

# Jaarverslag 2025

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>Het jaar in één oogopslag</b> .....	<b>5</b>
<b>Terugblik op het jaar</b> .....	<b>6</b>
<b>Een nadere blik op de cijfers</b> .....	<b>10</b>
<b>Bemiddeling</b> .....	<b>12</b>
<b>Beslechting</b> .....	<b>19</b>
<b>Lerende organisatie</b> .....	<b>22</b>
<b>Feedback</b> .....	<b>24</b>
<b>Financiële resultaten</b> .....	<b>25</b>

# Voorwoord

In ons vorige jaarverslag werd al vooruit gekeken naar 2025. Zou dit het jaar worden waarin veel fondsen en deelnemers daadwerkelijk de overstap zouden maken naar het nieuwe pensioenstelsel? Het antwoord is zowel ja als nee. Voor meer dan de helft van de Nederlanders is het nieuwe stelsel inmiddels realiteit, maar de meeste fondsen moeten nog over. Dit hangt samen met het aantal deelnemers per fonds.

Bij GIP heeft de transitie nog niet tot veel 'Wtp-geschillen' geleid. Dit beeld zien we ook terug bij de meeste pensioenfondsen, bij Kifid en bij de Raad voor de rechtspraak. Wel stijgt overal het aantal Wtp-gerelateerde vragen.

De geschillen die GIP wel binnenkrijgt zijn heel divers. Zoals ook te lezen valt op onze website, komen de meeste geschillen voort uit onvrede over de hoogte van het pensioen of de informatie erover. Vooral wanneer bedragen afwijken van eerder door het pensioenfonds verstrekte overzichten, leidt dit tot onduidelijkheid, onrust en onvrede. Dit onderstreept nog maar eens het belang van betrouwbare informatievoorziening en datakwaliteit. Voorkomen is immers beter dan genezen.



Het bestuur: Erik van den Emster, Gitte van Haaren-Isbouts en Hans van der Vlist, en GIP-directeur David Versluis.

Een ander belangrijk onderdeel is goede communicatie. Deelnemers moeten weten wat de transitie voor hen betekent. Dit draagt bij aan een pensioenstelsel dat het vertrouwen heeft van haar deelnemers. Realistische verwachtingen, daar gaat het om. Daarbij helpen een volledige uitleg en duidelijke antwoorden op vragen die leven. Persoonlijke communicatie maakt vaak ook een groot verschil bij

de behandeling van klachten. Het verhoogt het vertrouwen en de tevredenheid en het verlaagt het risico op escalatie. Deelnemers voelen zich gehoord en serieus genomen en vaak ontstaat er meer onderling begrip. Kortom: doen!

Tot slot een woord over de GIP-organisatie. Binnen GIP is er veel aandacht voor een cultuur van continu leren, wat ook duidelijk zichtbaar is in dit jaarverslag. Feedback speelt daarin een belangrijke rol: het helpt ons scherp te blijven, van ervaringen te leren en onze werkwijze verder te verbeteren. Dat stemt mij positief. Ik nodig lezers dan ook nadrukkelijk uit om hun feedback met GIP te blijven delen.

Tegelijkertijd past hier ook een woord van trots. Op de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers en op de constructieve samenwerking met onze stakeholders. Dankzij deze gezamenlijke inspanning heeft GIP zich in korte tijd ontwikkeld tot een stabiele organisatie die zichtbaar bijdraagt aan een belangrijk maatschappelijk doel: laagdrempelige toegang tot het recht. Zo worden rechtszaken in sommige gevallen voorkomen en kunnen mensen rekenen op een onafhankelijke en deskundige behandeling van hun geschil.

Hans van der Vlist, voorzitter



# Het jaar in één oogopslag

Behandelde geschillen	461
Informatieverzoeken	589

## 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 voorlichting, bemiddeling of beslechting tot een oplossing te komen.

## Visie

Als GIP staan we voor 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 op een transparante en toegankelijke wijze. Zo zorgen we ervoor dat mensen weten welke keuzes ze hebben en wat de gevolgen zijn van deze keuzes. Op deze manier houden we ook rekening met een kennisverschil tussen partijen en bevorderen we een gelijk speelveld. Zowel de indieners van geschillen als de vertegenwoordigers van pensioenfondsen kunnen er van op aan dat GIP onafhankelijk en onpartijdig te werk gaat.



