



FOTO ISTOCK

Nog te vaak ontdekken mensen na het plotseling overlijden van hun partner dat ze **geen recht hebben op 'partnerpensioen'**, zegt ombudsman De Lange. Bijvoorbeeld omdat ze ongehuwd samenwonen.

INTERVIEW **HENRIËTTE DE LANGE** OMBUDSMAN PENSIOENEN

'Afhandeling pensioenklacht moet beter'

De nieuwe pensioenombudsman verbaast zich erover hoe sommige pensioenfondsen communiceren.

Door onze redacteur **Christiaan Pelgrim**

DEN HAAG. Henriëtte de Lange dacht al een behoorlijk compleet beeld te hebben van de Nederlandse pensioensector. Ze werkt er al 25 jaar en had tal van functies, de laatste tijd vooral in besturen en raden van toezicht. Maar begin dit jaar was De Lange „toch weer verrast”. Sinds 1 januari komt ze als ‘ombudsman pensioenen’ op voor de belangen van werknemers en gepensioneerden die een klacht hebben over hun pensioenfonds of verzekeraar. „Ik heb al aardig wat zaken op mijn bureau gekregen waarvan ik dacht: dit had ik niet zien aankomen.”

Woensdag presenteerde De Lange haar eerste jaarverslag. Ze is de derde ombudsman pensioenen sinds 1995, toen het instituut in het leven werd geroepen door de pensioensector, die het ook financiert. Maar om de onafhankelijkheid van de ombudsman te waarborgen, is die ondergebracht bij de Sociaal-Economische Raad, het adviescollege van werkgevers, vakbonden en deskundigen. Die hebben De Lange dus benoemd. Vorig jaar kwamen er 446 klachten binnen bij haar voorganger.

De nieuwe pensioenombudsman

verbaasde zich in haar eerste maanden vooral over hoe sommige pensioenfondsen en verzekeraars communiceren met hun deelnemers. Pensioen is al ingewikkeld genoeg, zegt De Lange. „Daarom heb ik zelf altijd geprobeerd om goed en compleet te communiceren. Maar dat gebeurt lang niet altijd, zie ik nu.”

Ze noemt een brief waarin een pensioenfonds aan een deelnemer schrijft: ‘U heeft een beroep gedaan op de hardheidsclausule [een soort coulancregeling]. Die kennen we niet toe. Met vriendelijke groet.’ De Lange: „Misschien hebben ze hele goede redenen om deze persoon niet tegemoet te komen, maar leg dat dan wel uit. Op deze manier help je niemand.”

Ongelijke strijd

Toen De Lange eind vorig jaar de vacature zag voor deze functie, dacht ze meteen: dit is mijn baan. Het leek haar mooi om mensen te helpen in hun geschil met pensioenfondsen en verzekeraars. Vooral omdat dat een ongelijke strijd is, zegt ze. Tussen een groot instituut met juridisch dichtgetimmerde voorwaarden en de deelnemer die al blij mag zijn als die de basis van de pensioenregeling snapt. „Dan is het belangrijk dat je ergens terecht kunt met je klachten.”

In haar eerste jaarverslag wijst De Lange op problemen met het partnerpensioen. Getrouwde werknemers hebben daar automatisch recht op voor hun partner. Als zij zelf overlijden, krijgt hun partner een maandelijkse uitkering. Maar wie onge-

huwd samenwoont, heeft daar lang niet altijd recht op. Ieder fonds heeft andere regels, zegt De Lange. „Sommige zeggen dat je je samenlevingscontract moet insturen. Bij andere hoeft je niks te regelen.”

Wie het partnerpensioen aanvraagt, bevindt zich vaak al in een hectische situatie, zegt De Lange, zeker als het om een vroeg overlijden gaat. „Je bent dan verdrietig omdat je partner van een jaar of 45 is overleden, je blijft achter met een paar kleine kinderen en dan krijg je tot je ver-

bijstering ook geen partnerpensioen.”

De Tweede Kamer wijst al langer op dit soort problemen rond het partnerpensioen. Daarom zijn werkgevers, vakbonden, pensioenfondsen en verzekeraars daar nu over in gesprek. Het is de bedoeling dat zij nog voor de zomervakantie een advies sturen aan minister Wouter Koolmees (Sociale Zaken, D66) zodat hij verbeteringen kan doorvoeren.

Verstopte informatie

„Ik vind het heel tof dat iedereen dit probleem ziet”, zegt De Lange, „Maar ik denk óók: wat gaan fondsen en verzekeraars in de tussentijd doen?” De brieven van gedupeerde nabestaanden blijven nog steeds binnenvallen. Wat vindt De Lange zelf dat pensioenfondsen moeten doen? „Ik snap best dat een fonds geen partnerpensioen uitkeert aan mensen voor wie dat niet opzijgezet is. Dat kunnen de regels zijn. Maar daar staat tegenover dat je die regels dan heel goed moet communiceren, zodat mensen vooraf weten welk risico ze lopen. Verstopt die informatie niet achterin een toelichting op de website.” En de samenwonende nabestaanden die nú bij een pensioenfonds aankloppen met hun klacht? „Er moet goed naar hun dossier gekeken worden en coulancre verleend worden als dat op zijn plaats is.”

Ook de afhandeling van klachten hebben veel pensioenfondsen en verzekeraars niet op orde. Vaak communiceren ze niet goed genoeg, ziet De Lange. Bij een steekproef bleken

25 van de 140 pensioenaanbieders nergens op hun website te vermelden waar je een klacht kunt indienen. Sommige vermelden het alleen op een pagina waarvoor je moet inloggen. „Daar was ik echt verbaasd over. Daarom zeg ik nu ook in mijn jaarverslag: maak dat duidelijker.”

Met de formele klachtenprocedure is vaak niet zoveel mis. Maar: lang niet alle klachten komen in deze procedure terecht, constateert De Lange. „We krijgen hier brieven binnen van mensen die al herhaaldelijk over hetzelfde onderwerp hebben geklaagd zónder dat hun pensioenfonds de klachtenprocedure in gang heeft gezet.” Daardoor kunnen mensen bijvoorbeeld de second opinion missen, waar ze recht op hebben. De Lange roept pensioenfondsen en verzekeraars nu op om ‘uitingen van ongenoegen’ veel sneller formeel als klacht te bestempelen, óók als iemand niet expliciet een beroep doet op de klachtenprocedure.

Klachten worden 'erbij' gedaan

Kan De Lange bedenken waarom de klachtenafhandeling nog hapert? „Klachten worden er vaak ‘bij’ gedaan”, zegt ze. „Ik weet uit ervaring dat deze medewerkers hun stinkende best doen, maar zij moeten ook nog een heleboel andere dingen doen.” Op zich snapt ze dat, omdat een aparte klachtenafdeling duur is. „Maar ga dan wel de discussie met elkaar aan: hoe willen wij klachten behandelen? Wat willen we uitstralen? Daar is denk ik nog niet genoeg aandacht voor geweest.”

CV Pensioenbestuurder



Jurist Henriëtte de Lange (49) is sinds 1 januari 2019 ombudsman pensioenen. Tot december was ze onder meer bestuursvoorzitter van Pensioenfonds HaskoningDHV en lid van de raad van toezicht van Pensioenfonds DSM en het Pensioenfonds Houtverwerking en Jachtbouw.