



Op weg naar je nieuwe pensioen

Communicatieplan Wet toekomst pensioenen (Wtp)

Shell Nederland Pensioenfonds Stichting (SNPS) – december 2024





Inhoud

1. Situatieschets	4
1.1 Inleiding	4
1.2 SNPS brengt de flexibele premieregeling in lijn met de Wtp	8
1.3 Ambitie	9
2. Doelgroepen	12
2.1 Kenmerken deelnemerspopulatie	13
2.2 Overzicht communicatie per doelgroep	20
2.3 Informatiebehoeften van deelnemers	28
3. Concrete en realistische doelen	38
3.1 Fasering in de communicatie	39
3.2 Communicatiedoelen	41
4. Planning voor communicatiemomenten met doelgroepen, boodschappen en kanalen	44
4.1 Boodschappen	45
4.2 Kanalen en middelen	49
4.3 Doelgroep, boodschap, planning en kanalen: communicatiematrix	54
5. Verantwoording en risicobeheersing	56
5.1 Onderbouwing van de gemaakte keuzes	57
5.2 Risicobeheersing	58
6. Effectmeting en evaluatie	64
6.1 Closed loop feedbacksysteem: verzamelen, analyseren en verbeteren	65
6.2 Toetsen resultaten communicatiedoelstellingen	65
7. Onderbouwing van correcte communicatie	68
8. Communicatiereis Wtp SNPS	72



Situatieschets

1.1 Inleiding

Met de nieuwe Wet toekomst pensioenen (Wtp) sluit het pensioenstelsel beter aan bij de huidige arbeidsmarkt en maatschappij. Pensioen wordt persoonlijker, het beweegt meer mee met de belleggingen en pensioenfondsen kunnen lagere buffers aanhouden. 1 juli 2023 trad de Wtp in werking. Nederlandse pensioenfondsen hebben tot uiterlijk 1 januari 2028 om de nieuwe regeling te implementeren en deelnemers hierover te informeren.

SNPS heeft het voornemen om per 1 januari 2026 over te gaan naar een nieuwe pensioenregeling

Shell Pensioenbureau Nederland (SPN) ondersteunt twee pensioenfondsen. Shell Nederland Pensioenfonds Stichting (SNPS) voert twee beschikbare premieregelingen (DC-regelingen): een bruto regeling en een nettopensioenregeling. Stichting Shell Pensioenfonds (SSPF) voert een bruto middel-loonregeling (DB-regeling). Voor meer informatie over de huidige pensioenregelingen verwijzen we naar www.shellpensioen.nl.

Shell Nederland en de Centrale Ondernemingsraad (COR) hebben voor SNPS gekozen om per 1 januari 2026 over te gaan naar een flexibele premieregeling. Dit ligt in het verlengde van de huidige regelingen. De veranderingen voor de deelnemers van SNPS zijn daarom beperkt. SSPF gaat een jaar later over naar een nieuwe pensioenregeling: per 1 januari 2027. Voor de overgang van SSPF naar de nieuwe regeling

wordt een apart communicatieplan ingediend. Waar nodig wordt in dit voorliggende plan wel rekening gehouden met de veranderingen die bij SSPF gaan plaatsvinden, aangezien deelnemers ook in twee fondsen kunnen deelnemen. Meer uitleg hierover is opgenomen in paragraaf 2.1 Kenmerken deelnemerspopulatie.

Onze aanpak wordt onderbouwd en gestructureerd beschreven in dit communicatieplan

Dit plan maakt inzichtelijk hoe we deelnemers meenemen in de aankomende veranderingen en informeren over de wijzigingen die plaats gaan vinden. We informeren deelnemers over de nieuwe pensioenregeling: wat hetzelfde blijft, wat er verandert en wat de gevolgen zijn. We nemen de deelnemers bij de hand, activeren en begeleiden hen in het maken van weloverwogen keuzes binnen de regeling. Het doel van onze communicatie is om onze deelnemers te informeren en bewust te maken van de nieuwe pensioenregeling (kennis), vertrouwen te creëren (houding) en te activeren zelf aan het stuur te gaan zitten ten aanzien van hun pensioen (gedrag). In de communicatieplan-nig die onderdeel uitmaakt van dit plan houden we ook rekening met evaluatiemomenten, zodat we op basis van het plan kunnen bijsturen als dat nodig is.

Dit communicatieplan is onderdeel van het Implementatieplan Wtp

Bij het opstellen van dit communicatieplan is de leidraad van de AFM gevolgd. Het plan is opge-

¹Wanneer we de algemene term deelnemers gebruiken bedoelen we actieven, slapers en pensioengerechtigden.



Er is gekozen voor een integrale aanpak voor communicatie van Shell Nederland en SNPS²

steld door de communicatieadviseur van SPN in samenwerking met de communicatieadviseur van onze uitvoeringspartner Achmea Pensioenservices (APS). In samenwerking met legal en actuaariaat zijn we tot een finaal plan gekomen. Het finale plan is voor advies voorgelegd aan het Verantwoordingsorgaan (VO) van SNPS en voor goedkeuring vastgesteld door het bestuur van SNPS. Een samenvatting van dit plan wordt na indiening bij de AFM gepubliceerd op de website. Dit plan bevat onder meer wanneer en hoe deelnemers zowel algemene als persoonlijke informatie ontvangen en een samenvatting van de belangrijkste boodschappen.

Dit plan sluit aan op ons Communicatiebeleid- en strategie 2023-2025²

Het plan beslaat de periode vanaf de start van onze communicatie met deelnemers tot een jaar na transitie naar de nieuwe pensioenregeling. We laten ook zien hoe we in de aanloop naar het indienen van dit communicatieplan deelnemers hebben meegenomen in de veranderingen. Dit plan is een levend document. Dat wil zeggen dat als nieuwe relevante informatie beschikbaar komt de uitvoering daarop wordt aangepast.

We houden rekening met de verschillen in informatiebehoefte van deelnemers, dit vraagt om gelaagdheid in de communicatie

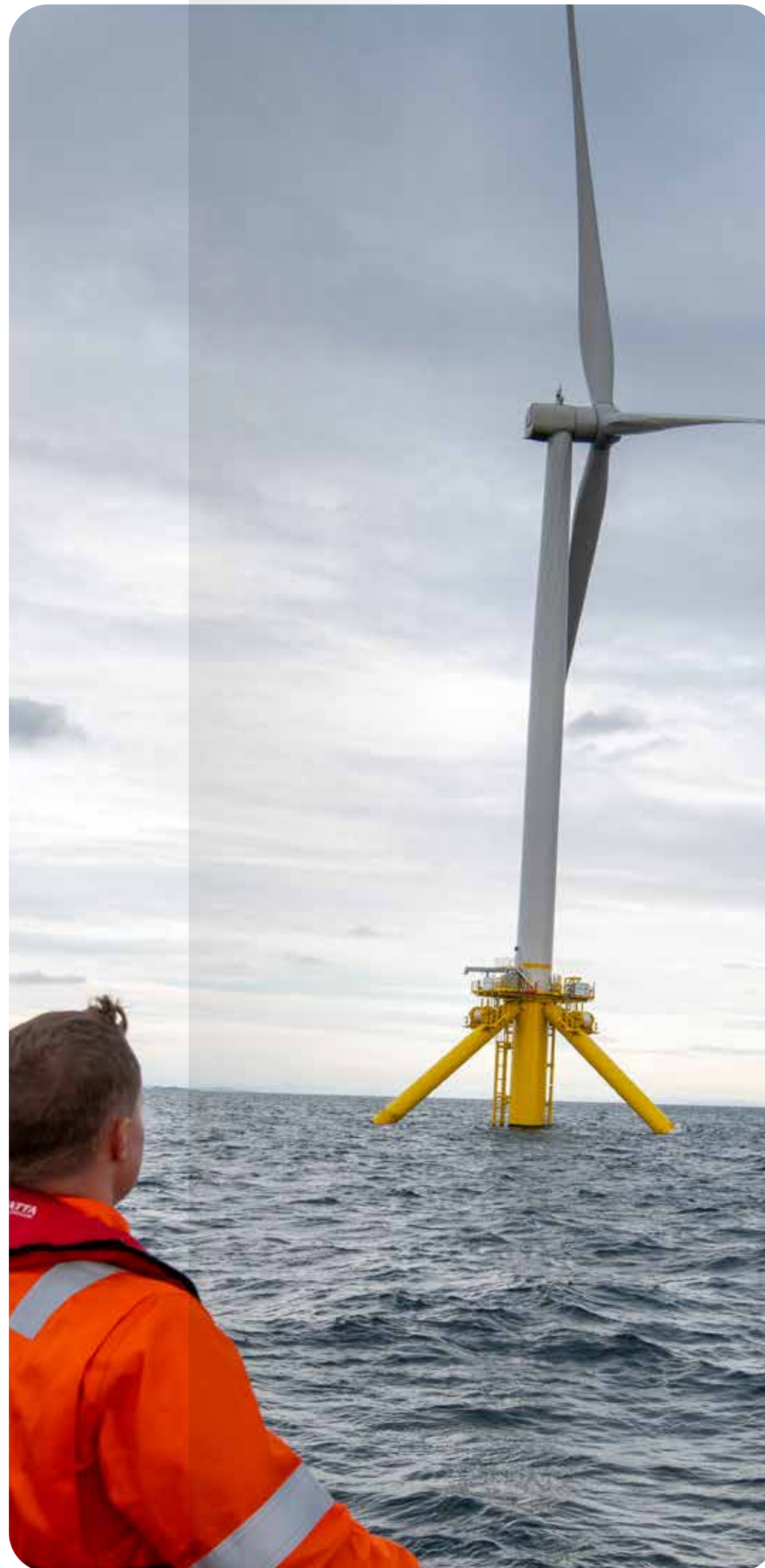
Naar aanleiding van de [studie van Netspar](#) kijken we naar de effecten van gelaagdheid in communicatie. In de aanloop naar de transitie doen we hier gericht onderzoek naar, door verscheidene communicatie-uitingen voor te leggen aan onze deelnemers uit verschillende doelgroepen.

Samenwerking tussen Shell Nederland, de COR en SNPS in aanloop naar de besluitvorming

Shell Nederland, de COR en SNPS hechten er waarde aan dat deelnemers vroegtijdig en goed geïnformeerd zijn over de aanstaande wijzigingen. Er is gekozen voor een integrale aanpak voor communicatie van Shell Nederland en SNPS tijdens de fase van besluitvorming over de inhoud van de nieuwe regeling. Doel hiervan is een eenduidige en effectieve communicatie naar de verschillende groepen van belanghebbenden. Daarom zijn de partijen al in een vroeg stadium met elkaar opgetrokken om de communicatie naar actieve deelnemers (huidige werknemers) en inactieve deelnemers (o.a. slapers en pensioengerechtigden) goed af te stemmen. Verdere uitwerking van de deelnemerssegmentatie is te vinden vanaf hoofdstuk 2.

Er hebben verschillende interacties plaatsgevonden met (groepen van) actieve en inactieve deelnemers:

- Mei/juni 2020: fysieke en virtuele informatiebijeenkomsten gehouden door HR voor werknemers waarbij zij algemeen zijn geïnformeerd over het Pensioenakkoord en uitleg over de huidige regeling.
- Juni/juli 2023: bijeenkomsten georganiseerd door HR waarbij werknemers zijn geïnformeerd over de Wtp en de belangrijkste keuzes die moeten worden gemaakt.
- September 2023: HR organiseert voor alle medewerkers extra informatiebijeenkomsten over de toekomst van het Shell pensioen.



- Oktober 2023: Voeks (Vereniging voor Oud Employees Koninklijke Shell) organiseert voor inactieven een informatiesessie over het nieuwe pensioen bij Shell.
- Mei/juni 2024: Shell Nederland en de COR informeren alle medewerkers over de voorgestelde pensioenwijzigingen.
- Juli 2024: Shell Nederland met de COR en Voeks informeren alle inactieven over de voorgestelde pensioenwijzigingen.

Naast deze fysieke en virtuele bijeenkomsten, zijn deelnemers op andere manieren geïnformeerd over (deelaspecten van) de Wtp en de mogelijke gevolgen voor de Shell pensioenregelingen. Zo heeft Shell Nederland een digitale informatiepagina (www.nieuwpensioenbijshell.nl) opgezet waar deelnemers alle belangrijke informatie die is gedeeld terug kunnen vinden. Deze pagina is geheel gewijd aan de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Ook bevat deze website alle gedeelde informatie, opnames van de informatiebijeenkomsten, belangrijke achtergrondinformatie, maar ook een overzicht van het proces, de verwachte tijdslijn en een uitgebreid vraag-en-antwoord document. De Shell pensioenfondsen hebben geholpen met het opzetten van deze website.

SNPS communiceert via de landing page www.shellpensioen.nl/nieuwpensioen over de aankomende wijzigingen. Daarnaast heeft SNPS in de afgelopen jaren via nieuwsbrieven, nieuwsberichten, jaarverslagen en diverse overige campagnes informatie over de Wtp gedeeld met de deelnemers. Communicatie vindt ook plaats via een toegewijd kanaal op het interne communicatieplatform van Shell, Viva Engage, alleen toegankelijk voor actieve deelnemers. Van alle reeds verrichte communicatie is een overzicht opgesteld³. Regelmatig publiceren de Shell pensioenfondsen in samenwerking met Voeks redactionele stukken in het Voeks magazine en op de Voeks website.

²Bijlage 01: Communicatiebeleid- en strategie SSPF - SNPS 2023-2025

³Bijlage 02: Overzicht communicatie Wtp tot juli 2024



Ook in de periode tussen afronden van de besluitvorming en de feitelijke transitie naar de nieuwe regeling zorgen we voor een integrale aanpak, waarbij SNPS in the lead is voor de inrichting van de communicatie naar en begeleiding van deelnemers. In de volgende hoofdstukken gaan we hier nader op in.

1.2 SNPS brengt de flexibele premiereregeling in lijn met de Wtp⁴

In het transitieplan⁴ staat de onderbouwing voor de keuze van de flexibele premiereregeling verwoord:

De huidige SNPS-regelingen hebben al de vorm van een beschikbare premiereregeling, waarbij een jaarlijks premiepercentage wordt toegezegd. Daarnaast kennen beide regelingen een collec-

tieve uitkeringsfase. Derhalve hebben de huidige SNPS-regelingen al veel kenmerken van de nieuwe flexibele premiereregeling.

Na zorgvuldig overleg met en instemming van de COR, heeft Shell Nederland ervoor gekozen de toekomstige pensioenregelingen in te richten als flexibele pensioenregelingen, omdat de kenmerken van een flexibele premiereregeling goed passen bij de diversiteit, de zelfstandigheid en het opleidingsniveau van de Shell-werknemers. De flexibele premiereregeling biedt individuele keuzevrijheid: deelnemers kunnen ervoor kiezen om méér of minder risicovol te beleggen. In de solidaire premiereregeling bestaat die keuzevrijheid niet. De rendementen uit de beleggingen komen in de flexibele premiereregeling één op één toe aan de individuele deelnemers. Daardoor vindt Shell Nederland de flexibele premiereregeling transparanter dan de solidaire premiereregeling, waar complexe rekenregels de ontwikkeling van het kapitaal bepalen en het

voor deelnemers op voorhand niet duidelijk is op welke wijze de behaalde rendementen aan het individuele pensioenkapitaal worden toegevoegd.

Een verder verschil is dat in de solidaire premiereregeling een verplichte reserve moet worden aangehouden in de vorm van de zogenaamde solidariteitsreserve. In de flexibele premiereregeling bestaat die verplichting niet. De huidige SNPS-regeling heeft geen risicodelingsreserve en SNPS heeft ook geen buffers om die in de toekomst te vullen. Shell Nederland en de COR zien, mede daarom, ook geen doorslaggevende redenen om in de nieuwe pensioenregeling zo'n reserve vorm te geven.

Ook bij pensionering is er een belangrijk verschil tussen de flexibele en solidaire premiereregeling. In de flexibele premiereregeling kan de deelnemer op pensioendatum kiezen voor een variabele uitkering (bij het pensioenfonds, het zogenoemde doorbeleggen) of een vaste uitkering (in te kopen bij een verzekeraar, tenzij door het pensioenfonds zelf een vaste uitkering wordt aangeboden). Die keuzemogelijkheid bestaat in de solidaire premiereregeling niet; daar wordt het kapitaal automatisch omgezet in een variabele uitkering bij het fonds.

Shell Nederland en de COR zijn van mening dat de flexibele premiereregeling individueler, transparanter en flexibeler is dan de solidaire premieovereenkomst en daarmee beter aansluit bij de deelnemerspopulatie en de behoeften van verschillende deelgroepen.

1.3 Ambitie

SNPS biedt impactvolle communicatie en inspirerende content aan zijn deelnemers. Hiervoor is een regulier communicatiebeleid en –strategie opgesteld. Dit beleid levert een aantoonbare bijdrage aan optimaal begrip, vertrouwen en waardering bij de deelnemers van SNPS. Het bestuur van SNPS heeft de eindverantwoordelijkheid over het communicatiebeleid. In het reguliere

communicatiebeleidsplan formuleert SNPS zijn communicatieambitie:

Deelnemers begrijpen hun pensioen, weten waar zij informatie kunnen vinden, maken bewuste keuzes en waarderen hun Shell pensioen.

SNPS bouwt voort op de learnings van de huidige DC-regeling

SNPS werkt al sinds 2013 volgens de principes van de Wtp en beschikt over een variabele pensioenuitkering. Hierdoor heeft SNPS al meer dan 10 jaar ervaring opgedaan met het communiceren over een DC-regeling en variabele pensioenen. Zo heeft SNPS zijn communicatie en keuzebegeleiding weten te optimaliseren. Daarbij wil SNPS gebaseerd op de visie en ambitie de deelnemer zoveel als mogelijk proactief begeleiden bij het maken van pensioenkeuzes. Naast de minimaal wettelijk benodigde informatie geven we bijvoorbeeld tips en handvatten die de deelnemer helpen om de voor hem juiste keuzes te maken. Dit ambitieniveau gaat in de praktijk gepaard met interactieve vormen van communicatie, zoals persoonlijke gesprekken via beeldbellen, informatieve video's en e-learnings. Het uitgangspunt is en blijft dat de deelnemer zelf zijn pensioenkeuzes onderzoekt, afweegt en maakt. Het Beleid Keuzebegeleiding⁶ dat is opgesteld in 2023 gaat hier dieper op in en we volgen de ambitie vanuit dit beleid voor de uitvoering in dit communicatieplan Wtp.

SNPS heeft een hoge zorgambitie voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling

In 2023 is het vertrouwen van der deelnemers in de fondsen (SNPS en SSPF) gestegen naar een 8,9. De communicatie van SNPS draagt bij aan dat vertrouwen door het creëren van optimaal begrip en waardering bij de deelnemers. SNPS doet dit met een eigentijdse aanpak met vernieuwende communicatiemiddelen, zoals onze Award-winning e-learnings, platforms en interactieve reglementen. Met de overgang naar de nieuwe pensioenregeling borduren we voort op deze successen om zo deelnemers goed te informeren en betrokkenheid te creëren.

⁴Bijlage 03: SNPS transitieplan 1 juli 2024 (zie 4.1 Keuze voor de flexibele pensioenregeling)

⁵Bijlage 01: Communicatiebeleid- en strategie SSPF - SNPS 2023-2025

⁶Bijlage 04: Beleid Keuzebegeleiding SNPS

//

Er is gekozen voor een integrale aanpak voor communicatie van Shell Nederland en SNPS”

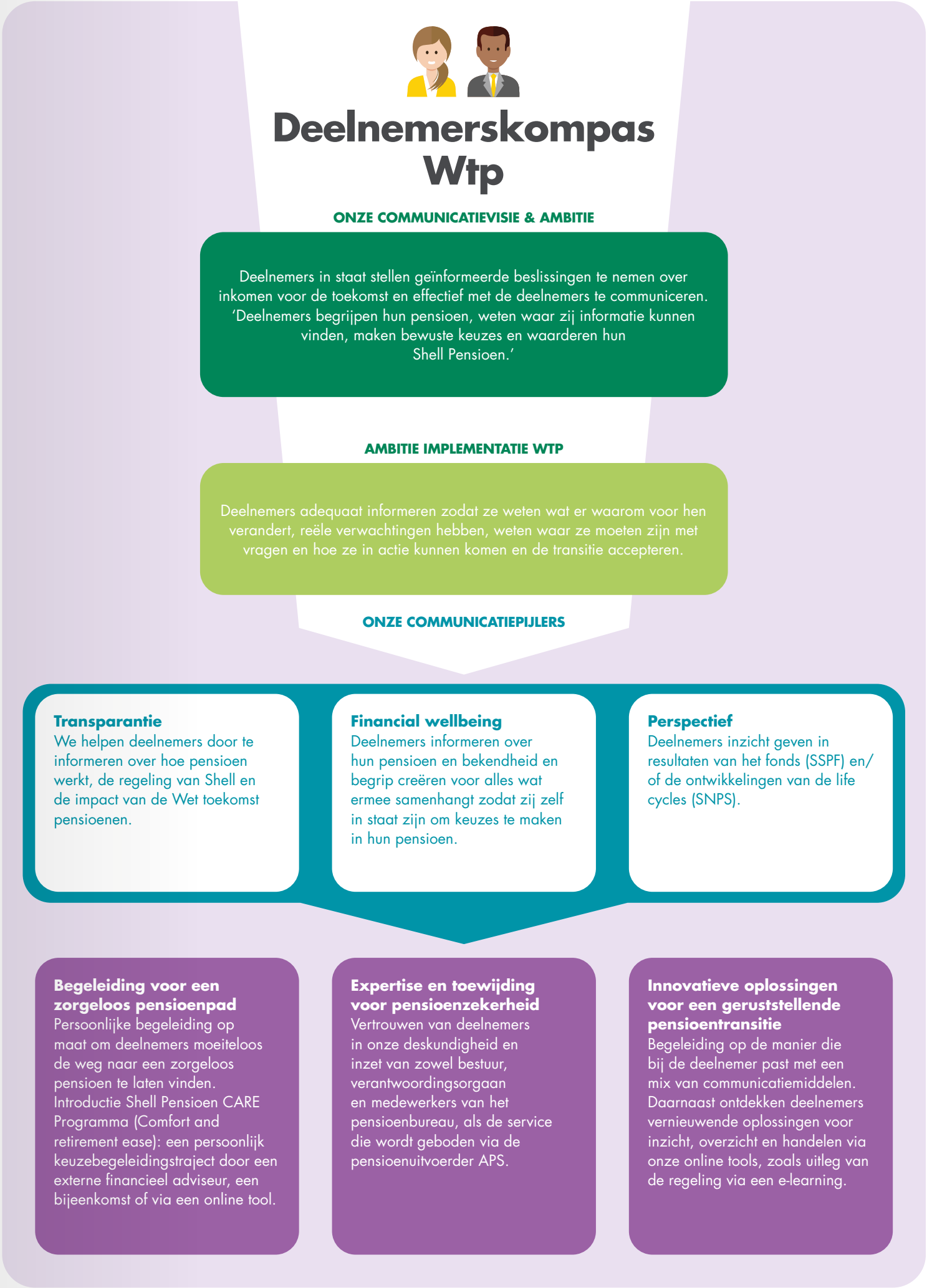
Onze communicatieambitie voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling komt boven op onze huidige communicatieambitie. Dit is uitgewerkt in ons ‘Deelnemerskompas Wtp’ zoals weergegeven in Figuur 1. We willen deelnemers adequaat informeren zodat zij weten wat er waarom voor hen verandert, zij reële verwachtingen hebben, weten waar ze moeten zijn met vragen en hoe ze in actie kunnen komen. Daarbij is ons einddoel dat ze de transitie accepteren en vertrouwen houden in het pensioenfonds. Al onze communicatie-inspanningen komen voort uit deze ambitie.