## Werkwijze

Onze zienswijze komt ook terug in de manier waarop geschillen behandeld worden. In het Alternative Dispute Resolution (ADR) model staan vier functies centraal: voorlichting, bemiddeling, beslechting en feedback. Hiermee ontstaan er doorlopende routes voor zowel de rechtzoekende als het pensioenfonds. Het model is samen met de andere ADR-instellingen ontwikkeld en komt terug in de leerpublicatie 'Leren van ADR Praktijk in Nederland' opgesteld door The Hague Institute for Innovation of Law (Hiil). Ons jaarverslag volgt dezelfde opbouw.

### David, directeur GIP

'Onze kernwaarden en strategische doelen uit het beleidsplan zijn ons kompas. Ze helpen ons scherp te zijn op een laagdrempelige, onafhankelijke en onpartijdige dienstverlening, én motiveren ons om actief samen te werken met andere ADR-instanties om zo van elkaar te leren, efficiënter te werken en ADR beter op de kaart te zetten.'

# Terugblik op het jaar

2025

## Januari

De Pensioenfederatie rapporteert de uitkomsten van de enquête 'Goed omgaan met klachten' onder pensioenfondsen. De resultaten zijn positief en de branchevereniging benadrukt dat klachtenmanagement blijvend aandacht vraagt, ook in de soms hectische periode van de Wtp-transitie.

In de media is aandacht voor een rechtsbijstandsverzekeraar die invaargeschillen uitsluit. Ook minister van Hijum wordt hierover bevestigd. In antwoorden op Kamervragen benadrukt hij dat de rechtsbescherming niet afhankelijk is van polisvoorwaarden en met de Wet toekomst pensioenen versterkt is. Zo zijn er extra waarborgen voor de interne klachtenprocedure en zijn de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) en Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangewezen als onafhankelijke instanties. De procedures zijn laagdrempelig, zonder verplichte procesvertegenwoordiging en kosteloos voor een bindend advies. Daarbij kan GIP ook geschillen over het invaren behandelen, behalve als het gaat om het invaarbesluit van sociale partners. De gang naar de rechter blijft voor iedereen openstaan.

Bij GIP wordt het laatste geschil afgerond dat nog dateert uit de tijd dat de Ombudsman Pensioenen bij de SER ondergebracht was.



## Februari

De geschillencommissie behandelt meerdere zaken waarin arbeidsongeschiktheid mogelijk verband houdt met een beroepsziekte. Om te kunnen beoordelen in hoeverre de aandoeningen werkgerelateerd zijn, wil de commissie een medisch deskundige kunnen inschakelen. Dit betekent dat medewerkers van GIP actief contact leggen met organisaties die expertise hebben in verschillende medische onderzoeken. Daarnaast zijn enkele zaken aangehouden in afwachting van de uitspraak van de geschillencommissie in twee vergelijkbare, eerder ingediende geschillen.

### Maart

Op het congres Werken aan ons pensioen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid delen medewerkers van GIP de eerste praktijklessen uit de circa vijfhonderd behandelde geschillen. Dit wordt als leerzaam en positief ontvangen.

De wettelijke mogelijkheid om een deel van het pensioen in één keer op te nemen wordt opnieuw uitgesteld. Aanvankelijk zou dit keuzerecht beschikbaar zijn voor iedereen die na 1 januari 2022 met pensioen ging. Maar omdat de Tweede Kamer eerst het keuzerecht wilde verbeteren en de Eerste Kamer de behandeling van die verbetering nog moet behandelen, is de invoering ervan steeds uitgesteld. In januari 2026 heeft minister Paul aangegeven dat ook de beoogde ingangsdatum van 1 juli 2026 niet haalbaar is. Als nieuwe datum is nu 1 januari 2029 vastgesteld.



### April

In april zijn de resultaten bekend van het in maart uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder pensioenfondsen over GIP. Bijna honderd respondenten namen deel. Het doel was inzicht te krijgen in de ervaren kwaliteit van onze dienstverlening en in concrete verbeterpunten. De uitkomsten zijn overwegend positief. De dienstverlening van GIP krijgt gemiddeld een ruime 7. De website scoort een 7,4 en het portaal een 6,8, maar er is ook ruimte voor verbetering. Zo kan de ervaren onpartijdigheid tijdens bemiddeling versterkt worden. Ook de snelheid van procedures en de tijdigheid van procescommunicatie verdienen extra aandacht.

### Mei

Het veelbesproken voorstel van Nieuw Sociaal Contract om pensioendeelnemers meer inspraak te geven, wordt verworpen door een nipte meerderheid in de Tweede Kamer. In een hoofdelijke stemming stemmen 73 Kamerleden tegen het plan en 72 voor. Eerder waarschuwde minister van Hijum voor de vertragende gevolgen van het voorstel en het risico op het mislopen van Europese subsidie.

