



GIP helpt **geschillen** met pensioenfondsen **op te lossen**

Beleidsplan 2025 - 2027

Geschillen
Instantie
Pensioenfondsen

Inleiding

Op 1 juli 2023 is de Wet Toekomst pensioenen inwerking getreden. Hiermee is een complexe en meerjarige transitie van start gegaan die naar verwachting uiterlijk 1 januari 2028 afgerond dient te zijn. Bij veel deelnemers van pensioenfondsen brengen de nieuwe pensioenregels een gevoel van onzekerheid met zich mee. Ze maken zich zorgen over de risico's die ze lopen in het 'nieuwe stelsel' en zijn tevens bezorgd over het ontbreken van compensatieregelingen bij het invaren van hun oude pensioenrechten.

Bij de parlementaire behandeling van de Wet Toekomst pensioenen is er dan ook veel aandacht geweest voor het doorlopen van een zorgvuldig en evenwichtig traject. Bij dit traject hoort ook een duidelijk proces omtrent het indienen van klachten en geschillen. In de wet is daarom vastgelegd dat alle pensioenfondsen een interne klachtenprocedure dienen te hebben en dat zij verplicht zijn om zich aan te sluiten bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP).

Een deelnemer van een pensioenfonds kan na het doorlopen van de interne klachtenprocedure hierdoor altijd terecht bij een onafhankelijke geschilleninstantie. De wetgever heeft hierbij opgemerkt dat buitengerechtelijke geschilbeslechting laagdrempeliger is dan een gang naar de rechter. Voor het laatste hebben mensen geld, kennis en een netwerk nodig. Om een procedure te betalen bijvoorbeeld. Of om te weten waar en hoe ze gebruik kunnen maken van het recht.

Naast toegankelijkheid, kent GIP nog een tweede onderscheidende kernkwaliteit: specifieke deskundigheid op het gebied van de Pensioenwet. Hierdoor kan de indiener

van een geschil ervan op aan dat zijn of haar geschil op een deskundige wijze behandeld wordt.

De komende jaren investeert GIP tijd en geld in het optimaliseren en standaardiseren van processen zonder daarbij afbreuk te doen aan het persoonlijke en laagdrempelige karakter