We stimuleren tweerichtingsverkeer

In onze communicatie vinden we het belangrijk dat we niet alleen informatie vanuit het fonds overbrengen, maar ook luisteren naar onze deelnemer. Contactinformatie staat altijd direct vindbaar in de eerste laag van onze communicatie. We verwijzen daarbij actief naar onze [contactpagina](#) waar de deelnemer kan kiezen voor de manier waarop hij liefst contact met ons opneemt. Ook vragen we om feedback op onze uitingen, zoals onderaan onze nieuwsbrieven. Op de website nodigen we 1x per jaar mensen uit hun mening te geven. Zo benutten we de mogelijkheid om de interactie op te zoeken met onze deelnemers. De respons hierop is onderdeel van onze closed feedbackloop.

Het Shell Pensioen CARE Programma: begeleiding naar een zorgeloos pensioen

Vanuit de ambitie implementatie Wtp uit het deelnemerskompas is het CARE Programma van Shell Pensioen ontworpen om deelnemers optimaal te begeleiden tijdens de overgang naar een nieuwe pensioenregeling. Doel van het programma is algemene uitleg en inzicht te verschaffen over de nieuwe pensioenregeling en daarnaast om persoonlijke (keuze)begeleiding aan de deelnemer te bieden in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Daarbij richten we ons ook specifiek op de effecten van de transitie op de persoonlijke situatie. CARE is kosteloos toegankelijk voor alle deelnemers. Het programma krijgt op verschillende wijzen vorm: via een online tool, generieke informatiebijeenkomsten, kleinschalige groepsgesprekken en zelfs individuele virtuele of fysieke informatie- en adviesgesprekken. Het programma heeft een unieke creatieve uitstraling zodat het direct herkenbaar is voor verschillende doelgroepen. Bekijk het CARE programma op www.care-shellpensioen.nl.



Figuur 1: Deelnemerskompas Wtp



2

Doelgroepen

Dit hoofdstuk beschrijft de verschillende doelgroepen in de communicatie over de transitie naar de nieuwe regeling. We starten met een algemene omschrijving van de regelingen en populatie. Daarna gaan we dieper in op de verschillende statussen en communicatiedoelen die we hierin kennen in onze (reguliere) communicatie. Vervolgens kijken we naar mogelijke kwetsbare doelgroepen en stakeholders. Daarna gaan we conform de leidraad van de AFM dieper in op de communicatiebehoefte per doelgroep.

2.1 Kenmerken deelnemerspopulatie

Shell kent drie pensioenregelingen ondergebracht bij twee pensioenfondsen, te weten SNPS en SSPF:

- SNPS verzorgt tot de fiscale grens een DC-regeling voor medewerkers die sinds 1 juli 2013 in dienst zijn gekomen (met base country NL).
- SNPS verzorgt een nettopensioenregeling voor medewerkers die een salaris hebben boven de fiscale grens van de bruto regelingen⁷. Dit is een DC-regeling.
- SSPF verzorgt een DB-regeling voor medewerkers die in dienst kwamen tot 1 juli 2013 (met base country NL).

Dit betekent dat deelnemers dus in twee fondsen kunnen zitten: bruto in SNPS of bruto in SSPF en daarbovenop met hun netto in SNPS.

Ongeveer 40% van de actieve deelnemers (SSPF en SNPS) doet ook mee aan de nettopensioenregeling

Deelnemers aan de nettopensioenregeling ontvangen communicatie over twee regelingen, te weten een bruto regeling en een nettoregeling. Deelnemers zien beide regelingen en beide fondsen wel op één website en één portaal. Uit onderzoek van MetrixLab 2019⁸ blijkt dat 83% van de deelnemers goed op de hoogte is van hun deelname aan twee verschillende pensioenregelingen. Net als in de reguliere communicatie stemmen we ook in de transitie naar de nieuwe pensioenregeling de communicatie tussen SNPS en SSPF zoveel mogelijk af, en maken duidelijk welke verandering voor welke regeling geldt.

Bij (oud-)medewerkers van Shell is toekomstgericht denken vanzelfsprekend

Shell wil een duurzame energietoekomst creëren waarbij enerzijds directe actie wordt vereist, maar er anderzijds ook sprake is van een langetermijnvisie. Vanuit die overtuiging stimuleren de Shell pensioenfondsen de deelnemers om niet alleen naar vandaag te kijken, maar ook na te denken over hun eigen toekomst. Als de deelnemer dat (belang) inziet en begrijpt, staat hij (meer) open voor informatie en onderneemt hij (sneller) actie op het gebied van zijn financiële toekomst.

Het 'DNA' van (oud-)medewerkers van Shell is dan ook een belangrijk element in de wijze waarop deelnemers middels communicatie en content worden benaderd en geïnformeerd. Over het algemeen zijn de deelnemers van de Shell pensioenfondsen hoog opgeleid, hebben een internationale

⁷ Deze wijkt af van het wettelijk fiscaal maximum.

⁸ Bijlage 05: Onderzoek Communicatie 2019 Actieven

achtergrond en een bovenmodaal salaris. Bij Shell is de voertaal Engels, ook voor andere non-native English speakers. 14% van de deelnemers communiceert met het pensioenfonds in Engels. Omdat deze deelnemers vaak geen of onvoldoende kennis hebben van het Nederlandse pensioenstelsel, zorgen we ervoor dat zij, naast de reguliere communicatie, hierover ook voldoende informatie krijgen.

In onze reguliere communicatie onderscheiden we verschillende doelgroepen

De totale populatie betreft ultimo 2023 5.541 deelnemers in de bruto regeling en 6.155 in de nettoregeling (jaarverslag SNPS 2023). Een nadere onderverdeling op status en communicatiedoel is opgenomen in Tabel 1 op de volgende pagina. Uit diverse onderzoeken en data-analyses van de communicatieactiviteiten van SNPS komt naar voren dat met name de gebruikte middelen zorgen voor activatie onder jongere deelnemers, en niet zozeer de verschillende boodschappen. Dit is verder opgenomen in Hoofdstuk 5.1 Onderbouwing van de gemaakte keuzes: “Meer segmentatie leidt niet tot hogere click rates”. In de uitwerking van dit communicatieplan houdt SNPS zeker rekening met verschillende leeftijden en doelgroepen door een gevarieerde middelenmix met gelaagdheid in communicatie toe te passen. Daarnaast zijn aparte campagnes voor nieuwe deelnemers geïntroduceerd, waarbij zij direct vanaf het begin worden meegenomen in de uitleg over hun regeling en de keuzes die zij hebben in bijvoorbeeld hun risicoprofiel en eigen bijdrage. Hiermee streeft SNPS ernaar om alle leeftijdscohorten binnen met name de doelgroep ‘actieve deelnemers’ effectief te bereiken en te informeren.

Deelnemers die extra aandacht nodig hebben

Als pensioenfonds dragen we een verantwoordelijkheid om alle deelnemers te beschermen, met speciale zorg voor degenen die extra aandacht nodig hebben. Vanwege onze hoge zorgambitie willen we hierbij verder gaan dan speciale aandacht alleen voor kwetsbare doelgroepen. Daarbij

is het goed om aan te geven dat we helaas niet alle doelgroepen kunnen herkennen in onze deelnemersadministratie (zo kunnen we bijvoorbeeld niet afleiden of een deelnemer meer of minder financieel onderlegd is). Omdat ons doel is dat iedereen de informatie over zijn pensioenregeling en in het bijzonder de Wtp tot zich kan nemen op een manier die passend is, houden we met de volgende groepen rekening in het ontwerp van onze communicatie. Door het aanbieden van een diverse middelenmix, het rekening houden met deze doelgroepen in het ontwerp van de diverse middelen en gebruikmakend van gelaagdheid in onze communicatie proberen we deze doelgroepen zoveel als mogelijk te bedienen.

De volgende lijst is samengesteld door middel van een brainstormsessie met het klantenteam van Achmea Pensioenservices en medewerkers van SPN:

1.

Deelnemers met een beperking, zoals visueel beperkten, doven en slechthorenden
In onze reguliere communicatie houden wij rekening met deelnemers met een beperking. Te denken valt aan voice-overs, ondertiteling van video's, infographics en scalable website.
2.

Financieel minder onderlegden en mensen met een mogelijk pensioentekort
Ondanks dat dit wellicht ook twee verschillende groepen kunnen zijn, een mogelijk tekort hoeft niet als reden te hebben dat een deelnemer minder financieel onderlegd is, blijft pensioen is voor financieel minder onderlegden sowieso een moeilijk onderwerp. Om al onze doelgroepen goed te kunnen informeren, activeren en begeleiden, bieden we programma's en tools voor financial wellbeing op verschillende niveaus. We bieden masterclasses en persoonlijke adviesgesprekken.
3.

Mensen die een drempel hebben om hun pensioen zelf te regelen
Pensioen is complexe materie. Niet iedereen heeft voldoende kennis over financiën en beleggen en vertrouwen in het eigen kunnen.

Tabel 1. Overzicht doelgroepen op status en communicatiedoel

Status	Communicatiedoel (huidige regeling)	Aantal totaal	Aantal netto	Aantal bruto
Nieuwe deelnemers	Informeren over de regeling, activeren om een gefundeerde keuze te maken welk beleggingsprofiel het beste past en starten met bewustwording inkomen voor later.	-		
Actieven	Activeren om een gefundeerde keuze te maken welk beleggingsprofiel het beste past en bewustwording inkomen voor later.	8.295	3.842	4.453
Slapers	Informeren over de regeling, activeren om een gefundeerde keuze te maken welk beleggingsprofiel het beste past en bewustwording inkomen voor later.	2.975	1.934	1.041
Ex-partners niet-uitkerend	Volgen hun ex-partner bij de te maken keuzes. Bewustwording inkomen voor later.	7	5	2
Pensioengerechtigden	Informeren over variabele uitkering en spreiding van resultaten over de jaren.	313	300	13
Ex-partners uitkerend	Informeren over variabele uitkering en spreiding van resultaten over de jaren.	48 (vallen onder pensioengerechtigden)	44	4
Deels gepensioneerden (inclusief deelnemers CVP)	Informeren over de stand van het kapitaal en de variabele uitkering en spreiding van resultaten over de jaren	1.360 (vallen onder actieven en slapers)	1.254	106
Arbeidsongeschikten (AO-ers)	Informeren over hun vaste uitkering. Voor op te bouwen pensioen: informeren over de regeling, activeren om een gefundeerde keuze te maken welk beleggingsprofiel het beste past en bewustwording inkomen voor later.	48	27	21
Nabestaanden	Informeren over hun uitkering.	44	38	6
Wezen	Informeren over hun vaste uitkering.	20	13	7
Actieven, arbeidsongeschikten en slapers 55+	Informeren over variabele pensioenuitkering en doorbeleggen. Activeren om een bewuste keuze te maken tussen vast of variabel pensioen. Staat aan vooravond pensioen, begint met plannen van pensionering.	(opgenomen onder betreffende status in deze tabel)		

- **Laaggeletterden**

Laaggeletterden ervaren vaak moeilijkheden bij het begrijpen van pensioeninformatie. Wij schrijven al onze communicatie op leesniveau B1 en waar mogelijk bieden we ook visuele ondersteuning zoals infographics. Soms is leesniveau B1 ook te moeilijk. De groep laaggeletterden is echter zeer beperkt binnen SNPS. De opleidingsgraad is hoog: minimaal een afgeronde MBO-opleiding.

- **Deelnemers die niet op kantoor werken**

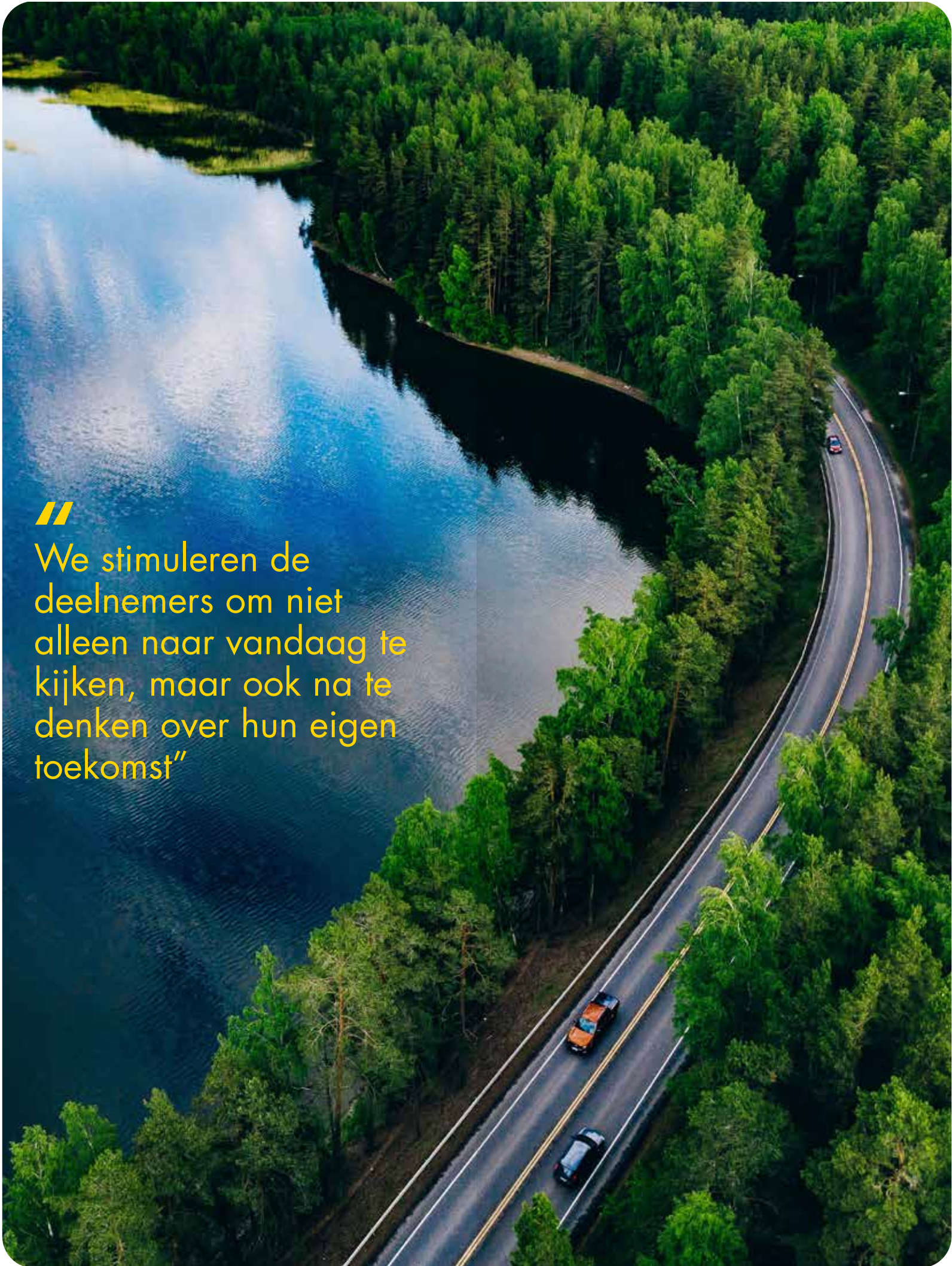
Uit vragen die het klantteam ontvangt blijkt dat deelnemers die niet op kantoor werken, maar bijvoorbeeld op een fabrieksterrein of in ploegendienst, meer dan kantoorpersoneel behoefte hebben aan informatie en bevestiging ("Klopt het wat hier staat?"). Maar een hogere opleidingsgraad betekent niet dat deelnemers een hogere interessegraad hebben in pensioen. We bieden daarom verschillende communicatiemiddelen aan, wat het voor de deelnemer mogelijk maakt de communicatie tot zich te nemen op een manier die bij hem past. Ook bieden we voor deze deelnemers extra uitleg, bijvoorbeeld via een e-learning.

- **Ex-partners**

De groep ex-partners valt onder ofwel slapers ofwel gepensioneerden. Ex-partners staan verder af van SNPS. Ook hebben we van deze groep minder e-mailadressen (zie bij bullet 8). We proberen hen meer te betrekken bij hun pensioenregeling. Zo sturen we een aparte mailing per post met de oproep om hun gegevens te controleren en hun e-mailadres achter te laten.

4. **Deelnemers die werken of gewerkt hebben in het buitenland**

Binnen de Shell pensioenfondsen is er een groep deelnemers die een aantal jaren in het buitenland heeft gewoond en daardoor een deel AOW mist. Tot aan 2006 werd dit gecompenseerd. We attenderen deelnemers erop dat zij mogelijk niet volledig AOW hebben.



// We stimuleren de deelnemers om niet alleen naar vandaag te kijken, maar ook na te denken over hun eigen toekomst"

Voor deze groep is bewustwording hiervan voldoende; uit ervaring met het klantteam weten we dat deze deelnemers vaak hoog opgeleid zijn, een bovenmodaal salaris hebben en vaak zelf kunnen beslissen of zij extra willen sparen. We nemen dit mee in onze algemene communicatie (zoals in de e-learning).

5. **Niet-Nederlandstalige deelnemers**

Shell als internationaal bedrijf communiceert standaard in Nederlands en Engels. De Shell pensioenfondsen volgen deze standaard. Daarnaast zorgen de fondsen ervoor dat de communicatie naast de letterlijke vertaling ook extra uitleg biedt over het Nederlands pensioenstelsel.

6. **Vrouwen**

Vrouwen hebben te maken met specifieke factoren die hun pensioenopbouw beïnvloeden, zoals onderbreking in de loopbaan als gevolg van zorgtaken, scheiding en/of deeltijdwerk, uiteraard kan dit ook het geval zijn bij mannen, maar uit onze data blijkt, dat vrouwen minder klikken op digitale communicatie van het pensioenfonds. Ook uit [onderzoek van Nibud](#) blijkt dat (onder andere) vrouwen het minst weten over pensioen en de transitie. Het is belangrijk dat vrouwen zich bewust zijn van deze uitdagingen en pro-actief stappen ondernemen om een pensioentekort te voorkomen. Daarom proberen wij vrouwen gericht te activeren, onder andere via ons platform "Own It" met meer personal interest artikelen. Dankzij het Own It programma ontving SNPS een communicatie award en werd met 87% van de stemmen Pensioenfonds van het jaar⁹.

7. **Digitaal niet bereikbare deelnemers**

Onze strategie heeft een focus op digitale communicatie. Digitale communicatie zorgt voor een persoonlijker bediening, waardoor beter kan worden aangesloten op deelnemersbehoeften. Daarom is digitale communicatie onze default. SNPS heeft een hoge digitalisatiegraad. Deelnemers met een email adres ontvangen

⁹ PensioenPro Award Goud Communicatie en Pensioenfonds van het Jaar 2024

Tabel 2. Percentage per status dat heeft gekozen voor digitale communicatie en het percentage van e-mailadressen dat in onze administratie bekend is.

% digitaal	E-mailadres bekend	Keuze digitaal
Actieven	99%	88%
Slapers	80%	82%
Pensioengerechtigden	62%	70%
Arbeidsongeschikten	88%	63%
Ex-partners	75%	50%

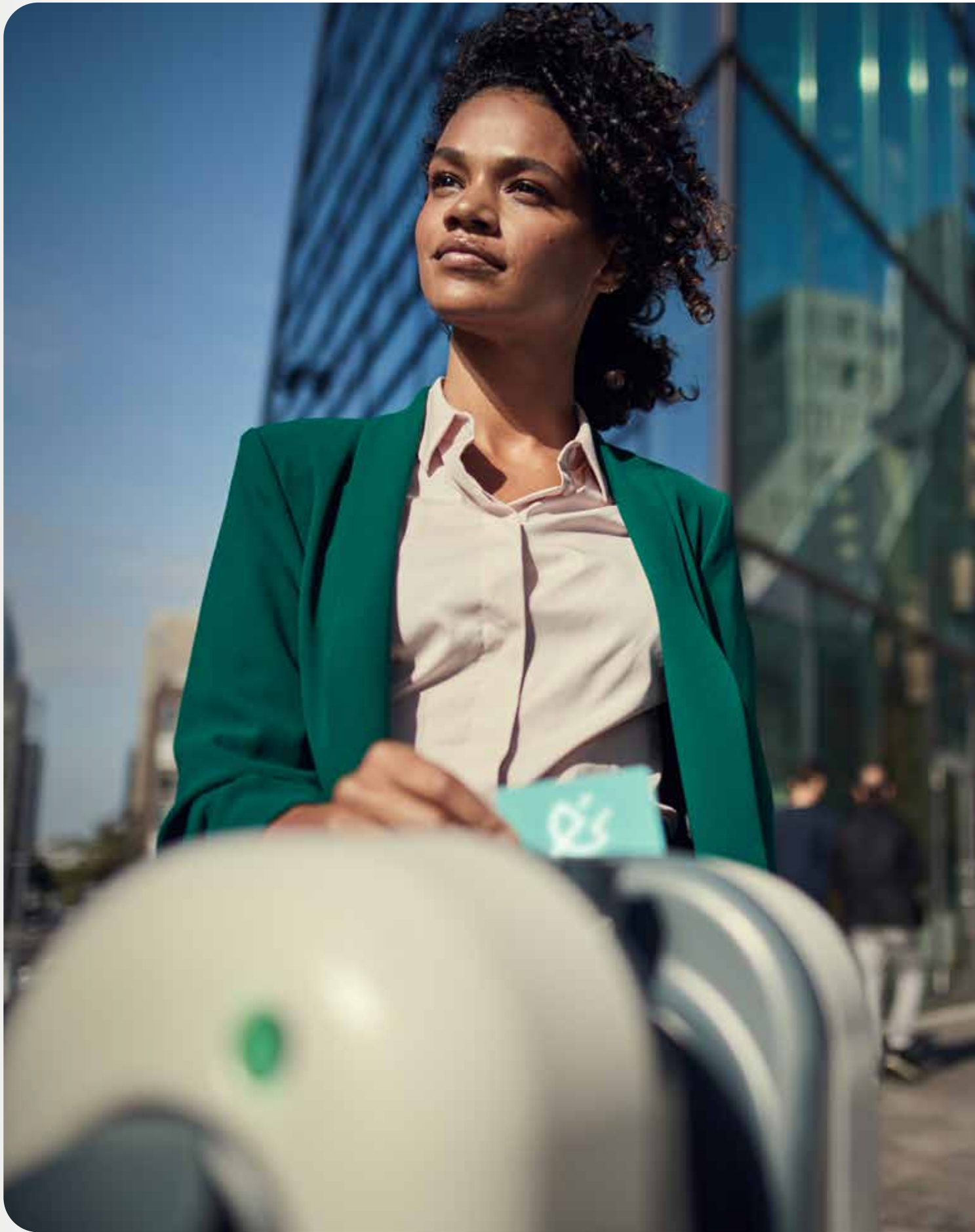
alle communicatie digitaal. Uiteraard zet SNPS extra effort in op om e-mailadressen te blijven verwerven. Deelnemers ontvangen, een paar keer per jaar, ook niet-wettelijke communicatie zoals een postkaart over het jaarverslag of een nieuwjaarsmailing per post. Met deze middelen stimuleren we deelnemers om hun e-mailadres achter te laten. Na elke campagne verwerven meer email-adressen, dit loopt uiteen van 5% tot zelfs 35% nieuwe email adressen. Desondanks blijft er altijd een groep digitaal onbereikbare deelnemers over. Zie tabel 2 voor onze digitaliseringsgraad.

