenaren/directeuren van kleinere bedrijven willen de bevestiging van bpfBOUW dat de vernieuwde regeling zo waardevol blijft als die nu dikwijls wordt ervaren. Daarnaast willen zij graag tijdig weten welke (financiële) verplichtingen hieruit voortvloeien. Ze ontvangen graag heldere, actiegerichte communicatie en willen zich geen zorgen maken over de pensioenopbouw van hun werknemers.

We informeren deze groep over de transitie naar de vernieuwde regeling. We besteden extra aandacht aan de voor deze doelgroep relevante verschillen en overeenkomsten met de huidige regeling.

• Voorlichten

HR-medewerkers zijn hier de primaire doelgroep. Zij zijn meestal werkzaam bij de grotere werkgevers en willen vooral de wijzigingen in de vernieuwde regeling begrijpen. Aan de hand daarvan kunnen zij de impact op hun organisatie en werknemers inschatten.

Deze groep wil actief op de hoogte gehouden worden van de laatste ontwikkelingen en zoekt ondersteuning vanuit bpfBOUW bij de beantwoording van pensioenvraagstukken. Zo houden zij hun relevante kennis op peil, wat hen helpt bij vragen van bestuurders/leidinggevenden en werknemers.

We informeren deze groep over de transitie naar de vernieuwde regeling en besteden extra aandacht aan de voor deze doelgroep relevante verschillen en overeenkomsten met de huidige regeling. Daarnaast willen we deze doelgroep activeren om gebruik te maken van de voor hen beschikbare online tools.

• Uitvoeren

Het gaat hier met name om degenen die werken bij de salarisadministratie van een werkgever of bij een administratiekantoor. Vooral kleinere werkgevers besteden de salarisadministratie uit. Deze groep wil vooral weten wat de vernieuwde regeling betekent voor taken en processen en heeft dus behoefte aan communicatie die hen ondersteunt bij het uitoefenen van hun functie.

We informeren deze groep over de transitie naar de vernieuwde regeling en besteden extra aandacht aan het aanleverproces.

Hoofdstuk 4. Communicatiedoelen

BpfBOUW wil een pensioengids zijn waar je op kunt bouwen. In een toekomst die verandert. Het vernieuwde stelsel biedt de kans een toekomstbestendige solidaire regeling in te richten. Onze communicatie over (de transitie naar) deze regeling heeft als hoofddoel deelnemers en werkgevers duidelijkheid, inzicht en houvast te bieden. Er te zijn voor hen in een tijd waarin niet direct duidelijk is wat de verandering betekent. Uit eerdergenoemd onderzoek weten we dat degenen

die zich meer verdiepen in het vernieuwde stelsel en pensioen hier minder zorgen over hebben. Het is daarom aan ons onze doelgroepen de waarde van bpfBOUW in te doen zien. Zodat zij zich openstellen voor onze dienstverlening en communicatie en zich meer verdiepen in (hun) pensioen. Dit kan leiden tot houvast op de transitie naar onze vernieuwde regeling en tijdig inzicht in de vraag 'Wat heb ik, en wat krijg ik?'.

4.1 Ambitie

We stellen de behoeften van deelnemers en werkgevers voorop in onze communicatie en dienstverlening. En matchen die aan onze

fondswaarden¹⁸. Zo leggen we het fundament voor een duurzame relatie tussen bpfBOUW en haar doelgroepen.

4.2 Communicatiedoelen

Met onze communicatie willen we deelnemers en werkgevers duidelijkheid, inzicht en houvast bieden in en na de transitiefase. Uiteindelijk laten we deelnemers op tijd zien wat de overgang in concrete bedragen betekent voor hun pensioen. Werkgevers laten we weten wat de vernieuwde regeling inhoudt voor hun administratie. Ook nemen we hen mee in onze (inhoudelijke) communicatie naar hun werknemers, zodat zij eventuele vragen over de regeling kunnen beantwoorden¹⁹.

We stellen communicatiedoelen op het gebied van kennis, houding en gedrag. Door gedrag, zoals het raadplegen van bijvoorbeeld een kennisbank, doen deelnemers meer kennis op. We vinden het belangrijk dat deelnemers goed begrijpen wat er staat te gebeuren en welke invloed dat op hun pensioen heeft. We denken dat dit bijdraagt aan het vertrouwen dat bpfBOUW blijft zorgen voor een goed pensioen.

Om dit te monitoren, maken we gebruik van kwantitatieve doelstellingen. Om tot een realistische inschatting te komen is een zogeheten 0-meting nodig. Deze 0-meting is in de zomer van 2024 uitgevoerd onder deelnemers en werkgevers. Voor een deel weten we waar bpfBOUW nu staat. Maar bepaalde inschattingen kunnen pas gedaan

worden na het delen van bepaalde informatie. Deelnemers weten bijvoorbeeld pas wat de overgang exact voor hen betekent, nadat wij concrete bedragen hebben gedeeld. Daarnaast zullen we de afgegeven normen telkens bij een evaluatiemoment opnieuw overwegen voor het eerstvolgende evaluatiemoment daarna.

In hoofdstuk 7 gaan we dieper in op de kanalen die we inzetten om de scores op de doelstellingen te meten bij deelnemers en werkgevers. Dit is een continu proces van meten en verbeteren. Met dat in het achterhoofd komen wij tot de onderstaande kwantitatieve doelstellingen.

Deelnemers

Algemene kennis

- K1: 50% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de vernieuwde regeling van bpfBOUW²⁰;
- K2: 85% van de deelnemers weet waar je met vragen over de vernieuwde regeling van bpfBOUW terecht kunt;
- K3: 85% van de gepensioneerde deelnemers weet dat bpfBOUW diverse maatregelen heeft genomen dat de kans op een daling van de pensioenuitkering zo klein mogelijk is.

¹⁸ De fondswaarden van bpfBOUW zijn 'betrokken', 'toegankelijk', 'degelijk' en 'daadkrachtig'. Hoe het fonds deze waarden invult staat in ons communicatiebeleidsplan 2023-2024. Dat plan vormt een deel van het kader van dit communicatieplan.

¹⁹ Zonder het stellen van communicatiedoelen loopt bpfBOUW het risico dat er geen grip is op de mate waarin deelnemers en werkgevers op de hoogte zijn van de veranderingen die de transitie met zich meebrengen. Hierdoor kan het ongewenste effect ontstaan dat er onnodig veel vragen worden gesteld, onvrede ontstaat over bpfBOUW en de reputatie van bpfBOUW in het geding kan komen. Het formuleren van communicatiedoelen stelt bpfBOUW in staat een afweging maken tussen het gewenste ambitieniveau en de inspanning die nodig is om dat ambitieniveau ook te realiseren.

²⁰ We meten dit aan de hand van de volgende zaken: Buffer om risico's te delen, pensioen beweegt mee met de economie, AOW blijft gelijk, pensioenuitkering kan elk jaar veranderen, nabestaanden-pensioen op basis van risico.

Persoonlijke kennis

- K4: 65% van de deelnemers weet wat de overgang naar de vernieuwde regeling van bpfBOUW voor hen persoonlijk betekent.

Houding

- H1: 55% van de deelnemers is tevreden over de informatie die zij ontvangen van bpfBOUW over de vernieuwde regeling;
- H2: ..% van de deelnemers is tevreden over de beantwoording van hun vragen over de vernieuwde regeling door bpfBOUW.

Gedrag

- G1: .. (cumulatief) aantal bezoeken aan het kennisdossier op de website van bpfBOUW;
- G2: ..% van de deelnemers dat het transitieoverzicht digitaal (keuze post digitaal = ja) ontvangt, bekijkt laag 1 van het transitieoverzicht op Mijn Bouwpensioen, en ..% van hen bekijkt daarna laag 2 van dit overzicht op Mijn Bouwpensioen;
- G3: ..% van de deelnemers dat het transitieoverzicht fysiek (keuze post digitaal = nee) ontvangt, bekijkt laag 2 van dit overzicht op Mijn Bouwpensioen.

Werkgevers

Kennis

- WK1: 55% van de werkgevers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de vernieuwde regeling van bpfBOUW;
- WK2: 90% van de werkgevers weet waar je met vragen over de vernieuwde regeling van bpfBOUW terecht kunt.

Houding

- WH1: 55% van de werkgevers is tevreden over de informatie die zij ontvangen van bpfBOUW over de vernieuwde regeling;
- WH2: 70% van de werkgevers is tevreden over de beantwoording van hun vragen over de vernieuwde regeling door bpfBOUW.

Gedrag

- WG1: .. (cumulatief) aantal bezoeken aan het kennisdossier op de website van bpfBOUW.

Naast het meten van en sturen op deze doelstellingen, voert bpfBOUW meer onderzoek uit om zo breed inzicht te hebben in de

klanttevredenheid van deelnemers en werkgevers over onze communicatie en dienstverlening²¹.

In hoofdstuk 7 gaan we dieper in op het meten van deze specifieke doelstellingen, de aanvullende metingen die bpfBOUW doet en de onderzoeksmethoden die we hiervoor inzetten.

²¹ We beseffen dat wat deelnemers weten, doen en vinden o.a. wordt beïnvloed door externe factoren zoals economische omstandigheden, veranderingen in wet- en regelgeving, de publieke opinie en de media. Hier houden we in de meting van de doelstellingen uiteraard rekening mee.

Hoofdstuk 5. Communicatie

De vraag waar het bij veel deelnemers en werkgevers om draait is 'Wat heb ik, en wat krijg ik?'. Het antwoord op deze vraag heeft voor deelnemers voor een groot deel betrekking op de voorlopige bedragen die we delen in het najaar van 2025 en de definitieve bedragen in het voorjaar van 2026. Maar dat is niet het volledige antwoord op de vraag. Een deelnemer zal bijvoorbeeld ook willen weten hoe het nabestaandenpensioen is geregeld na de overstap op de vernieuwde regeling, of wat de

keuzes zijn wanneer hij met pensioen wil gaan. Een werkgever wil niet alleen weten hoe de vernieuwde regeling eruit ziet op hoofdlijnen, maar ook wat hij geregeld dient te worden om de vrijwillige aansluiting te verlengen. Op al deze vragen en informatiebehoeften geven we antwoord door een breed scala aan communicatiekanalen en -middelen in te zetten.

5.1 Communicatie(fasen)

We kiezen voor gefaseerde communicatie van generiek naar specifiek en van reactief naar proactief. Zoals ook toegelicht in hoofdstuk 2. Zo schuiven we sinds de ingangsdatum van de Wtp (juli 2023) geleidelijk op van het delen van generieke informatie over het (wetgevings)proces naar het delen van inhoudelijke informatie over de vernieuwde regeling van bpfBOUW. Om uiteindelijk toe te werken

naar de daadwerkelijke overgang en het delen van persoonlijke informatie.

We gaan daarbij uit van 3 fasen: besluitvorming, implementatie en nazorg. We hebben elke fase in onze transitiecommunicatie geplot in de tijd. We houden hierbij de volgende onderverdeling aan:

Besluitvormingsfase		Implementatiefase	Nazorgfase
<u>Periode 1</u>	<u>Periode 2</u>	<u>Periode 3</u>	<u>Periode 4</u>
Van juli 2023 (Wtp van kracht) tot opdrachtbevestiging bpfBOUW.	Vanaf opdrachtbevestiging bpfBOUW tot aan 6 maanden voor de overgang.	De 6 maanden voorafgaand aan de overgang op 1 januari 2026.	Vanaf overgang tot 6 maanden na de overgang.

Voor elke periode zijn er kernboodschappen ontwikkeld:

1. Besluitvormingsfase (periode 1 & periode 2):

- Van juli 2023 tot de opdrachtbevestiging door het bestuur van bpfBOUW:
BpfBOUW krijgt per 1 januari 2026 een vernieuwde regeling. We houden je op de hoogte van de stappen die we nemen richting deze overstap, en wat deze overstap voor jou persoonlijk betekent. Je leest op onze website meer over de vernieuwde regeling.
- Vanaf de opdrachtbevestiging door bpfBOUW tot 6 maanden voor de overgang naar de vernieuwde pensioenregeling:
De vernieuwde regeling van bpfBOUW is bekend. We vertellen je wat er gelijk blijft. En wat er verandert.

2. Implementatiefase (periode 3):

- Vanaf 6 maanden voor de overgang naar de vernieuwde regeling op 1 januari 2026:
Per 1 januari 2026 gaat je pensioen over naar de vernieuwde pensioenregeling. Je ontvangt een transitieoverzicht met voorlopige bedragen samen met je UPO.

3. Nazorgfase (periode 4):

- Tot 6 maanden na de overgang naar de vernieuwde regeling²²:
Je pensioen is overgegaan. Kijk in MijnBouwpensioen wat dit betekent voor je pensioen. Je ontvangt een definitief transitieoverzicht.

²² We verwachten in deze periode over te gaan op het 'nieuwe normaal'. Dit betekent echter niet dat er na deze 6 maanden geen ruimte is voor nazorg met oog op de overgang op de nieuwe regeling.

5.2 Doelgroepenmatrix

Met behulp van een doelgroepenmatrix zetten we uiteen welke informatie we wanneer met wie delen en op welke manier. In de linkerkolom staan de middelen die we gaan inzetten en daarnaast de doelstellingen waaraan de communicatie is gekoppeld. In de derde kolom de kernboodschappen²³. Tot slot geven we aan met welke doelgroepen we de informatie delen²⁴.

In de besluitvormingsfase is de communicatie gericht op het geven van inzicht. Door het communiceren van generieke, inhoudelijke informatie delen we de hoofdlijnen van de vernieuwde regeling van bpfBOUW.

In de onderstaande overzichten is dit per periode verder uitgewerkt:

Periode I: van 1 juli 2023 (Wtp van kracht) tot de opdrachtbevestiging van bpfBOUW			
Generieke procescommunicatie & publicatie definitief transitieplan			
Beschermen wat we belangrijk vinden. Een goed pensioen nu en later.			
Middelen/kanalen	Doelstellingen ²⁵	Kernboodschappen	Doelgroepen
1A Website Digitale nieuwsbrief Magazine Social media	K1	Waarom nieuwe regels voor pensioen?	✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners ✓ Werkgevers
	K2	Ons pensioenstelsel is al 100 jaar oud. En in 2023 nog gekozen als beste pensioenstelsel ter wereld. Maar het heeft onderhoud nodig. Net als elk monument. Zo beschermen we wat we allemaal belangrijk vinden: een goed pensioen voor nu en later.	
	H1		
	H2		
	G1	We behouden het goede van het huidige stelsel Jij blijft vanaf je AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid. En samen met je werkgever blijf je geld inleggen voor jouw pensioen. Als jij met pensioen gaat, krijg jij nog steeds pensioen zolang je leeft.	
	WK1		
	WK2		
	WH1	We blijven voor elkaar zorgen. Als jij arbeidsongeschikt wordt, kan jij pensioen blijven opbouwen en van ons ontvangen. Als jij overlijdt, krijg jouw nabestaanden pensioen van ons.	
	WH2		
	WG1	Dit verandert er <ul style="list-style-type: none"> Nu zijn er afspraken over de hoogte van je pensioen. Straks is de door jou en je werkgever ingelegde premie het uitgangspunt. De hoogte van je pensioen is straks directer afhankelijk van de resultaten van onze beleggingen. Tijdslijn en Q&A's <ul style="list-style-type: none"> 30 mei 2023: Wet toekomst Pensioenen (Wtp) door Eerste Kamer. 1 juli 2023: De nieuwe pensioenwet gaat in. Najaar 2023: Concept-transitieplan van sociale partners. Voorjaar 2024: Hoorrecht en achterbanraadpleging. Tweede kwartaal 2024: Definitief besluit over vernieuwde regeling bpfBOUW. 	

²³ Deze kernboodschappen geven richting aan de daadwerkelijke communicatie richting onze doelgroepen.

²⁴ Binnen een periode is er sprake van volgorde van communicatie. Zo is alle communicatie in de tweede periode aangeduid met een 2: we starten met 2A en eindigen met 2Z. Als er na de letter nog een cijfer volgt, geeft dit aan dat deze communicatie uit meerdere boodschappen via diverse kanalen bestaat. Dit is bijvoorbeeld het geval bij 2B1, 2B2 en 2B3.

²⁵ Doelstellingen zoals opgenomen in hoofdstuk 4 en aangeduid met de daar ook gebruikte afkorting.