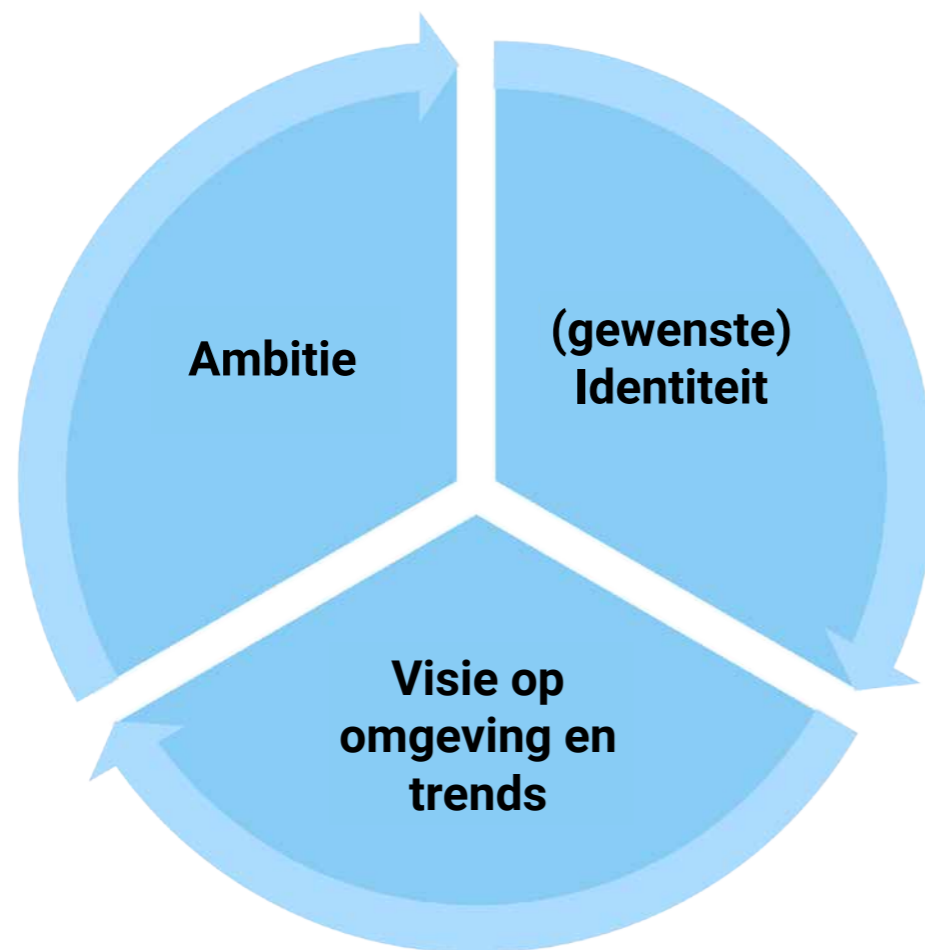
Vragenuur in de Kamer 16 April 2024

van buitengerechtelijke geschilbeslechting. Tegelijkertijd vergroten we ons aanpassingsvermogen, zodat we goed kunnen anticiperen op een snel veranderende omgeving.



Over onze strategische koers

Een strategische koers begint met een duidelijke visie. Centraal in deze visie staan twee vragen: wie willen we zijn (identiteit) en waar willen we naar toe (ambitie). Daarnaast is het belangrijk om oog te hebben voor de externe omgeving. Externe factoren kunnen de strategie van de organisatie immers sterk beïnvloeden.



Wie willen we zijn

Als GIP willen we gezien worden als een toegankelijke onafhankelijke geschilleninstantie waar mensen kunnen rekenen op een deskundige en persoonlijke behandeling van hun geschil. We willen dat mensen ervaren dat we oog hebben voor de mens achter het geschil. Dat we geschillen 'op maat' behandelen omdat iedere situatie uniek is. Daarbij werken we altijd op een transparante en toegankelijke wijze. Zo zorgen we ervoor dat mensen altijd weten welke keuzes ze hebben en wat de gevolgen zijn van deze keuzes. Op deze manier houden we ook rekening met een eventuele kennisachterstand tussen partijen en bevorderen we een gelijk speelveld. Zowel de indieners van geschillen, als de vertegenwoordigers van pensioenfondsen, kunnen er altijd van op aan dat GIP onafhankelijk en onpartijdig te werk gaat.

Missie

Wij zijn GIP. De Geschilleninstantie Pensioenfondsen. U kunt bij ons terecht als u een probleem heeft met uw pensioenfonds waar u samen niet uitkomt. GIP probeert in dit soort situaties te helpen door via bemiddeling of beslechting tot een oplossing te komen.

Kernwaarden

Bij GIP werken we met zes leidende kernwaarden:

Persoonlijk

We hebben oog voor de mens achter het geschil en zoeken actief contact met zowel de indieners van geschillen als de vertegenwoordigers van pensioenfondsen. Daarbij tonen we oprechte interesse in de gevoelens, behoeften en achtergronden van de ander. Zeker bij klachtbehandeling is een 'goed gesprek' essentieel.

Deskundig

Indieners van geschillen en vertegenwoordigers van pensioenfondsen kunnen rekenen op deskundige bemiddeling en beslechting. We benutten hierbij zowel onze specialistische kennis van de pensioenwetgeving als onze expertise op het gebied van alternatieve geschilbeslechting.

Onafhankelijk

We zijn in ons werk niet gebonden aan andere partijen of belangen, zodat we autonome beslissingen kunnen nemen, zonder druk van buitenaf.