8. **Deelnemers die pensioneren overwegen**
Bij SNPS kun je vanaf een jaar voor je pensioendatum je pensioen aanvragen. Vanaf die datum kunnen deelnemers zich bij ons melden. We begeleiden deze deelnemers bij het maken van passende keuzes. Daarnaast informeren we deze deelnemers extra over de impact van beleggingen en rente¹⁰ bij pensioneren. Bijvoorbeeld met elk kwartaal een [nieuwsbericht](#) over het waardeoverzicht van het kapitaal, zodat je het effect van het rendement en de stand van de rente kunt inzien.
9. **Deelnemers die een arbeidsongeschiktheidspensioen ontvangen**
In de nieuwe pensioenregeling is het

arbeidsongeschiktheidspensioen niet langer onderdeel van de pensioenregeling zoals uitgevoerd door SNPS. Het arbeidsongeschiktheidspensioen wordt rechtstreeks via Shell Nederland vormgegeven, als aanvulling op het bestaande ziekte- en re-integratiebeleid. Shell Nederland zal de werknemers hierover zelfstandig informeren. De nieuwe risicodekking geldt niet voor deelnemers die nu al een arbeidsongeschiktheidspensioen krijgen. Deze deelnemers worden met opgebouwde pensioenaanspraken in het transitieproces meegenomen. Op moment van schrijven van dit plan is nog niet bekend wat exact de wijzigingen zullen zijn voor de deelnemers die al arbeidsongeschiktheidspensioen ontvangen. Zodra dit bekend is richten we voor deze deelnemers extra communicatie in.

10. **Deelnemers die met een life event te maken krijgen**
Life events kunnen een emotionele impact hebben, leiden tot tijdsdruk of een verandering in prioriteit, waardoor mensen minder in staat zijn rationele beslissingen te nemen als het gaat om complexe financiële zaken zoals pensioen. Een life event kan leiden tot verandering in de financiële situatie. Deze mensen hebben extra ondersteuning nodig. Daarom bieden wij beeldbelgesprekken. Zo hebben we extra aandacht voor:

11 10 AFM artikel Rentedip <https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2024/juli/tb-bijna-gepensioneerden-rentedipl>



- deelnemers die in dienst komen
- wezen en nabestaanden
- deelnemers die gaan scheiden/net zijn gescheiden
- deelnemers die uit dienst gaan
- deelnemers die gaan verhuizen naar het buitenland
- partners van deelnemers die overlijden.

Stakeholders (buiten beschouwing van dit plan)

Naast de deelnemers onderscheiden we secundaire doelgroepen. Deze vallen buiten scope van dit communicatieplan, dat zich alleen richt op de communicatie met de deelnemer (iedere persoon die een (aanspraak op) pensioen heeft vanuit SNPS).

Het fonds heeft verschillende stakeholders zoals de werkgever, Voeks, de COR en toezichthouders. Daarnaast zijn er interne doelgroepen, zoals het Verantwoordingsorgaan. Het totale speelveld beslaat veel verschillende partijen, zoals weergegeven in Figuur 2.

In onze aanpak monitoren we uitingen en reacties op externe media. SNPS gaat over naar een nieuwe regeling per 1 januari 2026 en is daarmee niet first mover. Het is denkbaar dat ervaringen van first movers leiden tot persaandacht en bij de deelnemers van SNPS leiden tot vragen of onrust. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen nemen we de deelnemer al ver voor de daadwerkelijke overgang mee in de veranderingen.

2.2 Overzicht communicatie per doelgroep

Om de communicatiebehoefte per doelgroep in kaart te brengen kijken we eerst naar de gevolgen van de wijziging van de pensioenregeling voor de deelnemers: wat blijft hetzelfde en wat wijzigt er in de regeling. Verderop in dit communicatieplan leggen we uit hoe we met deelnemers communiceren over deze wijzigingen.

2.2.1 Wat blijft hetzelfde?

Premieregeling

De nieuwe pensioenregelingen bij SNPS (zowel de bruto regeling als de nettopensioenregeling) worden flexibele premieregelingen. De huidige regelingen lijken hier al veel op.

Levenslang ouderdomspensioen

Voor zowel de bruto regeling als de nettopensioenregeling geldt dat het ouderdomspensioen levenslang blijft, dat Shell Nederland en de werknemer samen pensioenpremie blijven inleggen en dat het pensioenvermogen collectief belegd blijft binnen de aangeboden Life-Cycles.

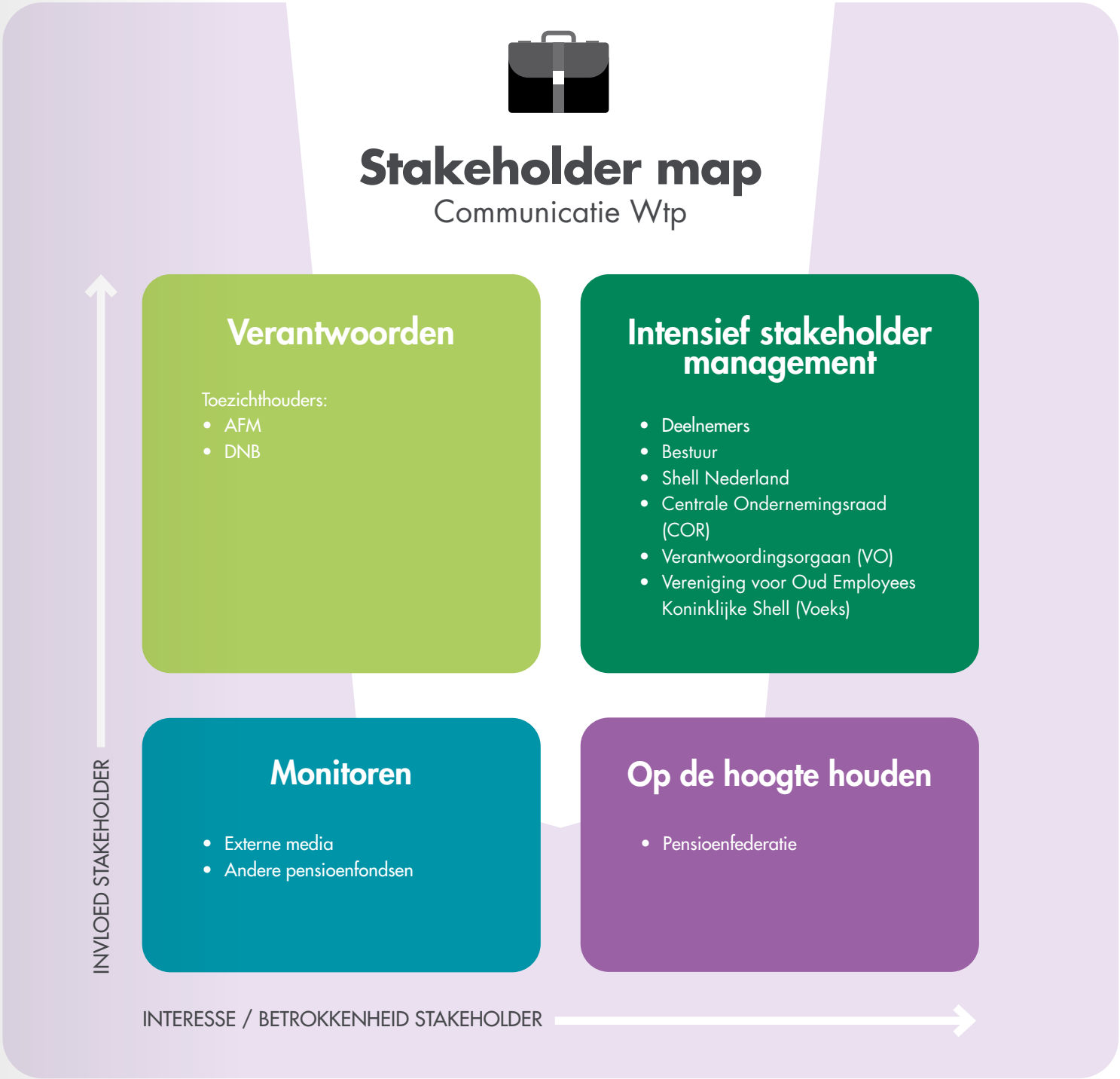
Beleggingskeuzes

Premies worden belegd volgens een Life-Cycle profiel naar keuze: neutraal, offensief of defensief. Dit is een belangrijke keuze waarbij we de deelnemer goed ondersteunen. Daarvoor maken we onder andere gebruik van een e-learning en ons online keuzehulpmiddel de Beleggingsbalans. De Beleggingsbalans is in samenwerking met Achmea Pensioenservices ontwikkeld en bevestigd in wetenschappelijk [onderzoek](#) uitgevoerd door Netspar en de Erasmus Universiteit. Deze uitkomsten zijn gedeeld met de AFM. Met de Beleggingsbalans bepaalt de deelnemer eenvoudig welk profiel het beste bij hem past. Maakt een deelnemer géén keuze voor een profiel, dan komt hij in het profiel ‘neutraal’ dat door het pensioenfonds is bepaald op basis van een risicopreferentieonderzoek¹¹.

Opt-out nettopensioenregeling

In de SNPS nettopensioenregeling bouwt de deelnemer pensioen op over het salaris boven de fiscale grens van de bruto regeling. De overheid heeft een fiscale grens bepaald waarbinnen pensioen kan worden opgebouwd uit brutoloon. Voor het inkomen *boven* deze grens kan alleen nog voor pensioen worden gespaard uit het netto-inkomen (na loonbelasting). De fiscale grens om mee te doen aan de nettopensioenregeling is ongeveer € 120.000,-. In tegenstelling tot de basis pensioenregeling (tot de fiscale grens) is deelname aan de nettopensioenregeling niet verplicht. Deelnemers doen automatisch mee en ontvangen hierover bericht. Het is op elk moment (maandelijks) mogelijk

¹¹ Bijlage 06: Risicopreferentieonderzoek SNPS 2022



Figuur 2: Stakeholder map Communicatie Wtp

om niet meer deel te nemen (opt out). Met de nettopensioenregeling bouwt de deelnemer kapitaal voor ouderdomspensioen op en heeft hij recht op premievrijstelling bij (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid (PVI). Daarnaast is het overlijdensrisico tijdens actief deelnemerschap verzekerd.

Keuze vast of variabel pensioen

Bij pensionering komt het pensioenkapitaal vrij. Met dat kapitaal koopt de deelnemer een pensioen aan. De deelnemer kan kiezen voor een

variabele uitkering bij SNPS of voor een vaste uitkering via een verzekeraar. Een vast pensioen biedt zekerheid: de deelnemer weet namelijk van tevoren hoeveel hij krijgt. De rente op moment van pensioneren is van invloed op de hoogte van de aan te kopen uitkering bij de verzekeraar¹².

In het jaar dat de deelnemer 58 wordt maakt hij een voorlopige keuze. Op dat moment informeren wij de deelnemer uitgebreid over de keuzes die hij heeft. Hiervoor is een uitgebreide klantreis

¹² Bijlage 07: Brochure Keuze vast of variabel pensioen SNPS

¹³ Bijlage 08: Klantreis Keuze vast of variabel pensioen SNPS

ontwikkeld met diverse middelen¹³. Kiest hij voor variabel, dan begint de deelnemer vanaf dat moment al met het aankopen van pensioen via het Collectief Variabel Pensioen (hierna CVP). Bij pensioneren maakt de deelnemer een definitieve keuze voor een vast of variabel pensioen. Bij een variabel pensioen blijft de deelnemer na zijn pensioendatum doorbeleggen. De deelnemer profiteert zo van positieve beleggingsresultaten. Maar als de beleggingen dalen heeft hij daarvan ook nadeel. Het resultaat van de beleggingen (positief of negatief) spreidt SNPS over 5 jaar uit. Zo beweegt het pensioeninkomen geleidelijk mee met de beleggingsresultaten, maar worden grote fluctuaties beperkt.

Keuzes bij pensioneren

De deelnemer houdt verschillende keuzes bij pensioneren. Deze veranderen wel op onderdelen. Een totaaloverzicht staat bij ‘Wat verandert er in de regeling?’.

Pensioenuitkering

De pensioengerechtigden van SNPS houden net als nu een variabele uitkering.

2.2.2 Wat verandert er in de regeling?

Premie-inleg

Werkgeverspremie

De werkgeverspremie verandert van een leeftijdsafhankelijke naar een leeftijdsonafhankelijke premie van 21% van de pensioengrondslag. Dit is exclusief de kosten voor de risicopremies (ongeveer 5%) voor het nabestaandenpensioen bij overlijden in actieve dienst, voor het PVI bij arbeidsongeschiktheid en de uitvoeringskosten. De risicopremies en de administratiekosten zullen (net als nu) door Shell Nederland worden betaald. Voor de nettopensioenregeling worden de risicopremies net als nu door de deelnemer gedragen.

Werknemersbijdrage

In de nieuwe regeling kan de deelnemer zelf kiezen hoeveel werknemersbijdrage hij inlegt. Voor de bruto pensioenregeling wordt de bijdrage standaard 7% van de pensioengrondslag (2% verplicht,

5% vrijwillig). De bijdrage in de huidige regeling is vast 2%. Op het moment van schrijven van dit plan is nog niet duidelijk of deze vrijwillige bijdrage fiscaal mogelijk is.

Actieve deelnemers kunnen de bijdrage aanpassen binnen de fiscaal maximale premieruimte. Deze is nu 30%. Dit betekent dat naast de werkgeverspremie van 21% deelnemers minimaal 2% en maximaal 9% van de pensioengrondslag zelf kunnen bijdragen.

De voorgestelde vlakke, leeftijdsonafhankelijke, premie is een verbetering van de pensioenregeling ten opzichte van de huidige beschikbare premieregeling. Een verhoogde werkgeverspremie van 21% en een standaard werknemerspremie van 7% zorgt voor een verhoogde totale bijdrage aan het pensioen en draagt bij aan een koopkrachtig pensioen.

Voor de nettopensioenregeling is het ook mogelijk om vanuit het netto salaris tot het maximaal fiscale premiepercentage bij te sparen (15% op netto basis). De exacte percentages hiervoor zijn op moment van schrijven van dit communicatieplan nog niet bekend.

De keuze voor de werknemersbijdrage zal via het HR-portaal verlopen. Ondanks dat op het moment van schrijven de beschikbaarheid van een persoonlijke rekentool voor deelnemers nog niet is bevestigd, zal SNPS, met de ambitie die gesteld is op keuzebegeleiding, ervoor zorgen dat een dergelijke tool beschikbaar komt, zodat deelnemers de impact van hun keuzes op hun verwachte pensioenresultaat kunnen berekenen.

Partnerpensioen bij overlijden voor de pensioendatum

Als een deelnemer in actieve dienst overlijdt, is in de nieuwe regeling de hoogte van het partnerpensioen onafhankelijk van het aantal (te bereiken) dienstjaren bij Shell en bedraagt 35% van het gemaximeerde pensioengevend inkomen (zonder aftrek van franchise). Op dit moment is de hoogte van het partnerpensioen daarvan wel afhankelijk. Daarnaast wordt in de nieuwe regeling de uitkering variabel met een vaste stijging van 2% per jaar.

Tijdelijk partnerpensioen bij overlijden in actieve dienst

Het tijdelijk partnerpensioen (dat wordt betaald tot het moment dat de partner de 68-jarige leeftijd bereikt) wordt in de nieuwe regeling via een risico-verzekering gedekt op basis van een vast bedrag: het maximaal fiscaal toegestane ANW-hiaat (2024: € 19.080,-). Mogelijk wijzigt de ingangsdatum van het tijdelijk partnerpensioen naar AOW-datum. Zodra bekend passen we de communicatie hierop aan.

Partnerpensioen nettopensioenregeling

Voor de *nettopensioenregeling* is er na transitie een doorlopend partnerpensioen op voorwaarde dat de partner vooraf bekend is bij SNPS:

- Voor huidige en nieuwe SNPS-deelnemers geldt een dekking op netto basis van 17,5%.
- Kosten worden onttrokken aan de premie die wordt ingelegd.

Het huidige nettopartnerpensioen is de som van 0,56% van de pensioengrondslag plus het overgangsrecht tot en met 31 december 2014.

Partnerpensioen bij overlijden na de pensioendatum

Hiervoor geldt, net als in de huidige regeling, de gemaakte keuze op het moment van pensionering (uitruil partnerpensioen); dit is geen risicoverzekering.

Partnerpensioen na uitdiensttreding

Zodra de deelnemer uit dienst treedt, valt deze (net als in de huidige regeling) niet langer meer onder de dekking van de risicoverzekering. Er is dan dus geen partnerpensioen. Er geldt wel een standaard uitlooperperiode van 3 maanden. Op dit moment is er alleen een uitlooperperiode bij een WW-uitkering. Het uitgangspunt is dat de deelnemer vervolgens elders in dienst treedt en dan bij de nieuwe werkgever onder de dekking van de risicoverzekering zal vallen. Op deze manier wordt een ‘dubbele dekking’ voorkomen. Als de deelnemer toch de risicoverzekering wil voortzetten (na de uitlooperperiode van 3 maanden), bijvoorbeeld omdat er nog geen zicht is op een nieuwe baan, dan kan hij de

dekking op vrijwillige basis laten doorlopen (jaarlijkse opt-out mogelijkheid). De premie hiervoor wordt betaald uit het eigen pensioenkapitaal van de deelnemer.

Partnerbegrip

Ook als de partner van de deelnemer niet vooraf bekend is bij SNPS, kan deze na overlijden aanspraak maken op partnerpensioen, als er een notariële samenlevingsovereenkomst is of een gezamenlijke samenlevingsverklaring (trouwen en geregistreerd partnerschap komt via de BRP bij SNPS). Dit is van toepassing op de SNPS bruto pensioenregeling. Voor de nettopensioenregeling wordt het ‘bepaald partner’ principe gehanteerd.

Wezenpensioen

Overlijdt de deelnemer tijdens actieve dienst, dan wordt het wezenpensioen 8% van het pensioengevend inkomen tot het maximum (zonder aftrek franchise). Het wezenpensioen geldt tot de leeftijd van 25 jaar. In geval van een volle wees geldt een dubbele dekking (16%). Bij nieuwe wezen wordt de uitkering variabel met een vaste stijging van 2% per jaar. Het huidige wezenpensioen is een vaste uitkering tot 18 jaar of 24 jaar bij een studerend kind. Bij overlijden na uit dienst is er (net als in de huidige regeling) geen recht op wezenpensioen. Op moment van schrijven wordt bekeken hoe om te gaan met al ingegaan wezenpensioen. Voor de nettopensioenregeling is geen rekening gehouden met wezenpensioen.

Arbeidsongeschiktheid

In de nieuwe pensioenregeling is het arbeidsongeschiktheidspensioen niet langer onderdeel van de pensioenregeling zoals uitgevoerd door SNPS. Het arbeidsongeschiktheidspensioen wordt rechtstreeks via Shell Nederland vormgegeven, als aanvulling op het bestaande ziekte- en re-integratiebeleid. Shell Nederland zal de werknemers hierover zelfstandig informeren.

De premievrije voortzetting van de pensioenopbouw vindt, net als nu, wel binnen zowel de bruto regeling als de nettopensioenregeling plaats.

De nieuwe risicodekking geldt niet voor deelnemers die nu al een arbeidsongeschiktheidspensioen



krijgen. Op het moment van schrijven is nog niet duidelijk hoe wordt omgegaan met al ingegaan arbeidsongeschiktheidspensioen. Zodra dit bekend is nemen we dit mee in onze communicatiestrategie.

Keuzes bij pensioneren

De deelnemer heeft verschillende keuzes op pensioendatum:

- Vervroegen van de ingangsdatum van het pensioen (de termijn wordt wel aangepast tot 10 jaar voor de AOW-leeftijd van de deelnemer).
- Uitstellen van de ingangsdatum.
- Mogelijkheid van deeltijdpensioen.
- Inkoop AOW-overbrugging: als de deelnemer eerder dan op de AOW-datum met pensioen gaat, kan hij kiezen voor extra overbrugging totdat de AOW-uitkering ingaat.
- Gelijkblijvende (default)/stijgende/dalende variabele uitkering.
- Keuze voor geen partnerpensioen (uitruil partnerpensioen).
- Eenmalig maximaal 10% afkoop van de opgebouwde pensioenaanspraken (mits wettelijk toegestaan) op de feitelijke pensioendatum.

Keuze pensioenbedrag ineens

Het wordt in de toekomst waarschijnlijk mogelijk om 10% van het pensioen in 1 keer op te nemen wanneer een deelnemer met pensioen gaat. Dit is afhankelijk van het wetgevingstraject. Als de deelnemer hiervoor kiest, krijgt hij tot maximaal 10% van het opgebouwde ouderdomspensioen op zijn rekening gestort. Er zijn wel voorwaarden aan verbonden. Ook heeft het gevolgen voor de pensioenuitkering, en kan het gevolgen hebben voor toeslagen en belastingen.

De wijzigingen in de regeling zijn anders voor verschillende doelgroepen. In bijlage 09¹⁴ brengen we voor de verschillende groepen in kaart wat de impact is van de overgang naar de nieuwe regeling.

¹⁴ Bijlage 09: Overzicht veranderingen op deelnemersstatus SNPS

2.2.3 Compensatie

Op dit moment kennen de huidige SNPS-pensioenregelingen een leeftijdsafhankelijke premie. De overgang naar een vlakke, leeftijdsafhankelijke premie heeft gevolgen voor de actieve deelnemers van SNPS. Om voor deze pensioenregelingen een evenwichtige transitie te waarborgen, hebben Shell Nederland en de COR een overgangsmaatregel getroffen. Als sprake is van nadelige gevolgen voor een deelnemer als gevolg van de overgang naar een vlakke premie, dan wordt dat nadeel via het salaris vanuit de werkgever gecompenseerd. De deelnemer kan indien hij dit wenst deze compensatie gebruiken voor extra vrijwillige werknemersbijdrage. De deelnemersbijdrage wordt standaard 7% van de pensioengrondslag (2% verplicht, 5% vrijwillig). Dit betekent dat de deelnemer nog maximaal 2% van de pensioengrondslag extra kan bijdragen. Zodra bekend is in welk systeem de deelnemer dit kan berekenen en aanvragen, zullen we de communicatie hierop aanpassen.

