

Communicatieplan 2020

Stichting Brocef Pensioenfonds

Vastgesteld in de vergadering van het bestuur van 19 december 2019

Inhoudsopgave	1
Inleiding	3
1. Informatieverplichtingen	3
2. Doelgroepen	3
3. Communicatiestrategie	3
4. Planning	4
4.1. Budget	5
5. Evaluatie	5
Bijlage 1	6
1.1. Aangaan arbeidsovereenkomst.....	6
1.2. Aanvang deelname pensioenregeling	6
1.3. Jaarlijkse opgave	7
1.4. Informatie op verzoek	7
1.5. Beëindiging deelname (en eenmaal per vijf jaar aan gewezen deelnemers)	7
1.6. Opgave aan de partner bij scheiding (en eenmaal per vijf jaar aan gewezen partners)	7
1.7. Opgave bij ingang pensioen en jaarlijks aan de gepensioneerden.....	8
1.8. Betalingsachterstand	8
1.9. Communicatiemiddelen	8

Voor de leesbaarheid van dit document is ervoor gekozen in de hij-vorm te schrijven. Daar waar hij staat, kan ook zij gelezen worden. Evenzo daar waar hem staat, kan ook haar gelezen worden.

Inleiding

Door wetgeving en maatschappelijke ontwikkelingen worden steeds hogere eisen gesteld aan de kwaliteit van de interne en externe communicatie van Stichting Brocacef Pensioenfonds (hierna de Stichting). De mondigheid van (ex) deelnemers is toegenomen en daarmee ook de vraag naar transparantie. Hierdoor is een geïntegreerd communicatiebeleid noodzakelijk: alle vormen van communicatie moeten op elkaar zijn afgestemd en elkaar zo veel mogelijk ondersteunen. Dit communicatieplan beschrijft de invulling van het communicatiebeleid om als pensioenfonds effectiever en efficiënter te communiceren.

1. Informatieverplichtingen

Iedere pensioenuitvoerder heeft op basis van de Pensioenwet een aantal informatieverplichtingen. Een pensioenuitvoerder heeft periodieke informatieverplichtingen, zoals het verstrekken van een UPO aan actieve deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden. Daarnaast dient een deelnemer geïnformeerd te worden bij bepaalde levensgebeurtenissen, zoals uitdiensttreding, pensionering, scheiding e.d. In bijlage 1 worden de verscheidene momenten met bijbehorende informatieverplichtingen genoemd.

2. Doelgroepen

De Stichting heeft de volgende doelgroepen van direct belanghebbenden:

- Actieve deelnemers (in verschillende leeftijdscategorieën);
- Gewezen deelnemers (slapers);
- Gewezen partners;
- Pensioengerechtigden.

Hierna wordt het begrip belanghebbenden gebruikt om deze doelgroep van direct belanghebbenden aan te duiden.

3. Communicatiestrategie

Omdat de Stichting meer wil doen op het gebied van communicatie dan voldoen aan de minimale wettelijke eisen is een gestructureerd communicatiebeleid geformuleerd dat is vastgelegd in het Strategisch Communicatie Meerjarenplan. Er is een communicatiecommissie benoemd, bestaande uit een bestuurslid van de Stichting, de pensioenfondsmanager en een medewerker van het pensioenbureau.

De Stichting wil transparantie, betrouwbaarheid, kwaliteit, laagdrempeligheid en servicegerichtheid uitstralen. De belanghebbenden moeten in begrijpelijke taal worden benaderd. Tevens moet pensioencommunicatie evenwichtig zijn. Dit houdt in dat de belanghebbenden op de hoogte zijn van de voordelen die de Stichting hen biedt, maar ook van de nadelen en risico's. Deze moeten expliciet worden benoemd en inzichtelijk gemaakt. De Stichting neemt in haar communicatie-uitingen de bepalingen van de Pensioenwet in acht. Bovendien streeft de Stichting er in de communicatie naar te bevorderen dat de belanghebbenden een realistische pensioenverwachting hebben en dat de pensioencommunicatie aansluit bij de behoeften en kenmerken van de belanghebbenden. In alle uitingen van de Stichting moet dit doorklinken. Het bestuur vindt het belangrijk dat deelnemers pensioenbewust worden gemaakt. Er wordt gebruik gemaakt van de inbreng van een lezerspanel, samengesteld uit deelnemers, aan wie een conceptversie van nieuwe uitingen wordt voorgelegd. Communicatie zal waar mogelijk digitaal worden verstrekt.