Onpartijdig

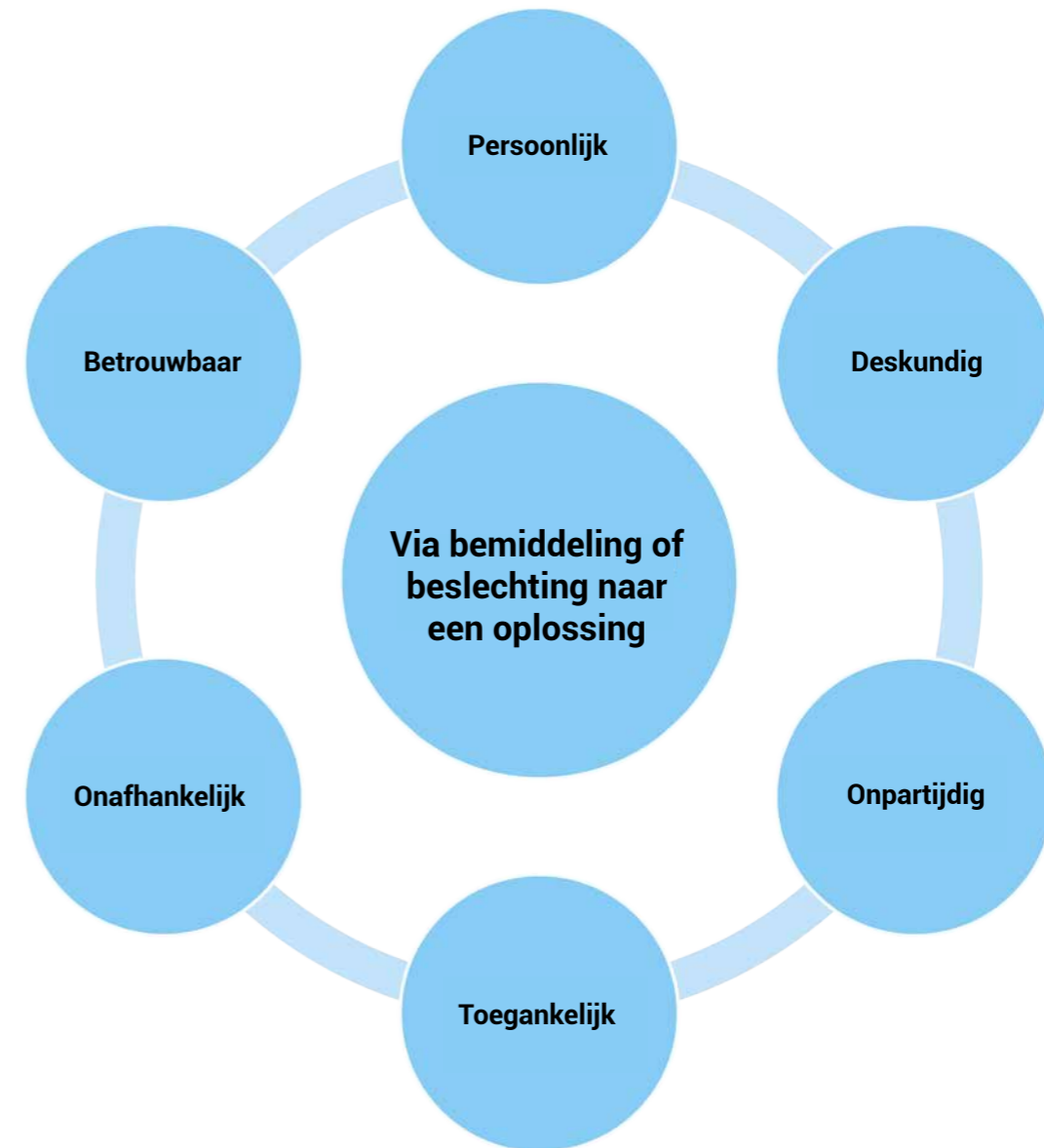
We hebben geen voorkeur en geen vooroordelen en behandelen iedereen gelijk. We kiezen geen partij en werken objectief.

Toegankelijk

We zijn een integraal onderdeel van 'toegang tot het recht' in Nederland en doen er daarom alles aan om het indienen van een geschil zo laagdrempelig mogelijk te maken. Hierbij hoort onder meer: een toegankelijke website die voor alle doelgroepen goed te gebruiken is, duidelijke en transparante communicatie, digitaal gebruikersgemak en een gebouw waarin iedereen instaat is om bemiddelingsgesprekken en hoorzittingen bij te wonen.

Betrouwbaar

We voeren onze werkzaamheden bekwaam uit en voldoen daarbij aan alle geldende wet- en regelgeving. Partijen kunnen erop vertrouwen dat hun gegevens bij ons in goede handen zijn.



