

INLEIDING

Dit is mijn laatste jaarverslag. Graag wil ik mij hier rekenschap geven van enige in die periode van acht jaar opgedane ervaringen en gezichtspunten, die ook voor de toekomst van belang kunnen zijn.

Strikt genomen is de taak van de ombudsman beperkt tot het behandelen van klachten over de uitvoering van een pensioenregeling door een bedrijfstak- of ondernemingspensioenfonds. De realiteit leert dat er bij die uitvoering inderdaad fouten kunnen worden gemaakt. Dat is menselijk, maar de fouten moeten wel worden gecorrigeerd op een voor de klager weinig belastende wijze. De laagdrempelige bemiddeling door de ombudsman is daartoe nuttig.

De ervaring leert echter evenzeer dat deze taak uitstraalt naar een algemeen terrein. Namelijk dat van het duidelijk maken wat de pensioenregeling voor de betrokkene precies inhoudt. De pensioenmaterie is nu eenmaal zeer complex en de niet specifiek op dat terrein deskundige is niet in staat haar te doorgronden, laat staan zijn pensioen zelf uit te rekenen. Dat is, zeker bij een gevarieerd arbeidsverleden en soms reeksen van wijzigingen in de diverse pensioenregelingen, een volkomen onmogelijke zaak.

Het is dan ook goed dat de ombudsman daarbij eveneens als intermediair optreedt. In de eerste plaats is het de taak van de pensioenfondsen zich toe te leggen op heldere voorlichting en informatie. Dit geldt in algemene zin als het gaat om informatie over de inhoud van de pensioenregeling, maar ook om de concrete gevallen, waarin de specifieke positie van een belanghebbende aan de orde is.

In de achterliggende periode heb ik de belangstelling voor deze problematiek bij de fondsen zien groeien. Het is inderdaad hun taak hun 'klanten' optimaal bij het verwerven van inzicht in hun rechten te helpen. De pensioenkoepels VB en Opf spelen daarbij een stimulerende rol.

Toch moet er nog veel werk worden verzet. Het blijkt moeilijk zich in de positie van de klager of de vrager te verplaatsen, 'in zijn huid te kruipen'. Alleen als dat gebeurt wordt een gerezen kwestie efficiënt en bevredigend uit de wereld geholpen. En daarbij geldt: het is goed dat er een bemiddelende ombudsman is, maar het is nog beter indien door het fonds bevredigend op de klacht of vraag wordt gereageerd. Dat is

niet in de eerste plaats een kwestie van deskundigheid, maar vooral van attitude.

De opbouw van iemands pensioen weerspiegelt zijn gehele arbeidzame leven. Hem wacht aan het eind daarvan over het algemeen pensioen. Het is echter van belang dat ook tussentijds inzicht kan worden verkregen in de stand van de pensioenopbouw en de daaraan te ontlelen verwachtingen. De voorlichting die daarover door de fondsen wordt verstrekt is echter vaak niet duidelijk en te technisch van aard, terwijl het bovendien extra problemen oplevert als er meer, en bij verschillende fondsen opgebouwde, pensioenen een rol spelen. Om hieraan tegemoet te komen worden gedachten ontwikkeld om te komen tot een alles omvattend register, waarin een ieder te allen tijde de relevante gegevens over zijn pensioen(en) kan vinden. Hoe dat register eruit zal moeten zien en welke inspanningen nodig zijn om bij die onvoorstelbaar grote hoeveelheid gegevens fouten te vermijden en het register up-to-date te houden kan ik niet overzien. Wel wil ik waarschuwen tegen een mogelijk effect, nl. dat de voorlichtende taak van de fondsen kan gaan afkalven door de verwijzing naar zo'n onpersoonlijk megabestand. De fondsen moeten zich verantwoordelijk blijven voelen voor het onderhouden van de band met hen wier pensioenbelangen zij behartigen.

DE KERN- DE KERNGETALLEN GETALLEN

In 2001 zijn 550 zaken in behandeling genomen, 595 in 2002. Het is opmerkelijk hoe constant het aantal zaken sinds 1995 is gebleven.

DOORLOOPTIJD

De gemiddelde doorlooptijd in 2001 was 50,53 dagen, in 2002 was dat 38,30 dagen.

Het eerste getal ligt in de orde van grootte van de voorgaande jaren. Het verschil met het tweede is voornamelijk veroorzaakt doordat tot 2002 een zaak, die opnieuw aan mij werd voorgelegd nadat hij was verwezen naar de eigen procedure van een fonds voor klachtenbehandeling of geschillenbeslechting, onder hetzelfde zaaknummer werd voortgezet. Vanaf 2002 heb ik dergelijke zaken onder een nieuw nummer ingeschreven, zodat de tijd gedurende welke de zaak niet in behandeling was, niet meetelt voor de gemiddelde behandelingsduur.

VERDELING

De verdeling naar onderwerp komt weer sterk overeen met die in vorige jaren.

De onderwerpen *Berekening* en *Berichtgeving* liggen dicht bij elkaar. In de meeste gevallen waren beide gezichtspunten aan de orde, en hing het van soms kleine bijzonderheden af welk onderwerp voorrang had. Het grote aandeel van deze twee duidt er op, dat een belangrijk knelpunt nog steeds is, dat de verwachtingen van deelnemers omtrent hun pensioen niet overeenkomen met de werkelijkheid. De meeste geschillen ontstaan wanneer die verwachtingen (mede) werden gevoed door onjuiste berichtgeving.

Een betrekkelijk groot aantal zaken betreft de – niet aan mijn oordeel onderworpen – toepassing van wettelijke regelingen, zoals *Verevening bij scheiding* en *Waardeoverdracht*. Dat zou er op kunnen duiden dat die regelingen vatbaar zijn voor verbetering.

In zekere zin geldt dat ook voor *Reparatie van deeltijdpensioen*. Over de verjaringstermijn van het vorderingsrecht is weliswaar een rechterlijke uitspraak gedaan, maar die heeft weinig aandacht getrokken, vermoedelijk omdat het geen arrest van de Hoge Raad betrof. Deze heeft zich

alleen uitgesproken over de verjaringstermijn van het oude Burgerlijk Wetboek.

ADVIEZEN

In de verslagperiode hoefde slechts één advies te worden uitgebracht. Het pensioenfonds heeft mij al laten weten het te zullen volgen, maar wil eerst de aansprakelijkheidsvraag opgelost hebben. Ik kom daarop nog terug.

In mijn vorige verslag van werkzaamheden schreef ik, dat een van de twee uitgebrachte adviezen niet was gevolgd. Inmiddels heeft de rechter het fonds veroordeeld om dat alsnog te doen.