4. Planning 2020

De communicatie commissie vergadert één keer per 4 weken.

Ieder kwartaal wordt er een nieuwsbrief gepubliceerd met actualiteiten.

Het bestuur van de Stichting heeft in de vergadering van 17 september 2019 ingestemd met de uitvoering van fase 1 van de digitalisering van de communicatie. 2020 zal voor de communicatiecommissie in het teken staan van de realisatie hiervan.

Januari	<ul style="list-style-type: none"> • Toeslagbrief gepensioneerden • Nieuwsbrief (ipv december) Communicatie toeslag actieven
Februari	
Maart	Nieuwsbrief 1 (life event: partnerpensioen ongehuwd samenwonenden)
April	
Mei	
Juni	Nieuwsbrief 2 (o.a.– toelichting UPO) Digitale omgeving fase 1 opleveren
Juli	UPO actieve deelnemers, arbeidsongeschikten, pensioengerechtigden; Gewezen deelnemers; 1 x per jaar beschikbaar stellen.
Augustus	
September	Nieuwsbrief 3 (o.a. life event: huwelijk en echtscheiding)
Oktober	
November	Pensioen driedaagse
December	Nieuwsbrief 4 (o.a. life event: overlijden, nabestaanden)

Toelichting digitalisering communicatie Fase 1

Om digitaal te kunnen communiceren met de deelnemers is een Mijn Omgeving een randvoorwaarde. Via de Mijn Omgeving kunnen deelnemers de persoonlijke pensioendocumenten downloaden, het emailadres achterlaten of wijzigen en eventueel bezwaar maken tegen digitale communicatie. De Mijn Omgeving neemt een centrale plek in bij de digitalisering en kan eventueel worden uitgebreid met digitale pensioenprocessen (fase 2).

Deelnemers loggen in met DigiD en krijgen vervolgens toegang tot de persoonlijke digitale Mijn Omgeving. De Mijn Omgeving bestaat uit een aantal standaardmodules:

1. Dashboard
2. Inbox
3. Dossier
4. Profiel
5. Pensioendetails

1. Dashboard

Het dashboard is de eerste pagina die de deelnemer ziet nadat er ingelogd is. Het dashboard bestaat uit drie hoofdboodschappen die op basis van de doelgroep van de ingelogde gebruiker interessant is (actief, gewezen, gepensioneerd). Naast de uitgelichte boodschappen, wordt in het dashboard ook de belangrijkste informatie per achterliggende module getoond. Als er bijvoorbeeld geen e-mailadres bekend is, wordt de deelnemer hier direct na inloggen op geattendeerd. De deelnemer kan via het dashboard direct de achterliggende module openen.

2 Inbox

In de inbox staan alle berichten die via OutputControl zijn verstuurd aan de deelnemer. Additioneel kan Brocef Pensioenfonds ook zelf berichten toevoegen aan de Inbox. Deze berichten zijn niet gepersonaliseerd, maar kunnen per doelgroep (actief, gewezen, pensioengerechtigd) worden geplaatst of gesegmenteerd worden. Deze extra optie is niet een standaard onderdeel van de Mijn Omgeving en zal additioneel begroot worden.

3 Dossier

In het dossier staan de pensioendocumenten van de deelnemer. Omdat Brocef Pensioenfonds op dit moment niet gebruikt maakt van het Document Management Systeem van Lifetime, wordt de eerste fase beperkt tot het tonen van de aangeleverde documenten door Brocef Pensioenfonds bij Keylane.

4 Profiel

In het profiel ziet de deelnemer de persoonlijke gegevens die bij de deelnemer bekend zijn. De deelnemer kan het e-mailadres invullen of wijzigen. Een gewijzigd e-mailadres wordt direct in Lifetime verwerkt. Ook kan de deelnemer in het profiel bezwaar maken tegen digitale communicatie.

