

INLEIDING

De werkwijze van de Ombudsman Pensioenen heeft ook tijdens deze verslagperiode geen ingrijpende veranderingen ondergaan.

De Ombudsman Pensioenen is een onafhankelijke instelling die klachten en geschillen behandelt over de uitvoering van een pensioenreglement. De Ombudsman beziet eerst of de oorzaak van de onvrede kan worden weggenomen door een duidelijke uitleg van wat er aan de hand is. Een pensioenregeling is immers vaak erg ingewikkeld en meestal worden in publieksvoorlichting alleen de hoofdlijnen belicht. Bij een blijvende klacht of geschil zal de Ombudsman trachten om door bemiddeling een redelijke en billijke oplossing te bereiken. Wanneer bemiddeling niet slaagt kan de Ombudsman een advies uitbrengen. Het advies is niet bindend, maar wordt als regel gevolgd. Bovendien staat de weg naar de rechter dan nog open. Voor meer informatie over de rol en werkwijze van de Ombudsman wordt verwezen naar het Reglement Ombudsman Pensioen, dat achterin het Verslag is opgenomen. Ook de website www.ombudsmanpensioenen.nl is een nuttige informatiebron in dit verband.

Voor de volgende verslagperiode (2009-2010) is op deze plaats alvast het vermelden waard dat de circa 20 Nederlandse (levens)verzekeraars, die zich bezig houden met de uitvoering van pensioenregelingen, zich met ingang van 1 januari 2009 hebben aangesloten bij de Ombudsman Pensioenen. Een mooi resultaat voor de betrokken pensioenkoopels ten gunste van alle deelnemers en gepensioneerden van rechtstreeks verzekerde regelingen.

WAT IS HIERVAN DE ACHTERGROND?

Met de inwerkingtreding van de Pensioenwet per 1 april 2007 kregen verzekeraars verregaande verantwoordelijkheden als pensioenuitvoerder. Het pensioenreglement werd een schriftelijke weergave van de verbintenis tussen verzekeraar en (gewezen) deelnemer en gepensioneerde. Voorheen was dit document bij rechtstreeks verzekerde regelingen een document van de werkgever, waarin de pensioentoezegging aan zijn werknemers stond beschreven. De wijze waarop directies en klachtbehandelaars van de verzekeraars hun medewerking verlenen

aan mijn bemiddelingswerkzaamheden stemt vooralsnog hoopvol. In het volgende verslag van mijn werkzaamheden(2009/2010) hoop ik over mijn eerste ervaringen met de klachtbehandeling door verzoekers te kunnen berichten.

Hoewel de taakstelling van de pensioenombudsman is beperkt tot zaken die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement van een pensioenuitvoerder die verklaard heeft zich te willen onderwerpen aan het reglement, is de praktijk breder.

Veel van de voorgelegde kwesties zijn in formele zin niet altijd aan te merken als een zaak die betrekking heeft op de uitvoering van een pensioenreglement. Toch kan de Ombudsman Pensioenen vanuit zijn onafhankelijke positie in een aantal gevallen, door het geven van tekst en uitleg of het toelichten/becommentariëren van een standpunt van het pensioenfonds, de klager én de pensioenuitvoerder van dienst zijn. Onnodige correspondentie tussen belanghebbende en pensioenuitvoerder is vaak te voorkomen door uitleg van de Ombudsman.

Net als in andere verslagperioden vraag ik voor een aantal onderwerpen (nogmaals) de specifieke aandacht van de pensioenuitvoerders. Het gaat om de volgende drie thema's:

1. Arbeidsongeschiktheid

Sinds 1 januari 2009 wordt met artikel 37 van de Pensioenwet geregeld dat de pensioenuitvoerder een overeenkomst sluit met het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (Uwv) op basis waarvan het Uwv de arbeidsongeschiktheid van een deelnemer aan de pensioenuitvoerder meldt. Door deze wettelijke bepaling worden hopelijk problemen met toekenning van premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid in de toekomst voorkomen. Ook in deze verslagperiode bleek namelijk weer dat het voor een aantal betrokkenen niet altijd duidelijk was of er in het verleden recht was ontstaan op premievrije voortzetting van de opbouw van pensioen. Ook de (administratieve) voorwaarden voor het toekennen zijn niet altijd duidelijk voor betrokkene. Dit, gevoegd bij het gegeven dat het verlies van werk door arbeidsongeschiktheid veelal een emotioneel proces is, maakt dat er door betrokkene niet altijd een juiste en tijdige aanvraag wordt gedaan. Indien de gevolgen soms pas na jaren zichtbaar worden, zijn er reeds

rechten verspeeld. Ik pleit er nog maar eens voor dat fondsen in deze situatie *coulance* betrachten ten aanzien van de formele bepalingen over verstreken of overschreden termijnen.

Positief is het advies dat de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen van medio 2008 aan haar leden gaf om het zogeheten inlooprisico bij arbeidsongeschiktheid voor het ‘nieuwe’ fonds te laten komen.

Helaas wordt dit advies in de praktijk nog niet door alle fondsen gevolgd. Eén bedrijfstakpensioenfonds *kan* overigens het advies moeilijk volgen omdat het inlooprisico voor dit specifieke fonds niet te verzekeren valt, omdat de meeste nieuwe deelnemers (van dit fonds) al een geschiedenis van arbeidsongeschiktheid achter de rug hebben.