		<ul style="list-style-type: none"> • Tweede helft 2024: Inhoudelijke communicatie over de vernieuwde regeling. • Najaar 2025: Met voorlopige bedragen laten wij zien wat onze vernieuwde regeling voor jou persoonlijk betekent. • 1 januari 2026: Wij gaan over op de nieuwe pensioenregeling. • Voorjaar 2026: Met definitieve bedragen kunnen wij in het voorjaar van 2026 laten zien wat onze vernieuwde regeling voor jou persoonlijk betekent. • Niet later dan 1 januari 2028: alle pensioenfondsen moeten over zijn op de nieuwe regels voor pensioen. <p>Blijf op de hoogte en stel je vragen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het laatste nieuws delen wij via onze website. • Aanmelden nieuwsbrief. • Volg ons op social media. • Start een chat • Bel ons • Mail ons 	
1B	K1	Naar een vernieuwde regeling voor bpfBOUW	✓ Actieven
Website	K2	Ons pensioenstelsel is al 100 jaar oud. En in 2023 nog gekozen als beste pensioenstelsel ter wereld. Maar het heeft onderhoud nodig. Net als elk monument.	✓ Niet-actieven
	H1	Zo beschermen we wat we allemaal belangrijk vinden: een goed pensioen voor nu en later.	✓ (Deels)
Digitale	H2		gepensioneerden
nieuwsbrief	G1	Definitief transitieplan	✓ (Deels) arbeids-
		De Wet toekomst pensioenen is aangenomen. Door deze wet krijgt bpfBOUW te maken met aangepaste regels. Wij willen per 1 januari 2026 over op deze regels.	ongeschikten
Magazine	WK1	Daarom hebben sociale partners (werknemers- en werkgeversorganisaties) uit de sector bouwnijverheid een transitieplan opgesteld. In dit plan staan afspraken over	✓ Partners
	WK2	de vernieuwde regeling van bpfBOUW. Je vindt (een samenvatting van) dit plan op onze website.	✓ Wezen
	WH1		✓ Ex-partners
	WH2	Wat blijft hetzelfde (hoofdpijnen)?	✓ Werkgevers
	WG1	<ul style="list-style-type: none"> • Jij ontvangt zodra je AOW-leeftijd bereikt AOW van de overheid. • Jij blijft via je werkgever pensioen opbouwen bij bpfBOUW. • Als jij met pensioen bent, ontvang je pensioen je hele leven lang. • We blijven voor elkaar zorgen. Als jij arbeidsongeschikt wordt, kan je pensioen blijven opbouwen en van ons ontvangen. Als je overlijdt, krijg jouw nabestaanden pensioen van ons. • De mee- en tegenvallers blijven we met elkaar delen. <p>Wat verandert er (hoofdpijnen)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je pensioen gaat op 1 januari 2026 over naar onze vernieuwde regeling. • Onze vernieuwde regeling is een premiereregeling. Dat betekent dat de ingelegde premie het uitgangspunt wordt en niet de hoogte van het pensioen. • Je pensioen beweegt straks meer mee met de economie en de resultaten van onze beleggingen. • We houden een reserve aan om een daling van de pensioenen zoveel mogelijk te dempen. • BpfBOUW blijft collectief beleggen. Wel gaan we het risico én het rendement anders toebedelen. Voor jonge deelnemers gaan we meer risico nemen. Meer risico levert over een langere periode gemiddeld meer geld op. En als het tegenzit met de beleggingen is er nog genoeg tijd om dit goed te maken voor jonge mensen. Voor deelnemers die (bijna) met pensioen zijn, is het anders. Hier nemen we minder risico, want als het tegenzit met de beleggingen is er nog onvoldoende tijd om dit goed te maken. Het is daarom belangrijker om het opgebouwde pensioenvermogen tegen tegenvallers te beschermen en het risico dus te verlagen. Het doel is een goed pensioen voor alle deelnemers. 	

		<p>Tijdslijn en Q&A's</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 mei 2023: Wet toekomst Pensioenen (Wtp) door Eerste Kamer. • 1 juli 2023: De nieuwe pensioenwet gaat in. • Tweede kwartaal 2024: Definitief transitieplan bpfBOUW. • Derde kwartaal 2024: Opdrachtaanvaarding door bestuur bpfBOUW. • Tweede helft 2024: Inhoudelijke communicatie over de vernieuwde regeling. • Najaar 2025: Met voorlopige bedragen kunnen wij in het najaar van 2025 laten zien wat onze vernieuwde regeling voor jou persoonlijk betekent. • 1 januari 2026: Wij gaan over op de nieuwe pensioenregeling. • Voorjaar 2026: Met definitieve bedragen kunnen wij in het voorjaar van 2026 laten zien wat onze vernieuwde regeling voor jou persoonlijk betekent. • Niet later dan 1 januari 2028: alle pensioenfondsen moeten over zijn op de nieuwe regels voor pensioen. <p>Blijf op de hoogte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het laatste nieuws delen wij via onze website. • Aanmelden nieuwsbrief. • Volg ons op social media. • Start een chat • Bel ons • Mail ons 	
1C Duale communicatie	K1 K2 H1 H2 G1 WK1 WK2 WH1 WH2 WG1	<p>Vanaf 1 juli 2023:</p> <p>Er is een nieuwe pensioenwet vanaf 1 juli 2023</p> <p>U merkt hier nu nog niets van in uw pensioenbedrag omdat wij nu nog geen rekening houden met de nieuwe regels. Pensioenfondsen hebben tot uiterlijk 2028 de tijd om volgens de nieuwe wet te werken. BpfBOUW gaat waarschijnlijk per 1 januari 2026 over op het vernieuwde pensioenstelsel. Veel blijft hetzelfde. Als u werkt, blijft u automatisch pensioen opbouwen via uw werkgever. En als u met pensioen bent, ontvangt u uw leven lang ouderdomspensioen. Wij vertellen u stap voor stap meer over de nieuwe regels. Via bpfbouw.nl/uw-pensioen/vernieuwd-pensioenstelsel blijft u op de hoogte.</p> <p>Vanaf 1 januari 2024:</p> <p>Op 1 januari 2026 verandert de pensioenregeling van bpfBOUW</p> <p>Uw pensioen gaat dan naar verwachting over naar deze vernieuwde regeling. De waarde van uw opgebouwde pensioen wordt omgezet in uw pensioenpot.</p> <p>Na pensionering krijgt u het pensioen per maand en uw leven lang. Net als nu. Samen zorgen we voor een goed pensioen voor alle generaties. We delen de risico's. Via de QR-code of op bpfbouw.nl/vernieuwd-pensioenstelsel leest u meer informatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners ✓ Werkgevers

De volgende periode start met de zogeheten opdrachtbevestiging van het bestuur van bpfBOUW. Door middel van deze bevestiging wordt door het bestuur aangegeven dat de vernieuwde regeling, die is opgesteld door de sociale partners, uitvoerbaar en evenwichtig is bevonden. Het is dan ook het startsein

voor de eerst generieke, inhoudelijke communicatie over deze regeling. Tevens zal er gecommuniceerd worden naar specifieke doelgroepen waarvan duidelijk is geworden dat de overstap specifieke impact op hen heeft.

Periode II: Vanaf de opdrachtbevestiging door bpfBOUW tot 6 maanden voor de overgang
Generieke inhoudelijke communicatie
Inzicht en houvast. Blik op de vernieuwde regeling van bpfBOUW.

Middelen/kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
2A	K1	Waarom nieuwe regels voor pensioen?	✓ Actieven
Website	K2	Ons pensioenstelsel is al 100 jaar oud. En in 2023 nog gekozen als beste pensioenstelsel ter wereld. Maar het heeft nu weer onderhoud nodig. Net als elk monument.	✓ Niet-actieven
	H1	Zo beschermen we wat we allemaal belangrijk vinden: een goed pensioen voor nu en later.	✓ (Deels)
Digitale nieuwsbrief	H2		gepensioneerden
	G1	BpfBOUW heeft een vernieuwde regeling	✓ (Deels)
Magazine	WK1	De overheid heeft nieuwe regels voor pensioen opgesteld. Wij gaan per 1 januari 2026 over op deze regels. Daarom hebben sociale partners (werknemers- en werkgeversorganisaties) uit de sector bouwnijverheid een transitieplan opgesteld. In dit plan staan afspraken over de vernieuwde regeling van bpfBOUW.	arbeidsongeschikten
	WK2		✓ Partners
Social media	WH1	Wij gaan er nu voor zorgen dat we vanaf 1 januari 2026 deze regeling kunnen uitvoeren.	✓ Wezen
	WH2		✓ Ex-partners
	WG1	Informatie over proces, achtergronden en wetgeving	✓ Werkgevers
		We verwachten in het najaar van 2025 (dus voor de daadwerkelijke overstap) voorlopige bedragen te delen. Dit doen we in de vorm van een persoonlijk overzicht van je pensioen nu en je pensioen volgens de nieuwe regels. Zodat je weet wat de overgang voor jou persoonlijk betekent. In de tussentijd vertellen we welke afspraken er precies zijn gemaakt. Wat behouden blijft, en verandert.	
		Geef wijzigingen op tijd aan ons door. Denk aan een nieuw correspondentieadres een nieuwe partner of een nieuw bankrekeningnummer. Doe dat zoveel mogelijk via MijnBouwpensioen.	
		Let op: wijzigingen na 1 januari 2025 nemen we niet mee op het persoonlijk transitieoverzicht, omdat we daarbij uitgaan van de situatie op 1 januari 2025.	
2B1	K1	Wat blijft hetzelfde (hoofdlijnen)?	✓ Actieven
Website	K2	• Jij ontvangt zodra je AOW-leeftijd bereikt AOW van de overheid.	✓ Niet-actieven
	H1	• Jij blijft via je werkgever pensioen opbouwen bij bpfBOUW.	✓ (Deels)
Digitale nieuwsbrief	H2	• Als jij met pensioen bent, ontvang je levenslang pensioen.	gepensioneerden
	G1	• De mee- en tegenvallers blijven we met elkaar delen.	✓ (Deels) arbeidsongeschikten
Magazine	WK1		✓ Partners
	WK2		✓ Wezen
Social media	WH1		✓ Ex-partners
	WH2		✓ Werkgevers
	WG1		

2B2	K1	Wat verandert er (hoofdpijnen)? <ul style="list-style-type: none"> • Je pensioen gaat op 1 januari 2026 over naar onze vernieuwde regeling. • Onze vernieuwde regeling is een premieregeling. Dat betekent dat de ingelegde premie het uitgangspunt wordt en niet de hoogte van het pensioen. Je pensioen wordt zo persoonlijker omdat de ingelegde premie in een eigen pensioenpot terecht komt. • Je pensioen beweegt straks eerder mee met de economie en de resultaten van onze beleggingen. • We houden een reserve aan om een daling van de pensioenen zoveel mogelijk te dempen. • Om te voorkomen dat de verschillen van jaar tot jaar te groot worden, spreiden we schommelingen in je pensioen over 3 jaar. Zo houden we de pensioenen stabiel. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners ✓ Werkgevers
Website	K2		
	H1		
Digitale nieuwsbrief	H2		
	G1		
Magazine	WK1		
	WK2		
Social media	WH1		
	WH2		
	WG1		
2C	K1	Vanaf 1 januari 2025:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners ✓ Werkgevers
Duale communicatie	K2	Op 1 januari 2026 verandert de pensioenregeling van bpfBOUW <p>Uw hele pensioen gaat dan over naar deze vernieuwde regeling. De waarde van uw opgebouwde pensioen wordt omgezet in uw pensioenpot. Na pensionering krijgt u het pensioen per maand en uw leven lang. Net als nu. Samen zorgen we voor een goed pensioen voor alle generaties. We delen de mee- en tegenvallers. U krijgt in 2025 van ons een persoonlijk overzicht. Hierin ziet u wat uw pensioen nu is. En wat uw pensioen naar verwachting wordt volgens de nieuwe regels. Bent u goed voorbereid? Via de QR-code of op bpfbouw.nl/uw-pensioen/vernieuwd-pensioenstelsel leest u meer informatie.</p> <p>Vanaf 1 maart 2025:</p> Op 1 januari 2026 verandert de pensioenregeling van bpfBOUW <p>Uw hele pensioen gaat dan over naar deze vernieuwde regeling. De waarde van uw opgebouwde pensioen wordt omgezet in uw pensioenpot. Uw pensioen beweegt straks meer mee met de economie en de resultaten van onze beleggingen. Gaat het goed met de economie? Dan kan uw pensioen straks sneller omhoog gaan. Als het tegenzit met de economie, kan uw pensioen ook sneller omlaaggaan. Het pensioen wordt dus beweeglijker. Samen zorgen we voor een goed pensioen voor alle generaties. We delen de risico's. U krijgt in de periode van augustus t/m november 2025 van ons een persoonlijk overzicht. Hierin ziet u wat uw pensioen nu is. En wat uw pensioen naar verwachting wordt volgens de nieuwe regels. Bent u goed voorbereid? Via de QR-code of op bpfbouw.nl/uw-pensioen/vernieuwd-pensioenstelsel leest u meer informatie.</p>	
	H1		
	H2		
	G1		
	WK1		
	WK2		
	WH1		
	WH2		
	WG1		
Hoe ziet de vernieuwde regeling van bpfBOUW eruit?			
Ouderdomspensioen			
Middelen/kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
2D	K1	Het ouderdomspensioen in de vernieuwde regeling van bpfBOUW <ul style="list-style-type: none"> • Straks staat de door jou en je werkgever ingelegde premie centraal. En het rendement dat wij daarmee behalen. Wij rekenen steeds voor jou uit hoe hoog je pensioen is dat je in de toekomst gaat krijgen. Als je jong bent, beweegt jouw verwachte pensioen mee met de economie. Ben je ouder? Dan beweegt jouw verwachte pensioen steeds minder. Want voor jou wordt dan met minder risico belegd. . • Je pensioen bij bpfBOUW wordt dus beweeglijker. Als het goed gaat met de economie, gaat je pensioen eerder omhoog. Om een verlaging van je pensioen te op te vangen als het economisch erg tegenzit, is een goede bescherming afgesproken. Hiervoor wordt geld opzij gezet in een gezamenlijke buffer. • Je krijgt het pensioen jouw leven lang. Net als nu. Je pensioenpot raakt niet op. • We blijven een solidair fonds. Mocht je eerder dan verwacht overlijden, dan vloeit een deel van je pensioenpot naar de gezamenlijke buffer. Degenen die langer dan verwacht leven ontvangen hieruit langer dan verwacht pensioen. Zo zorgen we voor een pensioen dat sociaal, collectief en persoonlijk is. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen
Website	K2		
	K3		
Digitale nieuwsbrief	H1		
	H2		
	G1		

Special Bouwpensioen	WK1 WK2 WH1 WH2 WG1	<ul style="list-style-type: none"> De pensioenpremie die jij en je werkgever betalen blijven bij de overgang op de vernieuwde regeling gelijk. Vanaf 1 januari 2026 is de vroegst mogelijke pensioendatum vanaf 10 jaar voor je de AOW-leeftijd bereikt. De reguliere pensioenleeftijd is de wettelijke AOW-leeftijd. Uitstellen is mogelijk tot x jaar na de AOW-leeftijd. De keuze-opties rondom pensioen blijven voor het grootste deel gelijk. De inhoud van de hoog-laag keuze wijzigt wel: de periodes worden aangepast waarin je hoger of lager pensioen kunt krijgen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ex-partners ✓ Werkgevers
Nabestaandenpensioen			
Middelen/kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
2E1	K1	Overlijden voor pensioendatum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) arbeids-ongeschikten ✓ Werkgevers
Website	K2	<ul style="list-style-type: none"> Het nabestaandenpensioen (partnerpensioen en wezenpensioen) is per 1 januari 2026 op risicobasis verzekerd. Alleen gedurende het actief opbouwen van pensioen bij bpfBOUW ben je verzekerd van dit risicogedekt nabestaandenpensioen. 	
Digitale nieuwsbrief	H1 H2 G1	<ul style="list-style-type: none"> Als jij overlijdt, krijgen je nabestaanden een tijdelijke en levenslange uitkering op basis van je pensioengevend (het inkomen dat meetelt voor je pensioen) loon. Daarnaast kan en sprake zijn van (extra) partnerpensioen en wezenpensioen dat je hebt opgebouwd tot 1 januari 2026. In geval van overlijden van een actieve deelnemer voor de pensioendatum ontvangt een partner een levenslang partnerpensioen van 13% van het pensioengevend salaris in combinatie met een tijdelijk partnerpensioen. 	
Special Bouwpensioen	WK1 WK2 WH1 WH2 WG1	<ul style="list-style-type: none"> Het tijdelijk partnerpensioen wordt jaarlijks aangepast overeenkomstig de wijziging van de AOW-uitkering. En wordt uitgekeerd tot uiterlijk het moment dat de partner van de overleden deelnemer zelf een AOW-uitkering ontvangt. Als jij uit dienst gaat, elders geen dienstverband hebt, en je overlijdt binnen 6 maanden, dan heeft je (ex-)partner recht op een partnerpensioen en je kinderen op een wezenpensioen van bpfBOUW. Krijg jij per of na 1 januari 2026 een nieuwe baan met een nieuwe pensioenregeling? Dan ontvangen je partner en kinderen mogelijk een nabestaandenpensioen vanuit die regeling na jouw overlijden. 	
2E2	K1	Overlijden na pensioneren	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) arbeids-ongeschikten ✓ Werkgevers
Website	K2 K3	<ul style="list-style-type: none"> Het persoonlijk pensioenvermogen wordt bij pensioneren omgezet in een ouderdoms- en partnerpensioen. De hoogte van het partnerpensioen bedraagt na pensioendatum standaard 70% van het ouderdompensioen. Partnerpensioen kan, onder voorwaarden, worden uitgeruild in extra ouderdompensioen. 	
Digitale nieuwsbrief	H1 H2 G1		
Special Bouwpensioen	WK1 WK2 WH1 WH2 WG1		
2E3	K1	Eerbiedigende werking partnerpensioen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden
Website	K2 K3	<ul style="list-style-type: none"> Al het voor 1 januari 2026 bij bpfBOUW opgebouwde, maar niet ingegane partnerpensioen blijft behouden. 	
Proces-communicatie	H1 H2 G1		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners

