



## Communicatieplan 2018

Stichting Pensioenfonds Grond- en  
Cabinepersoneel Transavia (SPTGC)

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Missie, visie en doel van het fonds .....	4
2. Uitgangspunten en doelstellingen van het fonds voor communicatie.....	5
3. Communicatie met de media .....	6
4. Verplichte communicatie-uitingen per doelgroep.....	6
5. Informatie op verzoek .....	7
6. Communicatiemiddelen .....	7
7. Evaluatie enquêtes en google analytics.....	8
8. Communicatieplan 2018.....	9

## Inleiding

Dit Communicatieplan van Stichting Pensioenfonds Grond- en Cabinepersoneel Transavia (SPTGC) geeft inzicht in de doelstellingen van de communicatie, de communicatieprocessen richting de belanghebbenden en de communicatiemiddelen van het pensioenfonds.

Dit plan bespreekt achtereenvolgens:

1. Missie, visie en doel van het fonds
2. Doelstelling en beleidsuitgangspunten van het fonds voor communicatie
3. Communicatie met de media
4. Verplichte communicatie-uitingen per doelgroep
5. Informatie op verzoek
6. Communicatiemiddelen
7. Evaluatie enquêtes
8. Communicatieplan 2018

Op basis van de evaluatie en de prioriteiten die het bestuur voor het betreffende kalenderjaar heeft gesteld, stelt het bestuur in de decembervergadering het communicatiejaarplan op voor het volgende kalenderjaar.

De communicatiedoelstellingen zijn afgestemd op de omvang van het fonds en staan in redelijke verhouding tot de uitvoeringskosten van het fonds.

De uitvoering van het communicatieplan is door het bestuur belegd bij de communicatiecommissie. Deze commissie bestaat momenteel uit mevrouw van Dijk en de heren Rhayour Alami en Nijman. De commissie verstrekt elke bestuursvergadering een update van haar activiteiten.

Het communicatieplan 2018 is ter advisering voorgelegd aan het VO. Het VO heeft op 10 oktober 2017 advies uitgebracht.

Het bestuur heeft in haar vergadering van 10 oktober 2017 het communicatieplan voor het jaar 2018 vastgesteld.

## **1. Missie, visie en doel van het fonds**

Het bestuur van SPTGC heeft een missie, een visie en een doel vastgesteld. Deze zijn leidend voor alle doelstellingen die het fonds nastreeft en inspanningen die het fonds daarvoor doet.

### **Doel**

Het fonds heeft ten doel:

- a. de door de vennootschap gesloten pensioenovereenkomsten uit te voeren;
- b. het verrichten van alle handelingen die met het voorgaande in verband staan en daartoe bevorderlijk zijn, alles in de ruimste zin genomen.

### **Missie**

De door de vennootschap gesloten pensioenovereenkomst wordt als een goed huisvader tot uitvoering gebracht en beheerd.

Het realiseren van het best mogelijke pensioenresultaat nu en in de toekomst voor de belanghebbenden van het pensioenfonds. De belanghebbenden zijn de deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden, de pensioengerechtigden en de werkgever.

### **Visie**

Het bestuur wil een betrouwbare, deskundige en constructieve gesprekspartner zijn voor alle belanghebbenden. Het bestuur stelt daarbij het belang van (gewezen) deelnemers, andere aanspraakgerechtigden en gepensioneerden op de eerste plaats.

Streven is om op de pensioenaanspraken en pensioenrechten, indien mogelijk, toeslagen te verlenen.

Risico's worden adequaat gemanaged; de premie, het risico en de kosten moeten met elkaar in balans zijn.

Het handelen van het bestuur is gericht op integriteit, transparant communiceren, evenwichtig belangen afwegen, risico bewust en (kosten) efficiënt zijn.

Het bestuur kijkt kritisch naar haar eigen functioneren en staat open voor feedback en de opvatting van het Verantwoordingsorgaan en Intern Toezicht.

Het bestuur wil betrokken worden bij de toekomstige ontwikkelingen van de pensioenagenda van het arbeidsvoorwaardelijk overleg van de sociale partner.

Het bestuur ziet haar rol in de driehoek met sociale partners primair in het uitvoeren van de door hen gekozen regeling en uitvoeringsvorm. Op de korte termijn zal dat voor beide ringen in de vorm van een APF zijn voor de nieuw op te bouwen pensioenaanspraken. Het fonds zal voorlopig alleen nog verantwoordelijk zijn voor de opgebouwde aanspraken.