2. Informatieverstrekking

Ik kan wederom niet genoeg benadrukken dat de tussentijdse individuele informatie aan deelnemers¹ over de opgebouwde en nog op te bouwen rechten juist en accuraat dient te zijn. De door pensioenfondsen te houden kwaliteitstoets dient op vergelijkbaar niveau te liggen als de toets bij het toekennen van een pensioen. Een beroep door het pensioenfonds bij een gemaakte fout op een voorbehoud of op het karakter van een voorlopige berekening kan mijns inziens niet altijd stand houden. Dit klemt te meer in situaties waarin de foute opgave vaker of bij voortduring is gedaan, of als de tussentijdse opgave basis is geweest voor onherroepelijke besluitvorming door betrokkene. De mogelijk hierdoor ontstane schade kan niet zomaar op betrokkene worden afgewenteld, doch dient voor rekening van het pensioenfonds te blijven.

3. Rentevergoeding ingeval van vertragingen

Inzake verwijtbare vertraging in de betaling van een geldsom bepaalt artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dat daarover de wettelijke rente verschuldigd is. De gedachte daarachter is om in geval van vertraging in de uitbetaling van een geldschuld alle discussie af te kappen over de vaststelling van de eventueel geleden schade.

¹ Waar ik in het Verslag soms alleen deelnemers noem, gaat meestal hetzelfde op voor andere betrokken als gewezen deelnemers, gepensioneerden en nabestaanden van deelnemers.

In de gevallen, waarin duidelijk is dat vertraging in de uitkering van pensioen niet of nauwelijks de pensioenuitvoerder te verwijten valt, rust op hem geen juridische verplichting tot het betalen van een rentevergoeding.

Toch is het naar mijn mening niet altijd billijk om dan elke tegemoetkoming achterwege te laten en dat te minder, omdat pensioenuitvoerders als institutionele beleggers over direct opvorderbare bedragen veelal ook een redelijke rentevergoeding ontvangen. Indien een pensioenuitvoerder voordeel behaalt uit het niet tijdig uitkeren van opeisbaar geworden bedragen ligt het daarom naar mijn mening voor de hand dat dit voordeel aan de rechthebbende wordt doorgegeven, onder aftrek van eventueel gemaakte kosten.

In de verslagperiode heb ik meerdere pensioenuitvoerders gewezen op de redelijkheid van een rentevergoeding bij vertragingen. Vooral nog werd mijn verzoek te vaak in de juridische context van schuld en aansprakelijkheid gebracht. Het verdient aanbeveling dat de koepels hun leden en aangeslotenen zouden kunnen bewegen in de richting van het verstrekken van een redelijke rentevergoeding ingeval van vertraging, ook als deze buiten de schuld van de pensioenuitvoerder is ontstaan. Het gaat daarbij overigens niet om een verplicht voorgeschreven rente- of rendementsmaatstaf. De pensioenuitvoerder zelf bepaalt tot op zekere hoogte wat een redelijke rente is; dit in relatie tot het door het fonds ontvangen rente.

DE GETALLEN

In 2007 zijn 662 zaken in behandeling genomen, in 2008 waren dit er 738. Per einde verslagperiode waren 8 zaken uit 2007 en 92 zaken uit 2008 nog niet afgedaan.

DOORLOOPTIJD

De gemiddelde doorlooptijd in 2007 was afgerond 51 dagen; in 2008 bedroeg dit 39 dagen. Het is niet nieuw dat er een groot verschil in doorlooptijd is tussen beide jaren. De enige verklaring die ik daarvoor (wederom) kan bedenken is dat de fondsen in het ene jaar sneller konden antwoorden dan in het andere. De behandelingsduur binnen mijn secretariaat is tamelijk gelijkmatig.

VERDELING

De tabellen op de volgende bladzijden bevatten wederom geen verrassende afwijkingen van die in vorige jaren. Wel is het totaal aantal zaken in 2008 aan de hoge kant, met het aantal zaken over de berichtgeving als uitschieter. Hopelijk zal dit aantal komende jaren door verbeterde communicatie lager kunnen worden, onder andere als gevolg van het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) en het ‘verdwijnen’ van ingewikkelde overgangsregelingen voor deelnemers geboren vóór 1 januari 1950. Aan de andere kant blijft het aantal aan de Ombudsman voorgelegde zaken gering als bedacht wordt dat er miljoenen pensioenmutaties per jaar worden uitgevoerd. De interne klachtbehandeling van de pensioenuitvoerders voorkomt dat er niet meer zaken dan thans het geval is aan mij worden voorgelegd.

Met ingang van 2008 ‘scoort’ het thema ‘verspreide onderwerpen’ echter minder dan in voorgaande jaren. Om meer inzicht te geven, wordt met ingang van 2008 de belangrijkste klacht als (hoofd-)onderwerp benoemd.

ADVIEZEN

Er werden in deze verslagperiode slechts twee formele adviezen uitgebracht. Dit betekent dat veruit de meeste klachten al door het verstrekken van uitleg aan klagers of door mijn bemiddeling worden opgelost. In het algemeen heb ik weinig te klagen over de bereidwilligheid van de betrokken pensioenuitvoerders om aanvullende informatie of uitleg

te geven of mee te denken aan een oplossing voor een eenmaal gerezen geschil.

De eerste zaak had betrekking op een fonds dat ontdekte gedurende een periode van circa veertien jaar aan een relatief kleine groep deelnemers te hoge pensioenuitkeringen te hebben verstrekt. Het fonds wilde het pensioen voor de toekomst verlagen. Ik was het met belanghebbers eens dat vertrouwd mocht worden op een jarenlang uitgekeerd pensioen. Bovendien hadden de betrokken gepensioneerden zelf niet kunnen vaststellen dat hun pensioen te hoog was. Er was dus geen sprake van een kenbare vergissing. Helaas bleef het fonds ongevoelig voor mijn argumenten en was het niet bereid mijn advies op te volgen. Na een door de gepensioneerden gevoerde gerechtelijke procedure moest de pensioenuitvoerder alsnog bakzeil halen en de verlaging ongedaan maken.

