

# Wat doet de Ombudsman Pensioenen?

Interview met Jeroen Steenvoorden

Paul Herfs en Liesbeth Veltman

Voor de serie waarin we verschillende, soms minder bekende ombudsfuncties voorstellen, spraken Liesbeth Veltmans en Paul Herfs met de nieuwe Ombudsman Pensioenen, Jeroen Steenvoorden. Wat doet de Ombudsman Pensioenen, waarover klagen mensen bij hem, wie zijn er aangesloten en hoeveel klachten behandelt hij?



Foto: Christiaan Krouwels

## Sinds wanneer bestaat de Ombudsman Pensioenen in Nederland?

De functie van de Ombudsman Pensioenen bestaat al 27 jaar. De functie is ingesteld op 1 april 1995.

## En sinds wanneer bent u de Ombudsman Pensioenen? Wat deed u hiervoor?

Ik ben sinds 1 november 2021 de Ombudsman Pensioenen. Ik nam het op die dag over van mijn voorganger Henriëtte de Lange. Het jaarverslag 2021 is dus ten dele van Henriëtte en ten dele van mij. Voordat ik geïnstalleerd werd als

Ombudsman Pensioenen was ik vijftien jaar directeur van een pensioenfonds voor medisch specialisten. En daarvoor was ik vijf jaar directeur van een koepelorganisatie. Ik ben opgeleid als bedrijfskundige. Ik heb altijd functies gehad met bijzondere aandacht voor pensioenen. Ik heb gemerkt dat grijze haren in dit beroep helpen!

## Is het een fulltime functie? Hebt u nog andere functies naast uw ombudsfunctie?

Neen, het is een parttime functie, van 0,4 fte. Ik heb op dit moment geen functie naast de ombudsmanfunctie. Een andere nevenfunctie in de pensioensector zou de schijn kunnen wekken van belangenverstrengeling. In de toekomst zou een eventuele nevenactiviteit buiten de sector moeten liggen.

## Wie of welke organisatie heeft de functie van de Ombudsman Pensioenen ingesteld?

Dat is 27 jaar geleden gebeurd door de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen en de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen. De functie is dus niet door de overheid opgelegd; de sector is via zelfregulering tot de instelling van de ombudsfunctie gekomen. De eerste Ombudsman Pensioenen was Job de Ruiter, voormalig minister van Justitie en minister van Defensie. Daarna volgden Piet Keizer en Henriëtte de Lange.

## Bent u betrokken in de discussie rondom de bijstelling van de pensioenen?

Ja, voor de onderwerpen die de Ombudsman Pensioenen raken, maar ik kan daarin alleen adviseren. Er wordt bijvoorbeeld nagedacht over een geschilleninstituut in pensioengerelateerde kwesties. Een geschilleninstituut zou ondergebracht kunnen worden bij de Ombudsman Pensioenen of in een nieuw op te richten instelling. Bij een ombudsmanfunctie is het meer bemiddelen en bij geschillen is het een soort rechtbank. De ombudsman komt als de bemiddeling niet werkt tot een advies, de geschillencommissie tot een soort bindende uitspraak. Er gaan ook stemmen op om een geschilleninstituut onder te brengen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het model van de ziektekostenverzekeringsmaatschappijen kan ook een inspirerend voorbeeld zijn. Deze hebben het instituut ombudsman en het geschilleninstituut in één bureau ondergebracht, de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen. Hierdoor is optimaal maatwerk voor de branche mogelijk. Collectieve pensioenproducten hebben kenmerken van

enerzijds arbeidsvoorwaarden die afgesproken zijn door sociale partners en anderzijds ook kenmerken van een financieel product. Bij geschillenregelingen moet er oog zijn voor beide aspecten.

**Was er een concrete aanleiding die leidde tot het instellen van de Ombudsman Pensioenen?**

Er was geen specifieke casus die aanleiding vormde voor de instelling van de ombudsman-functie Pensioenen. Er is natuurlijk wel gekeken naar datgene wat andere vergelijkbare sectoren al deden. Voorafgaand aan de instelling van de ombudsfunctie heeft bestuurlijk overleg hierover plaatsgehad tussen pensioenkoepels en overheid. Het is een tweedelijnsinstituut voor mensen die er niet uitkomen met de pensioenuitvoerder. Veel pensioengerelateerde instanties verwijzen in de eindbrief naar de Ombudsman Pensioenen. Deze mensen kunnen digitaal een klacht bij ons indienen. Bij ons staat toegankelijk zijn hoog in het vaandel.

**Heeft u contact met andere ombudsmannen?**

Neen, nog niet veel, ik heb mij bij de start meer gericht op de interne organisatie en de eigen branche. Nu ik ingewerkt ben ga ik zeker contacten opbouwen met andere ombudsmannen. Het is leerzaam om contacten met vakgenoten te onderhouden. Met het oog op het toekomstig pensioenstelsel ben ik ook voornemens te verkennen hoe ombudsmannen pensioenen in België, het Verenigd Koninkrijk en Zuid-Afrika werken.