Een uitzondering op de compensatieregeling vormen wellicht de deelnemers die al arbeidsongeschikt zijn. Op moment van schrijven van dit plan moeten berekeningen nog uitwijzen of dit het geval is.

In aanvulling op deze compensatie wordt een extra aanvulling in de bruto pensioenregeling toegekend aan huidige actieve deelnemers ten behoeve van toekomstige evenwichtigheid. Deze aanvulling wordt ook via het salaris betaald. Daarmee worden deze deelnemers in een vergelijkbare positie gebracht met nieuwe deelnemers in de nieuwe pensioenregeling.

Deelnemers die uit dienst gaan verliezen deze compensatie. Hier attenderen we de deelnemer op.

2.2.4 Informatie die volgens de wet verplicht is

In tabel 3 geven we een overzicht van de informatie die volgens de wet verplicht is en voor welke doelgroepen deze informatie relevant is.

Tabel 3: Informatie volgens de wet verplicht per doelgroep

Informatie – Volgens de wet verplicht	Actieven (incl. AO-ers)	Slapers	Ex-partners niet uitkerend verevend	Pensioengerechtigden (incl. nabestaanden en ex-partners verevend)	Deels gepensioneerden
Publicatie implementatieplan op de website <i>Artikel 150i, lid 5 Pensioenwet</i> Plus informeren over de indiening en de inhoud van het communicatieplan en over het verdere proces.	√	√	√	√	√
Waardeoverdracht <i>Artikel 83 en 84 en 150r, Pensioenwet</i> Informatie over inkomende waarden in het kader van de collectieve waardeoverdracht, waaronder begrepen de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten in het pensioenreglement. Informeren over mogelijke freeze van individuele waardeoverdracht bij overgang naar nieuwe systemen. Dit is op moment van schrijven nog niet duidelijk.	√	√			
Herziening <i>Artikel 145, Pensioenwet</i> Indien er een herziening nodig is (correctie van verleden), dan hierover aan betrokken deelnemers informeren en op de website conform herzieningenbeleid.	√	√	√	√	√
Transitieoverzicht voor en na de overgang (dit had je, dit krijg je) <i>Artikel 150j, tweede lid, aanhef en onder a, Pensioenwet</i> <i>Of Artikel 145i, tweede lid, aanhef en onder a, Wet verplichte beroepspensioenregeling</i> - 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 ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen 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 ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario. - Een toelichting op de verschillen tussen het transitieoverzicht voor en na de overgang.	√	√	√	√	√
Compensatieregeling <i>Artikel 150f, Pensioenwet</i> Compensatieregeling zal via de werkgever gaan aangezien dit via het salaris verloopt. Op moment van schrijven is nog niet duidelijk hoe de procedure verloopt.					
Vragen en klachten <i>Artikel 48b, Pensioenwet</i> Informatie over het stellen van vragen, over de interne klachtenprocedure en een verwijzing naar het pensioenregister.	√	√	√	√	√
Overige gegevens <i>Artikel 46a, lid 1, onder a, Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling</i> In ieder geval wordt ook het volgende opgenomen: a. de persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde; b. naam en contactadres van de uitvoerder; c. de peildatum waarop de informatie betrekking heeft; d. het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum; e. de pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis; f. de hoogte van de dekking van het partnerpensioen voor en na de peildatum; g. uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum; h. informatie over het stellen van vragen aan de uitvoerder, over de interne klachtenprocedure van de uitvoerder en een verwijzing naar het pensioenregister.	√	√	√	√	√

2.3 Informatiebehoeften van deelnemers

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

1. Deelnemersonderzoek

Het creëren van de juiste communicatie omtrent de Wtp is essentieel om begrip en kennis rondom de nieuwe regeling te creëren. Daarom hebben de Shell Pensioenfondsen in samenwerking met MetrixLab een onderzoeksprogramma opgezet om met name kennisdoelstellingen te kunnen monitoren. Daarnaast kijken we naar de mogelijkheid om deel te nemen aan de Monitor Deelnemerservaringen Netspar.

2. Data-analyse

SNPS verzamelt en analyseert elk kwartaal de communicatiedata van deelnemers, zoals de opening rate van nieuwsbrieven, het maken van actieve keuzes en het gebruik van portaal en website. Daarnaast bekijkt SNPS wekelijks samen met het klantteam de meest gestelde vragen en klachten van deelnemers. Dit helpt bij het identificeren van trends en behoeften.

3. Enquêtes en interviews

SNPS voert enquêtes en diepte-interviews uit om communicatie achteraf te analyseren maar ook voorafgaand aan het uitsturen van communicatie worden de verwachtingen, wensen en zorgen onderzocht om de huidige houding te begrijpen en hier communicatie op aan te passen.

4. Samenwerking met stakeholders

SNPS werkt nauw samen met de werkgever,

COR en Voeks tijdens de transitie om additioneel inzicht te verkrijgen in de behoeften van deelnemers. Daarnaast gebruiken we inzichten en feedback vanuit het bestuur en verantwoordingsorgaan.

5. Benchmarking

Het is gebruikelijk om deelnemerskenmerken te vergelijken met die van andere pensioenfondsen om afwijkingen en specifieke behoeften te identificeren.

6. Overige relevante inzichten

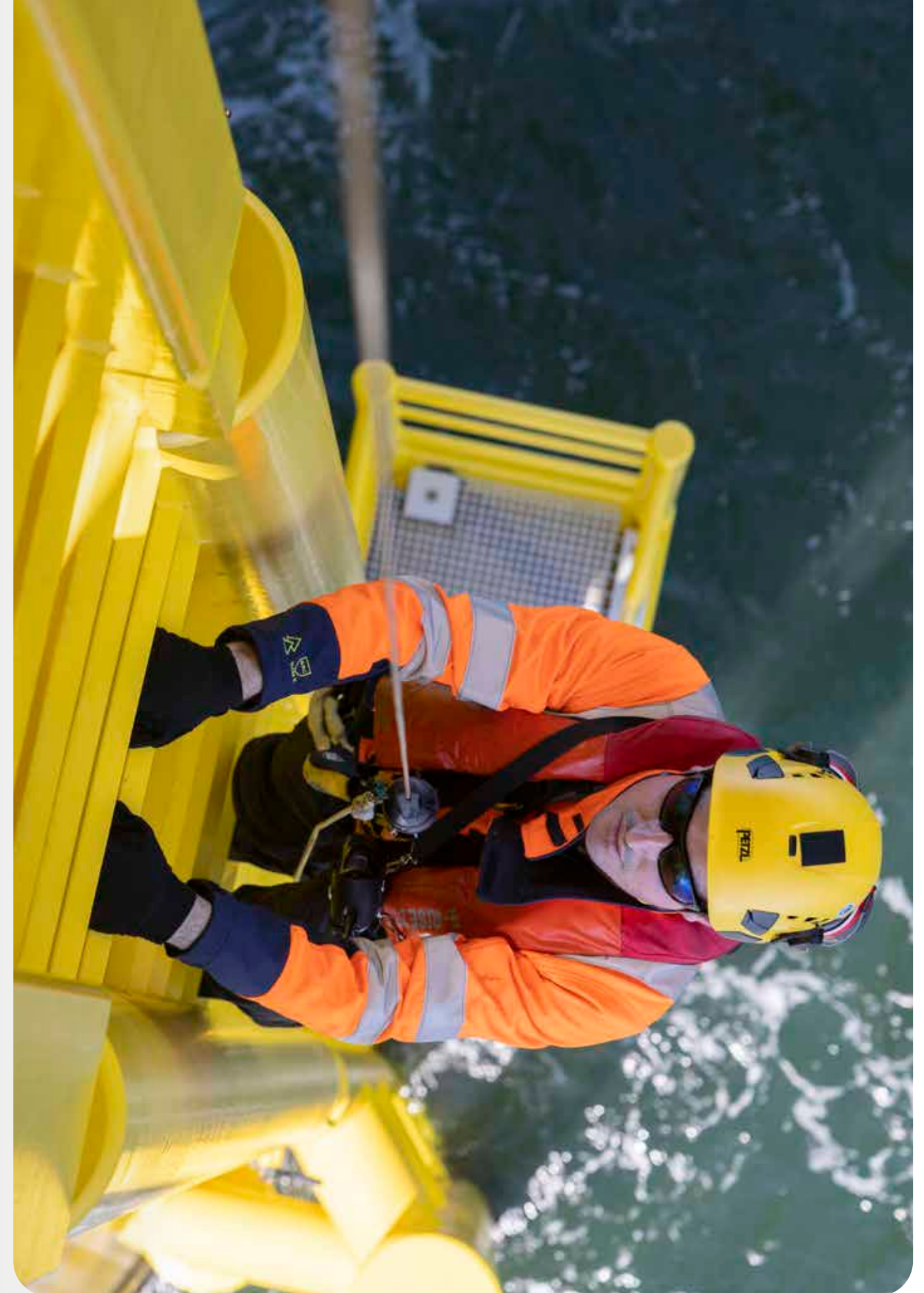
De communicatieafdeling van SNPS bestudeert regelmatig relevante literatuur, onderzoeksrapporten en neemt regelmatig deel aan kennissessies om context en vergelijkingen met andere populaties te verkrijgen.

Door deze methoden te combineren, krijgen wij een goed gefundeerd beeld van de behoeften en kenmerken van deelnemers bij SNPS. Hieronder beschrijven we de inzichten en learnings die wij tot nu toe hebben opgedaan meenemen in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling. In hoofdstuk 6 beschrijven we hoe we dit de komende jaren blijven vormgeven.

2.3.1 Deelnemersonderzoek

Het onderzoeksprogramma in samenwerking met MetrixLab is erop gericht om de deelnemersbehoefte nader te onderzoeken en onze kennisdoelstellingen te monitoren.

We starten met onderzoek op de (informatie)-behoeftes en perceptie van de Wtp (Q1 2025). Daarna onderzoeken we specifieke communicatiemiddelen, om deze tijdig te optimaliseren en daardoor het gewenste effect te laten hebben. Het onderzoeken en het verwerken van de terugkoppeling is een meerjarig traject. Dit traject zal tot



in de runfase doorlopen. We willen graag onder de deelnemers de volgende vragen beantwoord hebben:

- Waar hebben deelnemers behoefte aan qua informatie & communicatie?
- Wat zijn hun grootste vragen/ onduidelijkheden?
- Begrijpen deelnemers de wijziging door de Wtp en de impact ervan op hun pensioen?

- Welke informatie/communicatie is het meest effectief in het verbeteren van de kennis?
- In hoeverre verbetert de kennis na communicatie hierover?
- Zijn er verschillen in uitkomsten tussen deelnemers van SSPF en SNPS, status van de deelnemer en leeftijd?
Zie Figuur 3 voor de onderzoeksopzet.

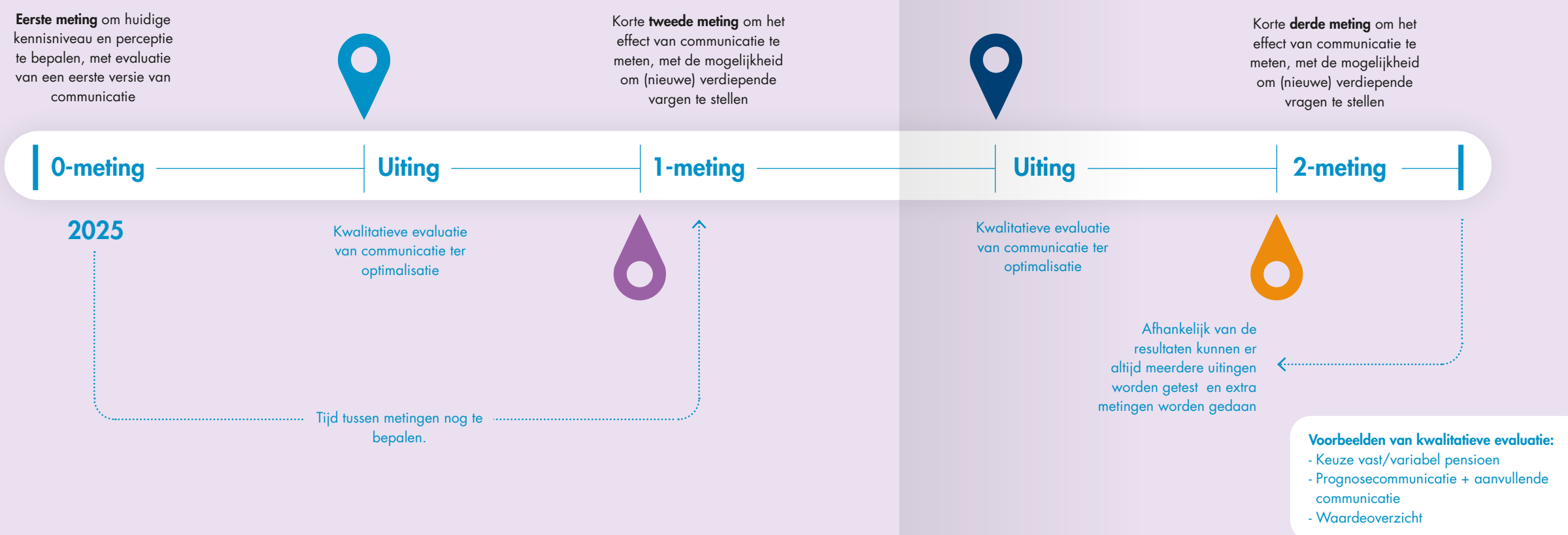
2.3.2 Data-analyse

We meten de effectiviteit van elke campagne. Elk kwartaal evalueren we websitebezoek en portaalbezoek (zie hoofdstuk 6). Uit deze metingen nemen we de volgende learnings mee:

- **E-learning SNPS: uitleg over je pensioen**
Pensioen kan best taaie kost zijn. Maar het is wel belangrijk om te begrijpen wat er voor je geregeld is en wat je zelf kunt doen. Uit onderzoek van de Shell Pensioenfondsen (MetrixLab 2019) blijkt dat deelnemers wél graag willen weten hoe hun pensioen werkt. Maar dat ze zelf vinden dat hun kennisniveau te laag is.

Vanuit de ambitie om deelnemers te helpen bij hun financial wellbeing ontwikkelde SNPS hiervoor een e-learning voor nieuwe (en met terugwerkende kracht bestaande) deelnemers. Een interactieve, leuke en boeiende training met uitleg over het Nederlandse pensioenstelsel en de pensioenregeling. Uit de eerste cijfers blijkt dat onder nieuwe deelnemers 21% de e-learning bekijkt. Hier wordt nog nader onderzoek op gedaan. Het betreft hier vaak jonge mensen die minder bezig zijn met hun pensioen. Uit de analyse van de e-learning vast-variabel pensioen blijkt dat de deelname hoger is (zie verder).

De opzet van het deelnemersonderzoek bestaat uit meerdere stappen en metingen



Figuur 3: Opzet deelnemersonderzoek Wtp

- **Mailing risicoprofiel: activeren bewuste keuze**
Eens per jaar attenderen we deelnemers op de mogelijkheid een keuze te maken voor hun risicoprofiel. We begeleiden hen een keuze te maken die bij hen past met de online tool in het portaal (de Beleggingsbalans). In 2024 is de mailing voor activeren risicoprofiel geoptimaliseerd. 50% opende de e-mailing en 37% klikte door. In totaal wijzigden 325 actieve deelnemers hun risicoprofiel naar aanleiding van de mailing. Normaal zijn dit er een paar per dag.

- **Campagne keuze vast of variabel pensioen: 84% bewuste keuze**
In de huidige regeling maken deelnemers in het jaar dat ze 58 worden de keuze tussen een vast of variabel pensioen (deelname aan Collectief Variabel Pensioen (CVP)). Hierop hebben we een customer journey ontwikkeld en door de jaren heen geoptimaliseerd. Ook bieden we een e-learning aan om de keuze tussen een vast of variabel pensioen goed te begrijpen (Zie Figuur 4).

Vanuit onze ambitie om iedereen bewust te laten kiezen voor zijn pensioen hebben we sinds de introductie van het CVP de communicatie naar onze deelnemers elk jaar geanalyseerd. Op basis daarvan optimaliseerden we onze communicatie steeds verder, met als resultaat een enorme stijging in het percentage dat bewust een keuze maakt. Van 54% in 2018 tot maar liefst 84% in 2023. Respondenten van het onderzoek die geen keuze hebben gemaakt geven aan dat zij wisten dat de default een variabel pensioen was en dat zij dit graag wilden.

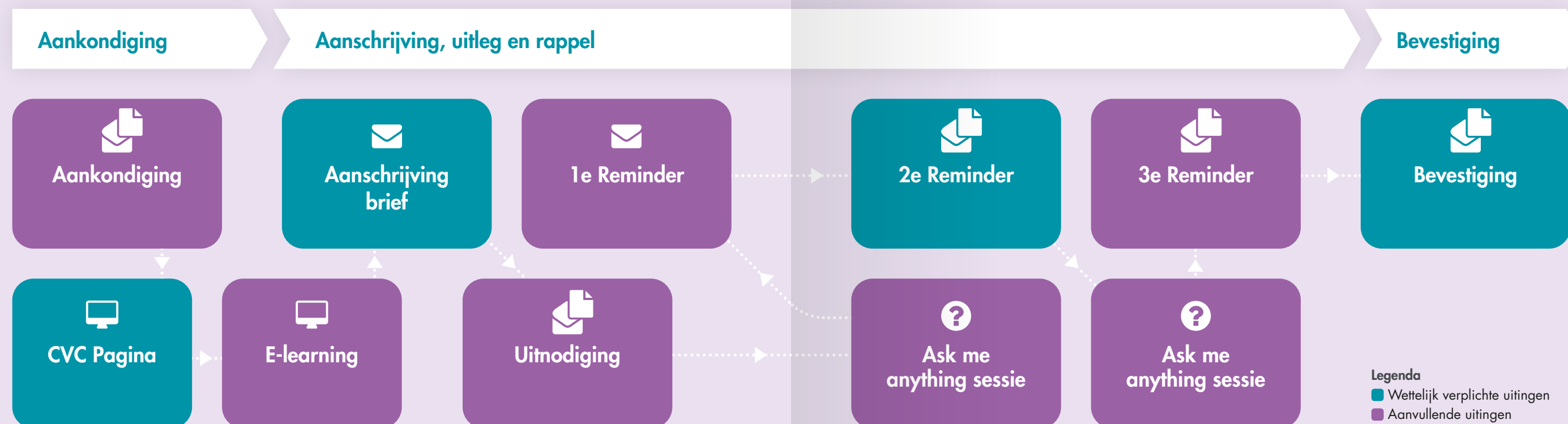
Belangrijkste learnings en resultaten (uitvraag maart 2024):

- 100% vindt de informatie compleet.
- 60% gebruikt de e-learning om een keuze te maken.
- 98% begrijpt het verschil tussen een vast en variabel pensioen.

We nemen deze klantreis en de gebruikte middelen mee in de opzet van dit communicatieplan. De e-learning neemt hier een belangrijke plaats in.

Zo helpen wij de deelnemer

Kiezen: vast of variabel pensioen



Figuur 4: Communicatiereis keuze vast-variabel

- **Nieuwsbrief: meest gebruikte communicatiemiddel**

Deelnemers waarderen de nieuwsbrief hoog. Gemiddelde opening rate is 73% in 2023. We gebruiken de nieuwsbrief om deelnemers up to date te houden over de aankomende veranderingen.

- **Analyse klantsignalen**

We monitoren elke week of er Wtp-gerelateerde vragen binnenkomen volgens een vaste procedure¹⁵. Tot nu toe zijn er vanuit SNPS-deelnemers geen vragen.

Tijdens de transitieperiode analyseren we vragen en klachten die binnenkomen, bijvoorbeeld bij ons klantcontactcentrum, via de website of via oproepen in mailings. We trekken hier learnings uit en passen, als nodig, onze communicatie aan.

2.3.3 Enquêtes en interviews

- **Risicopreferentieonderzoek SSPF 2024¹⁶**

Aangezien ook binnen SSPF veel deelnemers deelnemen aan de nettopensioenregeling van SNPS nemen we relevante learnings uit dit onderzoek ook in dit communicatieplan mee:

- Actieven zijn het best op de hoogte van de veranderingen in het nieuwe pensioenstelsel, gepensioneerden het minst.
- Deelnemers ontvangen vanuit het fonds liefst laagdrempelige ondersteuning via een online tool, maar met name actieven stellen ook prijs op een persoonlijk gesprek met een extern financieel adviseur en groepsbijeenkomsten of webinars.

- **Risicopreferentieonderzoek SNPS 2022¹⁷**

80% van de ondervraagden geeft aan een tegenvaller van 20% op pensioendatum te kunnen opvangen. Dit geeft aan dat de gevoeligheid van een variabele uitkering bij de huidige SNPS-deelnemers niet hoog is. Let wel; in deze doelgroep zitten nu veel mensen met een

nettopensioen. Mogelijk wordt de gevoeligheid voor een variabele uitkering daardoor in de toekomst hoger. We houden hiermee rekening in de communicatie door dit voldoende onder de aandacht te brengen.

- **Communicatieonderzoek 2019¹⁸, 2022¹⁹**

Het onderzoek van 2019 is gehouden door Metrixlab onder actieve deelnemers van zowel SSPF als SNPS.

Uit dit onderzoek blijkt:

- **Hoge mate van interesse**

Pensioen wordt belangrijk en relevant gevonden, maar gebrek aan tijd, leeftijd (urgentie) en complexiteit zorgen ervoor dat men zich er niet altijd al in heeft verdiept. Hoe dichter bij de pensioenleeftijd, hoe meer de interesse, betrokkenheid en kennis toeneemt. Dit betekent echter niet dat jonge deelnemers niet betrokken willen worden: ook zij willen benaderd worden met relevante en actiegerichte informatie. Engelstaligen hebben een sterke interesse en behoefte aan informatie, mede doordat de communicatie op moment van uitvragen niet voldoende aansloot.

Naar aanleiding van dit onderzoek heeft SNPS haar communicatie voor anderstaligen uitgebreid.

- **Verbetering kennisniveau mogelijk**

Het kennisniveau over pensioen kan omhoog: dit geven deelnemers zelf aan en de resultaten van de kennisvragen onderschrijven dit. Informatie over het eigen pensioenfonds (met name gericht op jongeren en deelnemers SSPF) en de nettopensioenregeling kan verder verbeterd worden, met daarnaast ook aandacht voor onderwerpen als partnerpensioen en arbeidsongeschiktheid.

- **Beoordeling communicatie is goed**

Huidige communicatie(middelen) worden goed beoordeeld en positief ontvangen.

Mijn-Flexplanner op mijn-Shellpensioen (de pensioenplanner) heeft veel potentie en kan bijdragen aan een hogere betrokkenheid: de planner wordt nog niet door iedereen gebruikt (met name minder onder jongere deelnemers en Engelstaligen) maar de tevredenheid onder gebruikers is wel hoog.