Het tweede advies heb ik eind 2008 uitgebracht, zodat ik nog niet kan berichten over de afloop ervan. Het gaat in deze zaak om een aanvullende Anw-verzekering die bij pensionering de einddatum had bereikt. Kort na deze einddatum overleed de deelnemer. Omdat verzekerde al enkele jaren daarvoor met de VUT was gegaan, vond ik het opmerkelijk dat het fonds van mening is dat het zo vanzelfsprekend was dat de verzekering bij pensionering was beëindigd. In de belevingswereld van de werknemer zijn er nauwelijks verschillen tussen VUT en pensioen, laat staan dat je mag verwachten dat hij had kunnen weten dat de aanvullende verzekering tijdens de VUT periode doorloopt, maar na pensionering niet meer.

Dit probleem doet zich regelmatig voor, omdat te weinig wordt beseft dat het risico van het Anw-tekort niet ophoudt bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd van de deelnemer, maar pas indien de jongere partner deze leeftijd bereikt. Deelnemers met een oudere partner hebben dit probleem mogelijk zelf, maar hun partner niet (meer).

Juist in zulke situaties mag een beroep worden gedaan op de zorgplicht van de pensioenuitvoerder. In mijn ogen gaat de zorgplicht van een pensioenuitvoerder verder dan het uitsluitend verstrekken van informatie op grond van wettelijke voorschriften.

Ik heb in dit concrete geval het fonds geadviseerd nabestaande voor de helft tegemoet te komen, omdat er naar mijn mening sprake was van een tekortschietende zorgplicht van de kant van de pensioenuitvoerder.

Onderwerpen 2007	-	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak	3	1	2	1	6	2	3	18
Afkoop	-	1	3	0	0	0	2	6
Berekening	-	10	9	10	4	5	28	66
Berichtgeving	1	2	13	18	7	18	2	61
Diensttijd	-	1	8	1	1	10	1	22
FVP-regeling								
Heffingen en inhoudingen	-	0	2	0	0	1	0	3
Nabestaandenpensioen	1	1	4	1	2	5	3	17
Premievrije deelneming	-	2	2	2	1	3	0	10
Reparatie deeltijdpensioen	-	0	0	0	0	0	0	0
Samenloop met andere inkomsten	-	0	3	0	0	0	4	7
Uitbetaling	-	2	1	0	0	0	0	3
Uitvoerder	-	4	0	1	0	6	5	16
Verevening bij scheiding	1	4	2	0	0	3	5	15
Waardeoverdracht	1	1	1	0	0	0	5	8
Waardevastheid	-	0	0	0	2	0	2	4
Verspreide onderwerpen	1	111	138	5	2	41	108	406
	8	140	188	39	25	94	168	662

- : nog in behandeling
- 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

Onderwerpen 2008	-	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak	14	10	26	2	9	33	30	124
Afkoop	2	3	3	0	0	1	2	11
Berekening	11	3	29	8	18	14	23	106
Berichtgeving	35	49	27	10	20	36	31	208
Diensttijd	0	0	4	3	1	3	5	16
FVP-regeling								
Heffingen en inhoudingen	0	1	2	0	0	1	4	8
Nabestaandenpensioen	8	10	24	6	5	5	10	68
Premievrije deelneming	3	1	16	7	5	4	7	43
Reparatie deeltijdpensioen	0	1	0	0	0	1	1	3
Samenloop met andere inkomsten	1	2	16	1	3	11	5	39
Uitbetaling	2	11	3	0	0	4	2	22
Uitvoerder	0	1	0	0	0	0	3	4
Verevening bij scheiding	5	3	4	1	0	11	14	38
Waardeoverdracht	5	4	4	0	1	0	6	20
Waardevastheid	2	0	1	0	5	2	6	16
Verspreide onderwerpen	4	3	0	0	0	0	5	12
	92	102	159	38	67	126	154	738

-: nog in behandeling

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

ALGEMENE BESCHOU- WINGEN

“ALLE KORRELTJES SAMEN MAKEN HET STRAND”

Het einde van deze verslagperiode kenmerkte zich door een scherp gedaalde dekkingsgraad van de fondsen. De financiële crisis werd ook voor het Nederlandse pensioenstelsel realiteit.

Als gevolg van lagere marktwaarde van beleggingen in combinatie met een hogere pensioenverplichting als gevolg van de gedaalde marktrente moet een groot deel van de fondsen met herstelplannen komen.

De te nemen maatregelen zullen ongetwijfeld zuur zijn voor deelnemers, gewezen deelnemers ('slapers') en gepensioneerden. Maar laten we juist in een moeilijke tijd niet vergeten dat ons pensioenstelsel in Nederland is gebouwd op de twee belangrijke pijlers, die van collectiviteit en solidariteit. De mens als nietig zandkorreltje, maar alle zandkorrels tezamen vormen een mooi solide strand, een weidse en aangename vlakte voor ontspanning en plezier.

De zaken die aan mij worden voorgelegd zijn in de ogen van de pensioenuitvoerder soms maar kleine problemen, zeg maar zandkorrels. Maar een klein probleem, een klein ongenoegen kan leiden tot een verbeten en steeds heftigere (juridische) strijd tussen pensioenuitvoerder en klager. Waar eindigt deze? In een zandstorm? Ik hoef u maar te verwijzen naar de juridische procedures ter zake van de beleggingspolis.