## 2. Uitgangspunten en doelstellingen van het fonds voor communicatie

Op basis van de missie, visie en doel van het fonds streeft SPTGC de volgende uitgangspunten en doelstellingen na.

### ***Uitgangspunten communicatiebeleid***

- Tijdig, juist en begrijpelijk communiceren (wettelijke eisen aan communicatie)
- Bevorderen van pensioenbewustzijn en pensioeninzicht
- Het afleggen van verantwoording over de werkwijze en besluitvorming van het bestuur
- Open en transparant communiceren over de pensioenen
- Het bevorderen van tweerichtingsverkeer tussen SPTGC en de doelgroepen
- Aanvullen en ondersteunen van pensioencommunicatie van sociale partners

### ***Doelgroepen***

Het communicatiebeleid van SPTGC richt zich op de volgende doelgroepen:

- Primaire doelgroep: de deelnemers en pensioengerechtigden (gepensioneerden en overige uitkeringsgerechtigden).
- Secundaire doelgroepen: de gewezen deelnemers (slapers), de partners (van gewezen deelnemers) en de vennootschap, toezichthouders, herverzekeraar, vermogensbeheerder en andere derden.

### ***Communicatiedoelstellingen***

- *Pensioenbewustwording:*  
Het pensioenfonds stelt zich tot doel inzicht van (gewezen) deelnemers, (gewezen) partners en pensioengerechtigden in het belang van pensioen en de eigen pensioenvoorziening te bevorderen. Pensioenbewustzijn betekent weten waar je aan toe bent en je zelf verantwoordelijk voelen voor je financiële oude dag. Hieronder valt ook het creëren van een andere houding ten opzichte van pensioen: "een goed pensioen is niet vanzelfsprekend".
- *Pensioeninzicht:*  
Het pensioenfonds stelt zich tot doel te bevorderen dat weloverwogen keuzes gemaakt kunnen worden bij 'life events' en andere situaties waarin een keuzemogelijkheid op het gebied van de pensioenregeling/-voorziening bestaat.
- *Tijdige informatie:*  
Het pensioenfonds spant zich in om informatie te verstrekken op een moment dat de geadresseerde er (nog) een financiële beslissing op kan baseren. Het bestuur ziet dat er momenten in de carrière en/of het leven van een deelnemer of pensioengerechtigde zijn ('life events'), waarop het belangrijk is meer aandacht aan pensioen te besteden. Het bestuur stelt zich tot doel de informatie die bij bepaalde life events van belang is overzichtelijk voor een deelnemer ter beschikking te stellen, zodat de deelnemer in staat wordt gesteld om op een dergelijk moment de juiste beslissing te nemen.

- *Begrijpelijke en duidelijke informatie:*  
Het pensioenfonds spant zich in om de vorm, aard en inhoud van de informatie dusdanig te laten zijn dat deze voor de (gewezen) deelnemers, (gewezen) partners en pensioengerechtigden bij eerste lezing begrijpelijk is.
- *Juiste informatie:*  
Het pensioenfonds draagt er zorg voor dat de informatie consistent is met de pensioenovereenkomst tussen werkgever en werknemer en het pensioenreglement dat geldt tussen pensioenuitvoerder en (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde.

### **3. Communicatie met de media**

Het bestuur communiceert in beginsel primair met de belanghebbenden van SPTGC en niet met de media. Voor zover vanuit de media vragen worden gesteld aan of over SPTGC, treedt de voorzitter in beginsel als woordvoerder op, waarbij altijd de belangen van SPTGC in ogenschouw worden genomen. Vanwege het gebruik van 'Transavia' in de naam van het fonds, wordt de vennootschap altijd geïnformeerd over media contacten.

### **4. Verplichte communicatie-uitingen per doelgroep**

SPTGC verstrekt de wettelijk verplichte informatie aan belanghebbenden. Het fonds heeft de mogelijkheid om de fysieke verstrekking te mandateren aan de vennootschap (bijvoorbeeld bij in- en uit dienst), de herverzekeraar (bijvoorbeeld UPO) of andere dienstverleners. De inhoud van deze wettelijk verplichte informatie-uitingen wordt opgesteld onder verantwoordelijkheid van het bestuur. Het gaat onder meer om de hieronder genoemde informatie:

#### *a. Pensioen 1-2-3*

Na indiensttreding meldt de werkgever de nieuwe deelnemer aan bij SPTGC. Het fonds verstrekt aan nieuwe deelnemers een brief bij aanvang van het deelnemerschap. In deze brief wordt aangegeven wat een deelnemer krijgt in de pensioenregeling bij SPTGC, wat de deelnemer niet krijgt, hoe het pensioen wordt opgebouwd, welke keuzes er gemaakt kunnen worden, welke kosten het fonds maakt en wanneer de deelnemer in actie moet komen. Deze informatie betreft de eerste laag van Pensioen1-2-3.