2E4	K1	Niet-uitruikbaar partnerpensioen <ul style="list-style-type: none">• Heb jij partnerpensioen opgebouwd voor het jaar 2000 in de DAP- of LAP-regeling? Dan is niet-uitruikbaar partnerpensioen hier een onderdeel van. In onze vernieuwde regeling is al het partnerpensioen uitruikbaar voor ouderdomspensioen.• Bij deze omrekening blijft de aanspraak in stand, en de waarde wordt hoger.	✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten
Website	K2		
	K3		
Proces-communicatie	H1		
	H2 G1		
2E5	K1	Wettelijk voorgeschreven uniform partnerbegrip <ul style="list-style-type: none">• In onze vernieuwde regeling volgen we het wettelijk voorgeschreven uniform partnerbegrip.• Dit partnerbegrip hanteren we ook voor het partnerpensioen uit de DAP- en LAP-regeling. Zo wordt er bij de toekenning van partnerpensioen geen onderscheid meer gemaakt tussen gehuwden en geregistreerde partners enerzijds en samenwonenden anderzijds.	✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners
Website	K2		
	K3		
Proces-communicatie	H1		
	H2 G1		
2E6	K1	Tijdelijk partnerpensioen in de LAP-regeling <ul style="list-style-type: none">• Vanuit de LAP-regeling ontvangen partners van overleden actieve en niet-actieve deelnemers tot 65 jaar 80% partnerpensioen en daarna 70%. Deze bepaling past niet binnen de kaders van de vernieuwde regeling van bpfBOUW.• De voor de overgang ingegane tijdelijke partnerpensioenuitkeringen worden gerespecteerd.• De nog niet voor de overgang ingegane tijdelijke partnerpensioenuitkeringen worden omgezet naar een levenslang partnerpensioen. Bij deze omrekening blijft de waarde van het pensioen voor de deelnemers in stand. Doordat de dekking levenslang gaat uitkeren in plaats van tijdelijk zal deze wel lager worden vastgesteld.	
Website	K2		
	K3		
Proces-communicatie	H1		
	H2 G1		
2E4	K1	Pensioenpot en partnerverklaring <ul style="list-style-type: none">• Jij kunt straks, samen met je partner, kiezen hoeveel pensioen voor jezelf en hoeveel pensioen je voor je partner uit je pensioenpot wil aanvragen.• Jij hoeft per 1 januari 2026 niet langer een samenlevingscontract op te sturen om je partner aan te melden voor het nabestaandenpensioen. Een partnerverklaring voldoet.	✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Deels gepensioneerden
Website	K2		
	K3		
Proces-communicatie	H1		
	H2 G1		
2E5	K1	Het bepaalde partnersysteem <ul style="list-style-type: none">• De huidige regeling van bpfBOUW gaat uit van een onbepaald partnersysteem. Dit betekent dat een deelnemer zowel voor als na pensionering een (nieuwe) partner kan aanmelden.• In de vernieuwde regeling van bpfBOUW wordt vanaf pensioendatum uitgegaan van een bepaald partnersysteem.• Het aanmelden van een nieuwe partner na pensioendatum leidt dan niet meer tot toekenning van een partnerpensioen na pensioendatum. Dit geldt niet voor het partnerpensioen dat voor 1 januari 2026 is opgebouwd (zie 2E3).	✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ (Deels) gepensioneerden
Website	K2		
	K3		
Proces-communicatie	H1		
	H2 G1		
2E5	K1	Korting partnerpensioen bij groot leeftijdsverschil <ul style="list-style-type: none">• Indien de (aangemelde) partner meer dan tien jaar jonger is dan de deelnemer, wordt in de huidige regeling van bpfBOUW het berekende partnerpensioen verminderd met 2,5% voor ieder vol jaar waarmee het leeftijdsverschil 10 jaar overtreedt.• In de vernieuwde regeling vervalt deze bepaling.• De korting van 2,5% bij een groot leeftijdsverschil blijft van toepassing op partnerpensioen dat voor 1 januari 2026 is ingegaan.• De korting van 2,5% wordt niet toegepast op partnerpensioen dat ingaat na 1 januari 2026.	✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ (Deels) gepensioneerden
Website	K2		
	K3		
Proces-communicatie	H1		
	H2 G1		

2E6	K1	Wezenpensioen <ul style="list-style-type: none"> Wezenpensioen in de vernieuwde regeling: de uitkering loopt tot aan de 25e verjaardag van het kind. Een studieverklaring is niet meer nodig. Wezenpensioenen die ingaan per of na 1 januari 2026 worden niet meer afgetopt bij vier of meer kinderen. Ieder kind van een overleden deelnemer voor pensioendatum ontvangt een uitkering van 9% van het pensioengevend loon. Bij overlijden na pensionering is er een wezenpensioen verzekerd op risicobasis van 14% van het ouderdompensioen. Alle opgebouwde maar nog niet ingegane wezenpensioenen worden verlengd tot 25 jaar. Als een studieverklaring op de 25ste verjaardag wordt opgestuurd, dan wordt het wezenpensioen verlengd tot het 27e jaar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Deels gepensioneerden ✓ Partners
Website	K2		
	H1		
Proces-communicatie	H2		
	G1		
2E7	K1	Eerbiedigende werking wezenpensioen <ul style="list-style-type: none"> Ontvang je al een wezenpensioen bij ons? Dan vragen we je nog 1 keer een studieverklaring op te sturen. Dat doen wij vlak voor je 25ste verjaardag. Studeer je nog, dan blijf je wezenpensioen van ons ontvangen tot je 27 jaar wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wezen
Website	K2		
	H1		
Proces-communicatie	H2		
	G1		
Arbeidsongeschiktheid			
Middelen/kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
2F1	K1	Pensioenopbouw arbeidsongeschiktheid <ul style="list-style-type: none"> Als jij arbeidsongeschikt wordt, loopt jouw pensioenopbouw gewoon door, ook al betalen jij en je werkgever dan geen premie meer. In de vernieuwde regeling blijft dit ook zo. De dekking betreft nu maximaal 69% van het pensioengevend inkomen voor ziekte. In de nieuwe pensioenregeling wordt deze pensioenopbouw verhoogd naar maximaal 85% van het pensioengevend inkomen voor ziekte. Dit afhankelijk van je AO-klasse, Zo loopt de opbouw van het persoonlijke pensioenkapitaal van de arbeidsongeschikte deelnemer door, ondanks de arbeidsongeschiktheid. Verhogingen en verlagingen in de arbeidsongeschiktheid hebben effect op het voortzettingpercentages PVAO. Als jij arbeidsongeschikt bent en je verdient bij, dan heeft dat geen invloed meer op je pensioenopbouw. Voor het deel dat je nog werkt bij een werkgever die valt onder de regeling van bpfBOUW, ontvang je salaris en bouw je pensioen op. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Deels gepensioneerden ✓ Partners ✓ Wezen
Website	K2		
	K3		
Digitale nieuwsbrief	H1		
	H2		
	G1		
Special Bouwpensioen	WK1		
	WK2		
	WH1		
	WH2		
	WG1		
2F2	K1	Eerbiedigende werking arbeidsongeschiktheidspensioen <ul style="list-style-type: none"> Al de voor 1 januari 2026 ingegane en opgebouwde arbeidsongeschiktheidspensioenen, zowel invaliditeits- als arbeidsongeschiktheidspensioenen, worden gerespecteerd. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ (Deels) arbeidsongeschikten
Website	K2		
	K3		
Digitale nieuwsbrief	H1		
	H2		
	G1		
Special Bouwpensioen	WK1		
	WK2		
	WH1		
	WH2		
	WG1		

2F3	K1	Aanvullend AOP	<ul style="list-style-type: none"> De huidige regeling van bpfBOUW kent een aanvullend AOP op AP (AAP) voor de duur van maximaal 4 jaar in de sectoren Natuursteen en Timmer. Deze vorm is niet uitvoerbaar in de vernieuwde regeling. Wordt op later moment ingevuld. 	✓ (Deels) arbeidsongeschikten
Website	K2			
	K3			
Procescommunicatie	K4			
	H1			
	H2 G1			
2F4	K1	DAP-invaliden	<ul style="list-style-type: none"> DAP-invaliden zijn deelnemers die voor 1987 arbeidsongeschikt zijn geworden. Bij deze deelnemers is de WAO-uitkering voor 1 januari 1987 ingegaan. In de huidige regeling van bpfBOUW is er geen premievrije pensioenopbouw mogelijk wanneer een DAP- invalide minder dan 45% arbeidsongeschikt is. In de vernieuwde regeling van bpfBOUW wordt de UWV-staffel gehanteerd. Daarom krijgen DAP-invaliden ook recht op premievrije pensioenopbouw als zij tussen de 15 en 45% arbeidsongeschikt zijn. De meeste DAP-invaliden zijn al jaren tussen de 80 en 100% arbeidsongeschikt. In praktijk zal er daarom weinig veranderen, ook omdat er in deze groep zelden herbeoordelingen plaatsvinden. Hierdoor is de kans gering dat de arbeidsongeschiktheid wijzigt. De groep DAP-invaliden met PVAO is klein: maximaal 113 op 1/1/26. 	✓ (Deels) arbeidsongeschikten
Website	K2			
	K3			
KCC	K4			
	H1			
	H2 G1			
2F5	K1	Fictieve AO-klasse	<ul style="list-style-type: none"> De fictieve AO-klasse heeft betrekking op de WAO. Door toepassing van artikel 44 WAO wordt arbeidsongeschiktheidsklasse verlaagd, en dit is terug te zien in de uitkeringsklasse. BpfBOUW past in de huidige situatie de fictieve AO-klasse alleen toen bij Invaliditeitspensioen (IP). DIT WORDT NOG AANGEVULD NAV BESLUIT MR5.0 	✓ (Deels) arbeidsongeschikten
Website	K2			
	K3			
Procescommunicatie	K4			
	H1			
	H2 G1			
2F6	K1	Toepassen AO-convenant	<ul style="list-style-type: none"> Vanaf 1 juli 2017 wordt bij bpfBOUW het AO-convenant toegepast. Deelnemers die voor deze datum arbeidsongeschikt zijn geworden en op 1 juli 2017 geen dienstverband hadden bij bpfBOUW, vallen niet onder dit convenant. In de huidige regeling van bpfBOUW is de werking van het convenant met terugwerkende kracht uitgesloten. Hieruit volgt dat er voor de overstap naar de vernieuwde regeling groepen kunnen worden onderscheiden die niet gelijk behandeld kunnen worden bij een mogelijke stijging van de arbeidsongeschiktheid. Om dit op te lossen wordt in de nieuwe administratie uitgegaan van de mate van arbeidsongeschiktheid op 1 januari 2026. Dit is dan het maximum AO-percentages waarover PVAO wordt gegeven. Dit geldt alleen voor de groep die voor 1 juli 2017 een WAO/WIA-uitkering kreeg en op die datum geen (gedeeltelijk) dienstverband meer had bij bpfBOUW. De andere groepen (op of na 1/7/17 arbeidsongeschikt of voor 1/7/17 AO maar dienstverband op 1/7/17 vallen onder het AO-convenant en volgen die regels). 	✓ (Deels) arbeidsongeschikten
Website	K2			
	K3			
KCC	K4			
	H1			
	H2 G1			
2F7	K1	Grondslagbepaling PVAO	<ul style="list-style-type: none"> In de huidige regeling wordt de PVAO gebaseerd op het laatst vastgestelde pensioengevend inkomen in het tweede ziektejaar. Is de loondoorbetalingsverplichting volgens de cao dan niet 100% dan wordt de pensioenopbouw aangevuld door bpfBOUW. Hierdoor wordt de PVAO vanaf 1e WAO/WIA-dag vastgesteld op 100% pensioengevend inkomen. In de vernieuwde regeling wordt de PVAO gebaseerd op het pensioengevend inkomen voorafgaand aan de 1e ziekte dag, gecorrigeerd voor het gewogen parttimepercentage en verhoogd met 2 jaar loonindex. Voor bestaande groep met PVAO wordt het pensioengevend inkomen voor PVAO niet opnieuw vastgesteld per 1 januari 2026. Bij transitie gaat het pensioengevend loon per 31 december 2025 over. 	✓ (Deels) arbeidsongeschikten
Website	K2			
	K3			
KCC	K4			
	H1			
	H2 G1			

2F8
Website

Proces-
communicatie

K1
K2
K3
K4
H1
H2
G1

Doortelling PVAO

- De meetelwaarde PVAO is nu 69%,
- In de vernieuwde regeling wordt dit 85%.
- Met ingang van 1 januari 2026 gelijktrekken zodat de bestaande groep deelnemers met PVAO ook 85% meetelwaarde krijgen.
- BpfBOUW kent in de huidige regeling voor PVAO een 4 klassen systeem.
- In de nieuwe regeling wordt dit vervangen door het 8 klassensysteem van UWV. Dit wordt vanaf 1 januari 2026 voor deelnemers met PVAO toegepast. Geen terugwerkende kracht.
- De groep 65-80% zal hierdoor minder PVAO ontvangen (voortzettingspercentage wordt 72,5% i.p.v. nu 100%), maar door de meetelwaarde te verhogen naar 85% is de schade minder groot. Andere groepen gaan er weer op vooruit of blijft hetzelfde. Er zullen ook groepen zijn die nu geen PVAO ontvangen en straks wel.

✓ (Deels) arbeids-
ongeschikten

In de huidige regeling is de opbouw:

Arbeitsongeschiktheids-percentage	Opbouw WAO	Opbouw WIA
Tot 25%	0%	0%
25-35%	17,25% (kwart)	0%
35-45%	17,25% (kwart)	17,25% (kwart)
45-55%	34,5% (half)	34,5% (half)
55-65%	34,5% (half)	34,5% (half)
65-80%	69% (heel)	69% (heel)
80-100%	69% (heel)	69% (heel)

In de vernieuwde regeling wijzigen de voortzettingspercentages:

Arbeitsongeschiktheidsklasse	Huidig	Opbouw WIA
	Nieuw	voortzettingspercentages
15-25% (alleen WAO)	0%	20%
25-35% (alleen WAO)	25%	30%
35-45%	25%	40%
45-55%	50%	50%
55-65%	50%	60%
65-80%	100%	72,5%
80-100%	100%	100%

In vernieuwde regeling wordt de opbouw dan:

Arbeitsongeschiktheids-percentage	Mate doorlopen pensioenopbouw (OP/PP+/WZP+)	Mate van behoud dekking PP- / WZP-
80% of meer	85%	85%
65% tot 80%	61,625%	61,625%
55% tot 65%	51%	51%
45% tot 55%	42,5%	42,5%
35% tot 45%	34%	34%
25% tot 35% (alleen WAO)	25,5%	25,5%
15% tot 25% (alleen WAO)	17%	17%
0% tot 15 WAO%/35% (WIA)	0%	0%