Helaas begin ik te merken dat pensioenuitvoerders steeds meer ondernemingen worden die efficiënter en dus goedkoper willen (of moeten) werken. Er wordt een keuze gemaakt om in zee te gaan met een uitvoeringsorganisatie die op papier de administratie per deelnemer het voordeligst kan uitvoeren. Uitgangspunt is in de regel het verstrekken van wettelijk voorgeschreven informatie (zoals UPO, Startbrief) en het

uitvoeren van administratieve verplichtingen, zoals onder andere vastgelegd in de Pensioenwet. Maar voelt de deelnemer zich nog wel klant bij een uitvoeringsorganisatie, in die zin dat hij de service krijgt die hij mag verwachten? Ik ben hier eerlijk gezegd niet gerust op. Vooral bij uitvoeringsorganisaties wordt naar mijn idee onvoldoende ingespeeld op de vragen en klachten van belanghebbenden. Er wordt soms in het geheel niet gereageerd op een brief of een e-mail van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde. In andere gevallen zijn de antwoorden te beperkt of met te weinig empathie geformuleerd om een klachtuiting te voorkomen. Voorts ben ik niet gerust over de wijze van overdracht van administratie en dossiers tussen uitvoeringsorganisaties onderling. Het risico bestaat dat er bij iedere overdracht naar een andere uitvoeringsorganisatie gegevens verloren gaan. Alle premievrije aanspraken op één usb-stick overdragen aan de nieuwe uitvoeringsorganisatie, het papieren dossier dat na de bewaartermijn in de container verdwijnt.... Mijn ervaring is dat fondsen die de administratie (min of meer) nog in eigen hand hebben, doorgaans sneller en vooral ook inhoudelijk beter reageren op vragen en klachten van de deelnemer. Of is het zoals de filosoof Fernucci zei: *“Het is kwetsbaarheid die vertrouwen zijn waarde geeft”*. De tijd zal het leren.

ENKELE OPMERKELIJKE ZAKEN DIE MIJ ZIJN VOORGELEGD EN OPGELOST TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

AANSPRAAK

In de praktijk blijkt het zo af en toe nog steeds ingewikkeld te zijn een pensioen op te vragen, waarbij de identiteit van de betrokkene niet eenduidig valt vast te stellen in samenhang met de gegevens in de administratie van de pensioenuitvoerder. Deze gegevens dateren uit een tijd dat er nog geen sofinummer bestond. Vaak gaat het om maar een voorletter verschil.

Mijnheer A. X kreeg van het fonds te horen dat hij niet als verzekerde bekend stond in de administratie. De pensioenuitvoerder gaf telefonisch door dat er wel een meneer B. X geadministreerd stond, een verzekerde met dezelfde geboortedatum. Gelukkig kon klager aan de hand van enkele stukken (geen salarisgegevens!) aantonen dat hij in de jaren 60 van de vorige eeuw in de desbetreffende bedrijfstak werkzaam was geweest. Uiteraard had mijnheer B. X zich niet gemeld rond de pensioengerechtigde leeftijd. Deze meneer X bestaat hoogstwaarschijnlijk niet, althans niet als gewezen deelnemer van het fonds. Er moet dus bijna zeker sprake zijn geweest van een onjuist geregistreerde voorletter.

Uiteraard moeten pensioenuitvoerders ook in zulke situaties terughoudend zijn bij het toekennen van rechten. Wanneer de kandidaat-gepensioneerde zich echter met voldoende bewijsmateriaal bij de pensioenuitvoerder meldt, dan zou mijns inziens betrokkene het voordeel van de twijfel moeten worden gegeven. In de meeste gevallen heeft de andere persoon, die geregistreerd staat, zich niet gemeld. Waarschijnlijk omdat deze persoon niet bestaat....Bovendien was de heer A. X gezegend met een niet erg vaak voorkomende achternaam.

NABESTAANDENPENSIOEN

Na het overlijden van haar partner liet het fonds een mevrouw weten dat zij geen recht kreeg op partnerpensioen. Nadat betrokkene een brief van de pensioenuitvoerder uit 1996 kon laten zien, waaruit bleek dat haar partner naar haar voorwaardelijke aanspraken (meer dan tijdig) had geïnformeerd, ging het fonds zonder verdere discussie, alsnog overstag.

In een ander geval bleken er bij een fonds geen gegevens inzake een bijzonder partnerpensioen te bestaan. Er werd lang gezocht en gezocht. De oplossing bleek achteraf simpel. Na een waardeoverdracht was de voorwaardelijke aanspraak op het bijzonder partnerpensioen niet naar het fonds overgegaan, maar achtergebleven bij de oude pensioenuitvoerder.

Een ander type zaak betreft het partnerpensioen op risicobasis ingeval van waardeoverdracht. Indien bij de 'oude' pensioenuitvoerder partnerpensioen op kapitaalbasis is opgebouwd, wordt de waarde van deze aanspraak bij waardeoverdracht aangewend voor (extra) ouderdomspensioen. Na de waardeoverdracht is het ouderdomspensioen een stuk hoger dan daarvoor, maar uitsluitend voor de toekomstige jaren tot de pensioendatum wordt partnerpensioen op risicobasis verzekerd. Naarmate de deelnemer ouder is, wordt de hoogte van deze voorwaardelijke aanspraak lager. In een aantal gevallen gaven betrokkenen aan nooit tot waardeoverdracht te zijn overgegaan als zij dit hadden geweten. Zeker als de gezondheidssituatie inmiddels is verslechterd en men zich bewust is geworden van de hoogte van de verzekerde aanspraken. In het voorstel van waardeoverdracht, de offerte, kan door iemand met voldoende kennis van pensioen worden afgeleid dat het partnerpensioen op risicobasis wordt verzekerd; voor de leek op pensioengebied is het voorstel abracadabra. Voorts zouden pensioenuitvoerders met regelingen van partnerpensioen op risicobasis in ontslagsituaties gewezen deelnemers moeten wijzen op de gevolgen van de dienstverlating voor het partnerpensioen en de eventuele mogelijkheden van vrijwillige voortzetting van het partnerpensioen.