Binnen GIP zijn de resultaten van het KTO en de individuele gesprekken met fondsen aanleiding om de bemiddeling anders vorm te geven. Waar eerder werd aangenomen dat fondsen standaard openstaan voor bemiddeling, wordt dit nu vooraf expliciet gevraagd. Zo wordt voorkomen dat fondsen zich verplicht voelen om deel te nemen en dat indieners met verkeerde verwachtingen aan tafel zitten. Dit betekent niet dat er minder ingezet wordt op bemiddeling. Een informele en oplossingsgerichte start heeft nog altijd de voorkeur.

**Juni**

De secretarissen van GIP volgen een door de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) erkende mediationtraining. In vijf maanden leren ze hoe ze organisaties en mensen kunnen begeleiden in conflictsituaties en hoe ze zulke situaties voor alle partijen tot een goed einde brengen, ondanks tegenstrijdige belangen. De opgedane kennis is zowel relevant bij bemiddelingen als bij beslechtingen.

**Juli**

Samen met de voorzitter en vicevoorzitter van de geschillencommissie besteden de GIP-medewerkers veel aandacht aan het schrijven van begrijpelijke uitspraken. Eerder gaf ook promovendus Geerke van der Bruggen een workshop. In haar onderzoek zag zij dat het in de praktijk helpt als mensen na een uitspraak de tekst daarvan ook echt begrijpen. 'Procespartijen die positief zijn over de uitspraaktekst, zijn het vaker eens met de beslissing', zegt ze. Eenvoudigere taal maakt uitspraken uiteindelijk dus niet alleen begrijpelijker, maar ook overtuigender.'

**Augustus**

Na de val van kabinet-Schoof op 3 juni, maakt Nederland zich klaar voor verkiezingen op 29 oktober. In de verkiezingsprogramma's en in de campagne speelt pensioen geen grote rol.

**September**

De AFM publiceert een rapport over compensatie en het belang van goede en tijdige uitleg hierover. De hoogte van de compensatie hangt af van veel factoren, zoals leeftijd, keuzes binnen en buiten de pensioenregeling, life-events en verschillen in afspraken tussen sociale partners. In het rapport worden pensioenfondsen opgeroepen om deelnemers zo vroeg mogelijk te informeren over de gemaakte afspraken over compensatie en de gevolgen daarvan. Een oproep die GIP volledig onderschrijft.

**Oktober**

Naast indieners van geschillen en vertegenwoordigers van pensioenfondsen vormen ook rechtsbijstandsverzekeraars een groep met wie GIP regelmatig contact heeft. Zij ondersteunen indieners en vervullen een belangrijke informatiefunctie richting adviseurs. GIP voorziet hen van heldere informatie, zodat duidelijk is waar GIP wel en niet voor is, met name op het gebied van potentiële Wtp-geschillen.

Pensioen Pro besteedt in een artikel aandacht aan het feit dat indieners van geschillen veel vaker ongelijk krijgen dan gelijk van de geschillencommissie. In hetzelfde artikel geeft de Max Ombudsman hier een goede verklaring voor. 'Ik herken die disbalans uit ons eigen spreekuur. We krijgen jaarlijks enkele duizenden pensioenkwesities voorgelegd van mensen die vermoeden of zelfs zeker weten dat hun pensioenfonds een fout gemaakt heeft. In veruit de meeste gevallen vinden we daar geen aanwijzingen voor.'



### November

Minister Paul beantwoordt Kamervragen over GIP. In haar antwoorden benadrukt de minister de toegevoegde waarde van GIP bij het bieden van een snelle en toegankelijke oplossing voor pensioengeschillen. Ook geeft ze aan dat GIP zorgt voor een meer evenwichtige positie tussen de rechtzoekende en de vaak beter geïnformeerde professional van een pensioenfonds. Dit gebeurt door het inzetten van onafhankelijke expertise.

Als GIP volgen we de AI-ontwikkelingen nadrukkelijk, met oog voor zowel de kansen als de risico's. Er worden hierover gesprekken gevoerd met het ministerie van Justitie en Veiligheid en de andere ADR's. Samen verkennen we een passende strategische inzet. Zo volgden medewerkers van GIP een AI training en is er een chatbot ontwikkeld voor een kennisbank voor intern gebruik en gebruiken we een AI agent om bijvoorbeeld tijdslijnen in dossiers helder te krijgen.