2F10	K1	Aanvulling bij vervroegde IVA <ul style="list-style-type: none"> De huidige regeling kent een aanvulling vanuit bpfBOUW wanneer men binnen 104 weken ziekte een IVA-uitkering gaat ontvangen. Deze aanvulling loopt tot 104 weken ziekte waarna de gewone PVAO (nu 69%) start. In die periode wordt er 100% OP en PP en niet 69%. Deze vorm is niet uitvoerbaar in de nieuwe regeling. SP heeft buiten het transitieplan om aangegeven deze vorm te willen blijven behouden. En hebben daarmee alternatieven vooralsnog afgewezen. Afwachten of bestuur de opdracht gaat aanvaarden nu deze vorm niet uitvoerbaar is. 	✓ (Deels) arbeids-ongeschikten
Website	K2		
	K3		
Digitale nieuwsbrief	K4		
	H1		
	H2		
	G1		
WAS/WORDT ²⁶			
Middelen/kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
2G	K1	Wat is solidariteitsreserve? <ul style="list-style-type: none"> De solidariteitsreserve is geld dat we opzij zetten. Een gezamenlijke buffer. Want het kan ook meerdere jaren tegenzitten met de economie. De kans dat de pensioenuitkeringen dan in enig jaar omlaag gaan, wordt door gebruik te maken van deze buffer erg klein. Zit het zo erg tegen dat er niet meer genoeg in de buffer zit? Dan wordt je pensioen verlaagd. Over de doelen van de gezamenlijke buffer zijn voorlopige afspraken gemaakt: negatieve vermogens voorkomen, opvangen micro- en macrolanglevenrisico, aanvullen 10% negatief overrendement en aanvullen verlagingen van uitkering. Een mogelijk aanvullend doel is het aanvullen van het eigen vermogen van bpfBOUW tot het wettelijk minimum. Voor de initiële vulling van de solidariteitsreserve is 7% vastgesteld. Dit zal niet gevuld moeten worden met afgedragen premies. Wel middels 5% van het positieve overrendement. Sociale partners hebben aan bpfBOUW een uitwerking van de inrichting van de solidariteitsreserve voorgesteld. Deze uitwerking is door het bestuur van bpfBOUW ... bevonden. 	✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeids-ongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners ✓ Werkgevers
Website	K2		
	K3		
Digitale nieuwsbrief	K4		
Special	H1		
Bouwpensioen	H2		
	G1		
	WK1		
	WK2		
	WH1		
	WH2		
	WG1		
2H	K1	Wat houdt compensatie in? <ul style="list-style-type: none"> In onze huidige regeling bouwt iedereen, jong en oud, evenveel pensioen op bij een gelijke ingelegde premie. Dat volgt uit de regels van de wet. Als jij tot je pensioen bij bpfBOUW pensioen blijft opbouwen, is dat geen probleem. Ga je eerder uit deze regeling, dan kan je mogelijk nadeel ervaren. Bij de overgang naar de vernieuwde regeling kan dat ook zo zijn. Sociale partners hebben in hun definitieve transitieplan aangegeven dat het belangrijk is dat deelnemers, die onevenredig nadeel ondervinden van het invaren, te compenseren. Hun inschatting van de compensatie bedraagt 3,5% van het collectieve pensioenvermogen. Sociale partners hebben bpfBOUW gevraagd om een concrete definitieve compensatieregeling. Of we bij de overstap op de vernieuwde regeling compensatie kunnen geven hangt af van de dekkingsgraad op het moment van invaren en de afgesproken transitiedoelen. Financiering van een compensatieregeling vindt in beginsel plaats uit het pensioenvermogen van bpfBOUW en niet uit de premie. 	✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeids-ongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners ✓ Werkgevers
Website	K2		
	K3		
Proces-communicatie	K4		
	H1		
	H2		
Special	G1		
Bouwpensioen	WK1		
	WK2		
	WH1		
	WH2		
	WG1		

²⁶Voor veel van deze dossiers wordt op een later moment een apart communicatieplan gemaakt. In dit plan is extra aandacht voor invulling van de zorgplicht door bpfBOUW en er zal tevens een risico-analyse worden uitgevoerd op begrijpelijkheid en uitvoerbaarheid.

2I Website Proces-communicatie Special Bouwpensioen	K1	Wie ontvangt compensatie en waarom?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners ✓ Werkgevers
	K2		
	K3		
	K4		
	H1		
	H2		
	G1		
	WK1		
	WK2		
	WH1		
WH2			
WG1			
2J Website Digitale nieuwsbrief Special Bouwpensioen	K1	Worden gemiste verhogingen nog goedge maakt? Wanneer wordt dat goed gemaakt? En welke regels gelden dan?	<ul style="list-style-type: none"> • In het verleden heeft bpfBOUW niet altijd de pensioenen (volledig) kunnen verhogen. Dat kon dan niet volgens de regels van de wet en ons toeslagenbeleid. Daardoor heb je mogelijk verhogingen van je pensioen niet of gedeeltelijk gekregen. De sociale partners willen dit, voor zover dat kan, goedmaken voor de personen waarvoor dit geldt. • Sociale partners zijn het eens met het uitgangspunt van bpfBOUW om vanaf een invaardeckingsgraad van 113,7% expliciet aandacht te schenken aan gemiste indexaties.
	K2		
	K3		
	K4		
	H1		
	H2		
	G1		
	WK1		
	WK2		
	WH1		
WH2			
WG1			
2K Website Digitale nieuwsbrief Special Bouwpensioen	K1	Wat is invaren?	<ul style="list-style-type: none"> • Met invaren bedoelen we het overzetten van de pensioenen in de huidige regeling van bpfBOUW naar onze vernieuwde regeling. • Door invaren wordt het collectieve fondsvermogen toegewezen aan verschillende bestemmingen. • Sociale partners hebben daarvoor de volgende bestemmingen voorgesteld: Minimaal Vereist Eigen Vermogen (MVEV), Reserve voor Operationele Risico's (ROK), persoonlijke pensioenvermogens van deelnemers, compensatiedepot en solidariteitsreserve. De MVEV en ROK moeten verplicht gevuld worden. • Sociale partners hebben bpfBOUW verzocht om voorrangregels in acht te nemen bij de omzetting van pensioenen en het aanwenden van het fondsvermogen. • BpfBOUW acht dit voorstel ...
	K2		
	K3		
	K4		
	H1		
	H2		
	G1		
	WK1		
	WK2		
	WH1		
WH2			
WG1			

2L Website	K1	Hoeveel pensioen krijg (uitleg netto-profijs)? <ul style="list-style-type: none"> Bij het invaren vergelijken we de waarde van het pensioen in de huidige regeling met de waarde van het pensioen onder de vernieuwde regeling. De Nederlandsche Bank heeft regels opgesteld voor de manier waarop pensioenfondsen deze berekening moeten maken. Deze berekening maken we voor alle deelnemers. Zo zien we precies het verschil tussen de waarde van de pensioenen in de huidige en vernieuwde regeling van bpfBOUW BpfBOUW en sociale partners zijn van mening dat de interpretatie van netto-profijsuitkomsten met enige terughoudendheid moet worden uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners 	
	K2			
	K3			
	K4			
	H1			
	H2			
G1				
2M Website	K1	Heb ik straks een koopkrachtig pensioen? <ul style="list-style-type: none"> De directe link tussen inflatie en het besluit tot verhoging van pensioen is na de overstap op de vernieuwde regeling vrijwel verdwenen. Je pensioen zal dan ook niet (automatisch) meestijgen met de inflatie. Sociale partners en bpfBOUW concluderen op basis van voorlopige berekeningen dat er in de vernieuwde regeling sprake zal zijn van een voldoende hoog pensioen in de opbouwfase, niet te volatiele vermogens, een stabiele pensioenverwachting, een beperkte kans op verlaging en behoud van een koopkrachtig pensioen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ (Deels) gepensioneerden 	
	K2			
	K3			
	K4			
	H1			
Digitale nieuwsbrief	H1			
	H2			
	G1			
Special Bouwpensioen	G1			
2N Website	K1	Hoe zit het met het vakantiegeld? <ul style="list-style-type: none"> In onze huidige regeling werd het vakantiegeld jaarlijks uitbetaald in mei. Per 1 januari 2026 betalen we het vakantiegeld maandelijks uit. Per saldo blijven de bedragen gelijk. Gepensioneerden ontvangen vanaf de overgang op de vernieuwde regeling iedere maand een deel in plaats van het gehele bedrag in mei. Dit is onderdeel van de maandelijkse betaling van het pensioen. Gepensioneerden ontvangen in december 2025 een eenmalige betaling. Dit gaat dan om het vakantiegeld van juni 2025 tot en met december 2025. Deze betaling kan gevolgen hebben voor toeslagen en naheffing. Het is daarom ook goed om bij de aanvraag voor toeslagen voor het jaar 2025 rekening te houden met de toekomstige eenmalige betaling. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners ✓ Werkgevers 	
	K2			
	K3			
	Digitale nieuwsbrief			H1
				H2
				G1
	Special Bouwpensioen			WK1
				WK2
				WH1
				WH2
	WG1			



20 Website Proces-communicatie	K1 K2 K3 H1 H2 G1 WK1 WK2 WH1 WH2 WG1	Hoe zit het met dispensatie? <ul style="list-style-type: none"> • Dispensatie kan worden verleend door bpfBOUW als de alternatieve pensioenregeling minimaal gelijkwaardig is aan de vernieuwde regeling van bpfBOUW. Het is, nu en na de overstap op de vernieuwde regeling, aan de werkgever om deze gelijkwaardigheid aan te tonen. • Het is aan werkgevers en hun werknemers om na te gaan welke afspraken zij onderling hebben vastgelegd over de pensioenregeling bij een andere instantie. En hoe dit in de toekomst geregeld kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ Werkgevers
2P Website Proces-communicatie	K1 K2 K3 H1 H2 G1 WK1 WK2 WH1 WH2 WG1	Hoe zit het met vrijwillig aangesloten werkgevers? <ul style="list-style-type: none"> • Vrijwillig aangesloten werkgevers worden gewezen op de overgang naar de vernieuwde regeling van bpfBOUW. Deze werkgevers worden geïnformeerd over de keuzes die zij hebben en de consequenties van die keuzes wat betreft de transitie naar de vernieuwde regeling. Het fonds zegt de huidige overeenkomst op omdat de vernieuwde regeling wezenlijk verschilt van de huidige regeling. Daarna wordt een nieuwe overeenkomst opgesteld voor de vrijwillig aangesloten werkgevers die hun aansluiting willen voortzetten. • Vrijwillig aangesloten werkgevers kunnen door middel van een 'opt-out' aangeven dat zij niet willen meegaan in de transitie. Het is dan aan die werkgevers hoe zij het pensioen voor hun werknemer per 1 januari 2026 willen vormgeven en onderbrengen. Bij bpfBOUW opgebouwde aanspraken worden ingevaren. • Als de vrijwillig aangesloten werkgever de aansluiting bij het fonds intact wil houden, dan sluit hij automatisch aan bij het transitieplan van het fonds en hoeft de werkgever dus geen eigen verzoek tot invaren in te dienen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Werkgevers
2Q Website	K1 K2 K3 H1 H2 G1 WK1 WK2 WH1 WH2	Gemoedsbezwaar <ul style="list-style-type: none"> • Om vanwege levensovertuiging een vrijstelling aan te vragen dient er voldaan te worden aan de voorwaarden die in ons uitvoerings- en pensioenreglement zijn opgenomen. Dit reglement is te vinden op de website. • Deelnemer en werkgever leggen nog wel premie in. In het uitvoeringsreglement is beschreven hoe bpfBOUW omgaat met deze inleg. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Werkgevers

2R	K1	Waardeoverdracht <ul style="list-style-type: none"> Vraag jij uitgaande waardeoverdracht aan vóór 1 januari 2025? Dan kan het zijn dat het langer duurt voordat wij je aanvraag kunnen uitvoeren. Bijvoorbeeld als het pensioenfonds of de verzekeraar waar je pensioen naar wilt meenemen later overgaat op de nieuwe regels voor pensioen. Vraag jij inkomende waardeoverdracht aan vóór 1 januari 2026? Dan kan het zijn dat het langer duurt voordat wij je aanvraag in behandeling kunnen uitvoeren. Bijvoorbeeld als het pensioenfonds of de verzekeraar waar je eerder opbouwde later overgaat op de nieuwe regels voor pensioen. Bouw jij nu pensioen op via je werk bij een ander pensioenfonds of een verzekeraar? Dan dragen wij in bepaalde situaties, bijvoorbeeld als het gaat om een klein pensioen, je pensioen automatisch over. Jij krijgt bericht als we je pensioen overdragen. Daar hoeft je niets voor te doen. Heb je geen nieuwe werkgever? Het vermogen dat je hebt opgebouwd, blijft voor je staan bij ons fonds. 	<input checked="" type="checkbox"/> Actieven <input checked="" type="checkbox"/> Niet-actieven	
Website	K2			
	K3			
Special	H1			
Bouwpensioen	H2 G1			
Proces-communicatie				
2S		ZZP Afbouw en Natuursteen	<input checked="" type="checkbox"/> Actieven <input checked="" type="checkbox"/> Werkgevers	
2T	K1	TOP Baksteen <ul style="list-style-type: none"> Nog twaalf deelnemers uit de sector Baksteen hebben een opgebouwde aanspraak op een tijdelijk ouderdomspensioen (TOP). Dit tijdelijk ouderdomspensioen gaat verplicht in op de leeftijd 62 jaar, en eindigt als de deelnemer 65 jaar wordt. Eerder is aan deze deelnemers aangeboden deze aanspraak om te zetten in levenslang ouderdomspensioen. Zij hebben daar bezwaar tegen gemaakt. In de vernieuwde regeling is het niet meer mogelijk om deze aanspraken als tijdelijk ouderdomspensioen te administreren. Lopende uitkeringen zullen ook na de overgang worden gerespecteerd. De voorafgaand aan de overgang nog niet ingegane uitkeringen zullen in de vernieuwde regeling worden omgerekend naar levenslang ouderdomspensioen. Daarmee verdwijnt het tijdelijke karakter van TOP. Deelnemers raken door deze omzetting geen pensioenwaarde kwijt. De pensioenwaarde kan door de keuzemogelijkheden die de vernieuwde regeling biedt een soortgelijk uitkeringspatroon bewerkstelligen. 	<input checked="" type="checkbox"/> Actieven <input checked="" type="checkbox"/> Niet-actieven <input checked="" type="checkbox"/> (Deels) gepensioneerden	
Proces-communicatie	K2			
	K3			
	H1			
	H2 G1			
Met pensioen gaan				
Kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen	
2U	K1	Vraag jij nu je pensioen aan? En ga je tussen nu en 1 januari 2026 met pensioen? <ul style="list-style-type: none"> Als jij met pensioen gaat voor de overgangdatum wordt jouw pensioenbedrag nog berekend op de 'oude' manier. Je gemaakte keuzes worden bij de overstap op de vernieuwde regeling gerespecteerd. Vanaf 1 januari 2026 wordt je pensioen omgezet naar de vernieuwde regeling. Jij ontvangt in het najaar van 2025 een voorlopig transitieoverzicht. Met daarin een prognose van het bedrag dat je krijgt nadat bpfBOUW is overgestapt op de vernieuwde regeling. In het definitieve transitieoverzicht, dat in het eerste half jaar van 2026 wordt verstuurd, zal je je definitieve pensioen vinden. 	<input checked="" type="checkbox"/> Actieven <input checked="" type="checkbox"/> Niet-actieven <input checked="" type="checkbox"/> Deels-gepensioneerden <input checked="" type="checkbox"/> Deels- arbeids-ongeschikten	
Website	K2			
	K3			
Proces-communicatie	H1			
	H2 G1			
2V	K1	Vraag jij je pensioen aan voor de overgang op de vernieuwde regeling? En ga je op of na 1 januari 2026 met pensioen? <ul style="list-style-type: none"> Als jij op of na 1 januari 2026 met pensioen gaat, en pensioen aanvraagt in 2025, dan wordt er bij die aanvraag een bedrag berekend vanuit de oude regeling In het definitieve transitieoverzicht, dat in het eerste half jaar van 2026 wordt verstuurd, zal je je nieuwe pensioenbedrag vinden. 	<input checked="" type="checkbox"/> Actieven <input checked="" type="checkbox"/> Niet-actieven <input checked="" type="checkbox"/> Deels-gepensioneerden <input checked="" type="checkbox"/> Deels- arbeids-ongeschikten	
Website	K2			
	K3			
Proces-communicatie	H1			
	H2 G1			