Visie op onze omgeving en op relevante trends

Onze visie op onze (directe) omgeving is uitgewerkt in een sterkte-zwakteanalyse die gegroepeerd is rond onze kernwaarden. De belangrijkste conclusies uit deze analyse zijn:



Sterktes

- Geschillen zijn kosteloos en eenvoudig in te dienen;
- Er is handelingsperspectief binnen de processen van GIP;
- Alle pensioenfondsen zijn verplicht aangesloten;
- Het bijdragereglement zorgt voor gegarandeerde financiering.



Kansen

- Andere geschilleninstanties delen actief kennis en willen graag samenwerken;
- Pensioenuitvoerders delen actief klachtenrapportages zodat GIP tijdig kan anticiperen;
- Heldere uitspraken en het actief uitdragen van goede voorbeelden kunnen bijdragen aan verbeterde dienstverlening door pensioenfondsen.



Zwaktes

- We zijn een nieuwe organisatie. Onvoorziene situaties;
- Er zijn nog weinig uitspraken gepubliceerd. Hierdoor is de naamsbekendheid van GIP nog laag.



Bedreigingen

- Als veel pensioenfondsen gelijktijdig overstappen naar het nieuwe pensioenstelsel en dit gemoeid gaat met veel geschillen, kunnen de doorlooptijden bij GIP sterk oplopen;
- Kwart van de Nederlanders heeft geen vertrouwen in instituties van de rechtsstaat¹;
- Buitengerechtelijke geschilbeslechting is als optie bij veel mensen als alternatief niet bekend.

¹ Rapport Van persoonlijke krenking tot vertrouwensbreuk, Verwey-Jonker Instituut 2021.

Ambitie

We bieden deelnemers van pensioenfondsen een toegankelijk en deskundig alternatief voor een gang naar de rechter. Om onze taken nu en in de toekomst adequaat uit te voeren, werken we met de blik vooruit en zijn we in staat om ons aan te passen aan nieuwe omstandigheden. We werken daarbij continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening omdat we willen dat zowel indieners van geschillen als vertegenwoordigers van pensioenfondsen de meerwaarde van buitengerechtelijke geschilbeslechting ervaren. Dit resulteert in een hoge klanttevredenheid onder beide doelgroepen.

Strategische doelen

Om de toegevoegde waarde van GIP de komende jaren te maximaliseren, hebben we vijf strategische doelen geformuleerd:

1 Indieners van geschillen en vertegenwoordigers van pensioenfondsen beoordelen de dienstverlening van GIP als persoonlijk, betrouwbaar en laagdrempelig.

2 Indieners van geschillen en vertegenwoordigers van pensioenfondsen beoordelen de bemiddeling en beslechting door GIP als onafhankelijk, onpartijdig en deskundig.

3 Medewerkers van GIP voeren hun werk met passie uit en beoordelen GIP positief op de verschillende facetten van goed werkgeverschap.

4 Er wordt gewerkt volgens een kostenefficiënt proces dat doorlopend geoptimaliseerd wordt op basis van ervaringen en ontvangen feedback.

5 Bekendheid geven aan GIP en aan alternatieve geschilbeslechting.

1

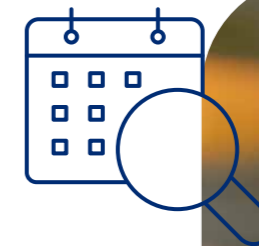
Indieners van geschillen en vertegenwoordigers van pensioenfondsen beoordelen de dienstverlening van GIP als persoonlijk, betrouwbaar en toegankelijk.

Er zijn verschillende factoren die bepalen of iemand een optimale klantervaring heeft. Denk hierbij aan zaken als een prettig persoonlijk contact, een gebruikersvriendelijk portaal, een duidelijk en transparant proces, korte doorlooptijden en zorgvuldigheid omtrent privacy gevoelige informatie.



Waar staan we nu

In 2024 is er een gebruikersvriendelijke website neergezet en is er een overzichtelijk portaal gebouwd. Ook zijn er heldere procesbrieven geïmplementeerd. Gedurende het jaar hebben we geleerd van de eerste feedback en op basis hiervan hebben we al diverse aanpassingen doorgevoerd. Om de waarde persoonlijk goed in te vullen, werken we met vaste contactpersonen en worden belangrijke keuzes altijd mondeling toegelicht.