2001	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak/toezegging	4	10	2	1	11	36	64
Afkoop	2	3	-	-	1	4	10
Berekening	8	20	9	2	14	22	75
Berichtgeving	32	5	10	1	5	10	63
Diensttijd	3	5	2	-	1	4	15
FVP-regeling	1	-	2	-	-	2	5
Heffingen en inhoudingen	2	1	-	-	4	3	10
Nabestaandenpensioen	1	6	3	-	3	10	23
Bijzonder nabestaandenpensioen	2	3	-	-	1	2	8
Partnerpensioen	1	3	-	-	1	3	8
Premievrije deelneming	1	18	4	1	6	11	41
Reparatie deeltijdpensioen	6	3	1	-	1	22	33
Samenloop met andere inkomsten	-	1	-	-	1	5	7
Samenloop met AOW	-	-	-	1	-	5	6
Uitbetaling	4	1	4	1	4	1	15
Uitvoerder	1	-	-	1	-	18	20
Verevening bij scheiding	1	2	1	1	3	18	26
Waardeoverdracht	16	2	2	4	9	17	50
Waardevastheid	1	5	-	1	3	7	17
Verspreide onderwerpen	1	6	2	-	13	11	33
	87	94	42	14	81	211	529

G: ten gunste van de deelnemer opgelost

O: niet ten gunste van de deelnemer opgelost

P: verwezen naar de eigen procedure van het fonds

D: doorverwezen

N: behandeling niet aangevangen of voortgezet

I: voorlichting en uitleg

2002	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak/toezegging	6	10	5	-	11	35	67
Afkoop	2	5	1	-	-	9	17
Berekening	8	9	8	3	18	35	81
Berichtgeving	29	7	4	3	7	15	65
Diensttijd	-	5	3	-	3	3	14
FVP-regeling	2	2	1	-	-	1	6
Heffingen en inhoudingen	1	-	-	1	2	-	4
Nabestaandenpensioen	4	7	3	-	7	12	33
Bijzonder nabestaandenpensioen	-	1	-	1	1	3	6
Partnerpensioen	-	3	-	-	1	3	7
Premievrije deelneming	7	14	10	-	3	19	53
Reparatie deeltijdpensioen	3	4	1	-	5	7	20
Samenloop met andere inkomsten	-	3	-	-	3	1	7
Samenloop met AOW	-	-	-	-	2	2	4
Uitbetaling	3	1	2	-	3	2	11
Uitvoerder	-	-	1	-	4	11	16
Verevening bij scheiding	1	-	-	-	6	17	24
Waardeoverdracht	21	2	4	1	4	12	44
Waardevastheid	-	3	-	1	5	10	19
Verspreide onderwerpen	5	1	3	-	16	9	34
	92	77	46	10	101	206	532

G: ten gunste van de deelnemer opgelost

O: niet ten gunste van de deelnemer opgelost

P: verwezen naar de eigen procedure van het fonds

D: doorverwezen

N: behandeling niet aangevangen of voortgezet

I: voorlichting en uitleg

TERUGBLIK

Al eerder heb ik met enige verbazing vastgesteld dat het aantal zaken, dat mij is voorgelegd, ten opzichte van het aantal mogelijke belanghebbenden bijna te verwaarlozen is.

De indruk, die ik zowel bij de schriftelijke behandeling als bij werkbezoeken heb opgedaan, is inderdaad dat de pensioenfondsen zich nauwkeurig en gewetensvol van hun taak kwijten. Daarbij heb ik wel een verschil in benadering vastgesteld tussen de ondernemingspensioenfondsen en de bedrijfstakpensioenfondsen. Omdat de ondernemingspensioenfondsen een nauwe band hebben met de werkgever, worden de deelnemers/werknemers meer gezien als ‘onze mensen’ dan bij bedrijfstakpensioenfondsen. De verbindingslijnen zijn kort, zodat mij bijvoorbeeld slechts een enkel geschil met een ondernemingspensioenfonds bekend is over premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid. Merkwaardig genoeg zijn mensen wel eens op zoek naar ‘hun’ ondernemingspensioenfonds.

Het is mij opgevallen dat veel medewerkers van pensioenfondsen de neiging hadden om een zwak of onbeholpen gesteld verzoek af te wijzen, zonder nader te onderzoeken wat er aan de hand was. Als ik het fonds daarover schreef bleek meer dan eens dat zo’n onderzoek wel degelijk kon leiden tot een beslissing ten gunste van de belanghebbende. Gelukkig waren er dus ook veel creatieve geesten die een formele klip elegant wisten te omzeilen als ik daar om vroeg. De instelling “Ja, mits ...” geeft dankbaarder uitkomsten dan “Nee, tenzij”.

Dit zegt ook iets over de mate waarin de Ombudsman Pensioenen door de fondsen is geaccepteerd, al zijn niet alle medewerkers doordrongen van de plaats die hij inneemt. In sommige brieven spreekt men van “uw cliënt”, alsof ik belangenbehartiger van de deelnemer zou zijn. Andere eindigen met de standaardzin “Hebt u nog vragen? Bel ...”. Zijn dit nog bijna komische vergissingen, beslist onjuist vind ik het dat een brief van mij wordt afgedaan met een antwoord aan de deelnemer en kopie daarvan aan mij. De deelnemer heeft mij benaderd en verwacht dan ook bericht van mij. Een antwoord van het pensioenfonds kan bij betrokkene vragen doen rijzen met betrekking tot mijn onafhankelijkheid.

Mijn belangrijkste ervaring is en blijft dat de overgrote meerderheid van de mensen zich niet tot mij richtte met een klacht of geschil, maar met een vraag. De Ombudsman Pensioenen is nooit gepresenteerd als vraagbaak en ik heb die gedachte zelf ook niet aangewakkerd. Toch blijven de vragen, schriftelijk maar vooral ook telefonisch, binnenstromen. Dat zou er op kunnen duiden, dat de fondsen te weinig anticiperen op de vragen die hun deelnemers hebben en waar zij – soms onverwacht – voor komen te staan, zonder te beseffen dat zij het antwoord moeten kennen om hun pensioenrechten veilig te stellen.

Het kunnen heel eenvoudige vragen zijn, zoals: *Waarom denkt het fonds bij afkoop dat ik nog maar elf jaar te leven heb?* In vrijwel geen enkel geval, dat mij werd voorgelegd, werd een behoorlijke uitleg gegeven van de berekening van de afkoopsom, soms zelfs botweg geweigerd: *“Daar kunnen we bij zo’n onbeduidend bedrag niet aan beginnen”*. Ja, voor het fonds is het misschien onbeduidend, maar voor de deelnemer meestal niet.

Natuurlijk zijn er zeurpieten, maar ook zij mogen rekenen op een behoorlijke bejegening. Bij degenen die zich tot mij wendden waren gewoonteklagers een te verwaarlozen minderheid, en ook onheus gedrag heeft men slechts enkele malen tegenover mij of mijn medewerkers vertoond. Daar staat tegenover dat men zich dikwijls heel dankbaar betoonde voor een doodgewone inlichting.

Dit verslag beoogt mede om, voor zover nog nodig, zichtbaar te maken op welke punten fondsen aan kwaliteit kunnen winnen. Inmiddels loopt er een aantal projecten, met als doel om de pensioenuitvoerders beter te laten inspelen op de voorlichtingsbehoefte van de deelnemers, en daartoe bij hen meer betrokkenheid op te wekken. Dit sterkt mij in de overtuiging dat mijn waarnemingen, hoewel beperkt, geen luchtspiegelingen zijn geweest.

Ook de wetgeving kan beter. Met de al in 1994 gedane aanbevelingen van de Projectgroep Voorlichting en Pensioenen – die heeft geleid tot instelling van de Ombudsman Pensioenen – is weinig gedaan. Ik breng de niet gevolgde nog eens in herinnering.

- Informatie aan deelnemers bij wanbetaling (van de werkgever)
- Informatie aan gewezen deelnemers
 - Bij beëindiging deelneming: over (ontbreken van) indexatie
 - Telkens wanneer indexatie gecumuleerd meer bedraagt dan 10%, tenminste vijfjaarlijks
 - Bij wijziging van het indexatiebeleid
- Uitbreiding wettelijke plichten art. 7:1 PSW
 - Invoering klachten- of beroepsregeling
 - Wijze van informatieverstrekking aan belanghebbenden
- Verplichte verstrekking van alle van toepassing zijnde regelingen (in plaats van ‘geldende’)
- Verplichte verstrekking van een financieel overzicht van het fonds
- Standaardisatie pensioenopgave
 - Vermelding begunstigde nabestaandenpensioen
 - Vermelding wezenpensioen
 - Vermelding pensioendoelstelling (bv. 70% van het eindloon)
 - Uitleg bij pensioenbedragen en verwijzing naar de toepasselijke bepalingen van het pensioenreglement.