### December

GIP neemt het geactualiseerde procesreglement in gebruik. De manier waarop geschillen behandeld worden, verandert hierdoor niet. Ook het type geschillen dat GIP mag behandelen blijft hetzelfde. De wijzigingen zijn vooral tekstueel en bedoeld om indieners van geschillen en vertegenwoordigers van pensioenfondsen zo helder mogelijk te informeren over wat zij van GIP kunnen verwachten en wat er van hen gevraagd wordt als er sprake is van een geschil.

De Commissie van Beroep doet voor het eerst uitspraak. Zowel het fonds als de indiener waren in beroep gegaan tegen een uitspraak van de geschillencommissie. De indiener wil dat het fonds met terugwerkende kracht zijn vereveningsdeel betaalt. Het fonds verzet zich juist tegen de verplichting om het vereveningsdeel van verzoeker aan verzoeker te moeten betalen. De Commissie van Beroep wijst beide beroepen af, waardoor de eerdere beslissing van de geschillencommissie in stand blijft.

Na het toevoegen van meerdere nieuwe geschilbeslechtters bestaat de geschillencommissie nu uit zestien leden. Ook het aantal secretarissen is gedurende het jaar met drie uitgebreid.

Klein GIP-nieuws: collega Lea, die bij haar start bij GIP al pensioengerechtigd was, gaat nu definitief met pensioen. Daarmee heeft ook GIP haar eerste gepensioneerde!

# Een nadere blik op de cijfers

In het tweede jaar heeft GIP 461 geschillen behandeld. Een combinatie van zaken die nog uit 2024 liepen en nieuw ontvangen geschillen. Het aantal nieuwe geschillen bleef (flink) lager dan verwacht. De belangrijkste verklaring daarvoor is het uitblijven van Wtp-gerelateerde geschillen. De GIP-organisatie is hierdoor ook minder gegroeid dan voorzien.

## Merendeel klachten behandelbaar

Niet alle geschillen zijn behandelbaar (74% wel). Als een geschil niet behandeld kan worden, komt dat in de meeste gevallen doordat de interne klachtenprocedure bij het pensioenfonds niet of niet volledig doorlopen is. Ook zijn er geschillen waarbij indieners -ondanks meerdere herinneringen- de noodzakelijke informatie niet sturen.



Indieners beoordelen het gemak waarmee ze een geschil in kunnen dienen met een 7,2



Het telefonisch contact met GIP wordt beoordeeld met een 8,6

## Doorlooptijd intake uitstekend

De doorlooptijd van de intake is uitstekend. Nieuwe geschillen worden snel opgepakt en beoordeeld. Hierdoor kan het geschil in de meeste gevallen al binnen enkele werkdagen door naar een secretaris voor verdere bestudering en weten mensen snel wat ze kunnen verwachten van GIP.

### Franc | Service & Support

'Soms maak je bij de intake al het verschil. Een voorbeeld dat mij direct te binnen schiet, is dat van een mevrouw die klaagde over een waardeoverdracht die volgens haar veel te lang duurde. Op haar verzoek heb ik tijdens de intake direct contact opgenomen met het pensioenfonds. In een open en constructief gesprek bleek dat de afronding van de waardeoverdracht was blijven hangen op een technisch detail. Dat punt was in de communicatie niet duidelijk overgekomen, waardoor onnodige frustratie was ontstaan. Het fonds pakte dit meteen voortvarend op. Binnen twee weken was de waardeoverdracht afgerond en het geschil opgelost. Mevrouw opgelucht, het fonds tevreden en ik ook. Dit soort situaties laten zien hoeveel impact je al in de eerste fase van een dossier kunt hebben. Dat geeft mij veel energie en werkplezier.'



### Uit de Hiil leerplicatie:

‘Door de voorlichtingsfunctie van ADR’s en door de persoonlijke intake van een probleem wordt het minder nodig om een rechtshulpverlener in te schakelen. Expertisekosten zijn beperkt, omdat de gespecialiseerde instelling veel kennis heeft over de problematiek, zodat alleen in uitzonderingsgevallen nadere expertise nodig is.’

### 1 op de 5 indieners laat zich (juridisch) bijstaan

In circa 20% van de gevallen laat iemand zich bijstaan. Bijvoorbeeld door een (rechtsbijstand) advocaat. Ook komen regelmatig gevallen voor waarin de gemachtigde een vriend of familielid is met meer kennis van de materie.