OPBOUW BIJ ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Meer dan hulde voor het fonds dat aan een deelnemer -na bewezen toegenomen arbeidsongeschiktheid- met terugwerkende kracht per 1 februari 1994 extra premievrije opbouw (van 25% naar 50%) toekende.

UITRUIJL

Voor een leek blijkt het moeilijk te overzien wat de gevolgen zijn van uitruil van pensioenvormen.

Een deelnemer met partner en twee jonge kinderen kreeg de keuze van zijn fonds voorgelegd om meer ouderdomspensioen op te bouwen door af te zien van het partnerpensioen. Doordat de keuze niet goed werd begrepen, werd door een hokje aan te kruisen op een (te?) eenvoudige manier afgezien van het partnerpensioen. Alles 'goed' tot het moment dat het nieuwe pensioenoverzicht verscheen. Door dit overzicht te vergelijken met het overzicht van een jaar eerder zag klager het partnerpensioen ineens op nihil staan. Dat moest wel een vergissing van het fonds zijn. Dat laatste was niet het geval, maar gelukkig was het fonds zo coulant om deze keuze terug te draaien. Uiteraard werd het in het laatste jaar opgebouwde ouderdomspensioen neerwaarts aangepast.

Het is misschien een idee om deelnemers in het eerste overzicht na uitruil nog eens te wijzen op hun keuze. Ook zouden pensioenuitvoerders nog eens contact kunnen opnemen met de deelnemer die kiest voor uitruil. Aan de andere kant bestaat er het risico van autoselectie; een deelnemer die na slecht nieuws over zijn gezondheid maar al te graag zijn keuze wil herzien. Het wordt dan een 'loterij zonder nieten' en ik heb er begrip voor dat pensioenuitvoerders hier in het algemeen afwijzend tegenover staan.

VERJARING

Artikel 59 van de Pensioenwet (PW) bepaalt hierover: “Een rechtsvordering tegen een pensioenuitvoerder tot het doen van een uitkering verjaart niet”.

Artikel 59 van de Pensioenwet geldt echter niet voor pensioenuitkeringen die vervallen zijn vóór 1 januari 2002. Dit is precies vijf jaar, te weten de wettelijke verjaringstermijn op grond van het Burgerlijk Wetboek, voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding van de Pensioenwet. In één bijzonder geval had het fonds onvoldoende inspanningen geleverd om de gepensioneerde man op te sporen. Uiteindelijk meldde deze zichzelf, waarna het fonds verjaring inriep voor alle tussen 1996 en eind 2001 vervallen pensioentermijnen. Dit

laatste vond ik (in dit geval) niet redelijk en ging het fonds alsnog over tot uitkering van alle vervallen termijnen.

VERTRAGING

Voor een belangrijk deel verwoord ik hierna eerst nog eens mijn algemeen standpunt, zoals beschreven bij punt 3 in de Inleiding, ten aanzien van rentederving bij vertragingen, ook als deze buiten de schuld van de pensioenuitvoerder zijn ontstaan.

Inzake verwijtbare vertraging in de betaling van een geldsom bepaalt artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dat daarover de wettelijke rente verschuldigd is. De gedachte daarachter is om in geval van vertraging in de uitbetaling van een geldschuld alle discussie af te kappen over de vaststelling van de eventueel geleden schade.

In de gevallen, waarin duidelijk is dat vertraging in de uitkering van pensioen niet of nauwelijks de pensioenuitvoerder te verwijten valt, rust op hem geen juridische verplichting tot het betalen van een rentevergoeding.

Toch is het niet altijd billijk om dan elke tegemoetkoming achterwege te laten en dat te minder, omdat pensioenuitvoerders als institutionele beleggers over direct opvorderbare bedragen veelal ook een redelijke rentevergoeding ontvangen. Indien een pensioenuitvoerder voordeel behaalt uit het niet tijdig uitkeren van opeisbaar geworden bedragen ligt het daarom naar mijn mening voor de hand dat dit voordeel aan de rechthebbende wordt doorgegeven, onder aftrek van eventueel gemaakte kosten.

In de verslagperiode heb ik meerdere pensioenuitvoerders gewezen op de redelijkheid van een rentevergoeding bij vertragingen. Hoewel ik een aantal fondsen vooralsnog niet heb kunnen overtuigen van deze redelijkheid, was er een fonds dat -uiteraard geheel in het belang van klager -onverschuldigd overging tot het vergoeden van € 3.000,- rente. De fondsen waar ik begin 2009 mee in bespreking was, gaven steeds een te strikt juridische zienswijze op de aan mij voorgelegde cases. Het lag volgens een fonds aan klager zelf dat de uitvoerder niet op tijd kon uitkeren. Ik kan dit misschien zelfs wel beamen, maar deze omstandigheid is niet relevant voor het vraagstuk redelijke rente.

Ik hoop dat de koepelorganisaties op korte termijn met hun leden of aangeslotenen hierover afspraken maken, om zo tot een meer uniforme werkwijze te komen. Het gaat daarbij overigens niet om een verplicht voorgeschreven rente- of rendementsmaatstaf. Pensioenuitvoerders bepalen tot op zekere hoogte wat een redelijke rente is, dit in relatie tot de door het fonds ontvangen rente.

UITVOERDER

De bij een scheiding gemaakte en in een convenant vastgelegde afspraken over verevening van pensioenaanspraken werden door het fonds lange tijd niet uitgevoerd vanwege overvoer van de administratie naar een andere uitvoeringsorganisatie. Pas na deze overgang kon de nieuwe administrateur berekeningen maken en ter goedkeuring aan beide ex-echtgenoten voorleggen. De klacht was daarna snel opgelost. In de praktijk hebben betrokkenen weinig begrip voor pensioenuitvoerders die een veranderingsproces hebben ingezet.