2W	K1	Verandert het pensioenbedrag in de aanvraag nog veel tussen het moment van aanvragen en het moment van uitbetalen (door de nieuwe regels)?	<ul style="list-style-type: none"> • Het bedrag dat getoond wordt op het moment van aanvragen kan inderdaad wijzigen. • Dit kan bijvoorbeeld komen door opbrengsten van onze beleggingen. Of gewijzigde belastingtarieven. • Door de overstap, en dus het invaren, wijzigen bedragen ook. • In het definitieve transitieoverzicht vind je het nieuwe pensioenbedrag. Ook zullen wij een nieuwe betaalspecificatie delen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ Deels-gepensioneerden ✓ Deels- arbeids-ongeschikten
Website	K2			
	K3			
Proces-communicatie	H1			
	H2			
	G1			
Overige communicatie				
Kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen		Doelgroepen
2X		Onvindbare deelnemers		
Website		<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt een overzicht aangemaakt van alle gedeelde communicatie over de overstap naar de vernieuwde regeling. • Dit overzicht is indien gewenst en relevant beschikbaar voor deelnemers waarvan de contactgegevens niet bij ons bekend zijn. 		
KCC				
2Y	K1	ANW-hiaat (niet verzekerd bij bpfBOUW)	<ul style="list-style-type: none"> • BpfBOUW kent geen ANW-hiaatverzekering maar wel een nabestaandenpensioen. Over het nabestaandenpensioen zijn in de vernieuwde regeling afspraken gemaakt door sociale partners. • Het is aan werkgevers en hun werknemers om na te gaan welke afspraken zij onderling hebben vastgelegd over een ANW-hiaatverzekering. En hoe deze zich verhouden tot de vernieuwde regeling van bpfBOUW. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Werkgevers
Website	K2			
	K3			
	H1			
	H2			
	G1			
	WK1			
	WK2			
	WH1			
	WH2			
	WG1			
2Z	K1	Vrijwillige voortzetting	<ul style="list-style-type: none"> • Lopende vrijwillige voortzettingen worden gerespecteerd in de vernieuwde regeling. • In de vernieuwde regeling is vrijwillige voortzetting mogelijk gedurende drie jaar na de volledige beëindiging van het dienstverband. • Tevens kent de vernieuwde regeling voor ZZP'ers een vrijwillige voortzetting gedurende maximaal tien jaar. 	
	K2			
	K3			
	H1			
	H2			
	G1			
2AA	K1	Faillissement/surseance	<ul style="list-style-type: none"> • BpfBOUW heeft soms te maken met werkgevers die in faillissement verkeren. De werknemers zullen na uitspraak van de rechter afgemeld worden als deelnemer bij bpfBOUW. De deelnemers kunnen hierdoor compensatie mislopen. BpfBOUW zal vanuit zorgplicht specifiek monitoren of er sprake is van faillissementen rondom de overgang en de werknemers specifiek benaderen over hun mogelijkheden om toch aanspraak op compensatie te behouden. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ Deels- arbeids-ongeschikten ✓ Werkgevers
Proces-communicatie	K2			
	K3			
	H1			
	H2			
	G1			
2AB	WK1	Wat wijzigt er in de aanlevering van de premie?	<ul style="list-style-type: none"> • Vanaf 1 januari 2026 vindt er één wijziging plaats in de aanlevering van de gegevens. • Lever je jouw gegevens aan met een softwarepakket? Je hoeft niets te doen, wij zorgen ervoor dat jouw softwareleverancier op de hoogte is. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Werkgevers
Website	WK2			
	WH1			

Digitale nieuwsbrief	WH2 WG1		
2AC	K1	Eindejaarsuitkering Timmer	
Proces-communicatie	K2 K3	<ul style="list-style-type: none"> Arbeidsongeschikten uit de sector Timmer die niet langer een aanvullend AP ontvangen kunnen in de huidige situatie wel een eindejaarsuitkering krijgen. BpfBOUW voert dit uit voor de sector Timmer. In de vernieuwde regeling wordt de eindejaarsuitkering niet meer opgenomen. 	
Website	H1 H2 G1	<ul style="list-style-type: none"> Vanaf 1 januari 2026 wordt de eindejaarsuitkering door een sociaal fonds binnen de sector Timmer uitgevoerd. Deelnemers ontvangen hierover een bericht. 	

Vanaf 6 maanden voor de overstap verschuiven van generieke communicatie naar persoonlijke communicatie. De onderverdeling in doelgroepen is in deze periode daarom ook anders dan in de voorgaande periodes.

Het delen van persoonlijke communicatie heeft met name als doel om inzicht te bieden wat de vernieuwde regeling concreet betekent voor deelnemers. We leggen in deze periode dan ook vooral de focus op de doelstellingen die betrekking hebben op het bieden van inzicht in de persoonlijke situatie.

Periode III : 6 maanden voor de overgang Persoonlijke, inhoudelijke communicatie Inzicht en houvast. Wat heb ik en wat krijg ik?			
Kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
3A Mijn- Bouwpensioen Proces-communicatie Voorlopig transitie-overzicht	K1 K2 K4 H1 H2 G1 G2	<p>Voorlopig transitieoverzicht</p> <p>Let op: het transitieoverzicht is nog in ontwikkeling. Onderstaand slechts ter beeldvorming een idee van de inhoud. Onderdelen, segmentatie en kernboodschap zijn nog niet definitief</p> <p>Hoeveel krijgt u? Opgebouwd pensioen Opgebouwd nabestaandenpensioen Berekening van uw pensioenbedrag <Uitleg bij hoe we tot de nieuwe bedragen gekomen zijn></p> <p>Wanneer krijgt u ouderdomspensioen? Standaard op uw AOW-leeftijd of (Deels) eerder of later als u daarvoor kiest. De bedragen veranderen dan wel.</p> <p>Hoe lang krijgt u ouderdomspensioen? Zolang u leeft.</p> <p>Kunt u iets doen?</p> <ul style="list-style-type: none"> Geregeld uw pensioen checken wordt nóg belangrijker. Want zo kunt u zien waarop u bij pensionering ongeveer kunt rekenen. Controleer uw gegevens in de MijnBouwpensioen (naam partner, (e-mail)-adres, opgebouwd pensioen. Check ook wat er geregeld is voor uw partner (NP). <p>Wanneer ontvang ik mijn pensioen? <Vanaf uw eerste betaling in <maand 2026> De hoogte van uw pensioen wordt ieder jaar opnieuw berekend</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners

		<p>Uw pensioen beweegt mee met de economie en de resultaten van de beleggingen. Om te voorkomen dat de verschillen van jaar tot jaar te groot worden, spreiden we grote schommelingen in uw pensioen over X jaar. Zo houden we de pensioenen stabiel. Ook hebben we een reserve om dalingen van uw pensioen zoveel mogelijk op te vangen. De solidariteitsreserve.</p> <p>Heeft u vragen? Neem contact met ons op</p> <p>Op bpfBOUW.nl vindt u informatie over de nieuwe regels voor pensioen. Zo leest u hier bijvoorbeeld de antwoorden op de veelgestelde vragen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • U kunt ook onze Klantenservice bellen: 020 – 583 XXX. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.30 uur. Mailen en chatten kan ook, via de contactpagina op bpfBOUW.nl Wij helpen u graag. • Wilt u meer algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen? Kijk op pensioenduidelijkheid.nl. Dit is een website van de overheid. <p>Heeft u ook nog ergens anders pensioen opgebouwd?</p> <p>Dan krijgt u hierover van dat pensioenfonds of deze verzekeraar bericht.</p>	
<p>3B</p> <p>Mijn- Bouwpensioen</p> <p>Proces- communicatie</p> <p>Special Bouwpensioen</p> <p>Voorlopig transitie-overzicht</p>		<p>Hoeveel pensioen krijg ik en vanaf wanneer?</p> <p>Als we overgaan op de nieuwe regels voor pensioen, hebben we niet direct alle cijfers. De waarde van onze beleggingen verandert namelijk elke dag. We moeten eerst weten hoeveel geld we hadden op 31 december 2025. Tot op de euro precies. Op basis daarvan kunnen we het geld eerlijk gaan verdelen. Je krijgt al pensioen van ons. Dat moet gewoon doorgaan. We passen het pensioen dat je elke maand krijgt daarom stap voor stap aan de nieuwe regels aan. En elke maand krijg je een brief met uitleg over waarom je die maand dat bedrag krijgt. Het gaat om deze 4 stappen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. december 2025 Er verandert nog niets. Je krijgt het pensioen dat je het hele jaar van ons elke maand heeft gekregen. 2. januari 2026 Je krijgt iets meer of minder pensioen dan vorig jaar. Dit komt niet door de overgang naar de nieuwe regels. En door wetgeving van de overheid. In een nieuw jaar gelden er altijd nieuwe tarieven voor de belasting. Wij houden de belasting in op je pensioen. Als het tarief verandert, verandert ook het bedrag dat je op jouw bankrekening krijgt. Dat gebeurt elk jaar in januari. 3. februari 2026 Je krijgt meer pensioen. Dat komt door 2 dingen. Je pensioen is nu over op de nieuwe regels. Plus je krijgt het stukje pensioen dat je in januari te weinig hebt gekregen. Want toen wisten we nog niet waar je precies recht op had. Nu wel. 4. maart 2026 Je krijgt het pensioen volgens de nieuwe regels. Dit bedrag blijft heel 2026 hetzelfde. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners
<p>3C</p> <p>Mijn- Bouwpensioen</p> <p>Proces- communicatie</p> <p>Special Bouwpensioen</p> <p>Voorlopig transitie-overzicht</p>	<p>K1 K2 K4 H1 H2 G1 G2</p>	<p>Toelichting op het voorlopige transitieoverzicht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe moet je het lezen, wat betekenen de bedragen? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners

3D	K1	Starten bij bpfBOUW vlak voor de overstap op de vernieuwde regeling	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Werkgevers 		
Website	K2				
	K3				
Proces-communicatie	H1				
	H2				
	G1				
	WK1				
	WK2				
	WH1				
	WH2				
	WG1				
3E	K1			Stoppen bij bpfBOUW vlak voor de overstap op de vernieuwde regeling	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Werkgevers
Website	K2				
	K3				
Proces-communicatie	H1				
	H2				
	G1				
	WK1				
	WK2				
	WH1				
	WH2				
	WG1				
3F	K1	Verandering van pensioenstatus na fictieve overgangdatum (peildatum verzending transitieoverzichten)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners 		
Website	K2				
	K3				
Proces-communicatie	H1				
	H2				
	G1				
3G	K1			Wat gebeurt er met een verevend pensioen?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ex-partners
Website	K2				
	K3				
Proces-communicatie	H1				
	H2				
	G1				

3H Website Proces-communicatie	K1	Wat gebeurt er met een geconverteerd pensioen? <ul style="list-style-type: none"> • Je hebt na jullie scheiding een eigen aanspraak op pensioen gekregen bij bpfBOUW. 	✓ Ex-partners
	K2		
	K3		
	H1		
	H2		
	G1		

Ook in de laatste periode die we in dit plan identificeren staat het bieden van 'persoonlijk inzicht' centraal. In deze periode delen we de definitieve bedragen. Zo wordt ook het laatste deel van de vraag "Wat heb ik, en wat krijg ik?" beantwoord. De doelstellingen waarin 'concreet inzicht' wordt genoemd zijn één op één te koppelen aan de communicatie in deze periode.

Periode IV: van de overgang tot 6 maanden na de overgang Jouw (nieuwe) pensioen bij bpfBOUW			
Kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
4A Website	K1	De invaardeckingsgraad is bekend <ul style="list-style-type: none"> • De dekkingsgraad geeft aan wat onze financiële situatie is. • Dit betekent dat we je nieuwe pensioenbedragen kunnen gaan berekenen. Deze bedragen vind je in het definitieve transitieoverzicht dat je binnenkort van ons ontvangt, • Dit transitieoverzicht bevat een toelichting over de bedragen die op het overzicht zijn opgenomen. • We leggen je graag uit hoe deze dekkingsgraad tot stand is gekomen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeids-ongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners
	K2		
	K3		
	K4		
	H1		
	H2		
	G1		
G2			
4B Website Magazine Bouwpensioen Digitale nieuwsbrief	K1	BpfBOUW heeft een nieuw pensioenreglement <ul style="list-style-type: none"> • BpfBOUW heeft per 1 januari 2026 een vernieuwde regeling • Deze regeling is uitgeschreven in ons pensioenreglement • Op onze website vind je onze nieuwe pensioenreglement 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeids-ongeschikten ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners
	K2		
	K3		
	K4		
	H1		
	H2		
4C Mijn-Bouwpensioen Proces-communicatie	K1	Definitief transitieoverzicht Let op: het transitieoverzicht is nog in ontwikkeling. Onderstaand slechts ter beeldvorming een idee van de inhoud. Onderdelen, segmentatie en kernboodschap zijn nog niet definitief	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actieven ✓ Niet-actieven ✓ (Deels) gepensioneerden ✓ (Deels) arbeids-ongeschikten
	K2		
	K3		
	K4		
	H1	Hoeveel krijg ik? <pensioenbedragen>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ (Deels) arbeids-ongeschikten
	H2		

Definitief transitie-overzicht	G1	<p>In de periode aug-december 2025 ontving u van ons een overzicht met een inschatting van uw pensioenbedragen op basis van de nieuwe pensioenregeling. Op 01-01-2026 is uw pensioen overgegaan naar de nieuwe pensioenregeling. Op dat moment hebben wij de definitieve berekening gemaakt. In dit overzicht vindt u uw definitieve pensioenbedragen.</p> <p>Hoe zeker is het dat ik mijn pensioenvermogen houd? Als u met pensioen gaat, wordt met uw opgebouwde persoonlijk vermogen berekend wat de hoogte van uw eerste pensioenuitkering is. Dit is ook afhankelijk van de financiële situatie van bpfBOUW op het moment van overgang naar de vernieuwde regeling. U krijgt uw pensioenuitkering levenslang. Uw keuzes als u met pensioen gaat, veranderen niet als de nieuwe regels ingaan.</p> <p>Wanneer krijg ik dat? ...</p> <p>Hoe lang krijg ik dat? Zolang u leeft.</p> <p>Waarom ga ik erop voor- (of achter) uit? Uitleg bij hoe we tot de nieuwe bedragen gekomen zijn.</p> <p>Moet ik iets doen? Geregeld uw pensioen checken wordt nóg belangrijker. Check ook wat er geregeld is voor uw partner. Controleer uw gegevens in inlog (naam partner, (e-mail)-adres, opgebouwd pensioen, NP, AOP) Ook andere pensioenfondsen gaan over op de nieuwe regels voor 2028. Heeft u ook ergens anders pensioen opgebouwd? Dan krijgt u van dat fonds of die verzekeraar hierover bericht. Dat kunt u checken via de landelijke pensioenwebsite www.mijnpensioenoverzicht.nl.</p> <p>Hoe gaan jullie mijn pensioenvermogen beheren? Als u jong bent, schommelt uw verwachte pensioenuitkering mee met de economie. Bent u ouder? Dan schommelt uw verwachte pensioenuitkering steeds minder. Want voor u wordt dan met minder risico belegd. Als u nog jong bent? Dan wordt voor u met meer risico belegd dan wanneer u ouder bent of al een pensioenuitkering krijgt. Want als het tegenzit in de economie is er meer tijd om dat nog op te vangen voor u met pensioen gaat. En als u (bijna) met pensioen bent, dan wilt u meer zeker zijn van uw verwachte pensioenuitkering.</p> <p>Waar kan ik terecht voor meer informatie? Kijk op onze website, log in of neem contact met ons op bij vragen. In de transitietool kunt u bekijken welke keuzes u heeft en worden alle bedragen getoond.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Partners ✓ Wezen ✓ Ex-partners
	4D		K1
Mijn-Bouwpen-sioen	K2 K3 K4		
Proces-commu-nicatie	H1 H2		
Definitief transi-tie-overzicht	G1 G2		

5.3 Kanalen en middelen

BpfBOUW wil een duurzame relatie opbouwen met deelnemers en werkgevers. Een relatie wordt echter pas duurzaam als aan enkele voorwaarden wordt voldaan. Een van die voorwaarden is het hebben van voldoende en voldoende intens contact. Om die reden bereiken wij het liefst iedereen op individueel niveau: persoonlijke interactie op het juiste moment, met de juiste boodschap, in de juiste context en met het juiste middel. Onze focus ligt daarom ook bij digitale kanalen en middelen. Digitaal is geen doel op zich, maar wordt door ons gezien als een deel van de oplossing om laagdrempelig en relevant contact te hebben met onze doelgroepen²⁷.

Om te borgen dat onze communicatie toegankelijk, herkenbaar en begrijpelijk is en blijft voor al onze doelgroepen hebben we een corporate story,

fondskompas, schrijfwijzer en huisstijlgids opgesteld. We schrijven in B1²⁸ en ondersteunen waar mogelijk met visuele middelen.

BpfBOUW heeft de beschikking over een heel scala aan communicatiekanalen en -middelen. Deze zijn over het algemeen bekend bij onze doelgroepen, en worden door hen goed beoordeeld. Wij zullen deze communicatiekanalen dan ook inzetten voor onze communicatie over de overgang naar onze vernieuwde regeling.

5.3.1 Overzicht kanalen en middelen

In onderstaande overzichten worden deze kanalen toegelicht. Allereerst de kanalen en middelen die we inzetten voor onze communicatie met deelnemers. Daarna een overzicht gericht op de communicatie met werkgevers.