Veel van de klachten die mij bereiken hebben nog steeds te maken met deze onderwerpen.

Daarnaast komt het te veel voor dat wettelijke regelingen voor de mensen onbekend of onbegrijpelijk blijken te zijn.

Een maand na de instelling van de Ombudsman Pensioenen zag de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding het licht, en sindsdien is er vrijwel geen dag voorbijgegaan zonder dat iemand over dat onderwerp een vraag stelde. Nog erger is dat sommige advocaten en notarissen er onvoldoende van bleken te weten om hun cliënten behoorlijk van dienst te zijn.

De notaris die er juist veel werk van gemaakt had om het aandeel van de vrouw zo nauwkeurig mogelijk in het convenant neer te leggen verkeek zich op de gevolgen van het zonder meer overschrijven van een zinsnede uit de berekening van de pensioenuitvoerder, waardoor ook de salarisverhogingen van de man ná de echtscheiding in het vereveningsdeel zouden worden verwerkt, en dat was niet de bedoeling.

Een onderwerp dat eveneens nagenoeg tegelijk met mijn aantreden in de belangstelling kwam te staan, en dat ook nu nog om een oplossing vraagt, is de reparatie van deeltijdpensioen.

Op 28 september 1994 besliste het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen, dat het niet was toegestaan om deeltijdwerkers uit te sluiten van deelname aan een voor alle werknemers in een onderneming geldende pensioenregeling, omdat deeltijdwerkers in meerderheid vrouwen zijn en het EG-verdrag het maken van onderscheid naar geslacht in arbeidsverhoudingen verbiedt. Op dat verbod kunnen burgers op grond van een eerdere uitspraak van het Hof zelf rechtstreeks een beroep doen vanaf 8 februari 1976. De vordering om alsnog als deelnemer te worden toegelaten kan echter op grond van het nationale recht verjaard zijn; het Hof heeft die mogelijkheid uitdrukkelijk opengelaten.

Meer dan acht jaar na deze uitspraak staat nog niet onomstotelijk vast of dit in in Nederland het geval kan zijn.

Op 3 december 1999 wees de Hoge Raad een arrest waarin de Raad besliste dat hiervoor een verjaringstermijn van dertig jaar gold, omdat anders “de werkgever, die heeft nagelaten zijn pensioenregeling aan te passen aan het gemeenschapsrecht, op onaanvaardbare wijze zou worden beschermd ten koste van de werknemer.” Dat betrof echter een zaak die was aangespannen vóór 1 januari 1992, de datum van inwerkingtreding van het nieuwe Burgerlijk Wetboek, waarin verjaring anders is geregeld.

Op 12 juli 2000 heeft de Arrondissementsrechtbank Utrecht in hoger beroep uitspraak gedaan over een ‘nieuw-BW-zaak’. Deze uitspraak volgt grotendeels de lijnen die de Hoge Raad in evenbedoeld arrest heeft uitgezet en komt ook tot de langste verjaringstermijn (twintig jaar), maar omdat dit (nog?) niet in cassatie is bevestigd zijn er nog steeds pensioenuitvoerders die om deze laatste reden verzoeken om reparatie afwijzen.

Ook wordt door hen wel verwezen naar het Bilka-arrest van het Europese Hof van 13 april 1986, omdat betrokkenen toen al op de hoogte zouden hebben kunnen zijn van het feit, dat deeltijders niet van deelname aan het pensioenfonds mochten worden uitgesloten, zodat op die datum de verjaringstermijn van vijf jaar uit artikel 3:310 BW begon te lopen.

De derde twistappel, die mij telkens weer is aangeboden, is premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid. Ondanks een oproep van de pensioenkoepels om op dit punt soepel te zijn, blijven sommige pensioenfondsen toekenning van dit recht afwijzen, wanneer niet voldaan is aan de (meestal gestelde) voorwaarde dat het binnen zekere tijd door de deelnemer moet worden aangevraagd. Daarbij wordt dan in een of andere vorm gesteld dat dit nu eenmaal in het reglement staat, zonder dat men zich afvraagt of hier in het betreffende geval redelijkerwijze een beroep op kan worden gedaan. Anderzijds heb ik ook dikwijls moeten vaststellen dat deelnemers er te gemakkelijk van uitgaan dat alles vanzelf wel voor hen geregeld zal worden.

Sommigen zijn heel vindingrijk als het er om gaat aan te tonen hoe onwetend ze zijn. Betrokkene schreef dat hij nooit had geweten van de mogelijkheid om premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid te vragen, en legde als bewijs daarvan kopie over van een brief waarbij zijn verzoek destijds was afgewezen.

Bijna alle zaken over dit onderwerp waren even zovele illustraties van het éne, algemene verschijnsel dat als rode draad door mijn werkzaamheden loopt: het gebrek aan inzicht bij pensioenfondsen en deelnemers in hetgeen zij van elkaar te verwachten hebben.

Natuurlijk ken ik niet alle middelen, die de pensioenfondsen voor voorlichting hebben ingezet. Wat ik wel gezien heb, liep uiteen van een onaanzienlijk stencil (uiteraard betrof dat dan een oude regeling) tot een gelikte webstek.

Het uiterlijk zegt overigens niets over de informatieve waarde. Veel mensen kunnen niet uit de voeten op Internet – als ze al een computer

kunnen bedienen – en hebben meer aan een simpele uiteenzetting waarin zwart op wit staat waar zij aan toe zijn.

Veel van het nieuwe materiaal, dat mij onder ogen kwam, zag er mooi uit. Mij viel echter op dat het dikwijls meer het karakter had van reclame dan van een gebruiksaanwijzing.

Een verhaal apart zijn de pensioenopgaven. Naar mijn mening zouden die de betrokkene in staat moeten stellen om ten eerste na te gaan of zijn/haar pensioen berekend wordt aan de hand van de juiste gegevens, en ten tweede om te kunnen beoordelen of hij aanvullende maatregelen moet nemen.

De meeste pensioenopgaven zijn al ongeschikt voor het eerste doel. De getallen die in de opgave voorkomen zijn zelden terug te brengen tot gegevens die de deelnemer gemakkelijk als juist of onjuist kan aanmerken.

Het tweede doel wordt nog minder vaak bereikt. Wanneer betrokkene meer dan één pensioen heeft opgebouwd, is de som van de opgegeven bedragen zelden gelijk aan het uiteindelijke pensioeninkomen, alleen al omdat een slaper het doorgaans moet doen met de laatste opgave die hij kreeg bij de beëindiging van zijn deelname. Dat kan een hele tijd geleden zijn, en de opgave daarom ruimschoots achterhaald.

Bovendien kan de berekening van het ene pensioen invloed hebben op een ander, bijvoorbeeld in verband met de vermijding van dubbele inbouw van de AOW.

Mijn arbeid verricht ik niet alleen in mijn werkkamer. Wat ik daarbuiten hoor, geeft mij het vertrouwen dat bij de pensioenfondsen het inzicht veld wint dat voorlichting geen éénrichtingverkeer is, en dat de taak van de Ombudsman Pensioenen op dit punt belangrijk kan worden verlicht.

DE ZAKEN DIE MIJ ZIJN VOORGELEGD

De bloemlezing uit de mij in de verslagperiode voorgelegde gevallen is blijkens reacties van lezers een gewaardeerd onderdeel van mijn verslag van werkzaamheden. Hoewel de beschrijving van de zaken niet bedoeld is als ‘jurisprudentie’ en een zaak in beginsel niet als precedent kan worden beschouwd, geeft zij wel een beeld van de wijze waarop ik tegen bepaalde dingen aankijk. Vanzelfsprekend streef ik er naar om daarbij consequent en consistent te werk te gaan. Ook de pensioenfondsen hebben er recht op om te weten waar zij met mij aan toe zijn, en met dit verslag wil ik dat zo goed mogelijk neerzetten.