### Forse stijging aantal vragen

Waar het aantal nieuwe geschillen stabiel blijft, zien we bij binnenkomende vragen een duidelijke toename. Het aantal vragen is meer dan verdubbeld. Mensen vragen ons complexe pensioenkwesies te duiden en de geldende regels toe te lichten. Die uitleg wordt gewaardeerd.

### Wilma | Service & Support

‘Pensioenfondsen spannen zich natuurlijk ook in om goede uitleg te geven. Toch hebben mensen soms behoefte aan een second opinion, zeker als die komt van een onafhankelijke geschilleninstantie. Daarnaast zijn er gevallen waarin de eerdere uitleg niet goed begrepen is. Een toelichting aan de telefoon maakt dan het verschil. Vaak zijn mensen ook erg dankbaar na dit soort gesprekken, dat geeft mij ook een fijn gevoel.’

### Swanny | Service & Support

‘De grootste toename in vragen houdt verband met de communicatie van fondsen over de Wtp en de media-aandacht daarvoor. Een illustratief voorbeeld is een uitzending van MeldpuntActueel waarin de Max Ombudsman de compensatieregeling voor veertigplussers besprak. Na zo’n uitzending zien we dat veel mensen actief op zoek gaan naar nadere informatie. Ook bij GIP stijgt het aantal vragen dan merkbaar. Om mensen die zich willen verdiepen beter te ondersteunen, zijn we begonnen met het schrijven van toegankelijke kennisartikelen, bijvoorbeeld over toeslagen in relatie tot pensioen.’

# Bemiddeling



Een geslaagde bemiddeling leidt tot een resultaat waar beide partijen mee kunnen instemmen. Vanuit GIP-perspectief heeft dit vanzelfsprekend de voorkeur. Voor een succesvolle bemiddeling zijn echter wederzijdse bereidheid en voldoende vertrouwen in het proces essentieel. Meestal is die bereidheid er, maar niet altijd.

In 2024 en in de eerste maanden van 2025 toetsten we deze bereidheid niet vooraf. Wanneer een indiener voor bemiddeling koos, startten we het traject en beoordeelden we pas daarna hoe het fonds tegenover de poging stond.

## In grote lijnen zagen we drie reacties:

- > Het fonds stond vanaf de start open voor bemiddeling en bleef gedurende het traject positief.
- > Het fonds stond aanvankelijk terughoudend tegenover bemiddeling, maar was achteraf positief over het verloop.
- > Het fonds gaf aan dat in de interne klachtenprocedure alle opties al verkend waren, waardoor zij geen ruimte voor bemiddeling zagen. Zij namen toch deel uit verplichting, waardoor het traject bij GIP vooral een formaliteit werd en stroef verliep.

Deze gemengde reacties kwamen ook naar voren in het onderzoek dat we in maart 2025 onder pensioenfondsen lieten uitvoeren. Fondsen die de bemiddeling door GIP een onvoldoende gaven, ervaarden het proces als geforceerd en merkten op dat er geen gelijkwaardigheid tussen de partijen was. Het gemiddelde rapportcijfer bedroeg 6,8. (N=28: alleen uitgevraagd onder fondsen die ook daadwerkelijk een of meer bemiddelingen meegemaakt hebben).



Voor ons was deze feedback aanleiding om ons proces aan te passen:

**An | Secretaris**

‘Nadat een indiener voor bemiddeling gekozen heeft, nemen we nu meteen contact op met het fonds om te horen hoe zij het geschil zien en hoe zij tegenover bemiddeling staan. Dat vroege gesprek helpt om verwachtingen scherp te krijgen en eventuele terughoudendheid open te bespreken. In de praktijk merk ik dat de meeste fondsen bereid zijn om bemiddeling te verkennen. Daardoor ontstaat vaak een informele en constructieve start van het traject, en dat is van grote waarde.’

Wanneer het fonds ook openstaat voor bemiddeling, wordt het geschil voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen. In deze trajecten volgt doorgaans eerst een of meerdere schriftelijke vragenrondes, waarna een bemiddelingsgesprek plaatsvindt.

**Wim | Secretaris**

‘Het stellen van vragen in het voortraject van bemiddeling kan twee positieve effecten hebben. Allereerst dwingt een goede vraag tot reflectie. Partijen kijken vaak al geruime tijd vanuit hun eigen perspectief naar de kwestie. Een vraag kan dat openbreken en ruimte creëren voor een ander inzicht. In die zin is een vraag niet alleen een verzoek om informatie, maar ook een manier om het (anders) denken in beweging te zetten.