Focus 2025 en verder

Investeren in het portaal

Mensen hebben terecht hoge verwachting van portalen als het gaat om gebruikersgemak. We blijven daarom werken aan het verbeteren van onze digitale dienstverlening.

Verbeteren op basis van klantonderzoek

Vanaf 2025 worden op verschillende momenten binnen de 'klantreis' enquêtes uitgestuurd naar indieners om te meten hoe zij specifieke onderdelen van onze dienstverlening ervaren hebben. Het gaat daarbij onder meer om: het gemak van het indienen, de waardering van het persoonlijke contact en de duidelijkheid van een uitspraak van de geschillencommissie. Op basis van de resultaten kunnen we de juiste prioriteiten stellen bij het doorvoeren van verbeteringen.

Onderzoek onder pensioenfondsen

In 2025 sturen we alle aangesloten pensioenfondsen een ieder jaar te herhalen enquête waarin we hen vragen om ons te beoordelen op zaken als: ons proces, onze communicatie, het portaal en de waardering voor bemiddeling en beslechting door GIP. Op basis van de resultaten kunnen we de juiste prioriteiten stellen bij het doorvoeren van verbeteringen.

Doelstellingen

In 2025 stellen we cijfermatige doelstellingen op, op basis van de eerste ervaringscijfers. Denk hierbij aan doelstellingen op het gebied van indiengemak en klanttevredenheid.



2

Indieners van geschillen en vertegenwoordigers van pensioenfondsen beoordelen de bemiddeling en beslechting door GIP als onafhankelijk, onpartijdig en deskundig.

Er zijn verschillende factoren die bepalen of GIP als onafhankelijk, onpartijdig en deskundig gezien wordt. Op sommige van deze factoren heeft GIP invloed, op andere niet of nauwelijks. Zo zal het wél of niet bereiken van een bemiddelingsresultaat en het wél of niet toekennen van een vordering relatief veel invloed hebben op de uiteindelijke waardering, terwijl GIP hier zelf geen invloed op heeft. Desalniettemin doen we onze uiterste best om deze cijfers positief te beïnvloeden.



Waar staan we nu

Bij de start van GIP is er veel aandacht besteed aan het onafhankelijke en onpartijdige karakter van GIP. Zo komen alle bestuursleden van buiten de pensioensector, werken we met een onafhankelijke Ombudsman Pensioenen, een onafhankelijke voorzitter van de geschillencommissie, een onafhankelijke Commissie van Beroep en onafhankelijke geschilbeslechtsers. Laatst genoemde groep werkt aan de hand van de 'Leidraad Onafhankelijk en onpartijdig beslechten voor leden van de geschillencommissie'.



Focus 2025 en verder

Deskundigheid verder vergroten

Alternatieve geschilbeslechting vereist van zowel de medewerkers van GIP als van de onafhankelijke geschilbeslechtsers specialis-tische kennis. Medewerkers van GIP volgen daarom regelmatig praktijkgerichte cursussen en opleidingen.