- **Persoonlijke en actiegerichte informatie is gewenst**

Hoewel alle groepen behoefte hebben aan persoonlijke en actiegerichte informatie, zal de contentstrategie per groep moeten verschillen. Met name de oudere deelnemers hebben grote behoefte aan een persoonlijk gesprek. Communicatie zal afgestemd moeten worden op kennisniveau, relevantie en urgentie.

Het onderzoek van 2022 is gehouden onder pensioengerechtigden en slapers van zowel SSPF als SNPS. De belangrijkste bevindingen uit dit onderzoek zijn:

- **Deelnemers zijn betrokken en goed op de hoogte van hun pensioen**

Gepensioneerden zijn over het algemeen goed bekend met hun pensioen, maar slapers zijn hier wat vaker actief mee bezig. Met name Engelstaligen zijn actiever bezig met hun pensioen, maar hebben minder vaak het gevoel dat zij hun pensioen snappen. Men gebruikt vooral mijn-Shellpensioen en www.shellpensioen.nl voor informatie. Deelnemers zouden vooral via Voeks betrokken willen worden over hun pensioen.

- **Kennis over het nieuwe pensioenstelsel is beperkt**

Slechts een klein deel van de pensioendeelnemers is goed op de hoogte van het nieuwe pensioenstelsel. Hoewel men erop vertrouwt dat de Shell pensioenfonds hun belangen behartigen, is een deel van de deelnemers (met name slapers) bang dat hun pensioen lager zal worden in het nieuwe stelsel. Men verwacht informatie hierover met name van hun pensioenfonds te

ontvangen, en één op de zeven zou hier nu al graag meer informatie over krijgen.

- **Men is tevreden over de communicatie die men ontvangt**

De nieuwsbrief, de website en Voeks worden het vaakst gebruikt. SNPS-deelnemers ontvangen daarnaast ook vaak het Waardeoverzicht. Men is het meest tevreden over deze vaak gebruikte kanalen, maar ook het beeldbelgesprek wordt hoog gewaardeerd. Deze kanalen krijgen daarom ook in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling een prominente positie in de middenmix. Voeks, het Waardeoverzicht (overzicht van ontwikkeling pensioenkapitaal per kwartaal), www.shellpensioen.nl en de nieuwsbrief worden gezien als prettig om te lezen, interessant en relevant. Het beeldbelgesprek spoort daarnaast het meest aan tot actie. Het jaarverslag, de website over maatschappelijk verantwoord beleggen, het Reglement en SMS worden echter gezien als minder makkelijk te begrijpen, niet relevant en minder prettig leesbaar.

- **Ook het portaal wordt hoog gewaardeerd**
Bijna iedereen kent mijn-Shellpensioen en velen hebben dit ook al gebruikt. Men bezoekt het vooral om berichten te lezen of rond te kijken, maar slapers willen ook kijken hoe hun pensioen is opgebouwd. Tevredenheid over het portaal is hoog, want men vindt het vooral overzichtelijk en makkelijk in gebruik. Engelstaligen hebben echter wat vaker moeite om te vinden wat zij zoeken. De helft van de inactieven heeft mijn-Flexplanner gebruikt en deze is makkelijk in gebruik.

- **ESG onderzoek 2023²⁰**

In 2020 is een onderzoek met MetrixLab gedaan omtrent duurzaamheid en ESG (Environmental, Social & Governance). In de afgelopen 3 jaar hebben de onderzoeksresultaten bijgedragen aan de verdere vorming van ESG-beleid, inclusief SDG-keuzes (Sustainable Development Goals). De bestu-

¹⁵ Bijlage 10: Monitoring klantsignalen

¹⁶ Bijlage 11: Risicopreferentieonderzoek SSPF 2024

¹⁷ Bijlage 06: Risicopreferentieonderzoek SNPS 2022

¹⁸ Bijlage 05: Onderzoek Communicatie 2019 Actieven

¹⁹ Bijlage 12: Onderzoek Communicatie 2022 Pensioengerechtigden en slapers

²⁰ Bijlage 13: Onderzoek ESG 2023



SNPS heeft met een parktijkcasus meegewerkt aan het Netspar-paper over keuzebegeleiding tussen vast en variabel pensioen²¹

ren van SSPF en SNPS hebben in 2023 het ESG-beleid inclusief SDG-keuzes opnieuw gevalideerd bij de deelnemers. Daarnaast bood het onderzoek een mogelijkheid tot het onder de aandacht brengen van het beleid en ophalen van communicatiebehoefes. Naast bevindingen op het gebied van ESG blijkt uit dit onderzoek ook dat deelnemers erop vertrouwen dat de Shell pensioenfondsen verantwoord omgaan met hun pensioen. Dit blijkt ook uit onze meting op vertrouwen:

- **Onderzoek deelnemersvertrouwen 2023**
Ieder jaar vragen de Shell pensioenfondsen via een poll op de website het vertrouwen in het pensioenfonds op. In 2023 haalden de Shell pensioenfondsen de hoogste score tot nu toe, een 8,9 in deelnemersvertrouwen²¹.

2.3.4 Samenwerking met sociale partners

Zoals eerder toegelicht werken we met de verschillende partners nauw samen in de voorbereiding naar de transitie. Uit de verschillende informatiesessies is een goed beeld gevormd van de vragen die er leven. Hieruit kwam naar voren dat deelnemers die rond de transitieperiode met pensioen gaan onzekerheid ervaren. Deze mensen zullen we persoonlijke begeleiding bieden via een externe financieel adviseur.

2.3.5 Benchmarking

Aangezien pensioenfondsen geen concurrenten zijn, proberen we zoveel mogelijk lessons learned met elkaar uit te wisselen. De Shell pensioenfondsen hebben warme banden met een aantal pensioenfondsen en wij houden elkaar op de hoogte van onderzoeken, nieuwe communicatiemiddelen en andere succesverhalen. Zo is er op 27 juni 2024 een overleg geweest met Pensioenfonds

Detailhandel waarin ervaringen bij het opzetten van het communicatieplan zijn gedeeld. Pensioenfonds Detailhandel had al de eerste onderzoeken gedaan in het kader van de Wtp communicatie. Uit dit onderzoek blijkt dat er geen verschillen zijn in communicatiebehoefte in leeftijden en/of statussen, behalve dat mensen meer geïnteresseerd zijn naarmate de pensioenleeftijd dichterbij komt. Dit sluit aan bij de eerdergenoemde bevindingen uit ons onderzoek van Metrixlab.

Ook is er afstemming met andere ondernemingspensioenfondsen via het Platform Communicatie (PLACO). Hierin hebben wij vanuit de Shell pensioenfondsen onder andere onze ervaringen gedeeld met keuzebegeleiding tussen een vast en variabel pensioen. Hetzelfde geldt voor de commissie Pensioencommunicatie van de Pensioenfederatie. Daarnaast heeft SNPS meegewerkt aan het [Netspar-paper](#) over keuzebegeleiding tussen vast en variabel pensioen. Hierin is de praktijkcasus weergegeven die de methoden beschrijft die wij binnen SNPS hanteren.

Tot slot kijken we naar de mogelijkheid om deel te nemen aan de Monitor Deelnemerservaringen Netspar. Dit is een periodiek onderzoek naar:

- bekendheid met de nieuwe pensioenregels;
- sentiment ten aanzien van de nieuwe pensioenregels;
- vertrouwen in de nieuwe pensioenregels;
- bereik en waardering van de communicatie over de nieuwe pensioenregels;
- beoordeling pensioenuitvoerder en motivatie.

2.3.6 Relevante inzichten

Relevante literatuur, onderzoeksrapporten zoals



van Netspar en kennissessies geven context en bieden mogelijkheid vergelijkingen met andere populaties te verkrijgen. Zo kijken we bijvoorbeeld naar keuzebegeleiding. Met de nieuwe norm wil de wetgever het risico op suboptimale deelnemerskeuzes verkleinen. Dit stelt hoge eisen aan de communicatie. Gedragsbeïnvloeding is een krachtig instrument om deelnemers te helpen bij het maken van weloverwogen pensioenkeuzes. Door subtiele aanpassingen in communicatie kunnen we het gedrag van deelnemers positief beïnvloeden. Zo kan het benadrukken van risico's van een eigen pensioenkapitaal deelnemers aanzetten tot actie.

Zo weten we bijvoorbeeld uit onderzoek dat wanneer mensen meer (complexe) financiële keuzes moeten maken, dit het risico op uitstelgedrag en slechte keuzes met zich meebrengt (onderzoek Netspar keuzebegeleiding). Uit de [tiende Netspar Brief van Henriëtte Prast](#) blijkt dat mensen in hun gedrag stelselmatig afwijken van wat het rationele model veronderstelt. Met name bij complexe keuzes varen mensen op hun intuïtie, in plaats van op ratio. Het gevoel dat wordt opgeroepen met taal – met name metaforen – speelt een grote rol bij de

keuze die ze uiteindelijk maken. Financiële educatie, gestoeld op feitelijk juiste en begrijpelijke informatie, is daardoor nauwelijks effectief. Daarnaast kan het instellen van de juiste default deelnemers helpen die moeite hebben om een keuze te maken zonder actief te hoeven beslissen.

SNPS maakt gebruik van deze inzichten bij het inrichten van duidelijke en begrijpelijke communicatie over pensioen. Zoals de inzichten van Netspar uit het [onderzoek naar Keuzebegeleiding](#) dat stelt: combineer verschillende manieren om inzicht te verkrijgen in de behoeftes van deelnemers. Richt je niet alleen op wat deelnemers zelf zeggen, maar ook op hun uiteindelijke keuzes en gedragingen. Het gebruik van eenvoudige taal, visuele hulpmiddelen en e-learnings kan deelnemers helpen om beter geïnformeerde beslissingen te nemen. SNPS stuurt bijvoorbeeld regelmatige updates over pensioenopbouw en reminders voor belangrijke keuzes om deelnemers betrokken te houden. Ook in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling en de inrichting van de keuzebegeleiding maken we gebruik van deze inzichten.

²¹ Bijlage 14: Onderzoek Deelnemersvertrouwen 2023



Concrete en realistische doelen

In de vorige hoofdstukken staat uitgelegd wat wijzigt in de nieuwe pensioenregeling. Het is wettelijk bepaald dat pensioenuitvoerders in het communicatieplan moeten aangeven hoe deelnemers worden geïnformeerd over de wijziging van de pensioenrechten en -aanspraken. In dit hoofdstuk werken we onze doelstellingen uit, zowel op kennis, houding als gedrag. Uitgangspunt hierbij is dat onze doelstellingen concreet, tijdgebonden en duidelijk zijn en ons in staat stellen de effectiviteit van de communicatie te meten.

Het is hierbij goed om aan te geven dat wat deelnemers weten, doen en vinden, ook wordt beïnvloed door externe factoren, zoals economische omstandigheden, veranderingen in wet- en regelgeving, de publieke opinie en de media.

3.1 Fasering in de communicatie

In de transitie naar de nieuwe regeling onderscheiden we 4 fases:

- 1. De besluitvorming- en voorbereidingsfase**
Dit is de fase tot aan de keuze van de sociale partners voor de nieuwe pensioenregeling en het wel of niet omzetten van reeds opgebouwde en ingegane pensioenen. Deze fase loopt vanaf de bekendmaking Pensioenakkoord (2020) tot een half jaar nadat er een besluit is genomen over de nieuwe regeling (januari 2025). Aangezien de regelingen van SNPS al in lijn liggen met de principes van de Wtp en er voor

deelnemers relatief weinig verandert, gebruiken we deze en de volgende fase ook om de huidige regeling en mogelijke keuzes goed onder de aandacht te brengen. Daarnaast werken we aan bewustwording van de aankomende verandering en willen we vertrouwen in het fonds behouden.

2. De implementatiefase

In deze fase vindt de uitwerking van de regeling plaats door het pensioenfonds en uiteindelijk de bekendmaking van de details van de pensioenregeling. Deze fase loopt vanaf januari 2025 tot aan de ingang van de nieuwe pensioenregeling: 1-1-2026.

In deze fase werken we verder aan bewustwording en vertrouwen. Ook werken we aan een verdieping van begrip op de huidige regeling en de aankomende veranderingen. En naarmate de transitie dichterbij komt en we meer inzicht hebben op de persoonlijke financiële impact van deelnemers werken we aan begrip voor de persoonlijke veranderingen.

3. De nazorgfase

Deze fase loopt vanaf de ingang van de nieuwe pensioenregeling (na 1-1-2026). We werken aan acceptatie van de veranderingen. Daarnaast blijven we werken aan de bewustwording van de nieuwe regeling en het vertrouwen in het pensioen.

4. De nieuwe runfase

Vanuit de nazorgfase gaan we geleidelijk over naar de nieuwe werkelijkheid: de nieuwe runfase. Deze fase start ongeveer vanaf het

verstrekken van de definitieve berekening. We blijven de deelnemer periodiek informeren over de ontwikkeling van zijn persoonlijke pensioenkapitaal en dat het risico van de regeling bij de deelnemer zelf ligt. Daarnaast attenderen we de deelnemer op de mogelijke keuzes (zoals eigen bijdrage en risicoprofiel) en bieden we hierop actief keuzebegeleiding.

Voor iedere fase zijn verschillende doelstellingen geformuleerd. Concrete en specifieke doelstellingen helpen bij het gericht communiceren met onze deelnemers. Hierin zijn de gestelde KPI's (Key Performance Indicators) onder andere gebaseerd op de informatiebehoefte van onze deelnemers (zie paragraaf 2.3 voor een onderbouwing van deze behoeften). Gedurende de transitieperiode toetsen we of doelstellingen worden behaald zodat we vroegtijdig kunnen bijsturen waar nodig.

In de besluitvormings- en voorbereidingsfase vinden we het belangrijk dat de deelnemer weet:

- dat hij nu een regeling heeft die is gebaseerd op de principes van de Wtp;
- dat er iets gaat veranderen in de regeling, maar dat de impact klein is;
- dat zijn huidige pensioenregeling werkt via een opbouw in een individueel pensioenkapitaal en het risico bij hemzelf ligt;
- dat hij zelf een keuze kan maken voor een risicoprofiel (defensief, offensief of neutraal);
- dat als hij 58 jaar wordt hij een voorlopige keuze kan maken tussen een vast of variabel pensioen;
- wanneer hij geïnformeerd wordt;
- waar hij meer informatie kan vinden;
- dat zijn belangen goed worden behartigd.

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

- dat zijn regeling in de basis hetzelfde blijft, maar dat er een paar onderdelen gaan veranderen in de regeling;
- dat actieve deelnemers gecompenseerd worden in verband met de overgang naar een leeftijdsafhankelijke premie en toekomstige evenwichtigheid en dat deze compensatie plaatsvindt via het salaris;
- dat hij per default 7% zelf bijdraagt aan zijn pensioen, dat hij dit kan aanpassen en weet wat het effect daarvan is (voor actieve deelnemers);
- wat de impact is op het pensioen dat hij krijgt en hoeveel pensioen hij kan verwachten;
- wanneer hij geïnformeerd wordt;
- waar hij meer informatie kan vinden;
- dat zijn belangen goed worden behartigd.

In de nazorgfase vinden we het belangrijk dat de deelnemer:

- betrokkenheid houdt bij het eigen pensioen zodat hij een juist beeld heeft van zijn pensioen;
- bewuste keuzes maakt, waaronder bepaling hoogte van de eigen bijdrage, keuze risicoprofiel voor beleggen en keuze vast of variabel pensioen;
- weet waar hij meer informatie kan vinden;
- weet dat zijn belangen goed worden behartigd.



In de nieuwe runfase vinden we het belangrijk dat de deelnemer:

- begrijpt hoe zijn kapitaal zich ontwikkelt door de resultaten van beleggingen en renteontwikkelingen;
- pensioenbewust is en begrijpt dat het risico van de regeling bij hem ligt;
- bewuste keuzes maakt in zijn pensioenopbouw onder andere door keuze risicoprofiel en eigen bijdrage;
- die 58 wordt een bewuste keuze maakt tussen een vast of variabel pensioen;
- die bijna met pensioen gaat: weet welke keuzes hij kan maken en hoe hij daarbij geholpen wordt;

- weet waar hij meer informatie kan vinden;
- weet dat zijn belangen goed worden behartigd.

3.2 Communicatiedoelen

In de vorige paragraaf hebben we vastgesteld wat we belangrijk vinden dat de deelnemer weet in welke fase van de transitie. Dit werken we in tabel 4 verder uit naar doelstellingen per fase voor de verschillende doelgroepen, zowel op kennis, houding als gedrag. Voor de nieuwe runfase stellen we jaarlijks doelstellingen op in het reguliere communicatiejaarplan.

Tabel 4: Communicatiedoelen per doelgroep en fase

	Besluitvormings- en voorbereidingsfase: tot 1 januari 2025	Implementatiefase: tot 1 januari 2026	Nazorgfase: na 1 januari 2026
Alle deelnemers	75% is op de hoogte dat de huidige pensioenregeling gebaseerd is op principes van de Wtp.	75% is op de hoogte dat de pensioenregeling gaat wijzigen per 1-1-2026.	75% weet dat de nieuwe regeling is ingegaan per 1-1-2026.
	50% weet dat er iets gaat veranderen, maar dat de impact klein is.	60% weet wat er verandert en wat hetzelfde blijft.	
	50% weet waar hij meer informatie kan vinden over de nieuwe pensioenregeling.	80% weet waar hij meer informatie kan vinden over de nieuwe pensioenregeling.	80% weet waar hij meer informatie kan vinden over de nieuwe pensioenregeling.
	80% vindt dat zijn belangen goed worden behartigd.	80% vindt dat zijn belangen goed worden behartigd.	80% vindt dat zijn belangen goed worden behartigd.
	30% heeft een webinar of fysieke bijeenkomst bijgewoond.	50% doorloopt de e-learning.	50% doorloopt de e-learning.
		50% weet dat er pas eind 2025 een transitieoverzicht bekend is.	50% heeft het transitieoverzicht na overgang bekeken.
	Keuze digitaal minimaal 75%.	Keuze digitaal minimaal 75%.	Keuze digitaal minimaal 75%.
Actieven incl. gedeeltelijk arbeidsongeschikten	60% weet dat hij in de huidige pensioenregeling een persoonlijk pensioenkapitaal heeft dat meebeweegt met de beleggingen.	75% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling net als nu een persoonlijk pensioenkapitaal heeft dat meebeweegt met de beleggingen.	75% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling net als nu een persoonlijk pensioenkapitaal heeft dat meebeweegt met de beleggingen.
		80% weet dat er een compensatieregeling is.	80% weet dat de eigen bijdrage naar keuze aan te passen is.
		50% weet dat de eigen bijdrage hoger wordt en naar keuze aan te passen is.	60% maakt een bewuste keuze voor een risicoprofiel.
			85% maakt een bewuste voorlopige keuze voor een vast of variabel pensioen (groep 58 jaar).
Slapers	60% weet dat hij in de huidige pensioenregeling een persoonlijk pensioenkapitaal heeft dat meebeweegt met de beleggingen.	75% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling net als nu een persoonlijk pensioenkapitaal heeft dat meebeweegt met de beleggingen.	75% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling net als nu een persoonlijk pensioenkapitaal heeft dat meebeweegt met de beleggingen.
			40% maakt een bewuste keuze voor een risicoprofiel.

	Besluitvormings- en voorbereidingsfase: tot 1 januari 2025	Implementatiefase: tot 1 januari 2026	Nazorgfase: na 1 januari 2026
Pensioengerechtigden	90% weet dat zijn pensioenuitkering variabel is en dat zijn uitkering niet verandert door de overgang naar de nieuwe regeling.	90% weet dat zijn pensioenuitkering variabel blijft en dat zijn uitkering niet verandert door de overgang naar de nieuwe regeling.	90% weet dat zijn pensioenuitkering variabel is.
Volledig arbeidsongeschikten	60% weet dat hij in de huidige pensioenregeling een persoonlijk pensioenkapitaal heeft dat meebeweegt met de beleggingen.	75% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling net als nu een persoonlijk pensioenkapitaal heeft dat meebeweegt met de beleggingen.	75% weet dat hij in de nieuwe pensioenregeling net als nu een persoonlijk pensioenkapitaal heeft dat meebeweegt met de beleggingen.
			60% maakt een bewuste keuze voor een risicoprofiel.
			85% maakt een bewuste voorlopige keuze voor een vast of variabel pensioen (groep 58 jaar).
Ingegaan partner- en wezenpensioen		Op moment van schrijven is nog niet duidelijk wat er verandert.	

4

Planning voor communicatiemomenten met doelgroepen, boodschappen en kanalen

In dit hoofdstuk beschrijven we welke boodschappen we aan welke doelgroep communiceren, via welke middelen en wanneer, om onze doelstellingen te behalen. We werken de informatie gelaagd uit op drie niveaus. We bieden de informatie in de basis aan op niveau 1, maar deelnemers kunnen naargelang hun wens voor meer informatie verder lezen (niveau 2 en niveau 3).

Onderstaande boodschappen zijn geen letterlijke uitingen naar deelnemers, maar geven een inhoudelijke weergave van de informatie die we willen overbrengen, aansluitend op onze doelstellingen. Daarbij maken we al wel gebruik van de taal die we ook richting onze deelnemers gebruiken.

4.1 Boodschappen

Tabel 5: Boodschappen

JE PENSIOENREGELING WORDT AANGEPAST AAN DE WTP. (ALLE DEELNEMERS)		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Per 1 januari 2026 gaan we over naar een nieuwe pensioenregeling. Maar omdat jouw regeling al op de principes van de Wtp was gebaseerd, blijft veel hetzelfde.	Je bouwt nog steeds een persoonlijk pensioenkapitaal op. Jij en je werkgever betalen hiervoor maandelijks een premie. Die premie wordt belegd. Daarom staat je pensioen vooraf niet vast. Je blijft de keuze houden tussen een vast of een variabel pensioen. De premie wordt leeftijdsonafhankelijk. En je kunt voortaan kiezen hoeveel je zelf bijdraagt.	Samen gaan we op weg naar je nieuwe pensioen. Wil je meer informatie, een bijeenkomst bijwonen of heb je behoefte aan persoonlijke begeleiding? Kijk op www.care-shellpensioen.nl . We houden je graag op de hoogte. Zet je keuze op digitaal in mijn-Shellpensioen.
Je bouwt nog steeds een persoonlijk pensioenkapitaal op die meebeweegt met de beleggingen.	Hoeveel je per maand krijgt als je met pensioen gaat, staat daarom vooraf niet vast. De premies die jij en Shell inleggen worden belegd. Het pensioenkapitaal kan daarom groeien als de beleggingen goed gaan, maar ook afnemen als de beleggingen minder goed gaan. SNPS laat zich niet leiden door de korte termijn ontwikkelingen maar belegt voor de lange termijn. Zo beperken we risico's en vergroten we de kans op een positief rendement.	Op mijn-Shellpensioen zie je hoe jouw pensioen zich ontwikkelt. Je verwachte pensioenuitkering wordt berekend met economische scenario's van De Nederlandsche Bank. Dit zijn verwachtingen over hoe beleggingen en de rente zich in de toekomst gaan gedragen. Maar: hoeveel je werkelijk krijgt, weet je pas als je met pensioen gaat.