5 Pensioendetails

In de pensioendetails ziet de deelnemer de hoogte van de pensioenaanspraken (opgebouwd, te bereiken, bij overlijden). Een pensioengerechtigde deelnemer ziet de hoogte van de maandelijkse pensioenuitkering (bruto).

4.1. Budget

In het budget 2020 is ten behoeve van communicatie een bedrag opgenomen.

5. Evaluatie

De communicatiecommissie vergadert een keer per vier weken. In deze vergaderingen wordt zowel het Communicatie Meerjarenplan als het onderhavige communicatieplan tegen het licht gehouden.

Bijlage 1

Op grond van de Pensioenwet heeft een pensioenuitvoerder een aantal informatieverplichtingen. Sommige van deze informatieverplichtingen zijn met de komst van de wet Pensioencommunicatie aangepast.

In hoofdstuk 4, paragraaf 1, van de Pensioenwet is een aantal verplichtingen opgenomen voor het verstrekken van informatie op bepaalde momenten. In deze bijlage zijn de verscheidene momenten met bijbehorende informatieverplichtingen kort beschreven.

1.1. Aangaan arbeidsovereenkomst

De werkgever (hierna de onderneming) moet binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden de werknemer schriftelijk informeren of er een aanbod tot pensioenovereenkomst wordt gedaan, binnen welke termijn en bij welke uitvoerder, i.c. de Stichting.

1.2. Aanvang deelname pensioenregeling

De onderneming draagt er zorg voor dat de werknemers waarmee een pensioenovereenkomst is gesloten en die pensioenaanspraken verwerven, binnen drie maanden na aanvang van de verwerving door de Stichting met 'Pensioen 1-2-3' worden geïnformeerd over:

- De inhoud van de pensioenregeling:
 - de ingangsdatum van de pensioenovereenkomst;
 - de pensioensoorten, waarbij aangegeven wordt of nabestaandenpensioen, al dan niet samen met ouderdomspensioen, deel uitmaakt van de basispensioenregeling;
 - het karakter van de pensioenovereenkomst, bedoeld in artikel 10 van de Pensioenwet, waarbij wordt vermeld welke risico's door de werknemer gedragen worden;
 - de wijze waarop de pensioenaanspraken worden vastgesteld;
 - de ingangsdatum van het pensioen en de duur van de uitkering;
 - de gevolgen van beëindiging van de deelneming voor de hoogte van de pensioenaanspraken waarbij aangegeven wordt welke pensioenaanspraken op risicobasis zijn;
 - de gevolgen van arbeidsongeschiktheid voor de verwerving van pensioenaanspraken; een betalingsvoorbehoud van de werkgever;
 - de mogelijkheid tot vrijwillige voortzetting, bedoeld in artikel 54 van de Pensioenwet;
 - de informatieverplichtingen van de werknemer jegens de onderneming en de Stichting;

- De toeslagverlening;
- Het recht om het voor hem geldende pensioenreglement op te vragen;
- Omstandigheden die betrekking hebben op het functioneren van de Stichting;
- Het recht van de werknemer om bij de Stichting een verzoek in te dienen voor een berekening van de effecten van uitrui op zijn pensioenaanspraak.

De Stichting informeert de deelnemer binnen drie maanden na een wijziging in de pensioenovereenkomst over die wijziging en de mogelijkheid om het gewijzigde pensioenreglement op te vragen bij de Stichting.

1.3. Jaarlijkse opgave

De Stichting verstrekt actieve deelnemers jaarlijks via het Uniforme Pensioenoverzicht (UPO) een opgave van:

- De verworven pensioenaanspraken;
- Het bereikbaar pensioen in drie scenario's, een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario berekend met de Uniforme Rekenmethodiek (URM);
- Een opgave van de aan het voorafgaande kalenderjaar toe te rekenen waardeangroei van pensioenaanspraken;
- Informatie over de toeslagverlening; en
- Informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten.