WAARDEOVERDRACHT

Een pensioenuitvoerder liet een weduwe weten dat er geen partnerpensioen was verzekerd. De overleden echtgenoot had volgens het fonds in de jaren 80 van de vorige eeuw binnen een branchebreed overdrachtscircuit waardeoverdracht laten uitvoeren. De pensioenuitvoerder kon deze stelling niet onderbouwen en slechts verwijzen naar hetgeen toentertijd in een bepaalde bedrijfstak gebruikelijk was. De weduwe kon echter aantonen dat zij van andere pensioenuitvoerders geen partnerpensioen ontving en dat haar man na dienstverlating niet meer in loondienst was gaan werken. Hij had de laatste jaren als zelfstandig adviseur gewerkt. Waardeoverdracht naar zijn Besloten Vennootschap was (en is) wettelijk niet toegestaan. Het tot de ontslagdatum opgebouwde partnerpensioen werd alsnog uitgekeerd, inclusief alle indexaties.

Dit was slechts één van de voorgelegde zaken waarbij het belang van een goede administratie van de pensioenuitvoerder naar voren komt. Pensioenregelingen zijn zeer langlopende verbintenissen, de wettelijke bewaartermijn is soms te kort. Pensioenuitvoerder, bewaar de achterliggende gegevens!

AFGEDAAN NIET TEN GUNSTE VAN BELANG- HEBBENDE

AANSPRAAK

In sommige gevallen is het te vanzelfsprekend om te denken dat er aanspraken verzekerd moeten zijn. Een (gewezen) deelnemer mag er niet van uit gaan dat alle regelingen dezelfde inhoud hebben. Was het leven maar zo simpel!

Een voormalig Rooms-katholieke Priester verbaasde zich er over dat de pensioenregeling, waarvan hij twaalf jaar deelnemer was geweest, geen partnerpensioen kent. Hij vond de pensioenregeling maar hoogst ongebruikelijk en zelfs discriminerend.

Uiteraard was de man pas gehuwd nadat hij het ambt van priester had afgezworen. Ik heb betrokkene uitgelegd waarom het toch wat minder voor de hand ligt dat een pensioenregeling voor Rooms-katholieke priesters een partnerpensioen zou kennen.

BERICHTGEVING

In het algemene gedeelte heb ik kritiek geleverd op pensioenfondsen, die hun eigen pensioenopgaven niet serieus (genoeg) nemen. Daar blijf ik bij.

NABESTAANDENPENSIOEN

Gehuwde partners en geregistreerde partners komen in de meeste gevallen 'automatisch' in aanmerking voor partnerpensioen. Uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) kan de pensioenuitvoerder voldoende informatie over het sluiten van het huwelijk of geregistreerd partnerschap en de eventuele scheiding worden verkregen. Bij ongehuwd samenwonenden is dit niet het geval.

Er blijkt nog bij veel ongehuwd samenwonenden onduidelijkheid te bestaan over de voorwaarden om in aanmerking te komen voor partnerpensioen. Een en/of rekening hebben, elkaars fiscale partner zijn, of samen een huis huren of in eigendom hebben of op één adres woonachtig zijn, het is allemaal geen bewijs voor een gezamenlijke huishouding. Om er zeker van te zijn wie de partner is en op welk moment de gezamenlijke huishouding is begonnen, staat in bijna alle reglementen vermeld dat een notarieel verleden samenlevingscontract moet worden overlegd om in aanmerking te komen voor partnerpensioen.

Na het overlijden van één van de ongehuwde (noch geregistreerde) partners kan zonder notarieel verleden samenlevingscontract geen recht op partnerpensioen ontstaan. Overbodig om te zeggen voor welke grote financiële problemen de achtergebleven partner komt te staan. In geen enkel geval heb ik kunnen bereiken dat pensioenuitvoerders - in afwijking van hun reglement - toch partnerpensioen toekennen.

Het verdient aanbeveling dat pensioenuitvoerders hun deelnemers wijzen op de specifieke voorwaarden om hun partner in aanmerking te laten komen voor de voorwaardelijke aanspraak op partnerpensioen. In het Uniforme Pensioenoverzicht (UPO) zou met een 'Let op!'aanduiding gewezen kunnen worden op het belang partnerpensioen voor de partner te regelen. Ook notarissen zouden bij het opstellen van testamenten of aktes voor de eigen woning en hypothecaire geldlening een rol kunnen spelen bij het verwijzen van ongehuwde partners naar de specifieke reglementaire voorwaarden om in aanmerking te komen voor partnerpensioen.

VERJARING

Een meneer die decennia geleden werkzaamheden had verricht op basis van een agentuurovereenkomst was van mening dat hij deelnemer aan de pensioenregeling had moeten zijn.

Pas eind 2007 reageerde belanghebbende op de brief van mijn ambtvoorganger uit 1997. Klager schreef nu dat hij vanwege omstandigheden er niet toe was gekomen eerder te reageren. De interne Geschillencommissie van het fonds zelf had kort voor mijn bemiddeling een uitspraak gedaan, waar betrokkene zich niet mee kon verenigen. Klager schreef dat zijn late reactie niet betekende dat zijn klacht was verjaard. Immers, verjaring was toch niet meer mogelijk voor pensioen?

Betrokkene heeft natuurlijk gelijk voor zover het gaat om pensioen-termijnen (-rechten). Artikel 59 van de Pensioenwet (PW) bepaalt hierover: *“Een rechtsvordering tegen een pensioenuitvoerder tot het doen van een uitkering verjaart niet”*.