Bij de beschrijving (en in de tabellen) heb ik steeds de indeling gekozen ‘Ten gunste’ en ‘Niet ten gunste’ van de belanghebbende, niet het onderscheid ‘Gegronnd’ of ‘Ongegronnd’. Ik zeg wel eens: Iedere klacht is gegrond, want het is een klacht – al heeft de klager natuurlijk niet altijd gelijk. Bovendien is mogelijk dat de klager geen gelijk heeft, maar dat de zaak wel te zijnen gunste wordt opgelost omdat bij de behandeling gezichtspunten naar voren komen die tot dusver niet belicht zijn geweest. Ook komt het voor dat een juridisch gelijk ontbreekt, maar dat het fonds op grond van omstandigheden toch toegeeflijk is of, nog mooier, actief meewerkt.

Betrokkene, woonachtig in Duitsland, was verplicht telkenjare een bewijs van in leven zijn aan het fonds te sturen. Dat geschrift moest aan bepaalde vormvoorschriften voldoen. De gemeente-ambtenaar ter plaatse wilde daar niet aan meewerken. Het fonds heeft toen zodanig ‘maatwerk’ geleverd dat deze dorknoper alsnog een ook in zijn ogen ordnungsgemäße verklaring kon afgeven.

Soms is een eerste brief van mij, waarin steevast slechts om inlichtingen wordt verzocht, voor het fonds al voldoende om de zaak nog eens goed te bekijken en dan de zaak ten gunste van de belanghebbende op te lossen. Dat is enerzijds verheugend, maar anderzijds is het wel jammer dat betrokkene eerst mij moest schrijven.

Het laatste geldt natuurlijk niet wanneer de betrokkene zich tot mij wendde voordat hij de zaak aan het fonds had voorgelegd.

De gepensioneerde was vermist. Zijn echtgenote ontving aanvankelijk geen pensioen meer, maar na enig aandringen een bedrag ter hoogte van het weduwenpensioen. Aan de Belastingdienst werd niettemin het volledige ouderdomspensioen als inkomste opgegeven. Alleen reeds mijn verzoek om inlichtingen deed het fonds besluiten toch maar de juiste bedragen aan de Belastingdienst te zullen doorgeven, naar het verleden toe ook te corrigeren en een rentevergoeding over de te veel ingehouden belasting toe te kennen.

Als het om een algemene inlichting ging heb ik die uit oogpunt van doelmatigheid gegeven, maar in andere gevallen heb ik betrokkene naar het fonds verwezen. Niet zelden – zoals ik eerder al eens schreef – tot zijn verbazing. Dat werpt een weinig flatteus zijlicht op het beeld, dat deelnemers hebben van de toegankelijkheid van dat fonds. Terecht of niet, de fondsen moeten kennelijk meer hun best doen om zich bij hun deelnemers te bewijzen als instelling die goed voor hen en hun pensioen zorgt.

OPGELOST TEN GUNSTE VAN DE BELANGHEBBENDE

AANSPRAAK

Wanneer iemand pensioen aanvraag en niet voorkwam in de digitale deelnemersbestanden vergat een fonds regelmatig om ook eens in de stoffige archieven te kijken. Als ik daar de vinger op legde leverde dat een enkele keer toch een treffer op.

Aan betrokkene had ik aanvankelijk bericht dat zij vermoedelijk geen pensioenrechten had opgebouwd omdat zij via een uitzendbureau werkte, maar toen kwam zij met de mededeling dat dit een deeltijdbetrekking was naast een vaste werkring. Bij het 'meest waarschijnlijke pensioenfonds' wist een oudgediende stukken op te diepen waaruit bleek dat de werkgever vrijgesteld was, en waar de pensioenregeling was ondergebracht.

AFKOOP

Regelmatig moest ik bij fondsen informeren waarom betrokkene geen antwoord kreeg op de vraag hoe een afkoopsom berekend was. Dat gebeurde dan alsnog.

BEREKENING

Een pensioenberekening is voor de deelnemer zelden gemakkelijk te controleren en nodigt daartoe gewoonlijk ook niet uit. Als het fonds niet helpt door op de pensioenopgave de uitgangspunten te vermelden waarmee de betrokkene wel bekend is, en de belangrijkste rekenregels te geven, is dat geen bijdrage aan het vertrouwen in de juistheid van de berekening. Helaas leidt de cijferbrij ook dikwijls tot desinteresse of zelfs afkeer.

Bij de invoering van een gewijzigde pensioenregeling in 2002 viel de omrekening van de pensioenaanspraken van een alleenstaande zó ongunstig uit, dat ik eerst veronderstelde dat hij iets gemist moest hebben. Bij navraag bleek dat juist het fonds de uitwerking in zijn geval niet voorzien had. Het heeft onmiddellijk besloten om het nadeel te compenseren.

BERICHTGEVING

Aan dit onderwerp was het thema van mijn vorige verslag gewijd. Nog steeds zou de kop met reden kunnen zijn “Gebrek aan berichtgeving”, maar het was opvallend dat kort na elkaar in een aantal gevallen een honorering van opgewekte verwachtingen kwam. Kennelijk is mijn verslag 1999 – 2000 goed gelezen.

Naar aanleiding van een veel te hoge nabetaling belde belanghebbende met het fonds, waar men haar verzekerde dat het in orde was. Dat bleek achteraf niet zo, maar toen mevrouw mij haar bezwaar tegen de terugvordering kenbaar maakte, zag het fonds daar bij nader inzien van af.

Verkeerde pensioenopgaven kunnen volkomen te goeder trouw gegeven worden wanneer het fonds zelf van zijn uitvoerder onjuiste bedragen heeft opgekregen. Het wordt echter onaangenaam wanneer de betrokkene een speelbal wordt tussen het fonds en diens verzekeraar.

De ‘oude’ verzekeraar van het pensioenfonds had een verkeerde index toegepast. De opvolgende verzekeraar kende betrokkene wel het hogere ouderdomspensioen toe, maar bracht dit eigenmachtig ten laste van het recht op nabestaandenpensioen. Dat kon naar mijn mening – en uiteindelijk ook die van het pensioenfonds – niet.

Anderzijds vond ik de eis van betrokkene, dat het nabestaandenpensioen op 70% van het te hoog voorgespiegelde ouderdomspensioen moest worden bepaald, evenzeer onredelijk.

Het fonds probeerde zijn handen in onschuld te wassen, maar ik ben van mening, dat een deelnemer niet lastig gevallen moet worden met problemen die voortspruiten uit de contractuele verhouding tussen zijn pensioenfonds en diens verzekeraar(s).

Met berichtgeving was soms ook iets anders aan de hand. Automatisering heeft voor de meeste oplossingen wel een probleem. Het hoort andersom.

Omdat sprake was van een lastig te digitaliseren pensioenverdeling had de deelnemer al geruime tijd geen pensioenopgave ontvangen. Het fonds zal hem handmatig vervaardigde overzichten sturen tot dat de bewerking in het systeem past.

DIENSTTIJD

Hierbij ging het niet alleen om welles/nietes-gevallen, maar ook om zaken betreffende samenlopende diensttijd, dubbel telling en militaire diensttijd.

Een rechterlijke uitspraak met terugwerkende kracht kan hier veel overhoop halen. Een fonds was gelukkig behulpzaam met het opruimen van de daardoor veroorzaakte rommel.