JE PENSIOENREGELING WORDT Aangepast aan de WTP. (ALLE DEELNEMERS)		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Je kunt zelf bepalen hoe risicovol we voor je beleggen.	We kunnen je kapitaal beleggen volgens 3 profielen: neutraal, offensief of defensief. Op mijn-Shellpensioen bepaal je met de Beleggingsbalans in een paar stappen welk profiel het beste bij jou past.	Maak je geen keuze? Dan wordt je kapitaal belegd volgens risicoprofiel neutraal.
Je maakt zelf de keuze voor een vast of variabel pensioen.	In het jaar dat je 58 wordt, maak je een voorlopige keuze voor een variabel pensioen bij SNPS of een vaste uitkering via een verzekeraar. Een variabel pensioen levert naar verwachting op termijn een hoger pensioen op dan een vast pensioen. Maar in slechte tijden is er ook een risico dat een variabel pensioen lager uitkomt.	Hoeveel pensioen je kunt kopen wordt niet alleen bepaald door de hoogte van je kapitaal, maar ook door de rente. Als de rente stijgt, koop je met hetzelfde pensioenkapitaal een hogere uitkering. Daalt de rente? Dan daalt ook de uitkering die je kunt aankopen met hetzelfde kapitaal. Bij een variabel pensioen kopen we vanaf je 58e gespreid over 10 jaar pensioen in. Daardoor ben je niet afhankelijk van de rentestand van één moment. Daarnaast beleggen we na je pensioneren door. Je profiteert zo van positieve beleggingsresultaten. Maar als de beleggingen dalen heb je daarvan ook nadeel. Kies je voor een vaste uitkering? Dan blijven we vanaf je 58e je persoonlijke pensioenkapitaal tot je pensioendatum doorbeleggen in Life-Cycles. Het risico in de beleggingen wordt afgebouwd naarmate je dichterbij je pensioendatum komt. Je maakt een definitieve keuze als je met pensioen gaat.
Heb je gekozen voor een variabel pensioen? Dan is je uitkering elk jaar anders.	Bij een variabel pensioen beleggen we na je pensioneren door. Daardoor staat de uitkering niet vast. Je profiteert zo van positieve beleggingsresultaten. Maar als de beleggingen dalen heb je daarvan ook nadeel.	Per jaar wordt je uitkering aangepast op basis van de behaalde beleggingsresultaten. Deze resultaten (positief of negatief) spreiden we over 5 jaar uit. Zo beweegt het pensioeninkomen wel mee, maar proberen we grote pieken of dalen te beperken.

DIT IS WAT ER VERANDERT. (ACTIEVE EN GEDEELTELIJK ARBEIDSONGESCHIKTE DEELNEMERS)		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Je kunt kiezen hoeveel je zelf bijdraagt aan je pensioen: tussen 2% en 9%. Maak je geen keuze? Dan is de bijdrage standaard 7%.	In mijn-Shellpensioen kun je zien wat het effect is van de eigen bijdrage op je pensioen. Je geeft je keuze door via het HR-portaal. NB: op het moment van schrijven is nog niet geheel duidelijk hoe de processen voor eigen bijdrage gaan lopen. Zodra dit definitief bekend is, passen we onze communicatiestrategie hierop aan.	Heb je vragen? Neem contact met ons op. Of plan een persoonlijk gesprek in via www.care-shellpensioen.nl .
Voortaan bouw je elk jaar met dezelfde premie op. Heb daarvan nadeel? Dan krijg je hiervoor een compensatie van Shell.	Voorheen bouwde je steeds meer op naarmate je ouder werd. Het premiepercentage dat Shell inlegt is voortaan voor alle leeftijden hetzelfde.	Heb je recht op compensatie? Dan ontvang je bericht via Shell HR. De compensatie krijg je uitbetaald via je salaris.
Het partner- en wezenpensioen verandert op een paar onderdelen. En arbeidsongeschiktheidspensioen wordt voortaan geregeld via de werkgever.	Het partnerpensioen blijft op risicobasis, maar wordt 35% van het pensioengevend salaris tot het maximum. Het wezenpensioen blijft op risicobasis maar wordt uitgekeerd tot 25 jaar. Het arbeidsongeschiktheidspensioen wordt een aanvulling op het bestaande ziekte- en re-integratiebeleid van Shell Nederland.	Ga je uit dienst? Dan blijf je 3 maanden verzekerd voor partnerpensioen. Als je dat wilt, kun je dat verlengen.

DIT IS WAT ER VERANDERT. (ARBEIDSONGESCHIKTE DEELNEMERS)		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Het arbeidsongeschiktheidspensioen wordt voortaan geregeld via de werkgever.	Het arbeidsongeschiktheidspensioen wordt een aanvulling op het bestaande ziekte- en re-integratiebeleid van Shell Nederland.	Op moment van schrijven van dit plan is nog niet bekend hoe reeds ingegaan arbeidsongeschiktheidspensioen wordt vormgegeven.

DIT BETEKENT DE NIEUWE PENSIOENREGELING VOOR JOU. (PENSIOENGERECHTIGDEN)		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Je pensioenuitkering blijft hetzelfde.	Iedereen krijgt een overzicht waarop hij kan zien wat de nieuwe pensioenregeling betekent. Ook als er niets verandert.	Je uitkering blijft variabel en we blijven de beleggingsresultaten spreiden over 5 jaar. Wil je meer weten? Bekijk onze video.

DIT BETEKENT DE NIEUWE PENSIOENREGELING VOOR JOU. (NABESTAANDEN)		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Op moment van schrijven is nog niet duidelijk hoe al ingegaan nabestaandenpensionen wordt vormgegeven. Zodra dit duidelijk is passen we onze communicatiestrategie hierop aan.		

DIT IS HOE WE JE HELPEN NAAR DE NIEUWE PENSIOENREGELING. (ALLE DEELNEMERS)		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
We gaan samen op weg naar je nieuwe pensioen. SNPS heeft voor jou het CARE programma ontwikkeld.	Pas vlak voor de overgang naar de nieuwe regeling kunnen we vertellen wat de impact van de wijzigingen voor jou persoonlijk betekenen. Eind 2025 ontvang je een voorlopige berekening en in april 2026 een definitieve berekening. SNPS ondersteunt jou graag met ons CARE programma (Comfort And Retirement Ease) om jou goed te begeleiden naar de nieuwe pensioenregeling.	We houden je graag op de hoogte met updates, webinars en bijeenkomsten, en als je daar behoefte aan hebt zelfs persoonlijke begeleiding. Kijk op www.care-shellpensioen.nl .
We houden je graag op de hoogte.	Zorg ervoor dat we je kunnen bereiken! Laat je e-mailadres achter op mijn-Shellpensioen en zet je communicatievoorkeur op digitaal.	
Dit is wat de verandering voor jou persoonlijk betekent. ²²	Bekijk het transitieoverzicht voor of na de overgang.	Heb je vragen? Neem contact met ons op. Of plan een persoonlijk gesprek in via www.care-shellpensioen.nl .
Denk je erover na om rondom 2026 met pensioen te gaan? We helpen je graag.	We kunnen ons voorstellen dat je vragen hebt omdat je pensioenregeling verandert. We maken graag duidelijk wat de verschillen zijn in de huidige en nieuwe regeling. Ook kun je persoonlijke begeleiding krijgen.	Neem contact met ons op voor het plannen van persoonlijke begeleiding. Maak een afspraak via www.care-shellpensioen.nl .
Heb je te maken met een belangrijke persoonlijke verandering of speciale situatie? Zoals een scheiding, werken in het buitenland of een overlijden? Of maak je je zorgen?	We kunnen ons voorstellen dat je vragen hebt omdat je pensioenregeling verandert. We maken graag duidelijk wat de verschillen zijn in de huidige en nieuwe regeling. Ook helpen we je graag met persoonlijke begeleiding.	Neem contact met ons op voor het plannen van een persoonlijk gesprek. Kijk op www.care-shellpensioen.nl .
Nieuwe deelnemers: Welkom bij SNPS! Leer alles over jouw pensioen. Let op! Vanwege de overgang naar een nieuwe pensioenregeling kun je tijdelijk geen waardeoverdracht doen.	Welkom bij SNPS, helaas kun je tijdens de overgang naar de nieuwe regeling even geen waardeoverdracht van of naar SNPS doen.	Vanaf oktober 2025 tot en met april 2026 kun je geen waardeoverdracht doen. Heb je vragen hierover? Neem contact met ons op.

²² Bijlage 15: Opzet prognose (concept) en definitieve berekening.



4.2 Kanalen en middelen

SNPS maakt in haar bestaande communicatie naast alle wettelijk verplichte communicatie, zoals de website, mijn-Shellpensioen en het klantcontactcentrum inclusief beeldbellen gebruik van een brede mix aan communicatiemiddelen. Denk aan digitale nieuwsbrieven, webinars, fysieke bijeenkomsten, video's, animaties, infographics, e-learning, mailings per post, een magazine en een online platform gericht op vrouwen. Elk middel heeft een eigen rol in de totale communicatie richting de deelnemer. In onze zogenaamde communicatiereizen leggen we vast op welk moment in de customer journey de deelnemer welke boodschap krijgt. Zo bereiken we optimaal geïntegreerde communicatie, waarin de verschillende middelen elkaar aanvullen en versterken.

De transitiecommunicatie bouwt verder op de bestaande communicatiereizen

Ook voor de communicatie over de nieuwe pensioenregeling hebben we communicatiereizen²³ ontwikkeld, zodat we gericht kunnen plannen en monitoren wanneer we de deelnemer informeren over de veranderingen in de regeling en activeren

om keuzes te maken. De communicatiereizen voor 2025 en 2026 zijn opgenomen in hoofdstuk 8. De communicatie activiteitenplanning²⁴ geeft een gedetailleerd beeld van de communicatie per campagne en doelgroep in een jaar. Zo kunnen we goed beoordelen of we de deelnemer op het juiste moment bereiken en ook of de communicatie voldoende gedoseerd/gefaseerd is. Gezien de belangrijke veranderingen en de verschillende verplichte brieven bestaat het gevaar dat we een deelnemer 'overvoeren' en hij daarmee de interesse verliest. Met deze reizen maken we niet alleen deze communicatiedruk goed inzichtelijk maar ook of er een voldoende en juiste middenmix is voor kwetsbare doelgroepen (zie paragraaf 2.1 over Deelnemers die extra aandacht nodig hebben).

We zetten de volgende kanalen in

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

²³ Bijlage 16: Communicatiereizen Wtp

²⁴ Bijlage 17: Communicatie activiteitenplanning

Tabel 6: Kanalen en middelen

Kanalen en middelen	Toelichting
Online platform CARE	De deelnemer krijgt uitleg over en inzicht in de nieuwe pensioenregeling via een aanbod van verschillende ondersteunende middelen zoals een online tool, webinars, fysieke bijeenkomsten, een e-learning, Q&A's en persoonlijke begeleiding.
Individuele begeleiding	Met ons persoonlijk begeleidingstraject (CARE) begeleiden we deelnemers die daar behoefte aan hebben individueel. We bieden een externe adviseur die met de deelnemer zijn transitieoverzicht voor of na de overgang doorneemt. Zo weet de deelnemer wat er voor hem speelt in de transitie naar de nieuwe pensioenregeling, welke keuzes hij kan maken en wat het beste bij hem past. Hierbij houden we rekening met zijn persoonlijke situatie, wat de deelnemer wil (wens/risicobereidheid) en wat hij kan (belang/risicotolerantie).
E-learning	Pensioen kan best taaie kost zijn. Maar het is belangrijk dat de deelnemer begrijpt wat er voor hem geregeld is en wat hij zelf kan doen. Uit onderzoek blijkt dat deelnemers wél graag willen weten hoe hun pensioen werkt, maar dat ze zelf vinden dat hun kennisniveau te laag is. Daarom hebben we bij SNPS enige tijd geleden een e-learning ontwikkeld: een interactieve, leuke en boeiende training. We informeren de deelnemer niet alleen, maar we helpen hem ook om onderbouwde keuzes te maken, zoals bij de keuze voor de eigen bijdrage. Hiermee is de e-learning bij uitstek een instrument voor keuzebegeleiding. En we geven informatie over het Nederlandse pensioenstelsel, specifiek voor mensen die deze kennis missen. De deelnemer toetst in de e-learning met een test aan het einde zijn kennisniveau. Is dit niet voldoende, dan wordt hij aangespoord onderdelen opnieuw te bekijken. Deelnemers die de e-learning niet hebben geopend, sturen we reminders. De e-learning geeft ons waardevolle informatie over wie actief kennis heeft genomen van de regeling.
Webinars & fysieke bijeenkomsten	Bijeenkomsten zijn in het bijzonder geschikt om (grote) groepen deelnemers mee te nemen in de veranderingen (wat blijft hetzelfde, wat verandert er voor jou en welke keuzes moet je maken). Door (groeps)bijeenkomsten te organiseren, kunnen deelnemers op meer persoonlijke wijze informatie over hun nieuwe pensioenregeling krijgen en daarmee werken we ook aan het vertrouwen.
Nieuwsbrief/e-mailings	We sturen diverse mailings en digitale nieuwsbrieven met relevante artikelen over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling om deelnemers meer bewust te maken over hun pensioen en de aankomende veranderingen in het algemeen. We sturen (daarnaast) mailings specifiek over de nieuwe pensioenregeling, zeker kort voor het moment van omzetten en bij het maken van keuzes (zoals keuze risicoprofiel en eigen bijdrage).
Platform Own it	Via ons platform 'Own It' proberen we vrouwen te activeren via onder andere meer personal interest artikelen. Zo werken we aan hun financial wellbeing.
mijn-Shellpensioen (met planner, vergelijkingstool en/of keuzehulp)	In mijn-Shellpensioen kan de deelnemer het te verwachten pensioen zien bij een optimistisch, verwacht en pessimistisch scenario. Ook de effecten van pensioenkeuzes zijn zichtbaar. Ook ontvangt de deelnemer in mijn-Shellpensioen zijn persoonlijke pensioenpost zoals het transitieoverzicht voor en na de overgang. Op het moment van schrijven is nog niet bekend hoe de weergave van de nieuwe regeling in mijn-Shellpensioen eruit gaat zien.

Kanalen en middelen	Toelichting
Visuele middelen zoals video's en infographics	In de diverse kanalen maken we ter ondersteuning gebruik van verschillende visuele middelen zoals video's en infographics.
Transitieoverzicht voor en na de overgang	Eind november/begin december 2025 ontvangt de deelnemer het transitieoverzicht voor de overgang (gebaseerd op de laatste publicatie scenarioset van DNB begin oktober). In april 2026 krijgt hij het transitieoverzicht na de overgang ("Dit had u, dit krijgt u"). Beide worden opgesteld in een optimistisch, verwacht en pessimistisch scenario.²⁵ Onder deze tabel geven we een korte toelichting. Op moment van schrijven is er een concept prognose transitieoverzicht (TO) die bij de AFM is ingediend door APS voor review. We gaan deze ook in een onderzoek voorleggen aan deelnemers om te toetsen op begrijpelijkheid en te bepalen of deze nog verder aangevuld moet worden met extra communicatie(middelen). Zodra de AFM een reactie heeft gegeven, worden de prognose en definitieve berekening gefinaliseerd.
Communicatie bij life events waar nodig aanvullen met informatie over overgang naar nieuwe regeling	We voorzien zogenaamde procescommunicatie al voor overgang naar de nieuwe regeling van extra informatie waarmee we uitleggen dat de regeling per 1-1-2026 op onderdelen verandert. Op het moment van schrijven is deze communicatie nog niet inzichtelijk. We vullen dit plan aan zodra hierover meer bekend is.
Algemeen: niet-digitale communicatie	We proberen niet-digitale deelnemers te bewegen naar digitale communicatie, waar mogelijk aangevuld met essentiële inhoudelijke informatie, bijvoorbeeld over het proces en timing. Als de deelnemer expliciet kiest voor niet-digitale communicatie of als het e-mailadres niet bekend is, ontvangt de deelnemer alleen de wettelijk verplichte communicatie. Waar wij dat essentieel vinden, vullen wij voor deze groep de wettelijk verplichte communicatie aan met aanvullende niet-digitale middelen, zoals een brief, folder of kaart. Deze zijn in onze communicatiereis expliciet "onder de lijn" weergegeven.
KCC (Klantcontactcentrum)	Telefonisch contact (of beeldbellen) met medewerkers van het KCC om persoonlijke vragen over het pensioen te beantwoorden.

Het transitieoverzicht voor en na overgang

Transitiecommunicatie wordt ontwikkeld door APS in afstemming met SNPS. De deelnemer ontvangt minimaal 1 maand voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling een eerste berekening: het 'transitieoverzicht voor overgang'. Ongeveer 3 maanden na overgang naar de nieuwe pensioenregeling ontvangt de deelnemer een tweede berekening: het 'transitieoverzicht na overgang'.

Het transitieoverzicht wordt modulair opgebouwd. Er zijn verschillende basisversies, die worden ontwikkeld op basis van status. Elke basisversie wordt met 'bouwblokken' aangevuld om deze zo

relevant mogelijk te maken voor de ontvanger. Een bouwblok is een alinea over een specifiek onderwerp uit de pensioenregeling. Zo maken we de overzichten voor de deelnemer op maat.

Aanvullen procescommunicatie

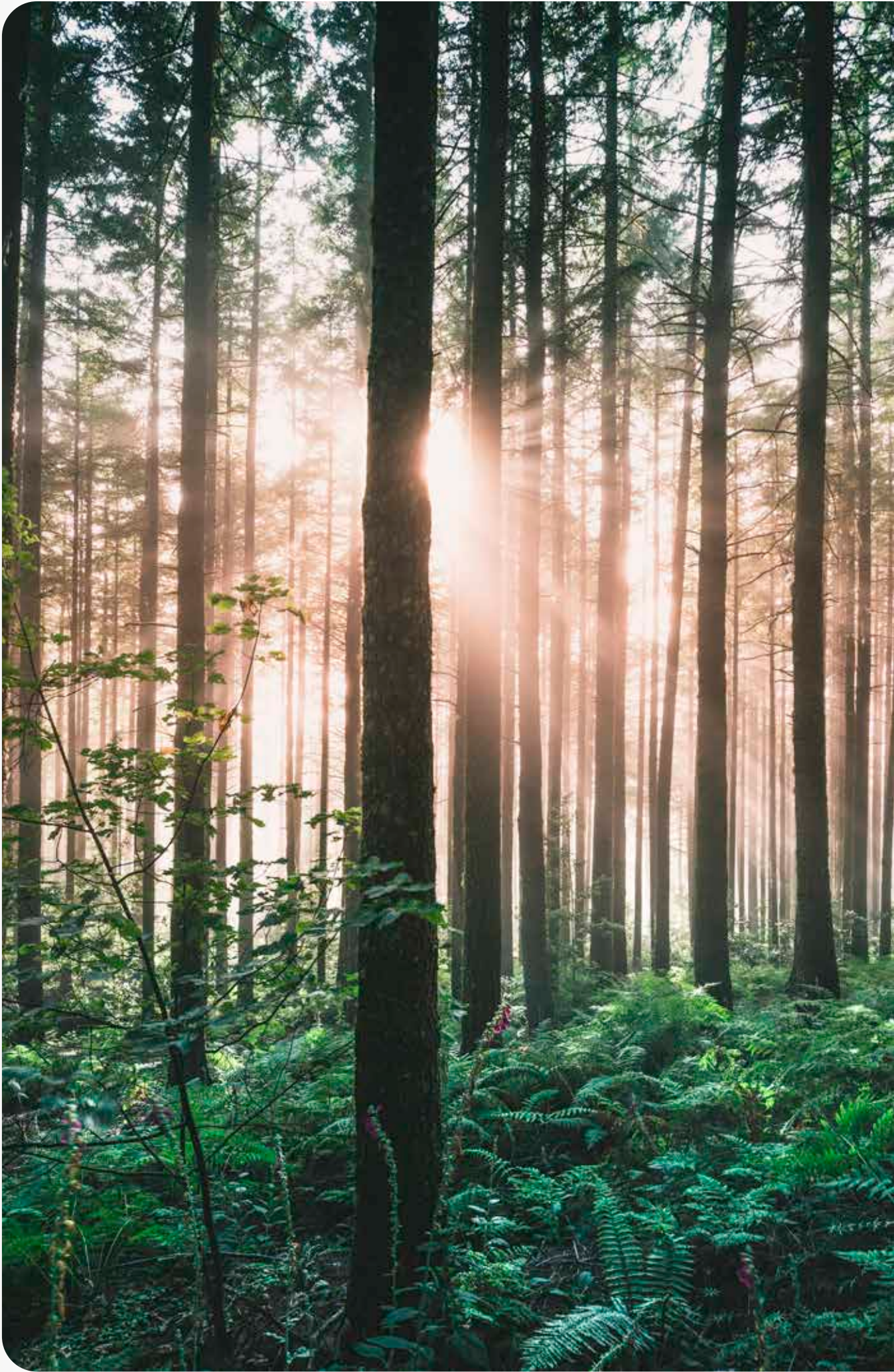
APS maakt ruim voor de transitiedatum een analyse van alle bestaande procescommunicatie (brievenboek, website en het persoonlijk pensioenportaal 'mijn-Shellpensioen'). Doel hiervan is om te beoordelen bij welke life events deelnemers geattendeerd moeten worden op de aankomende nieuwe pensioenregeling, zodat zij goed geïnformeerd keuzes kunnen maken.

²⁵ Bijlage 15: Opzet prognose (concept) en definitieve berekening.