Kanalen en middelen deelnemers	Toelichting
Proces- en duale communicatie	<p>Onder procescommunicatie verstaan we de reguliere (en vaak wettelijk verplichte) communicatie. Zoals: de startbrief, stopbrief, het UPO/GUPO, de betaalspecificatie en de jaaropgave.</p> <p>In de periode tot aan de overgang verrijken we relevante procescommunicatie met informatie over de komst van onze vernieuwde regeling. Dit noemen we 'duale communicatie'. Hieronder verstaan wij het verrijken van relevante procescommunicatie, nieuwsbrieven en delen van de website met informatie over de transitie naar onze vernieuwde regeling.</p> <p>De duale communicatie wordt naarmate de transitiedatum nadert steeds concreter.</p>
Website	<p>Op onze website kunnen deelnemers alle informatie over hun pensioen bij bpfBOUW vinden. We plaatsen hier nieuwsberichten over de genomen en te nemen stappen om tot een vernieuwde regeling te komen. Ook is hier een kennisdossier aangemaakt met informatie over het vernieuwde stelsel en onze vernieuwde regeling. We gebruiken onder meer animaties, infographics, video's en een quiz om de informatie zo toegankelijk mogelijk te maken. De website kent ook een deel dat enkel toegankelijk is met een login: MijnBouwpensioen. Hier kunnen deelnemers hun persoonlijke situatie inzien. En wijzigingen digitaal doorgeven.</p>
Digitale nieuwsbrieven	<p>Vier keer per jaar verzenden wij een digitale nieuwsbrief. Deze nieuwsbrief kent per eerder beschreven leeftijdscategorie een vaste formule vanuit onze contentstrategie. In die formule is altijd plek voor relevante actualiteiten en overige communicatie over onze vernieuwde regeling²⁹.</p>
Magazine Bouwpensioen	<p>Drie keer per jaar verzenden wij een papieren magazine naar actieve en gepensioneerde deelnemers. Degenen die hun post digitaal willen ontvangen krijgen deze artikelen digitaal toegestuurd (via de nieuwsbrief waar zij ook worden gewezen op de online pdf-versie van het magazine). Ook het magazine kent een vaste formule vanuit onze contentstrategie.</p>
Special Bouwpensioen	<p>Zowel in 2024 als 2025 willen we een speciale editie uitbrengen van ons magazine. Die edities zullen geheel in teken staan van de overgang naar onze vernieuwde regeling. In het najaar van 2024 zal de special ingaan op de hoofdlijnen van onze vernieuwde regeling. In 2025 zal de special deelnemers moeten activeren om te weten te komen wat deze regeling voor hen persoonlijk betekent.</p> <p>Deze special worden zowel fysiek als digitaal verstuurd. Op die manier bereiken we een groot deel van onze doelgroepen³⁰.</p>

²⁷ Deelnemers en werkgevers kunnen hun voorkeur voor digitale of niet-digitale communicatie aan ons doorgeven.

²⁸ Taalniveau B1 staat voor 'eenvoudig Nederlands'. De overgrote meerderheid van de bevolking begrijpt teksten op taalniveau B1. Ook mensen die geen (hoge) opleiding hebben gehad. Een tekst op B1-niveau bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen gebruikt. De ondersteuning met visuele middelen heeft ook tot doel laaggeletterden toegankelijke en begrijpelijke communicatie aan te bieden.

²⁹ Indien wenselijk kan er altijd een nieuwsbrief (EDM) verstuurd worden die volledig is gewijzigd aan de overgang op de nieuwe regeling.

³⁰ De daadwerkelijke oplage is nog afhankelijk van een besluit van het bestuur van bpfBOUW hierover.

Social media: Meta	Veel deelnemers van bpfBOUW zijn actief op Facebook en/of Instagram. Wij gebruiken deze kanalen om actualiteiten over onze vernieuwde regeling met hen te delen. Een post op een van deze kanalen verwijst altijd naar een relevante pagina op onze website. Tevens kunnen deelnemers via deze kanalen reageren op posts en of vragen stellen via de chatfunctie.
Chatbot	Op de website van bpfBOUW kan een deelnemer een chat starten. Een chatbot wordt ingezet voor de beantwoording van (standaard)vragen. Mocht beantwoording door de bot niet lukken, dan kan een deelnemer doorverbonden worden met de klantenservice (zie hieronder).
Klantenservice (KCC)	De klantenservice beantwoordt tijdens kantooruren telefonisch en per mail vragen van deelnemers.
Overige stakeholders	Waar mogelijk trekken we in communicatie richting deelnemers samen op met organisaties van werknemers.
Voorlopig transitieoverzicht	<p>Vanaf 5 maanden voor de overgang op onze vernieuwde regeling ontvangen deelnemers hun persoonlijke transitieoverzicht. Hierop vinden zij een inschatting van hun pensioenbedragen voor en na de overgang. Het transitieoverzicht bevat een begeleidende brief waarin het transitieoverzicht wordt toegelicht.</p> <p>De inschatting voorafgaand aan het overstapmoment wordt gecombineerd met de reguliere UPO-verzending in 2025. Het volledige transitieoverzicht (laag 1 en de verdiepende informatie in laag 2) wordt als bijlage bij het reguliere UPO in 2025 toegevoegd. Dit wordt fysiek verstuurd per post, of wordt digitaal in MijnBouwpensioen klaargezet, waarna deelnemers hierop worden gewezen middels een alert. Start van de verzending ligt rond september 2025. Na overgang van bpfBOUW naar de vernieuwde regeling volgt een transitieoverzicht met de daadwerkelijke bedragen.</p> <p>In het Transitie Overzicht offline staat in ieder geval het volgende;</p> <ul style="list-style-type: none"> • De persoonsgegevens van de deelnemer, niet-actieve deelnemer, partner of pensioengerechtigde • De naam en het contactadres van de uitvoerder • De peildatum waarop de informatie betrekking heeft • Het karakter van de pensioenovereenkomst dan wel beroepspensioenregeling 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 • Informatie over het stellen van vragen aan de uitvoerder, over de interne klachtenprocedure van de uitvoerder en een verwijzing naar het pensioenregister. <p>In het Transitie Overzicht online staat het volgende met betrekking tot de verwachte bedragen na 1 januari 2026 (dit gebeurt op basis van een zo nauwkeurig mogelijke prognose):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, waarbij bij de informatie over de hoogte met wijziging van de pensioenovereenkomst rekening is gehouden met de effecten van de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten. • Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdompensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdompensioen voor niet-actieve deelnemers, wordt deze informatie tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario. • De mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdompensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdompensioen voor niet-actieve deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario.
Definitief transitieoverzicht	In dit overzicht staan de bedragen die definitief zijn vastgesteld ³¹ . Waarbij de verschillen tussen de prognose en de vastgestelde informatie worden toegelicht. Dit overzicht wordt vanaf maart 2026 verstuurd.

³¹ Peildatum hiervoor is 1 januari 2026.

Kanalen en middelen werkgevers	Toelichting
Procescommunicatie en duale communicatie	<p>Onder procescommunicatie verstaan we de reguliere (en vaak wettelijk verplichte) communicatie. Bijvoorbeeld de communicatie over de pensioenadministratie.</p> <p>Vanaf 1 juli 2023 zijn we gestart met de duale communicatie. Hieronder verstaan wij het verkrijgen van relevante procescommunicatie, nieuwsbrieven en delen van de website met informatie over de transitie naar onze vernieuwde regeling.</p> <p>De duale communicatie wordt naarmate de transitiedatum nadert steeds concreter. Vanaf 1 januari 2026 is er geen sprake meer van duale communicatie.</p>
Website bpfbouw.nl/ werkgevers inclusief kennisdossier over de vernieuwde regeling	<p>Onze website kent een specifiek deel voor werkgevers. We plaatsen hier nieuwsberichten over de genomen en te nemen stappen om tot een vernieuwde regeling te komen. Ook is hier een pagina Handige Tools en een kennisdossier aangemaakt met informatie over het vernieuwde stelsel en onze vernieuwde regeling. Onderdeel van het kennisdossier is de Communicatieplanner, een tijdlijn waarin we de werkgever informeren over welke communicatie er uitgaat naar hun werknemers en hoe ze deze naar hen kunnen uitleggen.</p>
Digitale nieuwsbrief werkgevers	<p>Vier tot zes keer per jaar verzenden wij een digitale nieuwsbrief naar werkgevers. Hierin worden actualiteiten en andere relevante informatie over onze vernieuwde regeling opgenomen³².</p>
Sociale media: LinkedIn	<p>Veel aangesloten werkgevers zijn actief op LinkedIn. Wij gebruiken dit kanaal om voor hen relevante actualiteiten over onze vernieuwde regeling te delen. Een post op een van deze kanalen verwijst altijd naar een relevante pagina op onze website.</p>
Werkgeverstools	<p>We hebben meerdere tools (zoals een toolkit en de HR Checklist) zodat werkgevers deze in hun organisatie kunnen inzetten. Hiermee ondersteunen we hen bij hun rol als pensioenverantwoordelijke.</p>
Pensioenvoorlichting/ bijeenkomsten deelnemers	<p>BpfBOUW biedt via werkgevers (en via organisaties voor werknemers) groepspresentaties over pensioen in het algemeen en de overstap op onze vernieuwde regeling in het bijzonder. Deze bijeenkomsten worden zowel online als fysiek georganiseerd. En ook is 1-op-1 voorlichting mogelijk.</p>
Pensioenvoorlichting tijdens overgangperiode	<p>Tijdens de overgangperiode kunnen deelnemers met complexe vraagstukken, die niet direct regulier beantwoord kunnen worden, doorverwezen worden naar Pensioenvoorlichting.</p>
Kennissessies voor werkgevers	<p>Relatiemanagers geven presentaties over pensioen aan werkgevers om hun kennis over pensioen te verdiepen.</p>
Werkgeversjournaal	<p>BpfBOUW publiceert meerdere keren per jaar een journaal voor werkgevers. Dit is een video-opname waarin actuele onderwerpen besproken worden.</p>
Servicedesk HR Werkgevers	<p>Als werkgevers inhoudelijke vragen hebben over de overgang naar de vernieuwde regeling, kunnen zij contact opnemen met de Servicedesk HR Werkgevers.</p>
Servicedesk Gegevens- incasso Werkgevers	<p>Als werkgevers praktische vragen hebben over het regelen van de pensioenadministratie, bellen ze naar de Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers</p>
Relatiemanagers	<p>Relatiemanagers fungeren als persoonlijk aanspreekpunt voor werkgevers. Vanuit relatie-management worden ook voorlichtingsactiviteiten georganiseerd. Dan gaat het om directe voorlichting aan werkgevers of aan hun werknemers. Deze voorlichting, die zowel online (webinars) als op locatie plaatsvindt, heeft als doel duidelijkheid, inzicht en houvast te bieden tijdens de transitie naar onze vernieuwde regeling.</p>

³² Indien wenselijk kan er altijd een nieuwsbrief (EDM) verstuurd worden die volledig is gewijd aan de overgang op de nieuwe regeling.

5.3.2 Jaarplanningen transitiecommunicatie

We gaan uit van onderstaande planning voor het jaar 2024:

2024												
2 jaar voor overgang												
Kanalen en middelen deelnemers	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Procescommunicatie & duale communicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Website: bpfbouw.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MijnBouwpensioen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digitale nieuwsbrieven			X			X			X			X
Magazine Bouwpensioen			X				X					X
Special Bouwpensioen									X			
Sociale media: Meta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chatbot	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Klantenservice (KCC)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioenvoorlichters	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Overige stakeholders	n.t.b.											
Kanalen en middelen werkgevers	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Procescommunicatie & duale communicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Website bpfbouw.nl/werkgevers inclusief kennisdossier over de vernieuwde regeling	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digitale nieuwsbrief			X		X	X			X	X		X
Sociale media: LinkedIn	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Werkgeverstools	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioenvoorlichting/bijeenkomsten deelnemers										X	X	
Werkgeversbijeenkomsten						X						X
Werkgeversjournaal				X							X	
Servicedesk HR Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

De onderstaande planning houden we voorlopig aan voor 2025³³:

2025												
1 jaar voor overgang												
Kanalen en middelen deelnemers	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Procescommunicatie & duale communicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Website: bpfbouw.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MijnBouwpensioen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

³³In 2025 is bpfBOUW wettelijk verplicht om naast de reguliere UPD een zogeheten Voorlopig Transitieoverzicht te verstrekken. Op het moment dat de planning om dit document (correct) te kunnen versturen vertraging heeft loopt het fonds het risico dat ze niet meer voldoet aan wet- en regelgeving. Om dit risico over te dragen zijn allerlei beheersmaatregelen genomen vanuit de governance, onderlinge afstemming tussen de projecten die deze communicatie mogelijk maken en het opstellen van detailplanningen.

Digitale nieuwsbrieven			X			X			X			X
Magazine Bouwpensioen			X			X						X
Special Bouwpensioen								X				
Sociale media: Meta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chatbot	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Klantenservice (KCC)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioenvoorlichters	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Overige stakeholders								n.t.b.				
Voorlopig transitieoverzicht								X	X	X	X	
Kanalen en middelen	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
werkgevers												
Procescommunicatie & duale communicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Website bpfbouw.nl/werkgevers inclusief kennisdossier over de vernieuwde regeling	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digitale nieuwsbrief			X		X	X			X	X		X
Sociale media: LinkedIn	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Werkgeverstools	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioenvoorlichting/bijeenkomsten deelnemers			X	X	X				X	X	X	
Werkgeversbijeenkomsten						X						X
Werkgeversjournaal				X							X	
Servicedesk HR Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relatiemanagers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

En voor 2026, het jaar dat onze regeling in werking treedt, houden we voorlopig onderstaande planning aan³⁴:

2026												
Overgang												
Kanalen en middelen	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
deelnemers												
Procescommunicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Website: bpfbouw.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MijnBouwpensioen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digitale nieuwsbrieven			X			X			X			X
Magazine Bouwpensioen			X			X						X
Sociale media: Meta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chatbot	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Klantenservice (KCC)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Definitief transitieoverzicht			X	X								
Kanalen en middelen	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
werkgevers												
Procescommunicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

³⁴ Zie voetnoot 35. Voor dit jaar geldt hetzelfde, waarbij een definitief transitieoverzicht moet worden verstrekt.

Website bpfbouw.nl/werkgevers												
inclusief kennisdossier over de vernieuwde regeling	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digitale nieuwsbrief			X		X	X			X	X		X
Sociale media: LinkedIn	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Werkgeverstools	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioenvoorlichting/ bijeenkomsten deelnemers										X	X	
Werkgeversbijeenkomsten						X						X
Werkgeversjournaal				X							X	
Servicedesk HR Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relatiemanagers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Hoofdstuk 6. Onderbouwing van onze keuzes

De groep van ruim 750.000 (oud-)werknemers in de bouw is een heel diverse groep. Dit geldt uiteraard ook voor de groep van de ruim 17.000 werkgevers in de bouw. Wij willen dat zij op bpfBOUW kunnen

bouwen en ons ook in de overgang naar onze vernieuwde regeling zien als hun pensioengids. Om dit te bewerkstelligen is proactieve en met name relevante communicatie een belangrijke sleutel.

6.1 Onderbouwing van de keuzes voor deelnemers

6.1.1. Keuze doelgroepen

We benoemen doelgroepen langs verschillende assen. Zo maken we onderscheid in doelgroepen op basis van status en leeftijd, maar ook op basis van impact vanuit regelingen en bijzondere omstandigheden. We vinden het belangrijk dat vooral die laatste twee groepen niet opgaan in het grotere geheel. Door ze apart te benoemen, krijgen ze de aandacht die ze verdienen, en zorgen we ook bij die groepen voor duidelijkheid, inzicht en houvast.

Vanuit deze achtergrond hebben we de volgende keuzes gemaakt in de benadering naar de deelnemers:

- We kiezen voor een hoofdsegmentatie op basis van status. Dit is het belangrijkste onderscheidende kenmerk: de impact van de vernieuwde regeling is voor actieven anders dan voor bijvoorbeeld gepensioneerden. Daarnaast is de status in onze administratie verankerd en kunnen we daarop eenvoudig segmenteren in de communicatie.
 - Deelnemers kunnen in meerdere doelgroepen vallen. Bijvoorbeeld als deelnemer en ook als ex-partner van een deelnemer. Het zou optimaal zijn om hiervan een aparte doelgroep te maken en deze gecombineerde informatie te bieden. Dit weegt echter niet op tegen de extra kosten en inspanningen die we hiervoor moeten leveren. Daarbij lopen de huidige communicatiestromen ook apart. Door ze op korte termijn samen te voegen, lopen we risico op fouten. Dat willen we in een periode van transitie voorkomen. Daarom kiezen we ervoor om de huidige communicatiestromen per doelgroep aan te houden.
 - We kijken ook naar leeftijdscategorieën, met daarin de mate van kennis, houding en gedrag rondom pensioen en de vernieuwde regeling.
- Uit onderzoek weten we dat de impact van de vernieuwde regeling verschilt per leeftijdsgroep. Naast een hoofdsegmentatie op status kijken we daarom ook naar de informatiebehoefte op basis van leeftijdscategorieën. Jongere deelnemers hebben immers andere behoeften en interesses dan oudere deelnemers. Voor zover mogelijk nemen we deze aspecten ook mee in de communicatie-activiteiten en boodschappen. We onderscheiden daarbij 4 leeftijds-categorieën³⁵: tot en met 38 jaar, 38 tot en met 55 jaar, 56 tot en met 66 jaar en 67 jaar en ouder. De deelnemers binnen deze leeftijdscategorieën hebben duidelijke pensioenbehoeftes die aanleiding geven tot activatie van gedrag door middel van communicatie.
- Er is onderscheid gemaakt vanuit de inhoud van de regeling en de impact op de diverse doelgroepen. De specifieke situatie van een deelnemer vanuit de huidige regeling vraagt om specifieke boodschappen bij de transitie van hoe het was naar wat het gaat worden.
 - We hebben bijzondere doelgroepen geselecteerd die net wat meer aandacht behoeven. Bijvoorbeeld deelnemers zonder digitale vaardigheden. We willen alle deelnemers in staat stellen om kennis over de vernieuwde regeling op te doen, en daar horen deze deelnemers ook bij. Of deelnemers die compensatie mislopen doordat zij net voor 1 januari 2026 uit dienst gaan. We vinden het belangrijk dat alle actieven hier op tijd op worden gewezen, zodat ze daar mogelijk nog actie op kunnen ondernemen door bijvoorbeeld later uit dienst te gaan als dat kan.
 - Er is onderscheid gemaakt op basis van life-events, om passende informatie te kunnen geven over de vernieuwde regeling. Bijvoorbeeld als

³⁵ Ontleend aan onderzoek uitgevoerd door APG in april 2021.

deelnemers gedurende de laatste 6 maanden voor de overgangdatum met pensioen gaan.