Veel hoefde ik niet te doen in dit geval van een ontslagen werknemer, wiens ontslag achteraf nietig werd verklaard. Het pensioenfonds heeft keurig met de werkgever de alsnog in aanmerking komende diensttijd afgerekend, zonder de deelnemer met lastige administratieve handelingen op te zadelen. Helaas heeft die dat zelf net niet meer meegemaakt. Zijn weduwe bracht het karakter op om te bedanken voor de bemiddeling.

NABESTAANDENPENSIOEN

De meeste zaken gingen over de vraag of men nabestaande was of niet. Ook hier heb ik met enige schrik moeten vaststellen dat mensen naar de notaris gingen om dit te regelen, maar uiteindelijk met lege handen bleven staan omdat de notariële akte niet voldeed aan de voorwaarden van het pensioenreglement.

Een veel voorkomend misverstand is dat wederzijdse testamentaire begunstiging vanzelf recht op nabestaandenpensioen voor de ander zou scheppen. Dat is natuurlijk niet waar. Een testament kan eenzijdig herroepen worden en pensioenfonds vragen nu eenmaal een waarborg voor een min of meer hecht samenlevingsverband. Dat krijgt doorgaans gestalte in de bij akte vastgelegde belofte dat men een onderhouds- en verzorgingsplicht jegens de ander aangaat.

Het nabestaandenpensioen is sterk in beweging, mede als gevolg van wetgeving. In toenemende mate gaan pensioenfondsen over op nabestaandenpensioen-op-risicobasis. Het omgekeerde gebeurde ook, maar daarbij gold weer eens: *Ieder voordeel hep se nadeel.*

Kort nadat belanghebbende arbeidsongeschikt was verklaard werd de pensioenregeling gewijzigd. Op grond van die regeling bleven arbeidsongeschikten deelnemer in het fonds. Dat bracht naar mijn mening mee dat de nieuwe regeling ook voor hen zou gelden, anders had het deelnemer blijven geen inhoud. Dat betekende in dit geval dat het nabestaandenpensioen niet langer slechts op risicobasis verzekerd was. Het betekende echter tevens, dat arbeidsongeschikte deelnemers pas vanaf 1998 recht hadden op indexatie, omdat geen beroep gedaan kon worden op de wet, die op dat punt gelijke behandeling van gepensioneerden en gewezen deelnemers voorschrijft.

PREMIEVRIJE DEELNEMING

Dit onderwerp blijft de kop opsteken en soms lijkt het een tweekoppig monster, maar met wat goede wil kan het onschadelijk worden gemaakt.

Betrokkene had uit zijn voorgaande betrekking een wao-uitkering naar 15-25% arbeidsongeschiktheid. In zijn nieuwe betrekking werd hij opnieuw en toegenomen arbeidsongeschikt. Het nieuwe pensioenfonds weigerde premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid omdat die al aanwezig was bij de aanvang van de deelneming; het oude pensioenfonds wees het af omdat inmiddels waarde-overdracht had plaatsgehadt. Ik heb beide pensioenfondsen de vraag voorgelegd of het beleid van organisaties die worden bestuurd door de sociale partners ten doel kon hebben om behoud voor ~, of herintreding in het arbeidsproces onaanvaardbaar te maken, doordat een verandering van werkkkring/bedrijfstak in verband met ongeschiktheid voor de oorspronkelijke betrekking tot gevolg kan hebben dat men voor wat betreft zijn pensioenopbouw tussen wal en schip valt. De fondsen bedachten samen een constructieve oplossing: 'waarde-overdracht terug' en premievrije voortzetting ten laste van het eerste fonds, met een bijdrage van het tweede op basis van 15-25% arbeidsongeschiktheid.

Moelijkjer wordt het wanneer het betrokken fonds spoken ziet.

Betrokkene was ingaande 7 juli 1994 werkloos en 25-35% arbeidsongeschikt. Hij kreeg daarom recht op 25% premievrije voortzetting van pensioenopbouw. Na ingesteld beroep werd hij 80-100% arbeidsongeschikt verklaard met terugwerkende kracht tot 1 december 1995. Het fonds schreef hem dat hij ingaande 7 juli 1994 recht op 100% premievrije pensioenopbouw kreeg, maar kwam daarop meer dan een jaar later terug. In geval van vermeerderde arbeidsongeschiktheid zou men alleen recht op dienovereenkomstig vermeerderde pensioenopbouw hebben indien men nog pensioen bij het fonds opbouwde. Toen ik er op wees dat betrokkene, weliswaar premievrij, toch aan deze voorwaarde voldeed, bleek die te worden uitgelegd als zou premie moeten zijn betaald door een werkgever. Deze opvatting ontleende men aan een personeelsrichtlijn, maar de tekst van een reglementaire bepaling kon men niet produceren. Uiteindelijk heeft het fonds 100% premievrije pensioenopbouw toegekend met ingang van 1 december 1995.

REPARATIE DEELTIJDPENSIEN

Dit onderwerp zou – zie hiervoor – niet aan mij behoren te worden voorgelegd, maar er zijn ook gevallen die deels binnen de grenzen van mijn werkerrein liggen.

Belanghebbendes pensioen werd niet gerepareerd, omdat zij gehuwd was met de directeur van de onderneming. Bij nader onderzoek bleek, dat er wel degelijk een gezagsverhouding (en daarmee een reële arbeidsovereenkomst) binnen haar werk bestond en dat zij dus als ten onrechte uitgesloten deelnemer in aanmerking kwam voor reparatie.

UITBETALING

Betalingsproblemen zijn er vooral in het buitenland.

De in Spanje wonende gepensioneerde had verzuimd om als bewijs van in leven zijn een krantekop naar het fonds op te sturen. Een brief aan de Ombudsman Pensioenen was kennelijk ook afdoende.

UITVOERDER

In de meeste brieven over dit onderwerp wordt mij gevraagd om uit te zoeken waar pensioen is ondergebracht. Wanneer daarmee niet te veel tijd gemoed lijkt te zijn doe ik dat wel, maar het zou te zeer ten koste gaan van mijn eigenlijke werkzaamheden wanneer ik telkens uitvoerige naspeuringen zou gaan doen. Dat heb ik ook moeten antwoorden aan een Marokkaanse brievenschrijver. Deze had hiervoor kennelijk zijn diensten aangeboden aan geremigreerde landgenoten, en benaderde mij telkens in herkenbaar machineschrift en keurig Nederlands. Sindsdien legt hij mij inderdaad alleen andere pensioenproblemen voor.

AFGEDAAN NIET TEN GUNSTE AFGEDAAN NIET TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE VAN BELANG- HEBBENDE

Zoals gezegd hoeven dit niet altijd gevallen te zijn waarin betrokkene naar mijn mening ongelijk had of het pensioenfonds ongelijk. Bij mijn werkzaamheden laat ik mij allereerst leiden door overwegingen van redelijkheid en billijkheid, maar er zal zo nodig ook ten minste enig juridisch draagvlak moeten zijn voor een oordeel of advies ten gunste van de belanghebbende. De pensioenreglementen gaan over het algemeen ver in bijzonderheden, zodat er weinig speelruimte overblijft.

Die was er juist wel in het geval van een zeer onduidelijk reglement, zowel op het punt van premievrije aanspraken bij voortijdig ontslag, als van diensttijd. Betrokkene wilde de éne bepaling letterlijk – doch in strijd met de kennelijke bedoeling – nemen, maar de andere niet. Daarin ben ik niet meegegaan.

AANSPRAAK

De meeste gevallen waarin ik mensen moest teleurstellen betroffen premiebetalers van vóór de wijziging van de Pensioen- en Spaarfondsenwet die in werking trad op 9 februari 1973. Sindsdien moet aan iedereen, die ten minste een jaar aan een pensioenregeling heeft deelgenomen, bij voortijdige beëindiging een premievrije aanspraak op pensioen worden toegekend. Vóórdien mocht die aanspraak worden opgelost in een vergoeding voor de door hem betaalde premie voor ouderdomspensioen. In veel gevallen kan men zich niet herinneren dat die premie destijds is terugbetaald, maar evenmin bewijzen dat het inderdaad niet gebeurd is.