**Wat doet het onafhankelijke Ombudsman-instituut Pensioenen?**

Eerst verzamelen wij informatie om te zien of de klacht bij ons thuishoort. Vervolgens bekijken we of het reglement van het pensioenfonds goed wordt uitgevoerd. Wij vragen informatie op bij de klager, maar ook bij het pensioenfonds. Sinds een jaar zijn wij bevoegd om een hoorzitting te organiseren. We proberen partijen dan bij elkaar te brengen. Tijdens zo'n hoorzitting wordt er veel informatie over en weer uitgewisseld. Het zijn vaak niet de juridische kwesties waardoor het misgaat, maar het is meestal de communicatie. Uiteraard vergt dit werk veel pensioen-juridische kennis. Bij klagers ontbreekt die nogal eens.

**Hoe weten de mensen u te vinden of hoe zorgt u ervoor dat meer mensen weten van uw bestaan?**

We zijn vindbaar op het internet. Als er meningsverschillen optreden tussen een pensioenfonds en een melder dan kan men vragen aan ons voorleggen. Momenteel zoeken ongeveer duizend mensen per jaar contact met de Ombudsman Pensioenen. Meestal is er niet direct sprake van een conflict en kunnen we de mensen helpen met het doorverwijzen naar een andere instantie, het geven van meer informatie en het beantwoorden van een laatste check-vraag. Gemiddeld neemt de Ombudsman Pensioenen per jaar 125 klachten in behandeling.

| Onderwerpen   | In behandeling genomen klachten |                            |                    | Niet in behandeling |                    | Totaal     |
|---|---------------------------------|----------------------------|--------------------|---------------------|--------------------|------------|
|   | Geslaagde bemiddeling           | Geen geslaagde bemiddeling | Nog in behandeling | Doorverwezen        | Informatie gegeven |            |
| Afkoop  | 0                               | 1                          | 0                  | 24                  | 4                  | 29         |
| Arbeidsongeschiktheid                                 | 4                               | 12                         | 6                  | 66                  | 36                 | 124        |
| Berekening  | 2                               | 5                          | 4                  | 39                  | 22                 | 72         |
| Communicatie  | 1                               | 1                          | 1                  | 35                  | 8                  | 46         |
| Heffingen, inhoudingen, terugvordering en uitbetaling | 6                               | 2                          | 0                  | 39                  | 24                 | 71         |
| Indexatie   | 0                               | 4                          | 0                  | 12                  | 13                 | 29         |
| Nabestaandenpensioen                                  | 4                               | 21                         | 7                  | 86                  | 41                 | 159        |
| Ouderdompensioen                                      | 6                               | 14                         | 3                  | 122                 | 63                 | 208        |
| Scheiding   | 3                               | 6                          | 1                  | 49                  | 30                 | 89         |
| Waardeoverdracht                                      | 1                               | 4                          | 0                  | 31                  | 8                  | 44         |
| Overige onderwerpen                                   | 0                               | 3                          | 0                  | 39                  | 75                 | 117        |
| <b>Totaal</b>   | <b>27</b>                       | <b>73</b>                  | <b>22</b>          | <b>542</b>          | <b>324</b>         | <b>988</b> |

| Betrokken pensioenuitvoerder                | Pensioenfonds | Verzekeraar | Premiepensioeninstelling | Overig | Niet geregistreerd |
|---|---------------|-------------|--------------------------|--------|--------------------|
| Aantal in behandeling genomen klachten      | 106           | 15          | 1                        | 0      | 0                  |
| Aantal niet in behandeling genomen klachten | 597           | 139         | 13                       | 117    | 0                  |

Tabel 1 Bron: Jaarverslag 2021 Ombudsman Pensioenen.

**Heeft u alleen klagers die al met pensioen zijn?**

De meeste klagers zijn vaak al wat ouder, maar dat geldt niet voor alle klagers. De klagers in de leeftijdsgroepen die een aantal jaar voor hun pensioen zitten komen relatief iets meer naar de Ombudsman Pensioenen dan andere leeftijdsgroepen. Veel jongeren houden zich nu eenmaal nog niet bezig met hun pensioenen.

**Zijn alle pensioenfondsen aangesloten?**

Alle pensioenuitvoerders (pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen) zijn aangesloten. Er moet wel sprake zijn van een pensioen in de relatie werkgever-werknemer. Dat is een vereiste om aangesloten te zijn. De Ombudsman Pensioenen pleit bij de pensioenuitvoerders voor het alert zijn op de menselijke maat en waar nodig de hardheidsclausule toe te passen. Ook de branchevereniging (de Pensioenfederatie) pleit onder meer voor meer begrijpelijke taal. Het is belangrijk dat de mensen het begrijpen en daarom is er in juni van dit jaar een gedragslijn *Goed omgaan met klachten* vastgesteld door de sector. Over anderhalf jaar moet die ingevoerd zijn.