Helaas voor betrokkene heeft het wetsartikel geen betrekking op andere zaken dan verjaring van pensioenuitkeringen. Klager had al meer dan tien jaar niet gereageerd op de uitspraak van de genoemde Commissie en evenmin op de laatste brief van de Ombudsman. Er is dan mijns inziens toch wel sprake van een zekere rechtsverwerking. Dit neemt niet weg dat ik aan de hand van de beschikbare informatie toch mijn beeld van de klacht met betrokkene heb gedeeld. Ook inhoudelijk was er weinig of niets aan te merken op de uitspraak van de Geschillencommissie van het fonds, zodat ik hem moest laten weten niets (meer) voor hem te kunnen doen.

ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN

Begin 2008 ontving ik enkele tientallen schriftelijke vragen of klachten en een veelvoud hiervan aan telefoontjes over een eenmalige uitkering van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) van circa € 5.000,- ten behoeve van gescheiden AOW'ers. De doelgroep moest aan een aantal voorwaarden cumulatief voldoen. Eén (van de vijf) eisen was dat het huwelijk ten minste zes jaar moet hebben geduurd, maar niet langer dan 18 jaar, terwijl er één of meerdere kinderen tijdens dat huwelijk (dat langer dan 18 jaar had geduurd), verzorgd waren.

Er ontstond vooral verwarring en nog meer verontwaardiging over de laatste voorwaarde bij gescheiden AOW'ers, waarvan het huwelijk langer dan 18 jaar had geduurd en waarbij het huwelijk één of meerdere kinderen had voortgebracht.

Ik heb de gescheiden AOW'ers moeten uitleggen dat ik op dit terrein niet kon bemiddelen voor hen, maar dat de regels nu eenmaal zo waren.

De laatste voorwaarde van de opsomming was het natuurlijke gevolg van de inhoud van lid 2 van artikel 12 van de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding. Dit artikel bepaalt: *“...is deze wet van overeenkomstige toepassing op een scheiding die heeft plaatsgevonden vóór 27 november 1981, mits het huwelijk ten minste 18 jaren heeft geduurd en er tijdens het huwelijk minderjarige kinderen waren van de echtgenoten te zamen of van één van hen, en met dien verstande dat het deel bedoeld in artikel 2, tweede lid (het zelfstandig uitkeringsrecht van de ex-partner, P.J.C. Keizer).....”*. Bovendien (lid 3 van artikel 12 wvps) moest er binnen twee jaar na de inwerkingtreding van de wet, dus uiterlijk op 1 mei 1997, melding bij de pensioenuitvoerder van de

ex-partner zijn gedaan. Ik heb de indruk dat juist de groep die zich tot mij wendde, hiervan midden jaren 90 van de vorige eeuw geen gebruik had gemaakt.

Net als in andere jaren verstreekte ik verder relatief veel informatie aan gescheiden (gewezen) deelnemers en gepensioneerden over de verdeling of verevening van pensioen. Het is haast schokkend om vast te stellen dat er in menig echtscheidingsconvenant geen of onvoldoende aandacht is gegeven aan de pensioenen van de beide ex-partners. De betekenis van het bijzonder partnerpensioen als zelfstandig wettelijk recht, los van de 'normale' pensioenverevning bij scheiding is in de wereld van de echtscheidingsadvocatuur te vaak onbekend. De gevolgen voor met name een eventuele nieuwe partner zijn, zoals vaker op gewezen, ingrijpend.

Vanwege mijn ervaringen met het onderwerp pensioendeling bij scheiding onderschrijf ik volledig de volgende conclusie uit het in juni 2007 door het SEO Economisch Onderzoek gepubliceerde rapport Evaluatie Wet verevening pensioenrechten bij scheiding (WVPS): Er is gebrek aan kennis over de WVPS bij advocaten, notarissen en ex-echtgenoten. Echtparen zijn voorafgaand aan de scheiding niet op de hoogte van de plicht tot pensioendeling. De plicht tot pensioendeling komt voor de vereveningsplichtige daarom vaak als een onaangename verrassing. Ook gedurende de scheiding worden zij niet altijd geïnformeerd door advocaten, notarissen en pensioenuitvoerders. Daardoor wordt pensioendeling in ongeveer 10% van de scheidingen onterecht niet toegepast.

Bezwaren van (ex-)werkgevers tegen een premienota vallen tot slot evenmin binnen mijn werkkerrein.

Hoewel de werkgever strikt genomen geen ongelijk had - de uitvoeringsorganisatie had de nodige administratieve vergissingen gemaakt - hadden de meeste problemen met de facturering voorkomen kunnen worden door gebruik te maken van de door het fonds beschikbaar gestelde software. Hiermee kunnen allerlei mutaties (salarismutaties, melding uitdiensttreding, et cetera) langs elektronische weg worden doorgegeven.

OVERIGE OVERIGE GEBEURTENISSEN GEBEURTENISSEN

KIFID

Per 1 april 2007 ontstond het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) uit de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (SKV), het Dutch Securities Institute (DSi, onderdeel geschillenbeslechting effecten) en de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken, afdeling Bankzaken.

Het Kifid verleent onder andere huisvesting en kantoorfaciliteiten aan de Ombudsman Pensioenen. Per 1 september 2008 is de Ombudsman Pensioenen met het Kifid verhuisd naar een ander kantoorpand.

KLACHTEN VERZEKERDE REGELINGEN

Met de inwerkingtreding van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Pensioenwet (PW) ontstond een lacune op het terrein van de geschillenbeslechting voor levensverzekeringen met pensioenclausule. De SKV behandelde tot de fusiedatum klachten over pensioenpolissen, voor zover deze klachten van een consument of een kleine onderneming afkomstig waren. Het Kifid is een ministerieel erkend klachteninstituut voor de financiële dienstverlening, zoals bedoeld in de Wft. Echter, een pensioenverzekering is geen financiële dienst in de zin van de Wft en een pensioenuitvoerder is geen financieel dienstverlener. Bovendien werd de verzekeraar in zijn hoedanigheid na de inwerkingtreding van de PW verantwoordelijk voor het pensioenreglement. Het pensioenreglement vormt de verbintenis tussen pensioenuitvoerder en (gewezen) deelnemer en gepensioneerde. In de tijd van de Pensioen- en Spaarfondsenwet was het pensioenreglement bij verzekerde regelingen een document van de werkgever, waarin de pensioentoezegging was vastgelegd.