Daarnaast kan een vraag nieuwe feiten aan het licht brengen. Ik vraag een indiener bijvoorbeeld: ‘Waar blijkt dat uit?’ Zo’n vraag leidt geregeld tot aanvullende informatie die tijdens de interne klachtenprocedure niet bij het fonds bekend was. Wanneer het fonds deze nieuwe gegevens betreft in zijn beoordeling, kan dat tot een ander oordeel leiden. In een van de zaken resulteerde dit erin dat het ouderdomspensioen van de betrokkene niet werd verlaagd met het bedrag dat als verevend pensioen aan de ex-partner werd uitgekeerd. De ex-partner behield daarbij vanzelfsprekend haar recht op verevend ouderdomspensioen.’

**Mario | Secretaris**

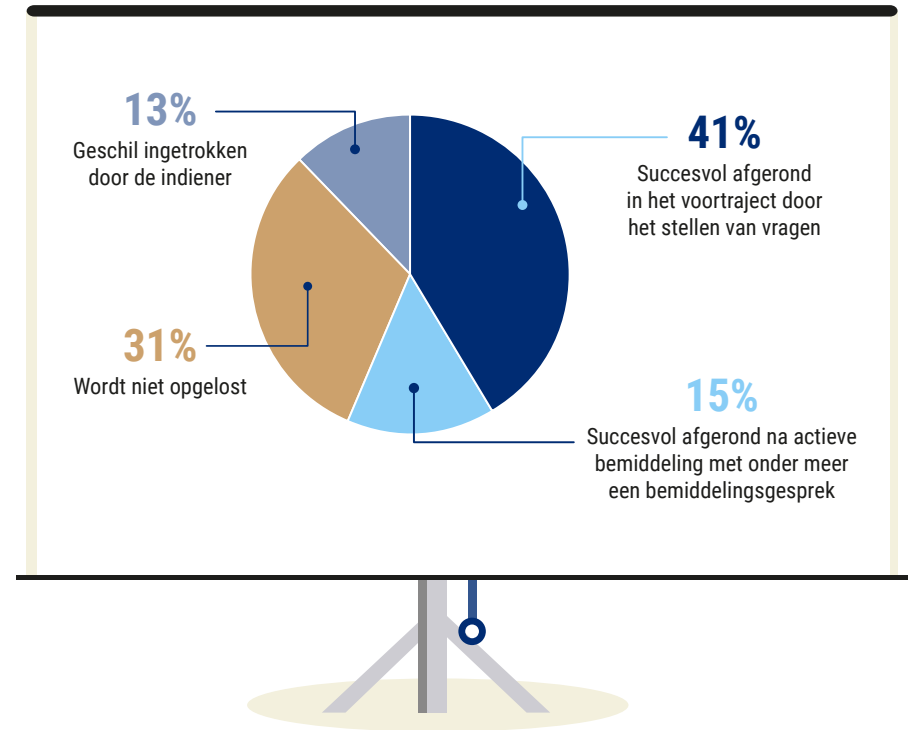
‘Wat ik waardeer aan bemiddelingsgesprekken is de interactie die ontstaat en het feit dat het verloop zelden precies is zoals je vooraf verwacht. Je gaat het gesprek in met bepaalde aannames, maar aan tafel gebeurt er iets anders: partijen luisteren daadwerkelijk naar elkaar. Daardoor verschuift hun kijk op het geschil en groeit het onderlinge begrip. Soms mondt dat uit in een oplossing waar beiden achter kunnen staan. In andere gevallen eindigt het in een ‘agree to disagree’. Ook dat heeft waarde, omdat de spanning is afgenomen en partijen ervaren dat zij serieus zijn genomen.’