Aanspraak kan ook ontbreken doordat men niet op het juiste moment voldoet aan bepaalde voorwaarden. Bij 'gewoon' ouderdomspensioen komt dat nagenoeg niet voor, maar voor andere pensioensoorten (invaliditeits-, excident-, vroegpensioen) kan het bizarre vormen aannemen.

Betrokkene kon geen gebruik meer maken van de VUT-regeling binnen de ene bedrijfstak en nog niet van de vroegpensioenregeling in de andere, omdat zijn werkgever van pensioenfonds was veranderd met een jaar 'tussenruimte' (de aansluiting was vrijwillig), en belanghebbende uitgerekend in dat jaar de beslissende leeftijd bereikte. Werkgever noch pensioenfonds wilde de gevolgen voor betrokkene voor zijn rekening nemen.

FVP-REGELING

Over de toepassing van de regeling zelf hebben mij geen klachten bereikt. Weliswaar is met de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering bij de verzelfstandiging van het toenmalige SVB-onderdeel afgesproken, dat dergelijke klachten of geschillen aan mij kunnen worden voorgelegd, maar dat is tot op heden niet gebeurd. Dat zegt wellicht iets over het zelfreinigend vermogen van de eigen procedure van de Stichting FVP.

Een door het fonds ontvangen FVP-bijdrage was door de verzekeraar verwerkt in een afzonderlijke polis, waarvan de rechten niet geïndexeerd zijn. Dat is onder verzekeraars kennelijk gebruikelijk, maar het fonds nam wel erg klakkeloos genoegen met deze gedragslijn. Het is nadrukkelijk de bedoeling van de FVP-regeling om de reglementaire pensioenvoorziening voort te zetten. Als die regeling geïndexeerd is, zou het FVP-deel dat naar mijn mening ook moeten zijn.

Wel ging het een paar keer over de 'vertaling' van de FVP-bijdrage door het ontvangende pensioenfonds.

Samenloop van verschillende uitkeringen met dezelfde oorzaak kan problemen geven.

Betrokkene, wegens reorganisatie ontslagen, had gebruik gemaakt van een bij het fonds bestaande regeling tot voortzetting van pensioenopbouw. Daarnaast was een bijdrage gevraagd – en verkregen – van de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering. Het fonds stelde zichzelf daaruit schadeloos voor wat betreft de premie, die het voor zijn rekening genomen had voor de ‘eigen’ voortzettingsregeling, en bood het meerdere aan als inkoop som voor aanvullend pensioen tegen het daarvoor geldende tarief. Betrokkene was van mening dat de FVP-bijdrage in zijn geheel moest worden gebruikt voor inkoop van pensioen (hij had een pensioentekort). Omdat een FVP-bijdrage niet aan de betrokkene zelf mag worden uitgekeerd, heb ik als mijn oordeel uitgesproken dat het door betrokkene zelf betaalde deel van de voortzetting premie moest worden beschouwd als onverschuldigd betaald, en dat dat bedrag gebruikt zou kunnen worden voor inkoop van aanvullend pensioen.

NABESTAANDENPENSIOEN

Bij veel nabestaanden leeft de gedachte dat zij recht hebben op het pensioen dat de overleden deelnemer heeft opgebouwd gedurende zijn gehele werkzame leven. Niet alle pensioenfondsen rekenen de vóórhuwelijkse jaren toe aan degene die na het beëindigen van de pensioengevende dienstbetrekking met de deelnemer gehuwd is. Vermelding van de begunstigde op de pensioenopgave zou veel onduidelijkheid kunnen voorkomen.

Dat geldt tevens, en in versterkte mate, voor bijzonder nabestaandenpensioen. Daar zit veel narigheid, vooral wanneer het gaat om twee bijzondere nabestaandenpensioenen. Al eerder heb ik de aandacht gevestigd op de positie van de ‘derde’ weduwe, van wie het nabestaandenpensioen onder omstandigheden in geen verhouding staat tot de bijzondere nabestaandenpensioenen.

Het verdient daarom bij vragen aan het pensioenfonds aanbeveling om hierover zo duidelijk mogelijk te zijn.

Klager was tweemaal eerder gehuwd geweest en vroeg om opgave van nabestaandenpensioen zonder dat te vermelden. Hij kreeg opgave van het totale nabestaandenpensioen. Mijns inziens mag een in algemene bewoordingen gesteld verzoek in algemene zin beantwoord worden.

Hij klaagde er ook over dat het fonds buiten hem om een ontwerp-afstandsverklaring aan zijn tweede ex had voorgelegd. Het fonds mocht uit de voorgeschiedenis en de vermelding van haar adres opmaken dat dit de bedoeling was.

PREMIEVRIJE DEELNEMING

Pensioen geeft aanleiding tot veel mythevorming. Vaak is men er ten onrechte van overtuigd dat men recht op pensioen heeft volgens de regeling van nu. Bij voortijdig beëindigde deelneming is dat bijna nooit waar.

Een te laat ingediend verzoek om premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid is alsnog ingewilligd. De pensioenopbouw is voortgezet alsof de aanvraag tijdig was ingediend, dus op de grondslag van het toen geldende reglement. Betrokkene was in de veronderstelling dat hij altijd premie was blijven betalen, omdat in de berekening van zijn wao-dagloon een aftrekpost voor pensioenpremie voorkwam. Hij dacht dus dat hij deelnemer was gebleven en recht had op een pensioen dat was berekend naar de nieuwe, gunstiger regels. Ik moest hem uit de droom helpen.

Zelden bestrijdt men het oordeel over de arbeidsongeschiktheid als zodanig. In deze verslagperiode is het een keer gebeurd.

In deze zaak waren twee geneeskundigen gehoord. Met name de contra-expertise gaf mij geen aanleiding om nogmaals een medisch oordeel over de zaak te vragen. Een deskundige raadpleegt men om zijn deskundigheid; er moeten naar mijn mening zwaarwegende redenen zijn om diens advies niet te volgen. Die redenen heb ik niet gevonden in het verloop van de zaak, voor zover dat uit de stukken bleek.

REPARATIE DEELTIJDPENSIOEN

Het wezen van de uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen is dat deeltijders in de positie moeten worden gebracht alsof zij vanaf 8 april 1976 (of het begin van hun deelneming als die later aanving) hadden kunnen deelnemen. De uitspraak strekt zich niet uit tot het verkrijgen van een afgeleid recht dat men gehad zou hebben als men deelnemer geweest was.

Klaagster was in 1973 arbeidsongeschikt verklaard. Haar belangenbehartiger meende, dat de uitspraak van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen meebracht, dat haar pensioenrechten daarom vanaf 8 april 1976 moesten worden hersteld. In 1973 was zij echter geen deelnemster, zodat zij geen recht had op premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid. Evenmin kon gezegd worden dat zij op het beslissende tijdstip van deelname was uitgesloten wegens het verrichten van deeltijdarbeid.

Bij terugwerkende kracht van bijna twintig jaar is het dikwijls moeilijk om rechtscheppende feiten aan te tonen. Als men geen rechten aan bepaalde papieren kan ontlenen is er geen reden om ze te bewaren – totdat het achteraf en onvoorzienbaar wel zo is. Er zijn fondsen die dit soepel of vindingrijk oplossen, maar dan vond men het nòg niet altijd goed genoeg.

Betrokkenes pensioen was gerepareerd aan de hand van verklaringen van twee getuigen. Toen zij zich vervolgens tot mij wendde met de klacht dat er over te weinig uren was gerepareerd heb ik haar uiteraard gehouden aan de door haarzelf overgelegde getuigenverklaringen.