**Komt het voor dat pensioenfondsen het advies van de Ombudsman Pensioenen negeren? En wat kan een burger dan nog doen?**

De klager kan naar de rechter. De rechter zal zeker kijken naar de adviezen van de Ombudsman Pensioenen. Ik ben tevreden over het opvolgen van de adviezen van de Ombudsman Pensioenen.

**In het jaarverslag 2021 van de Ombudsman Pensioenen staat een aantal van 73 niet-geslaagde bemiddelingen tegenover 27 geslaagde bemiddelingen. Hoe verklaart u het hoge aantal niet-geslaagde bemiddelingen?**

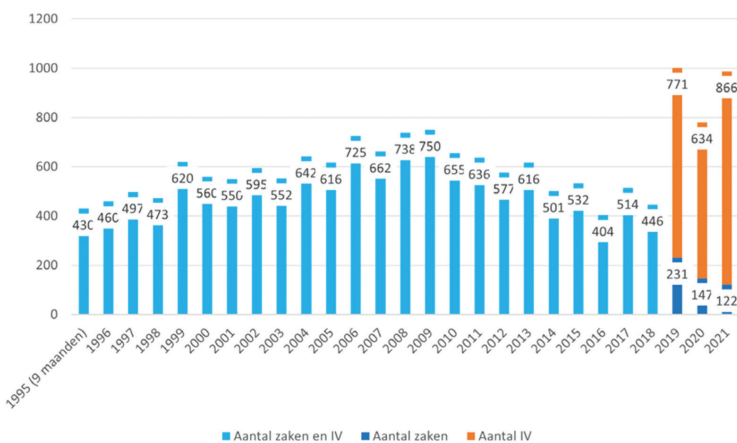
De registratie is niet helemaal volledig, waardoor het aantal niet-geslaagde bemiddelingen te hoog uitvalt. Het komt met regelmaat voor dat de uitvoerder in het gelijk wordt gesteld en de klager in het ongelijk. Dat wordt dan ‘geboekt’ onder niet-geslaagde bemiddelingen. We zullen ons registratiesysteem moeten verbeteren. Een klein aantal adviezen wordt niet opgevolgd.

**Welke onderwerpen springen eruit?**

Arbeidsongeschiktheidskwesties in relatie tot pensioenen komen veel voor. Mensen hebben dan bijvoorbeeld niet op tijd gemeld bij hun pensioenfonds dat zij arbeidsongeschikt zijn geraakt. Dat moest destijds vaak binnen één jaar doorgegeven worden. De Ombudsman Pensioenen is van mening dat pensioenfondsen zich coulanter kunnen opstellen, zeker als de communicatie vanuit de pensioenuitvoerder gebrekkig is geweest. Een ander veelvoorkomend probleem betreft de mensen met tijdelijke aanstellingen die arbeidsongeschikt uit dienst gaan, of medewerkers die ontslagen worden tijdens ziekte. De pensioenopbouw kan dan gevaar lopen. Nog een andere groep die veelvuldig aanklopt bij de Ombudsman Pensioenen zijn de zogenaamde spijtoptanten. Zij maken bijvoorbeeld de keuze voor een hoger ouderdomspensioen door het opgeven van het partnerpensioen. Achteraf hebben ze dan spijt. Pensioenfondsen kunnen hun voorlichting voor dit type keuzen aanmerkelijk verbeteren, zodat de pensioengerechtigde een verantwoorde keuze kan maken van datgene wat het best bij hem of haar past.

Wat ook nogal eens opvalt is dat dossiers verre van compleet zijn. Als pensioenfondsen in de loop van de tijd zijn overgenomen door andere pensioenfondsen dan ontbreken noodzakelijke documenten. Ook pensioengerechtigden hebben lang niet altijd relevante documenten over hun pensioenopbouw bewaard. Het bewaren van informatie is heel belangrijk en de pensioenfondsen worden daar tegenwoordig ook constant op gewezen. Mijn oproep aan iedereen is dan ook: bewaar alle informatie!

Dr. P.G.P. Herfs en drs. E.Q.M. Veltmans zijn redactielid van dit tijdschrift.



Tabel 2 Aantal contacten sinds de oprichting van de Ombudsman Pensioenen in 1995. Klachten in de zin van het Reglement Ombudsman Pensioenen (zaken) komen voor bemiddeling in aanmerking. Dat geldt niet voor informatieverzoeken (IV). Bron: Jaarverslag 2021 Ombudsman Pensioenen.