- We kunnen de communicatieboodschappen niet 1-op-1 doorvertalen naar de doelgroepen, kanalen en middelen. Dat heeft onder andere te maken met mogelijkheden in onze administratie en systemen. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet overal onderscheiden op basis van leeftijdscategorie of status. Daar waar het wel kan, doen we dat uiteraard wel.

6.1.2 Keuze kanalen

BpfBOUW heeft reeds de beschikking over, bij deelnemers bekende, vertrouwde en door hen goed beoordeelde, online en offline communicatiekanalen³⁶. Met deze kanalen kunnen wij vrijwel iedere deelnemer bereiken. Ook houden wij hier waar mogelijk rekening met het voorkeurskanaal van een deelnemer. De deelnemers vinden op de website van bpfBOUW een kennisdossier met daarin de meest recente informatie over de nieuwe regels. Ook kunnen ze met hun vragen terecht bij het klantcontactcentrum en er is een online chat mogelijkheid. De deelnemers ontvangen tweemaal een speciale uitgave van ons magazine met meer informatie over de vernieuwde regeling. Zodra het transitie moment in zicht is, volgen de voorlopige en definitieve transitieoverzichten. Voor online deelnemers via MijnBouwpensioen, en voor offline deelnemers per post.

6.1.3 Keuze doelstellingen

We willen deelnemers en werkgevers laten weten welke stappen benodigd zijn om tot een vernieuwde regeling voor bpfBOUW te komen, zodat zij houvast hebben aan dit proces. Ook heeft onze communicatie tot doel hen inzicht te geven in hoe de vernieuwde regeling er op hoofdlijnen uit zal zien en dat deelnemers uiteindelijk weten wat deze vernieuwde regeling voor hen persoonlijk betekent. De gekozen doelstellingen rond de pijlers kennis, houding en gedrag, zoals opgenomen in hoofdstuk 4, passen bij de communicatiestrategie (zie hoofdstuk 2). Om tot een realistische inschatting te komen is een 0-meting nodig. Die is in de zomer van 2024 uitgevoerd³⁷.

Kennis

Algemeen

- K1: 50% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de vernieuwde regeling van bpfBOUW;
- K2: 85% van de deelnemers weet waar je met vragen over de vernieuwde regeling van bpfBOUW terecht kunt;
- K3: 65% van de gepensioneerde deelnemers weet dat bpfBOUW diverse maatregelen heeft genomen dat de kans op een daling van de pensioenuitkering zo klein mogelijk is.

Persoonlijk

- K4: ..% van de deelnemers weet wat de overgang naar de vernieuwde regeling van bpfBOUW voor hen concreet betekent.

Houding

- H1: 55% van de deelnemers is tevreden over de informatie die zij ontvangen van bpfBOUW over de vernieuwde regeling;
- H2: ..% van de deelnemers is tevreden over de beantwoording van hun vragen over de vernieuwde regeling door bpfBOUW.

Gedrag

- G1: .. (cumulatief) aantal bezoeken aan het kennisdossier op de website van bpfBOUW;
- G2: ..% van de deelnemers dat het transitieoverzicht digitaal (keuze post digitaal = ja) ontvangt, bekijkt laag 1 van het transitieoverzicht op Mijn Bouwpensioen, en ..% van hen bekijkt daarna laag 2 van dit overzicht op Mijn Bouwpensioen.
- G3: ..% van de deelnemers dat het transitieoverzicht fysiek (keuze post digitaal = nee) ontvangt, bekijkt laag 2 van dit overzicht op Mijn Bouwpensioen.

6.1.4 Keuze kernboodschappen

De kernboodschappen zijn geschreven aan de hand van de eerder in hoofdstuk 2 genoemde uitgangspunten voor onze communicatie en de concrete impact van de vernieuwde regeling op de verschillende doelgroepen. Hierbij staat een gefaseerde aanpak centraal: we vertellen meer zodra we meer weten. De opbouw in hoofdstuk is daarom ook van generiek naar specifiek en van reactief naar proactief.

³⁶ Mochten de gesprekken tussen APG en bpfBOUW over TransitieFit leiden tot de inzet van additionele kanalen en/of middelen dan worden die waar nodig toegevoegd aan dit plan.

³⁷ Niet alle doelgroepen, bijvoorbeeld het aantal arbeidsongeschikten, zijn groot genoeg om kwantitatief te meten. De respons zal waarschijnlijk te laag zijn om op basis daarvan de communicatie bij te sturen. Waar mogelijk besteden we tijdens het pre-testen extra aandacht aan de minder grote doelgroepen.

6.2. Onderbouwing van de keuzes voor werkgevers

We hebben ervoor gekozen om werkgevers een prominente plek te geven in dit plan. De positie van de werkgever is namelijk tweeledig. Enerzijds is de werkgever een aparte doelgroep met een eigen informatiebehoefte ten opzichte van onze vernieuwde regeling. Die behoefte is vooral afhankelijk van verantwoordelijkheden die passen bij hun rol binnen hun organisatie. Anderzijds weten we dat de werkgever in veel gevallen het eerste aanspreekpunt is voor hun werknemers bij vragen over pensioen. In die zin kan een werkgever gezien worden als een communicatiekanaal richting onze deelnemers.

6.2.1 Keuze kanalen

BpfBOUW heeft voor de communicatie naar werkgevers eveneens de beschikking over online en offline communicatiekanalen. Deze kanalen zijn grotendeels bekend bij hen en worden goed beoordeeld. Vooralsnog zullen wij geen extra kanalen en middelen inzetten voor de communicatie over onze vernieuwde regeling.

6.2.2 Keuze doelstellingen

De doelstellingen voor werkgevers zijn erop gericht om duidelijkheid, inzicht en houvast te creëren bij zowel werkgevers als deelnemers. We zorgen voor kennis en ondersteuning, waardoor men de wijzigingen begrijpt en kan uitleggen. Hierdoor weten werkgevers vooraf waar ze aan toe zijn. Door de gestelde doelstellingen toetsen we of werkgevers dit zo ervaren in kennis, houding en gedrag.

Kennis

- WK1: 55% van de werkgevers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met

betrekking tot de vernieuwde regeling van bpfBOUW;

- WK2: 90% van de werkgevers weet waar je met vragen over de vernieuwde regeling van bpfBOUW terecht kunt.

Houding

- WH1 :55% van de werkgevers is tevreden over de informatie die zij ontvangen van bpfBOUW over de vernieuwde regeling;
- WH2: 70% van de werkgevers is tevreden over de beantwoording van hun vragen over de vernieuwde regeling door bpfBOUW.

Gedrag

- WG1: .. (cumulatief) aantal bezoeken aan het kennisdossier op de website van bpfBOUW.

Naast het meten van en sturen op deze doelstellingen, voert bpfBOUW meer onderzoek uit om zo breed inzicht te hebben in de klanttevredenheid over onze communicatie en dienstverlening. Dit komt terug in hoofdstuk 7.

6.2.3 Keuze kernboodschappen werkgevers

De eerder beschreven tweeledige positie van werkgevers is de aanleiding voor het schrijven van kernboodschappen voor deze doelgroep. We willen dat zij antwoord kunnen geven op inhoudelijke vragen van hun werknemers over hun pensioen bij bpfBOUW. Daarnaast hebben zij zelf specifieke informatiebehoeften ten opzichte van de vernieuwde regeling van bpfBOUW.

6.3 Planning

In onze planning is rekening gehouden met wettelijk verplichte communicatiemomenten en met de opbouw van generieke procesinformatie naar individuele communicatie zoals beschreven in hoofdstuk 2. Bovendien is de planning vastgesteld op basis van de informatie die er nu is. De planning zoals die er nu ligt is afhankelijk van het akkoord vanuit DNB op onze inwaarmelding en checks op de uitvoeringssystemen vanuit de uitvoeringsorganisatie APG.

Hoofdstuk 7. Evaluatie

Het doel van onze communicatie over de transitie naar de vernieuwde regeling van bpfBOUW is het bieden van duidelijkheid, inzicht en houvast aan deelnemers en werkgevers. Om te weten te komen of we hierin ook daadwerkelijk slagen, hebben we verschillende

kwantitatieve doelstellingen geformuleerd.

In de periode voor en na onze overstap op de vernieuwde regeling voeren we hiervoor metingen uit. We analyseren de uitkomsten van deze metingen en sturen waar nodig bij in onze communicatie.

7.1. Deelnemers

Onze transitiecommunicatie naar deelnemers evalueren wij als volgt:

7.1.1 Klanttevredenheidsonderzoek (rKTO)

Met dit onderzoek achterhalen wij de algehele tevredenheid onder deelnemers over bpfBOUW. De rapportages van het rKTO geven onder meer inzicht in:

- De beoordeling van de fondswaarden van bpfBOUW onder deelnemers;
- De tevredenheid over de communicatie van bpfBOUW;
- De kanaalvoorkeuren voor contact met ons;
- Oordeel over en behoefte aan algemene of specifieke communicatie met of vanuit ons;
- De gewenste rol van de werkgevers rond het delen van pensioeninformatie.

In dit onderzoek krijgt ook onze communicatie over de overgang naar onze vernieuwde regeling een plek. Zoals in hoofdstuk 4 reeds is opgemerkt, hebben we hiervoor in 2024 een 0-meting uitgevoerd. Hiervoor worden onderzoeksvragen opgesteld die gerelateerd zijn aan de doelstellingen zoals we die hebben geformuleerd eerder in dit plan. Na de eerste meting volgen nog metingen die inzichten moeten geven over de doelmatigheid van onze transitiecommunicatie. Hier is een proces voor opgesteld van meten, analyseren en het benoemen van vervolgstappen.

7.1.2 Validatieonderzoek (pre-tests)

Met dit onderzoek willen we geplande communicatieboodschappen vooraf toetsen op met name begrijpelijkheid. Dit gaat om de daadwerkelijke uitwerkingen van de kernboodschappen die zijn opgenomen in hoofdstuk 5, en dan zowel om online als offline communicatie³⁹. De resultaten kunnen aanleiding geven voor het optimaliseren van de communicatieboodschappen.

7.1.3 Klantcontactcentrum (KCC)

We monitoren ook de bij ons KCC binnengekomen vragen en opmerkingen³⁹. Op basis hiervan bepalen we of en in hoeverre onze communicatie bijgestuurd dient te worden.

7.1.4 Digitale KPI's

BpfBOUW heeft een publiek toegankelijke website. Het fonds wijst (een deel van de) deelnemers door middel van het versturen van nieuwsbrieven, social media en online alerts op informatie op deze site. Zij kunnen ook hun persoonlijke situatie inzien op MijnBouwpensioen, de beveiligde omgeving van de website.

De statistieken van zowel de nieuwsbrieven als de website worden gemonitord. Zo weten we niet alleen welke nieuwsbrief in veel verkeer naar de website heeft geresulteerd, maar ook welke informatie in bijvoorbeeld de online kennisbank wel en niet (goed) is gelezen. En of deelnemers (daarna) hun persoonlijke situatie hebben bekeken. Op basis van deze data kan onze communicatie geoptimaliseerd worden. Zo kan deze data ook gebruikt worden om onze online quiz te verrijken. Met als doel de kennis van deelnemers over onze vernieuwde regeling te verhogen.

7.1.5 Sentiment

We monitoren eveneens het sentiment over de overgang naar het vernieuwde pensioenstelsel. In brede zin wordt dit gemonitord in de eerdergenoemde Pensioenbarometer van APG. Ook op onze eigen social media kanalen worden opmerkingen en sentiment gemeten.

Tevens vindt er tweewekelijks een 'feedbackloop' plaats. Hier worden klantsignalen, voornamelijk ingebracht door het eerder besproken Klantcontactcentrum, over onze dienstverlening besproken. Op basis van gemeten sentiment en binnengekomen opmerkingen en signalen kunnen onze communicatie en dienstverlening aangepast worden.

³⁸ Momenteel is nog niet vastgesteld welke communicatie een pre-test krijgt. Het voorlopige en definitieve transitieoverzicht zullen sowieso onder deelnemers getoetst worden op begrijpelijkheid.

³⁹ Klachten worden behandeld volgens de bepalingen die opgenomen zijn in ons Reglement Klachtenprocedure. Eventueel binnengekomen klachten kunnen ook aanleiding zijn voor het bijsturen van onze communicatie.

7.2 Werkgevers

De evaluatie van onze communicatie naar werkgevers volgt de hierboven beschreven lijnen. Een werkgever kan daarnaast in contact staan met een relatiemanager van bpfBOUW. Zij fungeren als persoonlijk aanspreekpunt en kunnen een werkgever op allerlei manieren ontzorgen. Onze communicatie kan ook bijgestuurd worden op basis van input vanuit dit persoonlijk contact.

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

- Via een relationele meting (rKTO) worden de genoemde doelen op kennis, houding en

gedrag gemeten, geanalyseerd en vervolgstappen benoemd.

- Webstatistieken werkgeverspagina (traffic, bezoekduur) en e-mails (nieuwsbrieven en mailings).
- Feedback werkgeverspanel: een groep werkgevers, waarbij uitwisseling van informatie plaatsvindt. Met betrekking tot de vernieuwde regeling zal hier een actief gesprek plaatsvinden op wensen en behoeftes van werkgevers.
- Feedback relatiemanagers.
- Feedback relatiebeheerders.

7.3 Planning

De onderstaande onderzoekplanning wordt aangehouden. We maken hierbij een onderscheid tussen de relationele meting en de aanvullende monitoring.

Deelnemers:

Doelstelling	Onderzoeks-instrument	Planning van het onderzoek ⁴⁰
K1: 50% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de vernieuwde pensioenregeling van bpfBOUW.	rKTO 0-meting rKTO 1-meting rKTO 2-meting	mei-juni 2024 nov-dec 2024 mei-juni 2025
K2: 85% van de deelnemers weet waar je met vragen over de vernieuwde regeling van bpfBOUW terecht kunt.	rKTO 3-meting rKTO 4-meting	nov-dec-2025 mei-jun 2026
K3: 85% van de gepensioneerde deelnemers weet dat bpfBOUW diverse maatregelen heeft genomen waardoor de kans op een daling van de pensioenuitkering zo klein mogelijk is.		
K4: 65% van de deelnemers weet wat de overgang naar de vernieuwde regeling van bpfBOUW voor hen concreet betekent.	rKTO 3-meting rKTO 4-meting	nov-dec 2025 mei-juni 2026
H1: 55% van de deelnemers is tevreden over de informatie die zij ontvangen van bpfBOUW over de vernieuwde regeling.	rKTO 0-meting rKTO 1-meting rKTO 2-meting	mei-juni 2024 nov-dec 2024 mei-juni 2025
H2: ..% van de deelnemers is tevreden over de beantwoording van hun vragen over de vernieuwde regeling door bpfBOUW.	rKTO 3-meting rKTO 4-meting	nov-dec-2025 mei-jun 2026
G1: .. (cumulatief) aantal bezoeken aan het kennisdossier op de website van bpfBOUW;	Statistieken bpfbouw.nl en MijnBouwpensioen	continu
G2: ..% van de deelnemers dat het transitieoverzicht digitaal (keuze post digitaal = ja) ontvangt, bekijkt laag 1 van het transitieoverzicht op Mijn Bouwpensioen, en ..% van hen bekijkt daarna laag 2 van dit overzicht op Mijn Bouwpensioen.	Statistieken bpfbouw.nl en MijnBouwpensioen	2025 2026
G3: ..% van de deelnemers dat het transitieoverzicht fysiek (keuze post digitaal = nee) ontvangt, bekijkt laag 2 van dit overzicht op Mijn Bouwpensioen.		

⁴⁰ Het onderzoek wordt uitgevoerd nadat de relevante communicatie is verstuurd. Dus bijvoorbeeld de 1-meting nadat we de eerste special van het magazine hebben verstuurd.