In deze brief wordt verwezen naar de website van het fonds waarop Pensioen 1-2-3 terug te vinden is.

#### *b. Uniform pensioenoverzicht*

Aegon en NN verstrekken een uniform pensioenoverzicht (upo) aan de aanspraakgerechtigden en zetten deze in het pensioenregister.

*c. Uitdienstbrief*

SPTGC verstrekt bij uitdiensttreding van een werknemer een uitdienstbrief met daarin de wettelijk verplichte informatie over de opgebouwde pensioenrechten en informatie over waardeoverdracht, toeslagverlening en eventuele kortingen.

*d. Informatie aan gewezen partners*

SPTGC verstrekt via de herverzekeraar de partner, die gewezen partner wordt, een bewijsstuk van de aanspraak op bijzonder partnerpensioen en verevend ouderdompensioen met de wettelijk verplichte informatie.

*e. Pensioengerechtigden*

SPTGC verstrekt via de herverzekeraar degene die pensioengerechtigd wordt drie maanden voor de feitelijke pensioendatum of indien dat eerder is bij ingang van het pensioen, informatie over de hoogte van zijn pensioen. De herverzekeraar zal - indien gewenst - de pensioengerechtigde uitleg geven over de keuzes en de financiële consequenties van die keuzes. Na pensionering verstrekt SPTGC via de herverzekeraar een pensioengerechtigde jaarlijks een fiscaal jaaroverzicht. Indien er sprake is van een klein pensioen, informeert de herverzekeraar het fonds en de (gewezen) deelnemer over afkoop. Andere informatie wordt op verzoek verstrekt.

*f. Nabestaanden*

SPTGC verstrekt via de herverzekeraar na overlijden van de gepensioneerde of (gewezen) deelnemer aan de nabestaande en/of de kinderen een opgave van de verzekerde pensioenrechten. Indien er sprake is van een klein pensioen (als bedoeld in de pensioenwet) informeert de herverzekeraar het fonds en de (gewezen) nabestaande en/of de kinderen over afkoop.

*g. Toeslag*

Binnen drie maanden na een wijziging in het toeslagenbeleid, informeert SPTGC de (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde en gewezen partner over de toeslagverlening. Het UPO en de website laat een overzicht zien van de verleende toeslagen over de afgelopen 10 jaar.

*h. Pensioenreglement*

Het actuele pensioenreglement is te downloaden vanaf de website. Belanghebbenden kunnen ook een hard-copy van het pensioenreglement opvragen bij SPTGC. Voorgaande versies zijn op verzoek beschikbaar.

## **5. Informatie op verzoek**

SPTGC streeft naar een open en rechtstreekse communicatie met alle belanghebbenden van het pensioenfonds. Voor vragen over hun pensioen kunnen belanghebbenden contact opnemen met het secretariaat van het fonds via telefoon, email of website.

## **6. Communicatiemiddelen**

- *Website:*

De website bevat actuele informatie, naslagwerk en formele documenten. De website is

openbaar toegankelijk via de website <http://www.transaviapensioenfondsen.nl>. De website biedt daarnaast de mogelijkheid laagdrempelig vragen te kunnen stellen aan het pensioenfonds. De content van de website wordt verzorgd en bijgehouden door het fonds zelf. De firma Telstar Web verzorgt de hosting en het technisch onderhoud van de website. De firma Montae (dienstverlener op het gebied van pensioencommunicatie) levert op verzoek advies en ondersteuning.