**Cijfers bemiddeling**

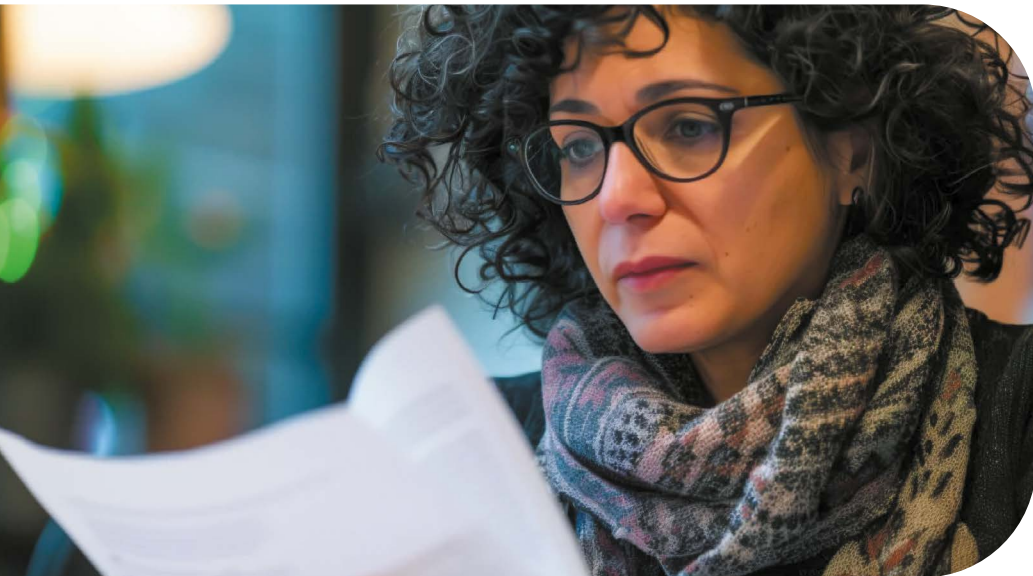
Omdat we onze werkwijze gedurende het jaar aangepast hebben, zijn niet alle cijfers vergelijkbaar en daardoor soms lastig op te tellen. Op hoofdlijnen zagen we het volgende beeld nadat een indiener voor bemiddeling gekozen had:



Als hierna de bemiddeling van start ging, werden de volgende resultaten bereikt:



In meer dan de helft van de gevallen werd de bemiddeling succesvol afgerond. Dit betekent dat er een oplossing werd gevonden die voor beide partijen aanvaardbaar was en dat het geschil daarmee opgelost was. Na afronding van een bemiddeling wordt de indiener van het geschil vanaf medio 2025 gevraagd hoe hij of zij het traject ervaren heeft. Dat gebeurt via een online enquête, zowel bij geslaagde als bij niet-geslaagde bemiddelingen. In 2025 heeft een beperkt aantal indieners de enquête ingevuld. Hierdoor zijn de resultaten niet representatief. De respondenten die de enquête hebben ingevuld, waren positief en waardeerden het bemiddelingsproces gemiddeld met een 8,8.



### **Ramon | Secretaris**

‘Een mooi voorbeeld van een geslaagde bemiddeling is een geschil over arbeidsongeschiktheid. Een mevrouw was ervan overtuigd dat haar uitval het gevolg was van een beroepsziekte en verzocht daarom om verhoogde premievrije pensioenopbouw. Ter onderbouwing stuurde ze medische stukken mee.

Twee medisch adviseurs van het pensioenfonds beoordeelden deze informatie zorgvuldig. Zij concludeerden dat uit de stukken niet bleek dat de arbeidsongeschiktheid veroorzaakt was door een beroepsziekte. Op basis van die adviezen wees het pensioenfonds het verzoek af.

In de bemiddeling is het dossier opnieuw bekeken. Daarbij bleek dat een deel van de medische informatie van latere datum was en dus niet was betrokken bij de oorspronkelijke beoordeling. De Ombudsman stelde voor om het volledige, actuele dossier integraal te laten herbeoordelen door een nieuwe medisch adviseur.

Die herbeoordeling leidde tot een andere conclusie: er was wél sprake van arbeidsongeschiktheid door een beroepsziekte. Het pensioenfonds liet daarop weten dat mevrouw alsnog recht had op de verhoogde premievrije pensioenopbouw.’

**Aimé | Secretaris**

'Het startpunt van een bemiddeling is vaak: 'Ik heb iets niet gekregen waar ik wel recht op heb.' Het fonds beoordeelt dat anders, waardoor een patstelling ontstaat. De kracht van bemiddeling is dat zo'n situatie soms kan worden doorbroken door het vraagstuk vanuit een andere oplossingsrichting te benaderen.

Een voorbeeld betreft een indiener die het niet eens was met het uitblijven van pensioen tussen haar 65e en 67e jaar. Dit was het gevolg van een wijziging van de rekenleeftijd. Het fonds kwalificeerde dit als een reglementaire omzetting en zag geen ruimte voor tegemoetkoming. Tijdens de bemiddeling werd duidelijk dat het de indiener niet ging om een hoger totaalbedrag, maar om een andere spreiding van het pensioen. De Ombudsman vroeg het pensioenfonds om meer oog te hebben voor de financiële pensioenplanning van de deelnemer.

Uiteindelijk is met terugwerkende kracht een actuariel neutrale herverdeling gerealiseerd. Deze coulancehandeling kostte het fonds, en daarmee de collectiviteit, niets en stelde mevrouw in staat een periode met beperkt inkomen financieel te overbruggen.'