Werken aan de beste werkwijze

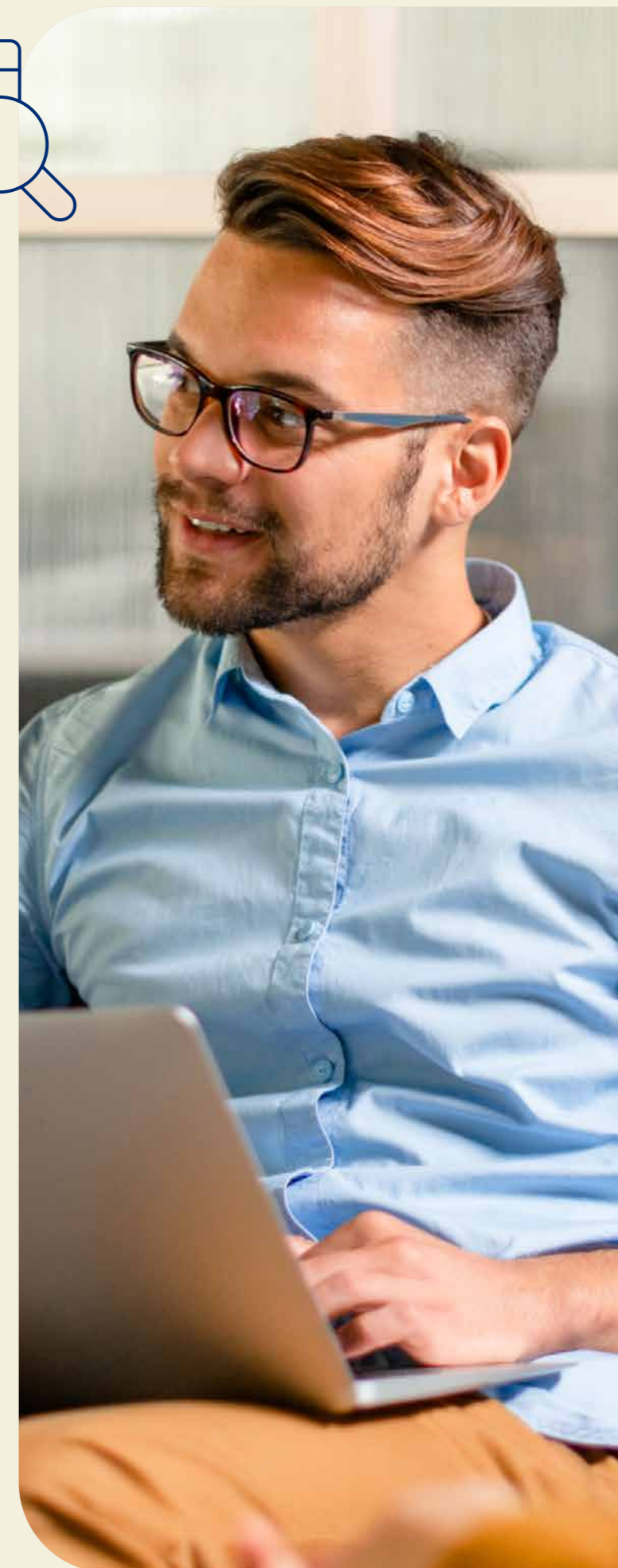
We hebben nog relatief weinig ervaring opgedaan met het beslechten van geschillen. In 2025 blijven we daarom werken aan het realiseren van de beste werkwijze. Dit doen we door te leren van andere geschillen-instanties, te werken met drie beslechtsers per geschil en te rouleren in de samenstelling van geschillencommissies.

Verbeteren op basis van onderzoek

Net zoals we de klanttevredenheid meten over onze dienstverlening, meten we ook de waardering over afgeronde bemiddeling – en beslechtingstrajecten. Dit doen we zowel kwantitatief als kwalitatief. Kwalitatief onderzoek wordt verricht in de vorm van diepte-interviews en/of groepsdiscussies waarin beter doorggevraagd kan worden naar ervaringen en behoeften.

Formuleren van doelstellingen

In 2025 stellen we op basis van de eerste ervaringscijfers cijfermatige doelstellingen op.



3

Medewerkers van GIP voeren hun werk met passie uit en beoordelen GIP positief op de verschillende facetten van goed werkgeverschap.

We willen dat onze dienstverlening ervaren wordt als persoonlijk, betrouwbaar en toegankelijk. Dit vereist dat medewerkers hun werk met passie doen en intrinsiek gemotiveerd zijn. GIP draagt hieraan bij door een werkomgeving te creëren waarin medewerkers zich gewaardeerd en gemotiveerd voelen. Het gaat hierbij niet alleen om het voldoen aan wettelijke verplichtingen, maar vooral om het optimaal invullen van goed werkgeverschap.



Waar staan we nu

Onze kernwaarden bepalen de richting en inrichting van onze organisatie. Om de bijbehorende standaarden in de praktijk te waarborgen, hebben we de GIP-gedragscode geschreven. Deze code maakt deel uit van de arbeidsovereenkomst en schept een kader van voorwaarden en gedragingen waaraan eenieder die in dienst is bij GIP zich dient te houden.