- *Uniform Pensioen Overzicht (UPO):*  
Jaarlijkse informatie over opgebouwde pensioenaanspraken en te bereiken pensioen aan actieve deelnemers. In het UPO staat hoeveel pensioen de deelnemer kan verwachten bij pensionering en arbeidsongeschiktheid, hoeveel pensioen aan nabestaanden wordt uitgekeerd bij overlijden van de deelnemer en of het pensioen zijn waarde behoudt. Inactieven ontvangen een keer in de 5 jaar een UPO.
- *Standaard brieven:*  
Voor nieuwe deelnemers, deelnemers die uit dienst gaan bij de werkgever, deelnemers die met pensioen gaan.
- *Communicatie NN en Aegon over 'life events':*  
Bij gebeurtenissen die effect hebben op het pensioen, zoals aanvang en einde deelnemerschap, waardeoverdracht, echtscheiding en aanvragen pensioen
- *Communicatiemiddelen van de werkgever:*  
T-net (Intranet voor actieve deelnemers), ondersteunend aan de communicatie van het pensioenfonds.
- *Brieven of e-mail:*  
Inactieven worden per brief of email op de hoogte gehouden van ontwikkelingen over hun pensioen.
- *Individuele correspondentie (e-mail en schriftelijk):*  
Het beantwoorden van individuele vragen van actieven en inactieven (tweerichtingsverkeer).
- *Enquêtes:*  
Door middel van enquêtes wordt inzicht gevraagd in de begrijpelijkheid van de communicatie. Indien de informatie van de deelnemers hiertoe aanleiding geeft, wordt de communicatie aangepast. Bijvoorbeeld voor het toelichten van actuele ontwikkelingen waarbij deelnemers de gelegenheid hebben om vragen te kunnen stellen (tweerichtingsverkeer).
- *Aegon helpdesk:* [pensioen@aegon.nl](mailto:pensioen@aegon.nl) of 070- 3445783.
- *Nationale Nederlanden (NN):* [www.nn.nl](http://www.nn.nl) of 088-6636000.
- *Secretariaat SPTGC:* [secretariaatsptgc@transavia.com](mailto:secretariaatsptgc@transavia.com) of 020-6046394
- *Salarisadministratie SPTGC:* dhr. P. Jenner [salarisadministratie@transavia.com](mailto:salarisadministratie@transavia.com) of 020-6046438



- *Pensioenregister:* [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl)

## 7. Evaluatie enquêtes en google analytics

Indien er een enquête is uitgestuurd zal de respons gemeten worden op aantallen en op inhoud. De inhoud zal vervolgens geanalyseerd worden.

Via Google analytics heeft de communicatiecommissie inzicht in de bezoekfrequentie van de website en welke onderwerpen het meest bezocht worden.

## 8. Communicatieplan 2018

- *Website*

In de zomer van 2016 is een nieuwe website geïntroduceerd. Hiervoor is gekozen vanwege de invoering van Pensioen 1-2-3. Voor websitebouwer Montae is los van de prijs kwaliteitsverhouding, gekozen om zelf in staat te zijn de inhoud van de website aan te kunnen passen. Samen met Montae zal gekeken worden naar verdere professionalisering en optimalisering van de website. Daarnaast zal het bestuur nastreven vaker relevante informatie op de website te plaatsen.

- *Pensioen 1-2-3*

Pensioen 1-2-3 is op de website geplaatst als nieuwe communicatievorm. Met behulp van de enquêtes kan het fonds mogelijk op termijn de conclusie trekken dat Pensioen 1-2-3 heeft geleid tot een verhoging van de begrijpelijkheid.

- *Brieven*

De wettelijk verplichte documenten (brieven) behorende bij een gesloten fonds worden opnieuw gescreend in het kader van de aansluiting op de behoefte van deelnemers en bovendien moet de informatie correct, duidelijk en evenwichtig zijn.

- *Enquête*

Het fonds heeft de ambitie om niet alleen transparant te zijn maar ook om zodanig te communiceren dat dit begrijpelijk is voor belanghebbenden. Om te beoordelen of de communicatie begrijpelijk is voor alle betrokkenen, zal er 1x per jaar een enquête via de website gehouden worden. De resultaten van de enquête zullen onderzocht worden. Waar nodig kan het fonds bijsturen.

- *Privacy wetgeving*

Per mei 2018 treedt de Algemene Verordening Gegevensbescherming EU (AVG) in de plaats van de huidige privacyrichtlijn (95/46/EG) en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Doel van de AVG is de privacy rechten van personen te verbeteren. Deze wet brengt meer en andere verantwoordelijkheden met zich mee voor organisaties die werken met persoonsgegevensbestanden, dus ook voor pensioenfondsen en pensioenuitvoeringsorganisaties. Alle organisaties die persoonsgegevens (laten) verwerken moeten hieraan voldoen. De gevolgen voor het fonds zullen in kaart gebracht worden door de communicatie commissie en vervolgens in het bestuur behandeld worden.

**Stichting**  
**Pensioenfonds**  
**Transavia**  
**Grond- en**  
**Cabinepersoneel**



- *Voorlichtingsbijeenkomsten:*  
Er zullen voorlichtingsbijeenkomsten gehouden worden over de overstap naar een APF en een eventuele beëindiging van het fonds.