1.4. Informatie op verzoek

De Stichting verstrekt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner en pensioengerechtigde op verzoek:

- Een opgave van zijn opgebouwde pensioenaanspraken, reglementair te bereiken pensioenaanspraken of pensioenrecht, waarbij deze gegevens voor zover het het ouderdomspensioen betreft, tevens weergegeven worden op basis van een pessimistisch, een verwacht en een optimistisch scenario;
- De voor hem relevante informatie over beleggingen;
- Informatie over andere onderwerpen, indien van toepassing, zoals, maar daartoe niet beperkt:
 - alle beleggingsmogelijkheden;
 - de feitelijke beleggingsportefeuille;
 - de risicopositie; en
 - de kosten in verband met de beleggingen.

1.5. Beëindiging deelname (en eenmaal per vijf jaar aan gewezen deelnemers)

De Stichting verstrekt de (gewezen) deelnemer bij beëindiging deelname:

- Een opgave van de opgebouwde pensioenaanspraken;
- Informatie over toeslagverlening;
- Specifieke beëindigingsinformatie (waardeoverdracht, afkoop);
- Fondsspecifieke informatie; en
- Informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten.

Daarnaast stelt de Stichting de gewezen deelnemer jaarlijks een UPO ter beschikking, waarvan een keer per vijf jaar actiefmet:

- Een opgave van zijn opgebouwde pensioenaanspraken;
- Informatie over toeslagverlening; en
- Informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten.

1.6. Opgave aan de partner bij scheiding (en eenmaal per vijf jaar aan de gewezen partners)

De pensioenuitvoerder verstrekt degene die gewezen partner wordt door scheiding en een aanspraak verkrijgt op bijzonder partnerpensioen:

- Een opgave van de opgebouwde pensioenaanspraak op partnerpensioen;
- Informatie over toeslagverlening;
- Informatie die voor de gewezen partner specifiek van belang is; en
- Informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten.

Daarnaast verstrekt de Stichting de gewezen partner ten minste één keer in de vijf jaar:

- Een opgave van de opgebouwde aanspraak op partnerpensioen;
- Informatie over de toeslagverlening; en
- Informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten.

Voor een schematisch overzicht van de verplichte informatieverstrekking op grond van de Wet Pensioencommunicatie wordt verwezen naar bijlage 2.

1.7. Opgave bij ingang pensioen en jaarlijks aan de pensioengerechtigden

De Stichting verstrekt op het moment van pensioneren aan de pensioengerechtigde:

- Een opgave van zijn pensioenrecht;
- Een opgave van de opgebouwde aanspraken op nabestaandenpensioen;
- Informatie over toeslagverlening.

De Stichting verstrekt aan de pensioengerechtigden jaarlijks via het Uniforme Pensioenoverzicht (UPO) een opgave van:

- De verworven pensioenaanspraken;
- Informatie over de toeslagverlening; en

Informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten.

1.8. Betalingsachterstand

Op grond van artikel 28 van de Pensioenwet dient de Stichting elke kwartaal het verantwoordingsorgaan schriftelijk te informeren wanneer er sprake is van:

- Een premieachterstand ter grootte van 5% van de totale door de Stichting te ontvangen jaarpremie; en
- Tevens niet wordt voldaan aan de bij of krachtens de wet geldende eisen inzake het minimaal vereist eigen vermogen.

1.9. Communicatiemiddelen

De Stichting heeft de volgende communicatiemiddelen ter beschikking:

- Pensioen 1-2-3;
- De Pensioenvergelijker;
- Brochure "Alles over de pensioenregeling van Brocef Pensioenfonds";
- Periodieke nieuwsbrief;
- Website en pensioenplanner;
- Uniform Pensioenoverzicht;
- Brief en polis premievrij bij uitdiensttreding;
- Pensioenbrief ten behoeve van pensioengerechtigden;
- Toeslagbrief pensioengerechtigden;
- Opgave rechten gewezen partners;
- Reglement Stichting Brocef Pensioenfonds;
- Telefonische informatie ('pensioenhulpdesk');
- Jaarverslag;
- Pensioenspreekuur;
- Mijnpensioenoverzicht.nl.