Focus 2025 en verder

Psychosociale arbeidsbelasting

Achter geschillen gaan soms hevige emoties schuil. Dit is in eerste instantie natuurlijk lastig voor de mensen die met het geschil zitten, maar ook voor de medewerkers van GIP zijn dit soort emotioneel moeilijke situaties veel-eisend. Om hier in de praktijk goed mee om te gaan, besteden we veel aandacht aan dit onderwerp en helpen we medewerkers hier goed mee om te gaan.

Werk-privé balans

Een verstoorde werk-privébalans kan leiden tot ziekte en verzuim. Als GIP willen we dit uiteraard zoveel mogelijk voorkomen. Daarom hebben we een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uitgevoerd. De resultaten van deze inventarisatie worden in 2025 gebruikt om tot een 'multidisciplinaire preventieve richtlijn werk-privébalans'² te komen, waarbij beïnvloedingsmogelijkheden aan de kant van de werkgever nadrukkelijk bekeken worden.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2025 wordt een enquête uitgestuurd onder alle medewerkers waarin zij kunnen aangeven hoe zij zaken als het HR-beleid, de cultuur en het leiderschap ervaren. De resultaten vormen de basis voor verdere optimalisatie op dit vlak. Deze enquête wordt jaarlijks herhaald.

² In lijn met Richtlijn werk-privébalans Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 2023.



4

Er wordt gewerkt volgens een kostenefficiënt proces dat doorlopend geoptimaliseerd wordt op basis van ervaringen en ontvangen feedback.

Met het oog op de verwachte groei van het aantal geschillen in de (nabije) toekomst, is het belangrijk dat GIP de processen optimaliseert. Daarbij is het belangrijk dat GIP zoveel mogelijk inzicht heeft in de eigen cijfers. Hoe meer er gemeten wordt, hoe voorspelbaarder GIP is. De gemiddelde afhandeltijd van een geschil is daarbij het belangrijkste. Door ervaringscijfers af te zetten tegen de (verwachte) instroom van geschillen kan GIP tijdig anticiperen en opschalen indien nodig.



Waar staan we nu

We analyseren de doorlooptijden nu nog handmatig en sturen daarbij actief op: maximaal twee weken voor intake, maximaal drie weken voor beoordeling, maximaal 16 weken voor bemiddeling en maximaal 16 weken voor beslechting.



Focus 2025 en verder

Evaluatie van het procesreglement

We evalueren jaarlijks of het procesreglement zorgt voor een goede procesorde.

Onderzoek naar AI-technologie

Artificial intelligence biedt kansen om werkprocessen te automatiseren en om medewerkers te ondersteunen in hun werk. Tegelijkertijd zijn er ook risico's aan verbonden, bijvoorbeeld omdat de mensen die ermee werken er onvoldoende kennis van hebben of omdat er privacy-overtredingen ontstaan. In samenwerking met de geschilleninstanties zal GIP meer kennis opdoen over AI om het in de toekomst veilig te kunnen gaan gebruiken.

Gemiddelde kostprijs per geschil

Door standaardisatie en optimalisatie zorgen we ervoor dat de 'prijs per geschil' in lijn blijft met de andere geschilleninstanties. Hierbij hoort ook een duidelijkere knip in werkzaamheden tussen de inhoudelijke functies en de ondersteunende functies binnen GIP.



5

Meer bekendheid geven aan GIP en aan alternatieve geschilbeslechting.

Zoals eerder aangegeven heeft GIP geen groeidoelstelling. Wél willen we dat fondsen optimaal doorverwijzen naar ons en willen we werken aan de naamsbekendheid van GIP en aan de bekendheid van buitengerechtelijke geschilbeslechting. Bij dit laatste werken we samen met de vier andere buitengerechtelijke geschilleninstanties².



Waar staan we nu

Pensioenfondsen zijn verplicht aangesloten bij GIP en verwijzen in de meeste gevallen goed door naar GIP. Daarnaast is de Ombudsman Pensioenen binnen de pensioensector een bekend instituut. De bekendheid van alternatieve geschilbeslechting in Nederland is echter laag.

² Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), de Huurcommissie en De Geschillencommissie.