SAMENLOOP MET ANDERE INKOMSTEN

Anticumulatie is de belangrijkste bron van ongenoegen, maar – al dan niet bewuste – verzwijging kan ook tot een geschil leiden.

Betrokkene had op het aanvraagformulier voor een vroegpensioen op de vraag of hij andere inkomsten had, ontkennend geantwoord, omdat hij er van uitging dat het pensioenfonds daar wel van op de hoogte was.

Geschillen over inbouw van algemeen ouderdomspensioen kwamen weinig meer voor, totdat de uitvoering van de militaire pensioenwetten (ook) werd geprivatiseerd. Nieuwe gezichtspunten heeft dat niet opgeleverd, zodat ik het slechts als verschijnsel noem.

Overigens zijn niet alle bezwaren tegen inbouw onbegrijpelijk, zeker niet wanneer het gaat om dubbele inbouw.

Betrokkene beklagde zich over het feit, dat er bij hem over dezelfde diensttijd twee maal aftrek wegens het ontvangen van AOW was toegepast. Het betrof echter geen parallelle diensttijd, maar dezelfde diensttijd, omdat hij recht had op wachtgeld maar tevens in dienstbetrekking werkzaam was, en over hetzelfde tijdvak twee pensioenen opbouwde. In dat verband deed het er niet toe, dat hij gedurende die periode wegens verblijf in het buitenland zelf AOW had ingekocht.

WAARDEVASTHEID

Zelfs in de laatste maanden van 2002 heb ik geen brieven gekregen over de bedreiging van de jaarlijkse indexering. Kennelijk begrijpt men dat dit een van buiten komend onheil is waar de pensioenfondsen weinig tegen kunnen uitrichten. Klachten over indexering betroffen doorgaans interpretatievraagstukken.

Het reglement was onduidelijk over de datum van eerste indexering van het ingegane pensioen, maar vast stond dat de index al verwerkt was in de laatste pensioengrondslag. Omdat in de toeslagregeling het doel van toeslagverlening wel duidelijk omschreven was, vond ik het niet billijk om dezelfde prijsstijging tweemaal in het pensioen te verwerken.

VERSPREIDE ONDERWERPEN

Pensioen is een zaak van lange adem, en gedurende de rit kan het perspectief wijzigen.

Op aandringen van haar vakbondsman werd voor betrokkene een afbouwregeling getroffen die toegesneden was op de toenmalige (1985) pensioenregeling. Toen zij met pensioen ging was de pensioenregeling inmiddels zodanig gewijzigd, dat de voordelen van de afbouwregeling omsloegen in een nadeel. Het fonds was hier uiteraard niet verantwoordelijk voor en de werkgever was niet bereid om haar nogmaals tegemoet te komen.

Wanneer regelingen niet op elkaar aansluiten heeft dat soms nare gevolgen.

Betrokkene had recht op VUT tot en met de maand voorafgaande aan die waarin zijn 65e verjaardag viel. Hij mocht die verjaardag echter net niet meer beleven. Het fonds wees het verzoek om een overlijdensuitkering af omdat de overledene geen VUT-gerechtigde meer was en de SVB omdat hij nog geen 65 was geworden. De weduwe viel dus tussen wal en schip.

ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN BEHANDELING KON NEMEN

In de verslagperiode is weer wetgeving aan het licht gekomen waarvan de gevolgen op pensioengebied onvoldoende doordacht zijn. Ik wil tenminste niet aannemen dat de volgende consequenties beoogd of op de koop toe genomen zijn; beide zijn niet bevorderlijk voor de reïntegratie van degenen die onvrijwillig buiten het arbeidsproces zijn komen te staan.

WET SAMENVOEGING WAO-UITKERINGEN

Wanneer uit het 'ongeschikte' dienstverband de hoge grondslag wordt genomen (volledige betrekking) en uit het 'aangepaste' de lage (deeltijd-reïntegratie) levert dat ondanks alle toezeggingen een lagere uitkering op.

WIJZIGING ZIEKTEWET

Bij ontslag vóór het einde van de Ziektewet-periode bestaat geen recht (meer) op een FVP-bijdrage. Daardoor vervalt de theoretische mogelijkheid van premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid.

Er zijn ook zaken, die niet in het pensioenreglement staan. Als het een pensioenkwestie is, rek ik de grenzen van hetgeen ik nog tot uitvoering reken zo nodig wat op, maar sommige onderwerpen vallen er echt buiten, hetzij omdat het geen betrekking heeft op het pensioen zelf, hetzij omdat er andere wegen voor zijn.

KOSTENVERGOEDING

In de klachten- of geschillenregelingen van de fondsen komt niet altijd een regeling voor van de kosten, die een belanghebbende maakt om zijn zaak te verdedigen. Op die grond weigerde een pensioenfonds in een aantal gevallen om de kosten van over het geschil gevoerde correspondentie te vergoeden. Dat zal niet meehelpen om het ‘zuunige’ imago van pensioenfondsen op te poetsen.

BEZWAREN TEGEN DE DEELNEMERSRAAD

De Ombudsman Pensioenen is ingesteld om een (gewezen) deelnemer de mogelijkheid te geven om op te komen tegen de wijze waarop het pensioenreglement in zijn geval is en/of wordt uitgevoerd, mits de mogelijkheden die het fonds daarvoor zelf biedt zijn benut. Indien het daarbij gaat om bestuursbesluiten van algemene strekking is de deelnemersraad het aangewezen orgaan om deze te toetsen. Het ligt niet op mijn weg om in diens plaats te treden wanneer een belanghebbende van mening is dat de raad zijn taak niet behoorlijk vervult.

OVERIGE OVERIGE GEBEURTENISSEN

WERKBEZOEKEN

Aparte vermelding verdient de uitnodiging van een pensioenfonds om de medewerkers van de service-afdeling iets te komen vertellen over de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen. Het fonds had het lef om als 'getuige' een gepensioneerde uit te nodigen bij wie ongeveer alles rond zijn pensioen was misgegaan. Deze bracht zijn verhaal op geestige en onderhoudende wijze voor een enthousiast publiek, dat vervolgens in werkgroepen het voorkómen van dergelijke toestanden ging bespreken. Na hun presentatie vertelde ik hoe een dergelijke zaak door mij zou zijn behandeld (het fonds had de zaak al in eigen procedure opgelost). Naar mijn indruk is ieder der aanwezigen – ook ik – hier wijzer van geworden.

HUISSTIJL

Dit Verslag van werkzaamheden is opgemaakt in de huisstijl, die ik sinds kort hanteer. Het logo stelt - sterk gestileerd - twee cirkels voor die door een derde, excentrische, worden verbonden. De achterliggende gedachte is, dat men een zaak dikwijls vanuit het standpunt van een derde moet bekijken om partijen tot elkaar te brengen.

WEBSTEK

Tegelijk heb ik mij begeven op Internet. Het adres is www.ombudsmanpensioenen.nl. Ik hoop dat daarmee enerzijds een aantal klachten voorkomen kan worden, omdat het meer luiken opent. Anderzijds is beoogd een 'gebruiksaanwijzing' te geven voor het laten behandelen van een zaak.

REGLEMENT

Ook het reglement is verjongd. Meer dan stroomlijning en aansluiting bij de werkwijze, zoals die zich feitelijk en naar tevredenheid heeft ontwikkeld, hield dit niet in. Op één artikel na: het bleek wenselijk om het onderwerp herbenoeming deugdelijk te regelen. Voor het daaruit blijkende vertrouwen van de pensioenfondsen ben ik hen dankbaar.