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

Tabel 7: Kanalen en middelen per doelgroep

Kanalen en middelen	Status						Speciaal ontwikkeld ter ondersteuning voor deelnemers die extra aandacht nodig hebben								
	Nieuwe deelnemers	Actieven	Slapers	Ex-partners niet-uitkerend verevend	Pensioengerechtigden (incl. nabestaanden en ex-partners verevend)	Arbeidsongeschikten	Deelnemers met een beperking, zoals visueel beperkten, doven en slechthorenden	Financieel minder onderlegden en mensen met een mogelijk pensioentekort	Deelnemers die een drempel hebben om hun pensioen zelf te regelen	Deelnemers die werken of gewerkt hebben in het buitenland	Niet-Nederlandstalige deelnemers	Vrouwen	Digitaal niet bereikbare deelnemers	Deelnemers die pensioenering overwegen (55+)	Deelnemers die met een life event te maken krijgen
Online platform CARE	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X
Individuele begeleiding	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
E-learning	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X
Webinars & fysieke bijeenkomsten	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Nieuwsbrief/ e-mailings	X	X	X	X	X	X									
Platform Own it	X	X	X	X	X	X						X			
mijn-Shellpensioen (met planner, vergelijkingstool en/of keuzehulp)	X	X	X	X	X	X								X	X
Visuele middelen zoals video's en infographics	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X
Transitieoverzicht voor en na de overgang	X	X	X	X	X	X									
Communicatie bij life events waar nodig aanvullen met informatie over overgang naar nieuwe regeling	X	X	X	X	X	X								X	X
Niet-digitale communicatie	X	X	X	X	X	X							X		
KCC (Klantcontactcentrum)	X	X	X	X	X	X									



4.3 Doelgroep, boodschap, planning en kanalen: communicatiematrix

Tabel 8: Communicatiematrix

Actieven	Arbeidsongeschikten	Slapers	Pensioengerechtigden	Boodschap	Communicatie momenten	CARE	Individuele begeleiding	E-learning	Webinars & bijeenkomsten	Nieuwsbrieven & e-mailings	Platform Own it	Mijn-Shellpensioen	Transitieoverzicht voor en na de overgang	Communicatie life events	Niet-digitale communicatie	KCC bij vragen
X	X	X	X	Per 1 januari 2026 gaan we over naar een nieuwe pensioenregeling. Maar omdat jouw regeling al op de principes van de Wtp was gebaseerd, blijft veel hetzelfde.	Vanaf 2020 tot 1 januari 2026	X	X	X	X	X	X			X	X	X
X	X	X		Je bouwt/hebt nog steeds een persoonlijk pensioenkapitaal op die meebeweegt met de beleggingen.	Continu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X		Je kunt zelf bepalen hoe risicovol we voor je beleggen.	Continu			X	X	X		X	X		X	X
X	X	X		Je maakt zelf de keuze voor een vast of variabel pensioen.	Continu	X		X	X	X		X			X	X
			X	Heb je gekozen voor een variabel pensioen? Dan is je uitkering elk jaar anders.	Continu	X	X	X	X			X	X		X	X
X				Je kunt kiezen hoeveel je zelf bijdraagt aan je pensioen: tussen 2% en 9%. Maak je geen keuze? Dan is de bijdrage standaard 7%.	Vanaf 1 januari 2025	X	X	X	X	X	X	X			X	X
X	?			Voortaan bouw je elk jaar met dezelfde premie op. Heb daarvan nadeel? Dan krijg je hiervoor een compensatie van Shell.	Vanaf 1 januari 2025	X			X	X						X
X	X			Het partner- en wezenpensioen verandert op een paar onderdelen. En arbeidsongeschiktheidspensioen wordt voortaan geregeld via de werkgever.	Vanaf 1 januari 2025	X		X	X	X			X	X		X

Actieven	Arbeidsongeschikten	Slapers	Pensioengerechtigden	Boodschap	Communicatie momenten	CARE	Individuele begeleiding	E-learning	Webinars & bijeenkomsten	Nieuwsbrieven & e-mailings	Platform Own it	Mijn-Shellpensioen	Transitieoverzicht voor en na de overgang	Communicatie life events	Niet-digitale communicatie	KCC bij vragen
	X			Het arbeidsongeschiktheidspensioen wordt voortaan geregeld via de werkgever. Het is nog niet duidelijk hoe dit voor ingegaan arbeidsongeschiktheidspensioen verandert.	Vanaf 1 januari 2025		X					X	X			X
X		X	X	We gaan samen op weg naar je nieuwe pensioen. SNPS heeft voor jou het CARE programma ontwikkeld.	Vanaf 1 juli 2024	X	X	X	X	X	X			X	X	X
X		X	X	We houden je graag op de hoogte.	Vanaf 2020	X				X					X	X
X	X	X	X	Dit is wat de verandering voor jou persoonlijk betekent.	Vanaf eind 2025							X	X			X
X	X	X		Denk je erover na om rondom 2026 met pensioen te gaan? We helpen je graag.	Vanaf 1 juli 2024	X	X		X	X	X					X
X	X	X	X	Heb je te maken met een belangrijke persoonlijke verandering of speciale situatie? Zoals een scheiding, werken in het buitenland of een overlijden? Of maak je je zorgen?	Vanaf 1 januari 2025	X	X		X	X	X					X
X				Nieuwe deelnemers: Welkom bij SNPS! Leer alles over jouw pensioen. Let op! Vanwege de overgang naar een nieuwe pensioenregeling kun je tijdelijk geen waardeoverdracht doen.	Vanaf oktober 2025 t/m april 2026 (op moment van schrijven nog niet exact bekend)					X						X

5

Verantwoording en risicobeheersing



5.1 Onderbouwing van de gemaakte keuzes

In hoofdstuk 2.3 hebben we de informatiebehoefte van de deelnemer in kaart gebracht. Al sinds 2018 analyseren we gedrag van onze deelnemers aan de hand van data, waaronder opening en click rates, deelnemersonderzoeken, nabelacties, polls, interviews en reacties bij het Klantcontactcentrum (KCC). Zo hebben we inmid-

dels een aantal jaar relevante ervaring opgedaan en een goed beeld van onze deelnemers en hun communicatiebehoeften verkregen. Deze inzichten waren samen met onze ambitie en het huidige communicatieplan de basis van het voorliggende communicatieplan.

Samenvattend houden we hierin rekening met de volgende kennis en ervaring (zie tabel 9).

Tabel 9: Gebruikte inzichten

Inzicht	Onderbouwing	Actie in communicatie Wtp
Hoe dichterbij de pensioenleeftijd, hoe meer de interesse, betrokkenheid en kennis toeneemt. ²⁶	Dit blijkt uit het onderzoek van MetrixLab maar zien wij ook in opening rates van nieuwsbrieven. Dit betekent echter niet dat jonge deelnemers niet betrokken willen worden - alle deelnemers vinden pensioen belangrijk en relevant, echter de actiebereidheid om te lezen is lager bij deelnemers die verder afstaan van hun pensioendatum.	We sturen alle deelnemers wel alle relevante informatie maar we zorgen voor een goede gelaagdheid en middelenmix zodat de geïnteresseerde deelnemer niet alleen de informatie tot zich kan nemen op een manier die bij hem past, maar ook op de gewenste verdieping.
Persoonlijke en actiegerichte communicatie is gewenst. ²⁶	Met name de oudere deelnemers hebben grotere behoefte aan een persoonlijk gesprek.	Met ons CARE programma bieden we aan alle deelnemers die daar behoefte aan hebben persoonlijke begeleiding via een extern financieel adviseur, op kosten van SNPS.
Engelstaligen hebben een beperkte kennis van het Nederlandse pensioenstelsel. ²⁷	Ze zijn wel actief bezig met hun pensioen, maar begrijpen het minder goed.	In onze e-learning geven we specifiek aandacht aan uitleg van het Nederlandse pensioenstelsel.
Kennis over het nieuwe pensioenstelsel is beperkt. ²⁷	Slechts een deel van de deelnemers is in 2022 goed op de hoogte.	In de aanloop naar de nieuwe regeling leggen we uit waarom de veranderingen nodig zijn en wat er in de basis verandert.
Actieven zijn het best op de hoogte van de veranderingen in het nieuwe pensioenstelsel, gepensioneerden het minst. ²⁸	Aangezien ook binnen SSPF veel deelnemers deelnemen aan de nettopensioenregeling van SNPS nemen we deze learning ook in dit plan mee. Actieven zijn naast de informatie vanuit de Shell pensioenfondsen de laatste tijd ook op de hoogte gehouden via Shell Nederland en de COR.	Nu de transitieplannen bekend zijn werken we samen met Voeks om extra effort te zetten op communicatie met pensioengerechtigden en slapers.

²⁶ Bijlage 05: Onderzoek Communicatie 2019 Actieven

²⁷ Bijlage 12: Onderzoek Communicatie 2022 Pensioengerechtigden en slapers

²⁸ Bijlage 11: Risicopreferentieonderzoek SSPF 2024

Inzicht	Onderbouwing	Actie in communicatie Wtp
Deelnemers ontvangen vanuit het fonds liefst laagdrempelige ondersteuning via een online tool, maar met name actieven stellen ook prijs op een persoonlijk gesprek met een extern financieel adviseur, groepsbijeenkomsten en webinars.	Aangezien ook binnen SSPF veel deelnemers deelnemen aan de nettopensioenregeling van SNPS nemen we deze learning ook in dit plan mee.	Met ons CARE programma bieden we aan alle deelnemers die daar behoefte aan hebben persoonlijke begeleiding via een extern financieel adviseur, op kosten van SNPS.
Een deel van de doelgroep blijft ondanks diverse pogingen niet digitaal bereikbaar.	In het onderzoek van MetrixLab uit 2022 geeft 4% aan geen digitale informatie te willen ontvangen. ²⁹	Gelukkig is er maar een klein percentage dat aangeeft niet digitaal te willen zijn. Hoewel we een digital first benadering hebben, maken we ook voor deze deelnemers aanvullende inspirerende niet-digitale communicatie.
Segmentatie op status: meer segmentatie leidt niet tot hogere click rates.	In het verleden hebben we onze nieuwsbrieven toegespijt op status en leeftijdscategorieën. Uit de kwartaalrapportages Communicatie blijkt dat dit niet leidde tot een hogere click rate.	Alleen waar nodig op inhoud doen we een segmentatie op status en leeftijdscohort.
Aansluiten bij actualiteit zorgt voor een hoge betrokkenheid.	Uit de kwartaalrapportages Communicatie blijkt dat bijvoorbeeld nieuwsbrieven rondom actualiteit (zoals de verhuizing van Shell naar het buitenland of Pensioenakkoord) hogere open rates hebben.	We zorgen dat we actuele informatie sturen.
Spreken over pensioen vanuit beleggingen wordt gewaardeerd.	In de communicatie over onze jaarverslagen zijn beleggingsresultaten de meest geklikte onderwerpen.	We maken gebruik van deze interesse in onze communicatie over de nieuwe regeling, bijvoorbeeld door in nieuwsbrieven artikelen op te nemen over ontwikkelingen van de economie en vanuit daar door te linken naar informatie over hoe de regeling werkt.
Vrouwen zijn lastiger te bereiken. Met lifestyle insteek halen we een hoger bereik.	Uit de kwartaalrapportages Communicatie blijkt dat vrouwen minder klikken op pensioencommunicatie. Ook uit een nabelactie bleek dat relatief veel vrouwen deze post niet openen of doorsturen naar hun partner. Speciaal hiervoor hebben we een platform 'Own It' ontwikkeld.	Ook in onze communicatie Wtp zetten we ons awardwinning platform 'Own It' in om vrouwen meer te engageren.

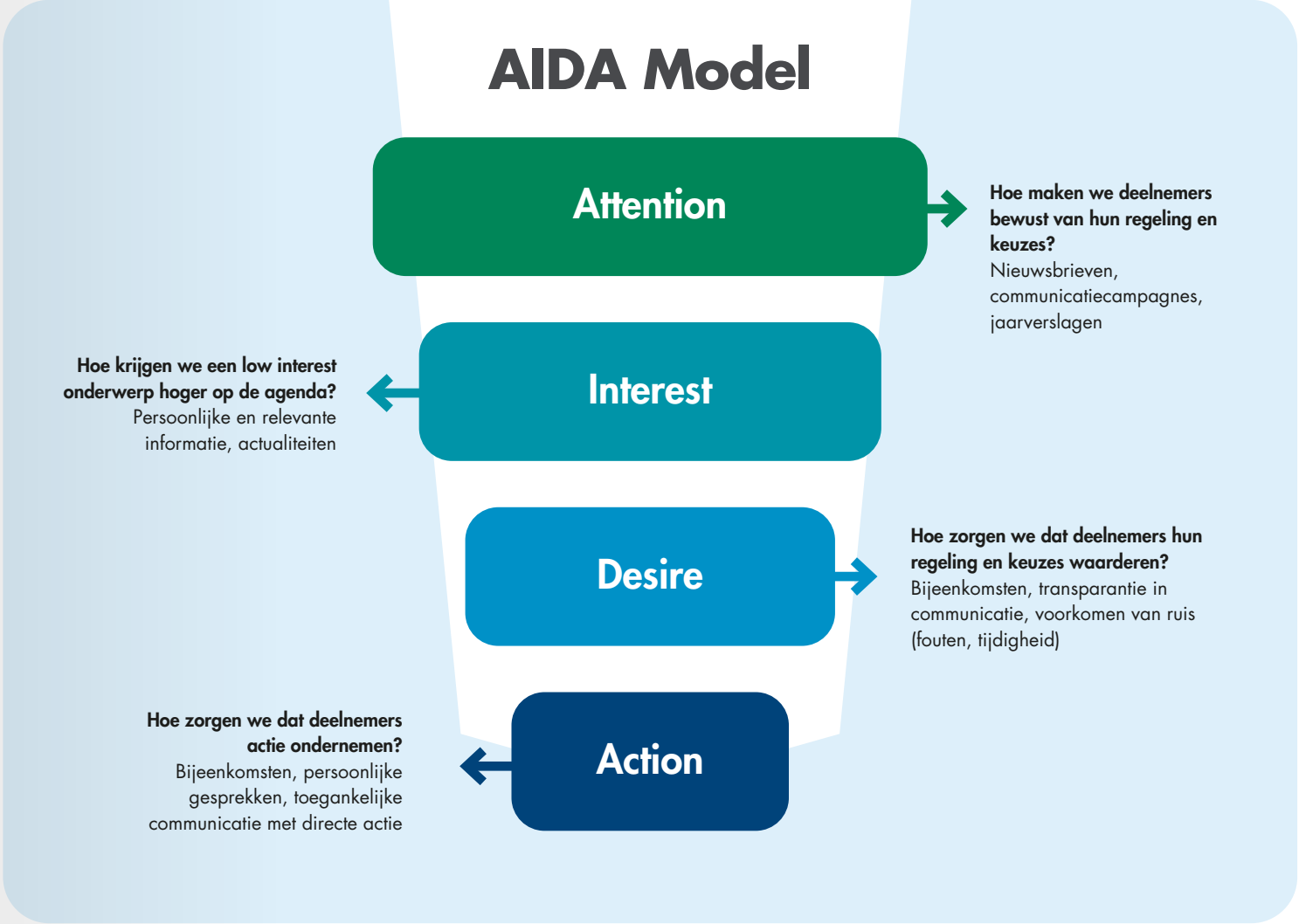
²⁹ Bijlage 12: Onderzoek Communicatie 2022 Pensioengerechtigden en slapers

5.2 Risicomanagement in het Communicatieplan Wtp

SNPS heeft een gedegen project- en risicomanagementproces opgezet en uitgevoerd om de overgang naar de Wtp te ondersteunen. Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste aspecten van het risicomanagementproces en de maatregelen die zijn genomen om de risico's voor communicatie tijdens deze transitie te beheersen.

5.2.1. Risicomanagementstructuur

Als onderdeel van het Wtp-risicomanagementproces heeft SNPS een Wtp-projectteam ingericht. Dit team, bestaande uit vertegenwoordigers van SPN, richt zich op een tijdige en juiste implementatie van de Wtp. Het bestuur van SNPS is verantwoordelijk voor een beheerste en integere bedrijfsvoering en de beheersing van risico's, inclusief de identificatie van nieuwe risico's.



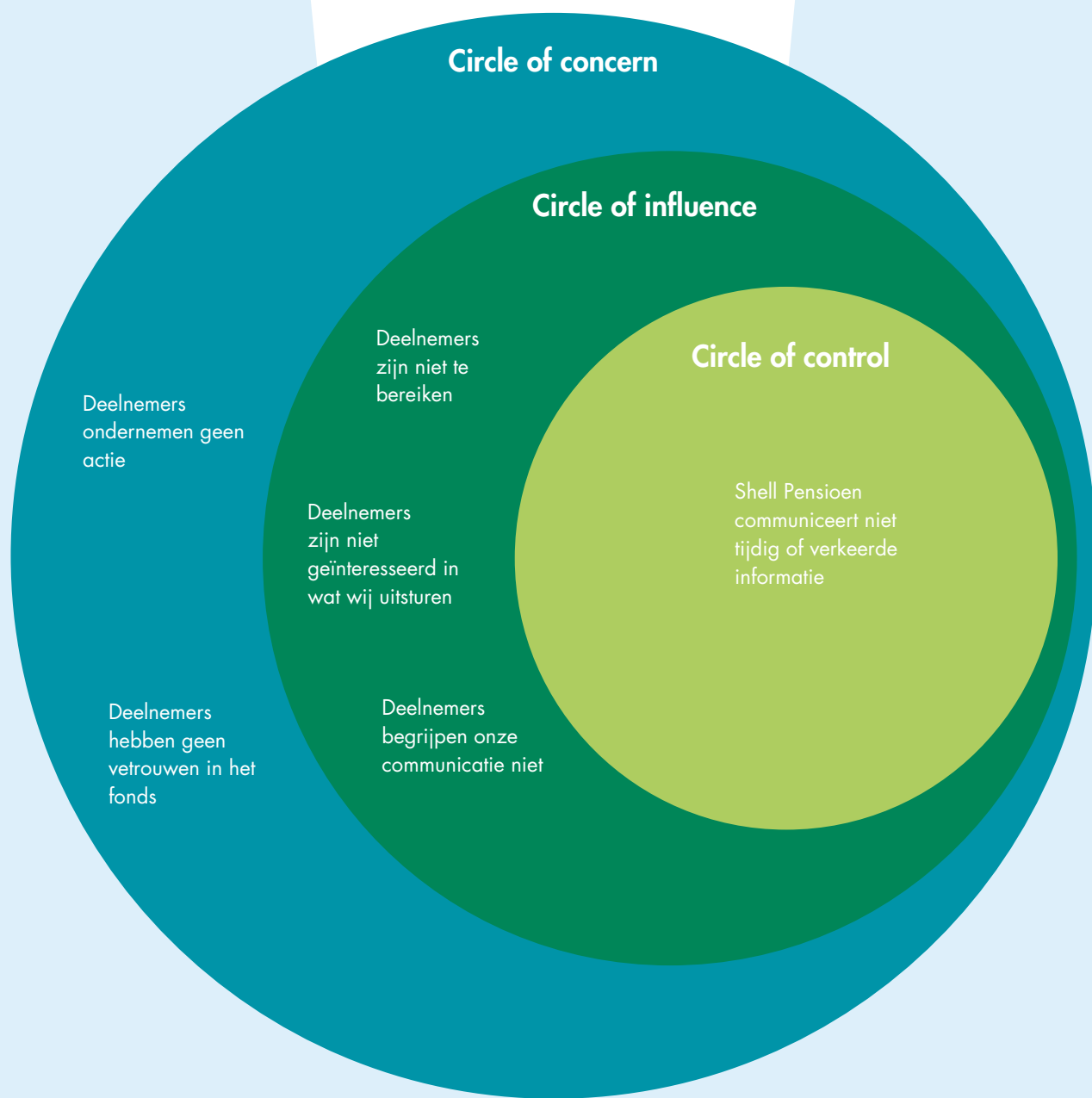
Figuur 5: AIDA model mitigerende maatregelen

Risk & Control Self Assessment (RCSA)

Een fundament van het risicomanagementraamwerk is het Risk & Control Self Assessment (RCSA), dat uit de volgende stappen bestaat:

1. Risicoprofiel & risicobereidheid: detectie van risico's en bepalen van risicobereidheid.
2. Risk assessment - Design Effectiveness: actualisatie van het raamwerk en beoordeling op volledigheid.
3. Risk assessment - Operating Effectiveness: beoordeling van risico-classificatie en effectiviteit van mitigerende maatregelen.
4. Business Review: brede review van RCSA door SPN, SFH-R en SFH-IA, met een 'standing invitation' voor het bestuur.
5. Rapportage/ Dashboard: rapportage aan en goedkeuring door het bestuur.
6. Bijsturen: doorvoeren van aanpassingen waar nodig.

Circle of control



Figuur 6: Circles of concern and influence

Tabel 10: Mitigerende maatregelen

Bruto risico	Check	Mitigerende maatregelen	Netto risico
Deelnemers zijn niet te bereiken.	Contactgegevens in database.	Actie op vertrekkende deelnemers. Actie op deelnemers die met pensioen gaan.	Onvindbaren.
Deelnemers zijn niet geïnteresseerd in wat wij uitsturen.	Opening rate.	Aansprekende communicatie zoals op life events en actualiteit.	Deelnemers die niet zijn te motiveren.
Deelnemers ondernemen geen actie.	Keuze pensionering.	Beleid op keuzehulp. Reminders op non-opens. Persoonlijke begeleiding. Keuzehulp tool.	Deelnemer heeft niet goed gekeken naar de default.
SNPS communiceert niet tijdig of verkeerde informatie.	SLA APS (communicatie sluit aan op wetgeving).	Controles op communicatie door subject matter experts (APS, 4-ogen principe).	Deelnemer te laat of verkeerd geïnformeerd; herstelacties.
Deelnemers begrijpen onze communicatie niet.	Vertrouwd communiceren/ B1. Klantteam/beeldbellen.	Nabelacties.	Deelnemer begrijpt ondanks uitleg pensioen niet.
Deelnemers hebben geen vertrouwen in het fonds.	Jaarlijks vertrouwen meten.	Persoonlijke, heldere en regelmatige communicatie.	Voor deel buiten circle of influence van Communicatie (zoals besluiten over de regeling, actuariële berekeningen, rendementen).

Tabel 11: Bepaling hoogte risico

Netto risico	KPI	Hoog risico	Medium risico	Laag risico
Deelnemers zijn niet te bereiken.	Contactgegevens in database.	<60%	60-80%	>80%
Deelnemers zijn niet geïnteresseerd in wat wij uitsturen.	Opening rate.	<40%	40-60%	>60%
Deelnemers ondernemen geen actie.	Tevredenheid pensioneringsproces – cijfers vanuit nabelactie.	<5	5-7	>7
SNPS communiceert niet tijdig of verkeerde informatie.	Deelnemer te laat of verkeerd geïnformeerd; herstelacties – aantal incidenten APS per kalenderjaar.	<5	5-3	<3
Deelnemers begrijpen onze communicatie niet.	Deelnemer begrijpt ondanks uitleg pensioen niet – cijfers vanuit nabelacties.	<5	5-7	>7
Deelnemers hebben geen vertrouwen in het fonds.	Jaarlijks meten van vertrouwen.	<5	5-7	>7

Identificatie en analyse van risico's

Tijdens de Business Reviews wordt elk kwartaal aandacht besteed aan trends en ontwikkelingen op macro-economisch, demografisch, geopolitiek en operationeel niveau. Dit helpt bij het tijdig onderkennen en adresseren van nieuwe risico's. Daarnaast worden regelmatig deep dives gehouden om specifieke risico's in detail te analyseren en de uitkomsten te verwerken in het risicomanagementproces.

Mitigerende maatregelen communicatierisico

Goede communicatie rondom een DC-regeling is key en daarmee ook een risico. SNPS heeft tijdens een communicatie deep dive in 2023 mitigerende maatregelen ontwikkeld om dit communicatierisico te beheersen. Als uitgangspunt gebruiken we het AIDA-model (Figuur 5) om inzichtelijk te maken welke middelen we gebruiken.

Communicatie heeft een beperkte invloed. Het tijdig en correct verzenden van informatie ligt in onze circle of control. We zetten extra effort in op begrip van de regeling en het activeren van onze deelnemers, maar er blijft een groep mensen over die geen interesse hebben (zie figuur 6).

Voor de communicatierisico's hebben we de volgende mitigerende maatregelen gedefinieerd. Deze gebruiken we in onze huidige communicatie maar blijven we ook gebruiken in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling (zie tabel 10).