Focus 2025 en verder

De resultaten en lessen van bemiddeling en beslechting optimaal uitdragen

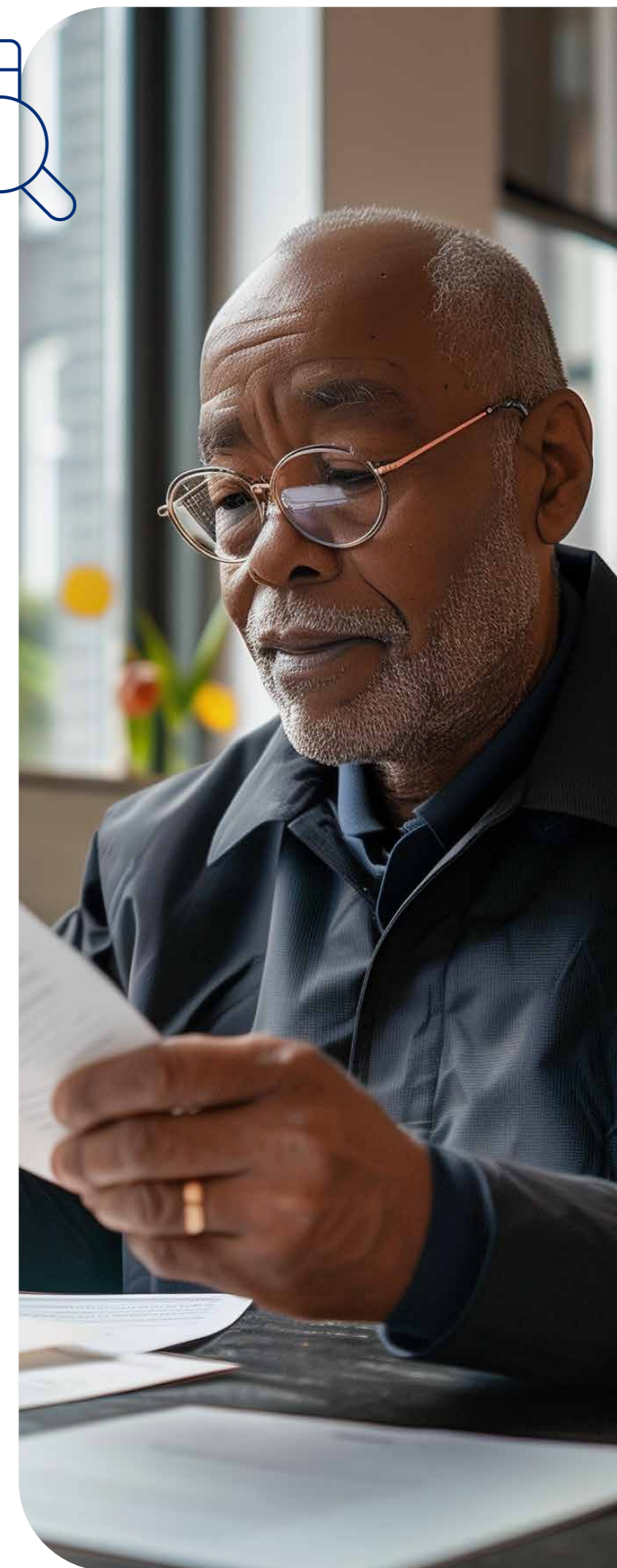
We besteden extern aandacht aan de resultaten van bemiddeling en beslechting en hopen hiermee bij te dragen aan verbeterde klachtafhandeling en dienstverlening door pensioenfondsen.

Heldere uitspraken

We besteden veel tijd aan het schrijven van begrijpelijke en goed beargumenteerde uitspraken. Dit draagt bij aan een deskundig en professioneel imago binnen én buiten de pensioensector.

Via ADR-samenwerking inzetten op meer bekendheid

Samen met de vier andere geschilleninstanties willen we buitengerechtelijke geschilbeslechting meer op de kaart zetten. Hierbij wordt ook de samenwerking met het ministerie van Justitie en Veiligheid actief gezocht.



GIP

Geschillen
Instantie
Pensioenfondsen

Contact met GIP



030 202 91 47



info@gipcontact.nl



www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl