

## **Onderzoek naar interne klachtenprocedure van pensioenuitvoerders**

Samenvatting belangrijkste conclusies uit het stageonderzoek uitgevoerd in opdracht van de Ombudsman Pensioen in het kader van de opleiding HBO-Rechten.

Het onderzoek bestond uit verschillende onderdelen. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode juli-oktober 2019.

### Websites

Er is gekeken naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van een klachtenregeling op de website van 150 pensioenfondsen. Dat gaf het volgende resultaat.

Hoe moeilijk of makkelijk is het iets te vinden over een klachtenregeling?

- zeer makkelijk vindbaar: 5 pensioenfondsen;
- makkelijk vindbaar: 86 pensioenfondsen;
- neutraal: 18 pensioenfondsen;
- moeilijk vindbaar: 22 pensioenfondsen;
- zeer moeilijk vindbaar: 12 pensioenfondsen;
- niet vindbaar: 7 pensioenfondsen

### Hoe toegankelijk is de informatie?

Bij 55 fondsen was sprake van een makkelijk te vinden klachtenreglement of goed toegelichte procedure. Zonder al te veel moeite kunnen deelnemers vinden wat ze moeten doen als ze een klacht hebben.

72 fondsen hadden een lastig leesbaar reglement (veel juridisch jargon) op hun website. 23 pensioenfondsen hebben niets op website staan over klachten- en geschillenreglement of hun website heeft een wachtwoord, waardoor wij niet konden zien hoe de klachtenregeling eruitziet.

Van de 150 doorgenomen pensioenfondsen wordt bij 62 pensioenfondsen zowel op de website als in het reglement gemeld dat er een Ombudsman Pensioenen is waar men terecht kan. De Code Pensioenfondsen schrijft voor dat alle pensioenfondsen een interne klachtenregeling moeten hebben die naast een interne procedure ook de mogelijkheid moet kennen om het genomen besluit voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen (norm 65).

Naar aanleiding van de oproep in mei 2019 om klachtenregelingen en de gang naar de Ombudsman Pensioenen beter vindbaar te maken, hebben 7 pensioenfondsen echt duidelijke verbeteringen doorgevoerd.

### Verantwoording in jaarverslagen

De Code Pensioenfondsen schrijft voor dat pensioenfondsen over ingediende klachten en geschillen rapporteren. In het onderzoek zijn de jaarverslagen van pensioenfondsen bekeken

op informatie over klachten. 4 van 150 pensioenfondsen hadden geen jaarverslag op de website staan.

Er zijn 37 pensioenfondsen die duidelijk aangeven op welke wijze de klachten en geschillen zijn afgehandeld en of veranderingen in regelingen en processen hebben plaatsgevonden. 51 pensioenfondsen geven aan dat zij geen klachten of geschillen in behandeling hebben genomen.

De overige pensioenfondsen noemen alleen het aantal klachten zonder verdere toelichting.

### Dossier onderzoek

Veel mensen dienen een klacht in bij de Ombudsman Pensioenen terwijl ze nog niet de klachtenprocedure van het eigen fonds of de verzekeraar hebben doorlopen. In dat geval kan de Ombudsman Pensioenen de klacht niet in behandeling nemen.

Er is gekeken naar 50 willekeurig gekozen dossiers uit de periode jaren 2018 en 2019 met klachten die de Ombudsman Pensioenen niet in behandeling kan nemen, omdat de klager de klachtenprocedure van het pensioenfonds of de verzekeraar nog niet heeft doorlopen. In de jaren 2018/2019 zijn in totaal 136 van dit soort dossiers door de Ombudsman Pensioenen behandeld.

Uit dit onderzoek naar 50 dossiers blijkt dat spontaan (er is niet specifiek naar gevraagd) door 27 mensen de volgende redenen worden aan gegeven waarom zij hun klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen:

- geen reactie ontvangen (4 dossiers);
- geen duidelijke uitleg gekregen (4 dossiers);
- ongenoegen meerdere keren kenbaar gemaakt (3 dossiers);
- emotionele redenen zoals ik vertrouw ze niet of ze zijn niet zorgvuldig (4 dossiers)
- door een andere instantie naar Ombudsman Pensioenen verwezen (3 dossiers)
- heeft in de media gehoord of gelezen over de Ombudsman Pensioenen (3 dossiers)
- men dacht dat de klachtenprocedure bij het fonds of de verzekeraar al helemaal was doorlopen (3 dossiers)
- weet niet aan wie ze hun vragen moeten voorleggen (2 dossiers)
- geen uitleg gehad over beroepsfase na bezwaarfase (1 dossiers)

In 24 van de 50 dossiers werd in schriftelijke communicatie van het pensioenfonds niet verteld uit welke vervolgstappen de klachtenprocedure bestaat. In de meeste gevallen ontvangen mensen een brief waarin staat dat ze bij vragen kunnen bellen, maar wordt niet verteld dat men ook een klacht kan indienen.

Dit dossieronderzoek is kleinschalig en er kunnen dan ook geen harde conclusies aan worden ontleend. Wel geeft het een indruk waarom mensen contact opnemen met de Ombudsman Pensioenen terwijl ze nog niet de interne klachtenprocedure van het eigen fonds of verzekeraar hebben doorlopen.