Voor het netto risico hebben wij een staffel opgesteld waarin we bepalen wanneer de risico's hoog dan wel laag zijn. Per kwartaal worden deze risico's geëvalueerd en eventuele extra maatregelen bepaald en ingezet (zie tabel 11).

Communicatie en risicomanagement

Met het communicatieplan en de verschillende overleggen monitoren wij de verschillende risico's en de mitigerende maatregelen. Via het klantsignalen³⁰ proces zorgen we voor een voortdurende terugkoppeling tussen klantenteam

en de diverse afdelingen zoals legal, pension plan management en communicatie.

Door een gedegen risicomanagementproces en een goed ingericht projectteam, is SNPS in staat om de Wtp-transitie beheersbaar te maken en een beheerste en integere bedrijfsvoering te waarborgen. Het bestuur blijft periodiek de Wtp-project risicomatrix bespreken om de effectiviteit van de beheersmaatregelen te waarborgen in alle fases van de Wtp-transitie:

- * Voorafgaand aan de transitie: analyse van het bestaande risicoprofiel en identificatie van transitierisico's.
- * Tijdens de transitie: monitoring van het bestaande risicoraamwerk en actieve beheersing van Wtp-transitierisico's.
- * Na de transitie: aanpassing van het risicoraamwerk aan de nieuwe pensioenregeling en continue beheersing van de risico's.

5.2.2 Crisiscommunicatie

We volgen ook in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling de huidige crisisprocedure die voor de Shell pensioenfondsen geldt, inclusief de criteria voor wanneer iets als crisis wordt beschouwd:

Duidelijke, proactieve en continue communicatie met interne en externe belanghebbenden is een van de kritische factoren in een crisis. Crises vereisen frequente, bekwame en consistente communicatie met een breed scala aan belanghebbenden.

De General Manager van SPN zal (indien relevant, via de SPN Communicatiemanager) alle vereiste communicatieacties aansturen. Deze kunnen het volgende omvatten:

- Een bericht op de website van de Shell pensioenfondsen voor het getroffen fonds, indien nodig in overleg met de voorzitter van



het bestuur van SNPS, Media Relations of anderen.

- Een mediaprotocol, eveneens overeengekomen.
- Een script voor SPN/APS-medewerkers voor reactie op deelnemers; op soortgelijke wijze overeengekomen.
- Persvragen worden onmiddellijk doorgegeven aan Media Relations Shell Nederland.
- Een voicemailbericht voor het KCC, eveneens overeengekomen.
- Een mailing aan de getroffen deelnemers, eveneens overeengekomen.

In geval van een crisis zal de General Manager van SPN de medewerkers van SPN tijdig en transparant informeren. In dat geval wordt alle externe communicatie ondertekend door de voorzitter en de communicatielead, na overleg met de General Manager van SPN

en de senior juridisch adviseur van SPN. Niemand van SPN, het bestuur van SNPS of het Verantwoordingsorgaan mag communiceren met externe belanghebbenden, behalve de Communicatielead of andere gekozen woordvoerders. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, traditionele media en communicatie via sociale media.

De SPN General Manager zal de Shell NL Country Chair op de hoogte houden van eventuele geplande acties.

5.2.3 Het risicopreferentieonderzoek

Het risicopreferentieonderzoek wordt elke vijf jaar uitgevoerd. De laatste meting was in 2022 en de volgende is gepland voor 2027. De resultaten worden gebruikt om het beleggingsbeleid van SNPS af te stemmen op de risicovoorekenen van onze deelnemers. Communicatie ondersteunt dit proces door zoveel mogelijk deelnemers te motiveren om te participeren. Daarnaast koppelen we de resultaten terug, wat bijdraagt aan vertrouwen en betrokkenheid.

³⁰ Bijlage 10: Monitoring klantsignalen



6

Effectmeting en evaluatie



In al onze communicatie staat effectiviteit voorop”

6.1 Closed loop feed-backsysteem: verzamelen, analyseren en verbeteren

In al onze communicatie staat effectiviteit voorop. In het communicatiejaarplan³¹ definiëren we de doelstellingen en KPI's (Key Performance Indicators) aan de hand waarvan we de voortgang op de communicatie willen meten. Door de voortgang op de KPI's regelmatig te meten en evalueren, kunnen we beoordelen of we nog op koers liggen en waar nodig bijsturen. Daarbij is de evaluatie geen eindpunt, maar een manier om te verbeteren. Het meten en bijsturen is dus een continu proces.

We maken hierbij gebruik van verschillende onderzoeksmethoden. We meten en analyseren het verkeer naar onze digitale middelen zoals website en klikgedrag in mailings. Daarnaast meten we het gebruik van de tevredenheid over de processen door actieve uitvraag en nabelacties. Ook doen we gericht onderzoek met behulp van onderzoeksbureau MetrixLab (zie hoofdstuk 2.3). We gebruiken een online communicatiedashboard om de prestaties vast te leggen en stellen ieder kwartaal een communicatierapportage op met evaluatie op de KPI's. In de kwartaalrapportage monitoren we de resultaten van ondernomen acties, evalueren we kwalitatief en kwantitatief en stellen we onze aanpak bij indien nodig. Ons doel is een Closed Loop Feedback systeem: we verzamelen, analyseren en verbeteren.

6.2 Toetsen resultaten communicatiedoelstellingen

De We houden de komende jaren onze koers scherp in het vizier. In de transitiefase maar ook in de nieuwe runfase monitoren we nauwlettend de doelstellingen die we onszelf hebben gesteld in dit plan en waar nodig stellen we deze bij. Dit doen we onder andere door regelmatige evaluaties, onderzoek en het verzamelen van relevante data.

³¹ Bijlage 17: Communicatiejaarplan 2024

³² Bijlage 10: Monitoring klantsignalen

Zo houden we een vinger aan de pols en blijven we continu onze strategie optimaliseren.

We maken hiervoor gebruik van de volgende methoden:

Deelnemersonderzoek:

- onderzoekstraject MetrixLab (zie hoofdstuk 2.3)
- onderzoek vertrouwen via poll op de website

Data-analyse:

- websitebezoek
- gebruik e-learning
- bezoeken webinars en fysieke bijeenkomsten
- opening en click rates
- analyse van administratie zoals aantal e-mail-adressen, aantal bewuste keuze risicoprofiel, keuze eigen bijdrage en bewuste keuze vast/variabel pensioen
- ervaringen/cijfers extern financieel adviseur (CARE programma)
- voortdurende monitoring klantsignalen³²

Enquêtes en interviews

Nabelacties door extern onderzoeksbureau.

Samenwerking met stakeholders

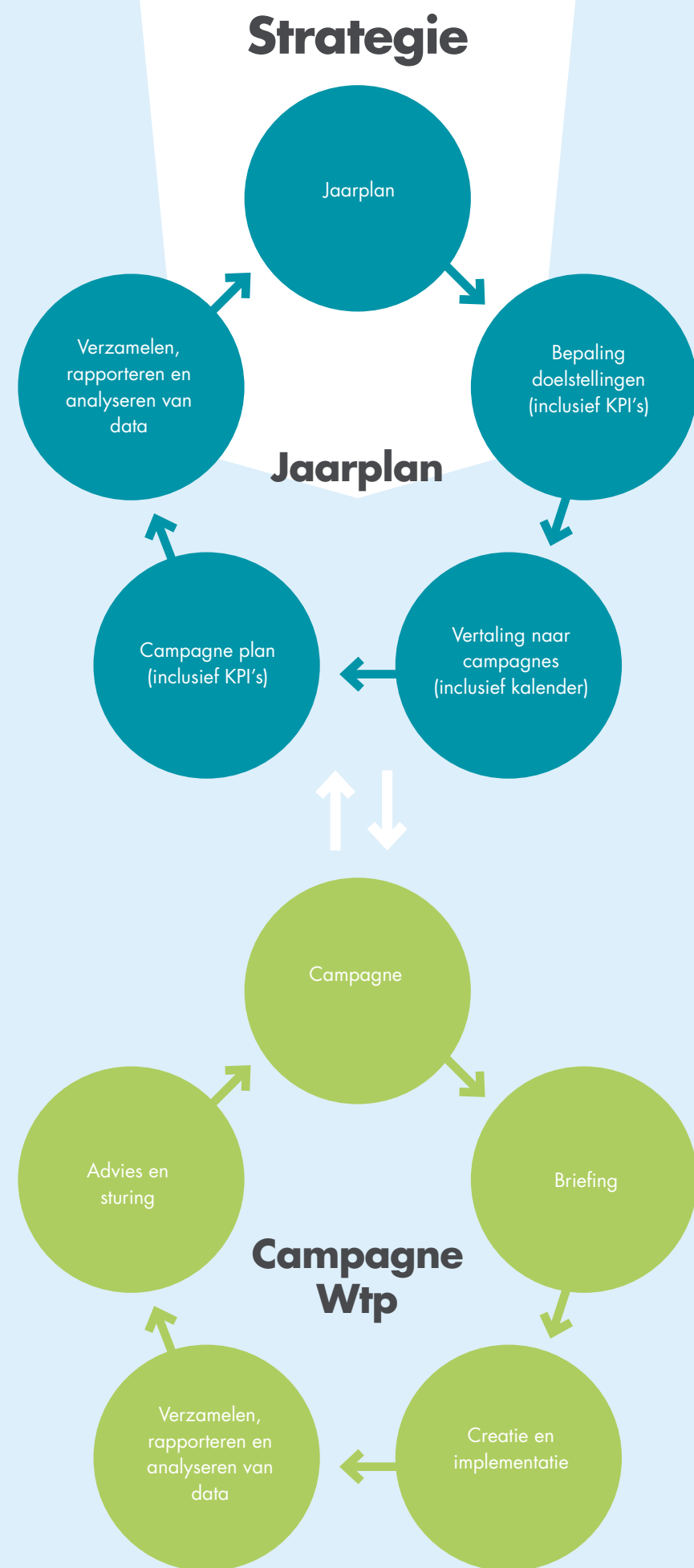
Continue afstemming met de werkgever en Voeks.

Benchmarking

Deelname onderzoek Netspar, benchmarking met andere pensioenfondsen via diverse gremia.

Overige relevante inzichten

Onderzoeksrapporten, kennissessies en literatuur.



Figuur 7: Closed Loop Feedback systeem





Onderbouwing van correcte communicatie

Het bestuur hecht een groot belang aan tijdige, correcte, duidelijke en evenwichtige communicatie naar alle deelnemers van de Shell-pensioenregelingen. Daarvoor is niet alleen een goede datakwaliteit in de administratiesystemen van belang maar ook een correcte vertaling van die goede data in uitingen aan (ex-)deelnemers en hun (ex-)partners en nabestaanden. Denk bijvoorbeeld aan UPO's en bedragen in mijn-Shellpensioen.

Juist in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling is correcte communicatie van groot belang.

Aanpak

1. Gegevensinwinning

Al bij de gegevensinwinning tussen Shell en SNPS en haar uitvoerder APS vinden controle- en reconciliatieslagen plaats. Deze borgen dat de datakwaliteit van de input voldoet aan de

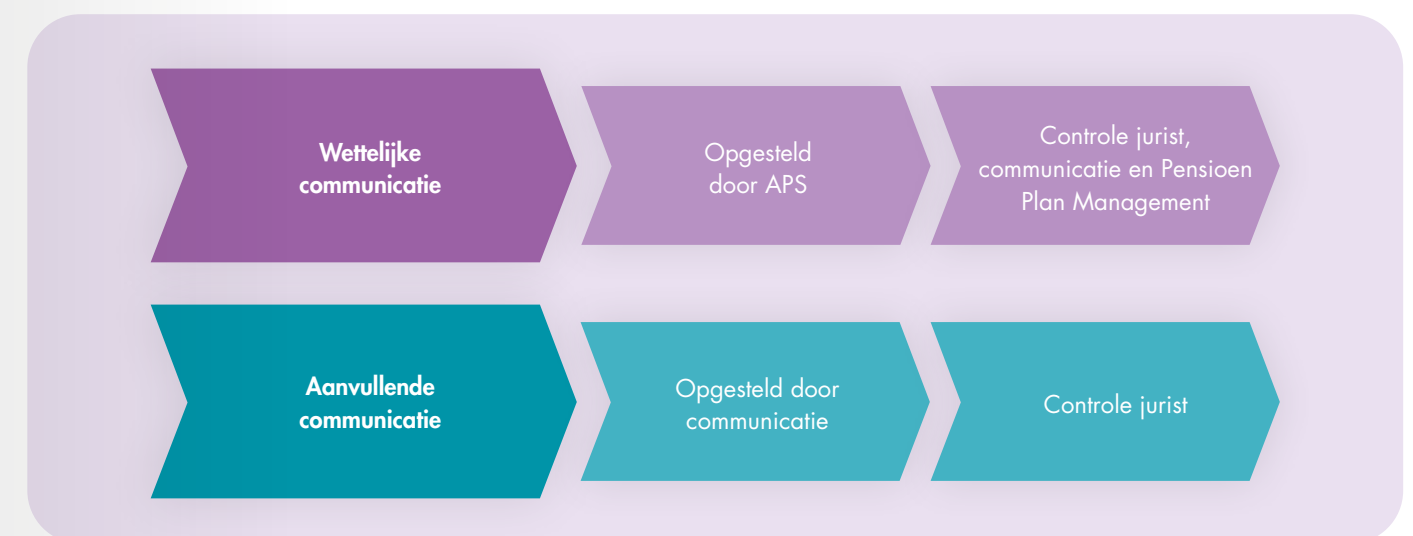
standaarden van het bestuur. Met de implementatie van de Uniforme Pensioen Aangifte als marktstandaard voor gegevensinwinning wordt datakwaliteit nog meer ondersteund.

2. Datavalidatie Wtp

SNPS heeft daarbij datavalidaties uitgevoerd waaruit blijkt dat de datakwaliteit voldoet aan de datakwaliteitsstandaard zoals vastgesteld door het bestuur van SNPS.

3. Communicatie-uitingen

Bij het opstellen van wettelijke en aanvullende communicatie wordt via controles geborgd dat communicatie-uitingen juridisch juist zijn, begrijpelijk en in lijn zijn met het beleid van de fondsen en de juiste boodschap weergeven. Dit proces wordt periodiek getoetst op bestaan en werking. In persoonlijke communicatie naar deelnemers (zoals UPO's) worden gegevens uit





de administratie opgenomen. Voordat uitingen worden verzonden, vinden er steekproeven plaats om te controleren of die data juist en volledig in de communicatie-uitingen worden opgenomen.

Daarnaast wordt door middel van analyses (o.a. nabelacties, enquêtes, opening rates en reacties van deelnemers bij het klantteam) bekeken of de communicatie-uitingen zijn begrepen en waar nodig hebben aanzet tot actie. Feedback hieruit wordt verwerkt in toekomstige uitingen.

4. Onafhankelijke audit

Jaarlijks wordt achteraf door de actaris in het jaarverslag vastgesteld dat er een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de resultaten van diens onderzoek naar vermogen, MVEV en premie geen onjuistheden van materieel belang bevatten. Ook de accountant controleert jaarlijks de basisgegevens.

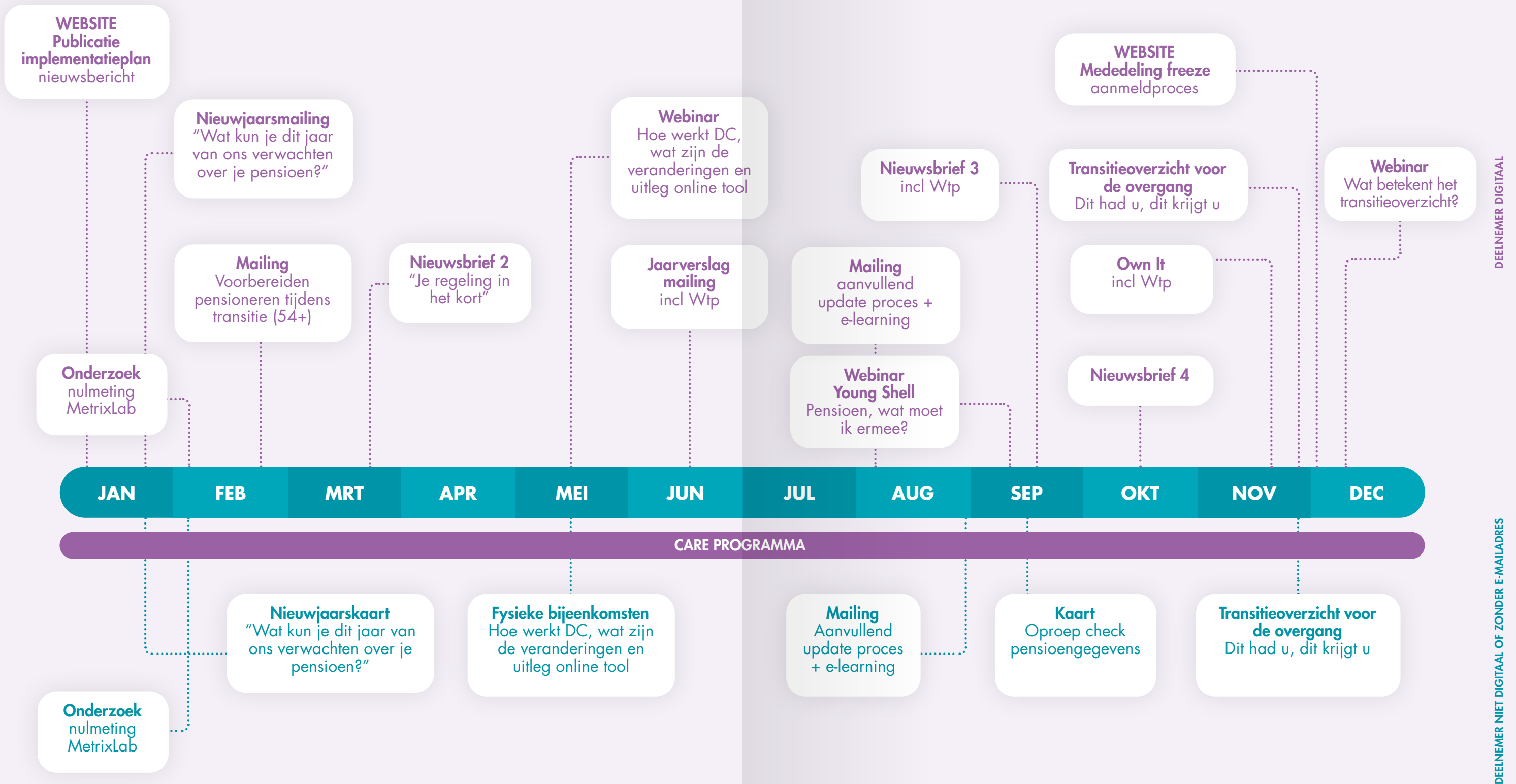
5. ISAE 3402-verklaring

Via een ISAE3402 type II-verklaring wordt jaarlijks vastgesteld dat beheersmaatregelen bestaan en goed werken rondom de operationele processen van de pensioenuitvoerder. Hieronder valt ook het proces 'monitoren verwerking uitgaande pensioencommunicatie' en diverse processen over het 'administreren van deelnemer/gerechtigde en aanspraken/rechten'.



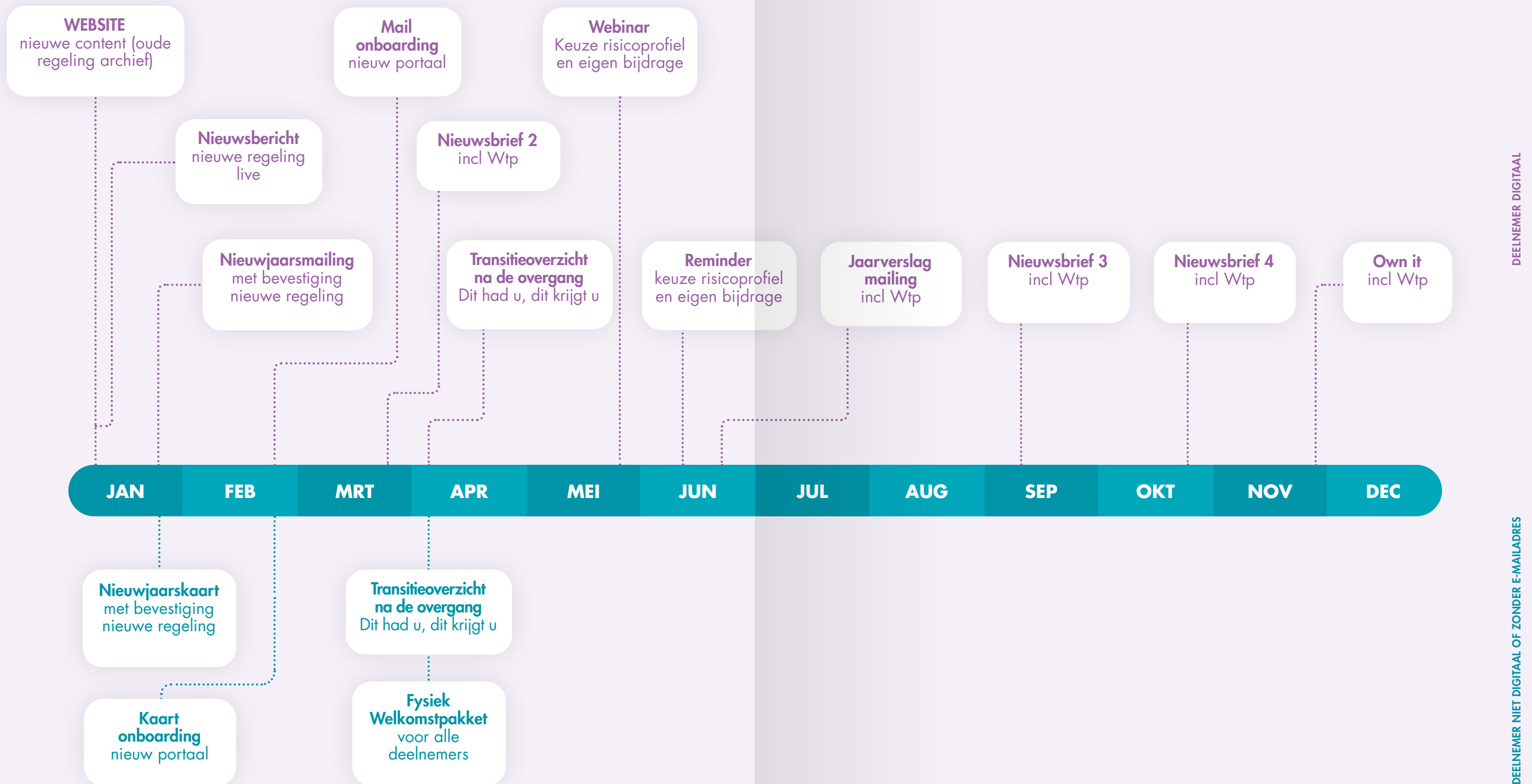
8 Communicatiereis Wtp SNPS

Implementatiefase – 2025



8 Communicatiereis Wtp SNPS

Nazorgfase – 2026



Shell Nederland Pensioenfonds Stichting

Postbus 65
2501 CB Den Haag
Nederland

E-mail: info@shellpensioen.nl
Website: www.shellpensioen.nl