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

Aanvullende bron	Monitoring
Feedbackloop	continu
Monitoring Klantcontactcentrum (KCC)	continu
Monitoring social media	continu
Open- en clickrates e-mailings, nieuwsbrieven	na iedere verzending
Pensioenquiz	continu
Statistieken bpfbouw.nl en MijnBouwpensioen	continu

Werkgevers

Net als bij deelnemers wordt bij werkgevers een set aan meetinstrumenten ingezet om de kennis, houding en gedragsdoelstellingen te meten, én worden aanvullende bronnen van klantinteractie gemonitord om de beleving van werkgevers nauw in de gaten te houden.

Doelstelling	Onderzoeks-instrument	Planning van het onderzoek
WK1: 55% van de werkgevers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de vernieuwde regeling van bpfBOUW.	rKTO 0-meting rKTO 1-meting rKTO 2-meting	mei-juni 2024 nov-dec 2024 mei-juni 2025
WK2: 90% van de werkgevers weet waar je met vragen over de vernieuwde regeling van bpfBOUW terecht kunt	rKTO 3-meting rKTO 4-meting	nov-dec-2025 mei-jun 2026
WH1: 55% van de werkgevers is tevreden over de informatie die zij ontvangen van bpfBOUW over de vernieuwde regeling	rKTO 0-meting rKTO 1-meting rKTO 2-meting	mei-juni 2024 nov-dec 2024 mei-juni 2025
WH2: 70% van de werkgevers is tevreden over de beantwoording van hun vragen over de vernieuwde regeling door bpfBOUW.	rKTO 3-meting rKTO 4-meting	nov-dec-2025 mei-jun 2026
WG1: .. (cumulatief) aantal bezoeken aan het kennisdossier op de website van bpfBOUW.	Statistieken bpfbouw.nl	continu

Aanvullende monitoring op de beleving van de werkgevers vindt tevens plaats middels de onderstaande bronnen:

Aanvullende bron	Monitoring
Feedback relatiemanagers en -beheerders	continu
Monitoring Werkgeversdesk	continu
Monitoring social media	continu
Open- en clickrates e-mailings, nieuwsbrieven	na iedere verzending
Werkgeverspanel	continu
Statistieken bpfbouw.nl	continu

7.4 Bijsturen communicatie

Als uit de effectmetingen blijkt dat we achterlopen op doelstelling(en), dan kunnen we in communicatie bijsturen⁴¹. Voorbeelden van bijsturen: de teksten in het kennisdossier aanpassen, een (digitale) mailing en/of brief sturen, een post plaatsen op social media, een bericht bijsluiten in de procescommunicatie. De aanpak, het middel en de boodschap zijn afhankelijk van de feedback uit het onderzoek en de doelstelling(en) waar we op achterblijven⁴².

41 Uitgangspunt voor de uitvoering van dit communicatieplan is de afgesproken prijs per deelnemer tussen bpfBOUW en APG, en het budget dat daarbinnen beschikbaar is voor communicatie. Het risico is dat dit budget onvoldoende blijkt om de communicatie-doelstellingen te halen. Op dat moment zal het fonds een afweging maken of er anders geprioriteerd kan worden, of aanvullend budget ter beschikking kan worden gesteld. De extra communicatieactiviteiten als gevolg van de transitie naar de vernieuwde regeling, waarvan op voorhand duidelijk is dat deze niet binnen het bestaande budget passen, worden afzonderlijk begroot en zijn onderdeel van het overleg tussen bpfBOUW en APG over de specifieke transitiebegroting.

42 Een risico dat bpfBOUW hier loopt is dat de tijd die nodig is om bij te sturen op basis van klantmetingen te kort is om effectieve maatregelen te kunnen nemen. Een en ander is afhankelijk van de aard de gewenste bijsturing. Daarom is in ieder geval een strakke planning opgesteld voor het doen van de metingen en wordt een proces ingericht om snel te kunnen schakelen mocht deze situatie zich voordoen.

Hoofdstuk 8. Correctheid van informatie, zorgplicht en risico's

Om de overgang naar de vernieuwde pensioenregeling zo goed mogelijk te kunnen maken, is het van groot belang voldoende zekerheid te hebben over de data in onze administratie⁴³. Zeker omdat we gaan invaren, hebben we een grote verantwoordelijkheid.

8.1 Kwaliteit van de data

Om de kwaliteit van de data te borgen, ondernemen wij de volgende acties:

1. Wij vullen de deelnemers- en werkgeversadministratie aan

Deelnemers en werkgevers worden gevraagd hun eigen persoonsgegevens te controleren. En waar nodig aan te vullen. Daarnaast checken we aan het eind van gesprekken bij het klantcontactcentrum of de contactgegevens nog in orde zijn.

2. Wij voldoen aan het kader datakwaliteit PF en hebben daarvoor onderstaande stappen doorlopen:

- We hebben een datakwaliteitsbeleid opgesteld;
- We hebben bepaald welke data-elementen kritisch zijn en daarbij is de impact op de invaarberekening in kaart gebracht;
- We hebben de mate van risicobereidheid bepaald die we accepteren in de gegevens. Alle geconstateerde fouten worden hersteld. Bij een bepaalde grens (maximale toegestane afwijking) wordt door middel van een risicogerichte steekproef van de gehele populatie nagegaan of de fout zich voordoet bij anderen.
- Door middel van Data Quality Rules, waarop onze externe accountant meekijkt, data analyses, generieke analyses, algemene en specifieke deelwaarnemingen hebben we onze deelnemergegevens en datakwaliteit beoordeeld.
- Wij sluiten aan bij het opgestelde Normenkader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie.

3. Wij zorgen voor correcte informatie

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

De beheersing, bevat ook communicatie die intern wordt beoordeeld door pensioenuitvoering en juristen, wordt (jaarlijks) getoetst door de externe accountant van onze pensioenuitvoeringsorganisatie APG, wat uitmondt in een COS 3000A en ISAE3402 type 2 rapportage of wordt door middel van Interne Beheersmaatregelen beoordeeld. Deze kan in overleg met de externe accountant van APG beschikbaar worden gesteld waardoor inzage wordt verkregen in de effectiviteit van de beheersingsdoelstellingen en maatregelen.

Daar waar tijdens de transitie naar onze vernieuwde regeling (aanvullend en specifiek voor de transitie) informatie verstrekt wordt, zoals de vergelijking voor de deelnemers van de oude situatie met de nieuwe, zullen adequate beheersingsmaatregelen ingeregeld worden. Dit is momenteel nog in ontwikkeling.

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. Dit raamwerk zal voldoen aan de gebruikelijke standaarden op

⁴³ Een van de grootste risico's voor bpfBOUW is dat deelnemers ontevreden zijn omdat ze slecht, of foutief geïnformeerd worden. Hierdoor kunnen verwarring of misverstanden ontstaan (bijv. over de transitieoverzichten), of omdat ze ontevreden zijn over de uitkomsten van de nieuwe regeling. Deelnemers kunnen massaal contact gaan zoeken of de publiciteit gaan zoeken, claims indienen of zich organiseren in actiegroepen. De uitvoerende afdelingen worden belast met veel vragen (schriftelijk of telefonisch) of klachten, waardoor vragen niet tijdig kunnen worden beantwoord, afspraken met de pensioenuitvoeringsorganisatie niet worden behaald en de reguliere processen vertraging oplopen.

dit gebied. Zodanig dat ook na de transitie een situatie ontstaat van een hoog niveau van interne beheersing gericht op een blijvend goede kwaliteit van data en administratie en correcte informatie aan onze deelnemers.

Hieronder volgt een opsomming van de interne beheersmaatregelen die al zijn geïntegreerd in de bedrijfsprocessen:

- Voor de communicatie met deelnemers en werkgevers wordt bewaakt dat deze conform de overeengekomen richtlijnen plaatsvindt;
- Voorafgaand aan de productie van de UPO's vindt autorisatie plaats op basis van de accorderingscriteria van de relevante wet- en regelgeving en het getoetste productontwerp;
- Voor verzending van de automatisch aangemaakte UPO's wordt door middel van risicogerichte deelwaarnemingen de juistheid gecontroleerd;
- Er vindt een controle plaats op de juistheid van de automatisch gegenereerde brieven, zoals startbrieven, stopbrieven, einde relatiebrieven, informatiebrieven bij scheiding en de bevestigingsbrieven bij vereveningen;
- Er vindt een controle plaats of het resultaat van de verwerking van in- of uitdiensttreding in het pensioenadministratiesysteem automatisch leidt tot het aanbieden van start- of stopbrieven in de printstraat.

Verder voert APG jaarlijks een ICT beveiligings-assessment uit, waarover aan Logius wordt gerapporteerd. Hieronder valt onder andere de toegang tot Mijn-Bouwpensioen waarvoor middels geautomatiseerde controles kan worden gegarandeerd dat de toegang uitsluitend via DigiD en eIDAS.

Vanuit APG vindt controle plaats op/controleert men op de volgende zaken die betrekking hebben op de juistheid van data die wordt ingevaren:

- Juistheid van gebruikte parameters en inputgegevens voor de premie- en indexatienotitie;

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

In het implementatieplan van bpfBOUW is de volledige informatie over het borgen van onze datakwaliteit te vinden. De houders van de risicobeheerfunctie en de interne auditfunctie van het fonds zijn betrokken bij (zowel het implementatieplan als) het communicatieplan. Vanwege hun rol bij de identificatie en beheersing van risico's en de beoordeling van procedures om de beheerste en integere bedrijfsvoering te borgen.

8.2 Zorgplicht

We houden bij het communiceren met deelnemers over (de transitie naar) de vernieuwde pensioenregeling rekening met de aangescherpte

wettelijke zorgplichtvoorschriften rondom communicatie. Dit betekent onder meer dat het fonds aandacht heeft voor de nieuwe open

normen ten aanzien van keuzebegeleiding en klachtenafhandeling. In relatie tot de transitie betekent dit het volgende.

8.2.1 Keuzebegeleiding

Om deelnemers adequaat te begeleiden tijdens de transitie, analyseert bpfBOUW de impact van de transitie voor deelnemers. Op basis hiervan worden subdoelgroepen onder deelnemers geïdentificeerd die tijdens de transitie specifieke begeleiding nodig (kunnen) hebben. Dit zijn in elk geval deelnemers die tijdens de transitie te maken krijgen met keuzes rondom 'life events'. Een voorbeeld is een deelnemer die voorafgaand aan de transitie (in het nFTK) zich oriënteert over met pensioen gaan na de transitie (in de regeling volgens de Wtp). Voor deelnemers die tijdens transitie te maken krijgen met een keuze rondom life event herijken we de klantreizen. We doen dit specifiek in relatie tot de begeleiding en het bieden van handelingsperspectief bij keuzes die voortvloeien uit het life event. Hierbij wordt de informatieverstrekking aangepast én wordt bekeken in hoeverre de keuzeomgeving moet worden gewijzigd, bijvoorbeeld door het creëren van een extra mogelijkheid tot aanpassen van gemaakte keuzes.

Dit is een iteratief proces en zal tijdens de transitiefase mogelijk leiden tot aanpassingen van het wettelijk communicatieplan. Als de impact van de wijzigingen in de pensioenregeling duidelijk is, het pensioenreglement volledig inzichtelijk is en bekend is wat eventuele compensatie is, wordt het wettelijk communicatieplan daarop aangepast. Pas dan namelijk kan goed worden vastgesteld of er (nieuwe) subdoelgroepen zijn die extra begeleiding nodig hebben. Op basis hiervan worden eventuele risico's voor een adequate invulling van de open norm keuzebegeleiding gemitigeerd en de klantreizen tijdens transitie herijkt. Belangrijk uitgangspunt is overigens dat bpfBOUW in deze situatie alleen begeleidt door het bieden van handelingsperspectief en géén persoonlijk advies geeft over wat voor een deelnemer de best passende keuze is (het fonds geeft dus geen advies aan de deelnemer over bijvoorbeeld net voor transitie in plaats van net na transitie met pensioen gaan).

BpfBOUW focust zich in de begeleiding in elk geval op de onderstaande specifieke (sub)doelgroepen per klantreis.

- **Klantreis Warm Welkom:**
 - deelnemers die in 2025 starten maar slechts

kort in dat jaar opbouwen;

- deelnemers die kiezen voor (inkomende) waardeoverdracht.
- **Klantreis Einde deelname:**
 - deelnemers die rond 1-1-26 stoppen en keuzes moeten maken over uitruil van nabestaandenpensioen/ouderdompensioen en/of vrijwillige voorzetting;
 - deelnemers die kiezen voor (uitgaande) waardeoverdracht.
- **Klantreis Arbeidsongeschikt raken:**
 - voor alle deelnemers die hiermee te maken krijgen, geldt dat de regels voor arbeidsongeschiktheidspensioen niet veel wijzigen maar dat ook dit expliciet en goed moet worden gecommuniceerd.
- **Klantreis Nabestaande geworden:**
 - voor alle (ex-)partners van deelnemers die hiermee te maken krijgen, moet de informatie worden aangepast zodat zowel voor mensen die eind 2025 nabestaande worden als mensen die dit daarna overkomt, duidelijk is wat er voor hen geldt en wijzigt, en wanneer;
 - hetzelfde geldt voor de informatie voor kinderen van deelnemers ten aanzien van wezenpensioen.
- **Klantreizen Trouwen, Samenwonen, Kinderen krijgen:**
 - voor alle deelnemers moet duidelijk zijn wat er voor hen is geregeld en wijzigt m.b.t. nabestaandenpensioen (informatie aanpassen).
- **Klantreis Scheiden:**
 - voor alle deelnemers en hun partners geldt dat de regels over scheiden niet veel wijzigen maar wel dat dit expliciet en goed moet worden gecommuniceerd.
- **Klantreis Tijdens loopbaan:**
 - voor alle deelnemers geldt dat hen duidelijk moet zijn wat er voor hen is geregeld en wat er (wanneer) wijzigt.
- **Klantreis Met pensioen zijn:**
 - alleen ADV proces wijzigt, daarover worden deze mensen geïnformeerd (informatievoorziening);
 - voor alle gepensioneerden geldt dat duidelijk moet zijn wat zij kunnen verwachten m.b.t. hun jaarlijkse uitkering.
- **Met pensioen gaan:**
 - voor alle deelnemers geldt dat hen duidelijk moet zijn wat er voor hen is geregeld en wat er (wanneer) wijzigt;

- deelnemers die in 2025 pensioenkeuzes maken voor een pensioen dat in 2026 ingaat;
- Prognose van bedragen in de vernieuwde pensioenregeling;
- Mogelijk maken keuzes aan te passen/wijzigen als invaren is afgerond;
- Informatie over het proces: wat kan de deelnemer wanneer doen en welke informatie krijgt de deelnemer wanneer.

8.2.2 Klachtenafhandeling

De transitie naar de vernieuwde pensioenregeling kan leiden tot vragen en klachten van deelnemers. Het is van belang dat deze adequaat en naar tevredenheid (in elk geval over de behandeling) van deelnemers worden beantwoord en behandeld. Dit vraagt binnen de totale vragen- en klachtenbehandeling om zowel algemene informatie over het proces en het handelingsperspectief van de deelnemer daarin, als om persoonlijk contact en persoonlijke informatie ter beantwoording en begeleiding van de deelnemer waar dat nodig is. Het doel is om binnen de gestelde doorlooptijd door middel van een adequaat proces en duidelijke communicatie daarover steeds de vragen en klachten van deelnemers te behandelen én dit doorlopend te verbeteren waar dit nodig is.

Onze uitgangspunten hierbij zijn:

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

Voor een deelnemer moet het duidelijk zijn dat het mogelijk is om contact op te nemen met bpfBOUW en dat het mogelijk is een klacht in te dienen. In de communicatie worden contactgegevens opgenomen en wordt waar nodig verwezen naar de klachtenprocedure op de website. Daarin staat onder meer hoe iemand een klacht kan indienen⁴⁴.

8.3 Risicoanalyse

Bij het opstellen van dit plan zijn wij uitgegaan van een verwacht verloop van de transitie. Mogelijk lopen zaken anders dan verwacht. Bijvoorbeeld als er problemen ontstaan bij de uitvoering door onvoldoende capaciteit, of als plannings uitlopen. Ook van buitenaf kunnen er ontwikkelingen zijn die de doelstellingen raken. Denk aan grote economische tegenslagen, veranderende wetgeving door een nieuwe regering of negatieve media-aandacht. In het uiterste geval kan dit leiden tot niet invaren, of op een later moment. Dit heeft gevolgen voor de communicatie en het communicatieplan. We hebben de risico's die daaruit kunnen voortvloeien in kaart gebracht. En maatregelen benoemd om deze risico's te voorkomen, vroegtijdig te signaleren en indien nodig te mitigeren. Op het moment dat sprake is van een grote crisis, bijvoorbeeld als het invaren niet goed is gegaan, kan worden teruggevallen op een crisisbeleidsplan.

⁴⁴ Meer informatie via

[Klacht indienen | bpfBOUW](#)

BOUW

november 2024