SLOTWOORD

Een ombudsman kan zijn verantwoordelijkheid slechts dragen met deskundige ondersteuning en met vertrouwen in het veld. Aan beide heeft het mij niet ontbroken. Mijn secretaris mr Casper G.C. Stroomman heeft met zijn grote kennis van heden en verleden van de pensioenwereld en daar geldende regelingen de voorbereiding van de afdoening van de klachten en de beantwoording van binnengekomen vragen uitstekend verzorgd. Ook het onderhouden van de contacten met de bij klachten betrokken medewerkers van fondsen waren zeer nuttig voor een grondige en snelle afdoening. Mijn medewerkster mevrouw Marianne J.C. van den Ende-Ulenberg heeft als eerste telefonisch aanspreekpunt voor klagers en fondsen zowel voorlichtend als controlerend veel bijgedragen aan soepele contacten, daarmee een wezenlijke bijdrage leverend aan de kwaliteit van de klachtbehandeling. En als de golven voor ons te hoog werden en het actuariële niveau werd bereikt, konden wij terugvallen op onze gezaghebbende adviseur J. van der Starre, die met zijn heldere adviezen de zaak tot een goed einde kon brengen.

En wat het veld betreft: het instituut Ombudsman Pensioenen is ingesteld door VB en Opf. Het door hun besturen vastgestelde reglement waarborgt de volkomen onafhankelijkheid van de ombudsman. In de praktijk, ook waar het ging om de voor het functioneren van de ombudsman noodzakelijke voorzieningen, is die waarborg volkomen bevestigd. Hun steeds aanwezige belangstelling voor het ombudswerk heb ik als steun ervaren. De contacten met de fondsen over een binnengekomen klacht waren over het algemeen constructief. Er zijn zeker ook gevallen te melden van trage behandeling en van ontwijkende, niet adequate antwoorden. Een enkele maal ook kraakte het en werden wij het niet eens, zodat ik genoodzaakt was een formeel advies uit te brengen. Maar de hoofdlijn is toch die van de ondervonden bereidheid het werk van de ombudsman te ondersteunen met de noodzakelijke informatie en bijbehorende standpuntbepaling.

De huisvesting binnen het Klachteninstituut Verzekeringen - en ruimer: het Verbond van Verzekeraars - was in materiële zin voortreffelijk en bood bovendien de gelegenheid tot contact met vele collega's.

Met dit dankwoord beëindig ik mijn werk als Ombudsman
Pensioenen. Ik draag het in vol vertrouwen over aan mijn opvolger drs.
P.J.C. Keizer, die ik sterkte en voldoening toewens.

Mr J. de Ruiter

's-Gravenhage, 25 april 2003

SAMENSTELLING VAN HET BUREAU SAMENSTELLING VAN HET BUREAU IN DE VERSLAGPERIODE IN DE VERSLAG- PERIODE

OMBUDSMAN

Mr. J. de Ruiter

SECRETARIS

Mr. C.G.C. Strookman

SECRETARIAAT

Mevrouw M.J.C. van den Ende – Ulenberg

Actuariel adviseur

J. van der Starre AAG, hon. FIA

Postadres:

Postbus 93560

2509 AN 's-Gravenhage

Kantooradres:

Bordewijklaan 10

2591 XR 's-Gravenhage

Telefoon (070) 333 89 65

Telefax (070) 333 89 00

Webstek:

<http://www.ombudsmanpensioenen.nl>

REGLEMENT

op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen

1 ALGEMEEN

- 1.1 Er is een Ombudsman Pensioenen, in dit Reglement verder aangeduid als Ombudsman.
- 1.2 De Ombudsman oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit. Hij zal geen instructies van wie dan ook aangaande de uitoefening van zijn functie aanvaarden.
- 1.3 De Ombudsman regelt zijn secretariaat in overleg met het Bestuur van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen (verder aangeduid als VB) en het Bestuur van de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (verder aangeduid als Opf).
- 1.4 De Ombudsman en de leden van het secretariaat mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden in het pensioenfondsenbedrijf.

2 TAAK

- 2.1 De Ombudsman behandelt zaken, die hem door de rechtstreeks belanghebbende persoon zijn voorgelegd, en die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement van een bedrijfstak- of ondernemingspensioenfonds dat verklaard heeft zich te onderwerpen aan dit reglement.
- 2.2 Indien geen gebruik is gemaakt van de in statuten of reglementen van het betrokken pensioenfonds geregelde voorziening tot klachtenbehandeling of geschillenbeslechting, verwijst de Ombudsman onverwijld door naar de bevoegde instantie.
- 2.3 De Ombudsman behandelt geen zaken waarvan hem bekend is dat deze in handen van een advocaat zijn gesteld, aan het oordeel van de rechter zijn onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.

3 WERKWIJZE

- 3.1 De Ombudsman neemt als regel slechts zaken in behandeling, die hem schriftelijk zijn voorgelegd.

- 3.2 De Ombudsman nodigt het betrokken pensioenfonds uit zijn zienswijze te geven omtrent een aan hem voorgelegde zaak, tenzij dit standpunt ondubbelzinnig blijkt uit de beschikbare stukken of uit de aard der zaak volgt.
Indien hij dit wenselijk acht, stelt de Ombudsman de belanghebbende en het pensioenfonds vervolgens nogmaals in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
- 3.3 Het betrokken pensioenfonds verstrekt de Ombudsman desgevraagd alle op de zaak betrekking hebbende inlichtingen.
- 3.4 De Ombudsman kan deskundigen raadplegen bij de behandeling van aan hem voorgelegde zaken.
- 3.5 De Ombudsman zal allereerst trachten een zaak door bemiddeling op te lossen.
- 3.6 Indien het niet mogelijk blijkt een zaak door bemiddeling af te handelen, brengt de Ombudsman een schriftelijk advies aan betrokkenen uit.
- 3.7 Indien het bedrijfstakpensioenfonds onderscheidenlijk ondernemingspensioenfonds besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds betrokkenen daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van VB onderscheidenlijk de voorzitter van het bestuur van Opf onder overlegging van het uitgebrachte advies.

4 GEHEIMHOUDINGSPLICHT

- 4.1 De Ombudsman is verplicht geheimhouding in acht te nemen omtrent de identiteit van de betrokkenen, behoudens voor zover de laatsten hem van de geheimhoudingsplicht hebben ontslagen of uit artikel 3 de noodzaak tot bekendmaking van de identiteit voortvloeit.
- 4.2 De in artikel 4.1 bedoelde geheimhoudingsplicht is van overeenkomstige toepassing op de medewerkers van het secretariaat en op deskundigen die ingevolge artikel 3.4 door de Ombudsman worden geraadpleegd.

5 BENOEMING

- 5.1 De Ombudsman wordt voor bepaalde of onbepaalde tijd benoemd door het Bestuur van VB en het Bestuur van Opf gezamenlijk.

In geval van benoeming voor onbepaalde tijd wordt aan de Ombudsman uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin hij de leeftijd van zeventig jaar bereikt, ontslag verleend. Daarna is herbenoeming mogelijk, telkens voor bepaalde tijd.

5.2 In geval van ziekte of belet van de Ombudsman kunnen het Bestuur van VB en het Bestuur van Opf gezamenlijk een waarnemend Ombudsman benoemen.

5.3 Aan de Ombudsman zal ontslag worden verleend op eigen verzoek.

Bij ontslagverlening, anders dan bedoeld in artikel 5.1, geldt een wederzijdse opzegtermijn van drie maanden.

6 VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN EN ERVARINGEN

De Ombudsman doet tenminste éénmaal per twee jaren openbare mededelingen over zijn werkzaamheden en ervaringen.

7 SLOTBEPALING

Dit Reglement treedt in werking op 1 januari 2002 en vervangt het reglement dat in werking is getreden op 1 april 1995.