Hoe werd de geconstateerde lacune opgelost?

Verzekeraars sloten zich met ingang van 1 januari 2009 aan bij de Ombudsman Pensioenen voor wat betreft behandeling van klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenregeling. Het

Reglement Ombudsman Pensioenen is per 1 januari 2009 aangepast aan deze nieuwe situatie. Voor behandeling van klachten en geschillen die voortkomen uit de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule ('de pensioenpolis') was aanpassing van de Statuten en de Reglementen van Kifid noodzakelijk. Na aanpassing van deze documenten werd de Ombudsman Financiële Dienstverlening en de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening met ingang van 1 januari 2009 bevoegd zijn om klachten of geschillen met betrekking tot levensverzekeringen met pensioenclausule te behandelen. Verzekeraars waren al sinds 1 april 2007 aangesloten bij het Kifid op grond van de Wft.

PENSIOENKIJKER

Een belangrijke rol bij de eerder genoemde inspanningen om mensen pensioenbewuster te maken wordt sinds jaar en dag gespeeld door de Stichting PensioenkiJKer. Mijn bijdrage daaraan bestaat uit het inbrengen van mijn ervaringen en meedenken bij het vinden van oplossingen voor knelpunten in de algemene en individuele voorlichting van degenen die belang hebben bij pensioen, ook en vooral van degenen die zich niet van dat belang bewust zijn.

De PensioenkiJKer deelt mijn waarneming dat pensioenfondsen hun best doen om goed voor te lichten maar daarbij op twee gedachten (moeten) hinken. Het evenwicht tussen het 'noodzakelijke' van de voorlichters en het 'voldoende' van de juristen is moeilijk te bereiken.

PENSIOENWET

Op 1 januari 2007 is de Pensioenwet (PW) in werking getreden.

De Pensioenwet brengt en bracht voor de pensioenbranche belangrijke veranderingen met zich mee. Ik noem er hier een aantal: Het Uniform Pensioenoverzicht (UPO), de Startbrief, het Pensioenregister in aanbouw, de Toezichthouders De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en Pension Governance.

Bij mijn werkzaamheden laat ik mij weliswaar allereerst leiden door redelijkheid en billijkheid, maar om daarop tegenover een pensioen-uitvoerder een beroep te kunnen doen zal er tenminste enig juridisch draagvlak moeten zijn. Om deze reden is de nieuwe Pensioenwet ook voor mij een uitdaging.

SLOTWOORD

De ondersteuning van de Ombudsman Pensioenen wordt verzorgd door het secretariaat: ook in de afgelopen periode is dit op voortreffelijke wijze gebeurd. De voorbereiding van de dossiers is grondig en snel. De doorlooptijd van het afhandelen van de zaken wordt slechts voor het kleinste deel veroorzaakt door de benodigde tijd op het secretariaat.

Per 1 april 2007 heeft de heer mr. Casper G.C. Strookman wegens pensionering zijn functie als secretaris neergelegd. In de opvolging werd voorzien door de benoeming van een van de voormalige secretarissen van de Ombudsman Verzekeringen, de heer drs. Paul P. Alvers CPC. Na een korte inwerkperiode heeft deze per 1 april 2007 de secretarisfunctie van de heer Strookman overgenomen.

Secretariaatsmedewerkster mevrouw Marianne J.C. van den Ende - Ulenberg onderhield de telefonische contacten met zowel de klagers als met de fondsen. Op zeer betrokken wijze verzorgd zij de eerste contacten alsmede de ondersteunende werkzaamheden.

In de verslagperiode is slechts in een enkel geval een beroep gedaan op de actuariel adviseur, de heer J. van der Starre. Ook is in een enkel geval ten behoeve van een advies, zoals bedoeld in artikel 3.6 van het Reglement Ombudsman Pensioenen - juridisch advies gevraagd aan prof. dr. P. de Lange.

In de afgelopen twee jaar werd tweemaal een advies uitgebracht.

De onafhankelijkheid van de Ombudsman is niet alleen in het door de VB en OPF vastgestelde reglement geregeld, maar wordt ook in de praktijk volledig gerespecteerd.

De contacten met VB en OPF waren functioneel en constructief. Hetzelfde kan in het algemeen gezegd worden over de contacten met de fondsen en hun uitvoerders. Alleen op het punt van snelheid van reageren kan, de goede niet te na gesproken, een verbetering bereikt worden. Nog te vaak dient de Ombudsman Pensioenen te rappelleren omdat redelijke reactie-termijnen worden overschreden. Helaas geldt dit laatste steeds vaker voor de gespecialiseerde uitvoeringsorganisaties waarmee fondsen 'zaken' doen.

De kennis over de werkwijze en de rol van de Ombudsman Pensioenen is bovendien niet overal op peil binnen de uitvoeringsorganisaties.

De materiële voorzieningen die de Ombudsman Pensioenen nodig heeft voor het uitoefenen van zijn functie worden door de VB en OPF op adequate wijze ter beschikking gesteld.

Ook de huisvesting binnen het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te 's-Gravenhage is van een prima niveau.

Het secretariaat ondervindt ook de collegialiteit van (medewerkers van) het Klachteninstituut in de dagelijkse contacten.

Drs. P.J.C. Keizer 's-Gravenhage, voorjaar 2009

REGLEMENT

REGLEMENT (TOT 1 JANUARI 2009)

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.