### **Aanbevelingen Ombudsman Pensioenen**

De Ombudsman ziet bij GIP veel geschillen voorbijkomen. Op basis daarvan doet hij eigen onafhankelijke, onpartijdige aanbevelingen. Dit jaar heeft hij er één voor pensioenfondsen, één voor de wetgever en één voor iedereen die pensioen opbouwt.

#### **Voor de wetgever: Meer (wettelijke) bescherming voor het individu**

Regelmatig zijn er geschillen over het verlagen van (ingegane) pensioenen. Als pensioenfondsen ontdekken dat zij fouten hebben gemaakt, herzien ze de uitkeringen in lijn met het pensioenreglement. Dit ter bescherming van de collectiviteit. Deze werkwijze wordt ook bevestigd door rechterlijke uitspraken. Als de foute cijfers langdurig via pensioenoverzichten, brieven en planners zijn gecommuniceerd dan vertrouwen de deelnemers erop dat deze kloppen. In hun financiële- en pensioenplanning rekenen ze dan ook op deze bedragen. Als de deelnemer er pas laat achter komt dat de pensioenen te hoog zijn vastgesteld, wordt de deelnemer veel handelingsperspectief ontnomen. Bijvoorbeeld door extra te sparen of later met pensioen te gaan.

In de maatschappij is er niet veel begrip voor dat pensioenfondsen vrijwel onbeperkt het recht hebben om fouten te herstellen. Dit omdat deelnemers vaak niet zelf kunnen bepalen/narekenen waar ze recht op hebben. Het recht is dus niet altijd rechtvaardig.

Aanbeveling: Nu het pensioenstelsel steeds individueler wordt, roep ik de wetgever en de Pensioenfederatie ( via zelfregulering) op om de bescherming van het individu te versterken t.o.v. de collectiviteit. Dit is goed voor het vertrouwen in het pensioenstelsel en een stimulans voor pensioenfondsen om zaken correct te administreren.

Tenslotte nog een pluim aan de pensioenfondsen die zelden of nooit geschillen hebben over het herzien van pensioen en over terugvorderingen. Zij zullen dan ook geen last hebben van nadere (zelf) regulering.

#### **Voor pensioenfondsen: Wees soepeler bij conflicten over arbeidsongeschiktheid**

In 2025 gingen er veel geschillen over arbeidsongeschiktheid. Dit is opmerkelijk omdat er maar een klein percentage deelnemers arbeidsongeschikt is. Bij geschillen waarin arbeidsongeschiktheid centraal staat, gaat het vaak om complexe en schrijnende situaties, die ontstaan zijn door strikte regels en/of gebrekkige communicatie.

De kans op meer geschillen over arbeidsongeschiktheid nemen toe. Dit omdat het aantal arbeidsongeschikten jaarlijks toeneemt. Daarnaast is er bij het UWV sprake van herstelacties en achterstanden. Correcties van het UWV beïnvloeden tegelijkertijd het aanvullende arbeidsongeschiktheidspensioen en de premievrije pensioenopbouw tijdens arbeidsongeschiktheid. Dat het UWV niet terugvordert, betekent niet automatisch dat alle pensioenfondsen dit ook niet doen. Terwijl deelnemers hadden verwacht dat het UWV en het pensioenfonds

samenwerken op gebied van arbeidsongeschiktheidsgegevens.

Aanbevelingen voor pensioenfondsen betreffende arbeidsongeschiktheid:

- Vaar niet op de automatische piloot bij gegevensuitwisseling met het UWV. Betrek deelnemers en geef ze de mogelijkheid om zelf (sneller) informatie aan te leveren die relevant kan zijn;
- Zorg voor duidelijke en minder voorwaardelijke bepalingen;
- Pas coulance toe bij oude eisen, zoals verplicht melden binnen één jaar na aanvang van de arbeidsongeschiktheid;
- Houd je aan het convenant over arbeidsongeschiktheid van de Pensioenfederatie;
- Pas de hardheidsclausule toe wanneer de menselijke maat daarom vraagt.

### Voor iedereen die pensioen opbouwt: verdiep u tijdig in uw pensioen

Het valt mij op dat er regelmatig geschillen zijn waarbij de oorzaak van het geschil al in een ver verleden is ontstaan. Dit komt omdat de deelnemers zich soms pas verdiepen in hun pensioen tegen de tijd dat zij met pensioen gaan. Dit is niet handig, omdat de feiten soms na jaren veel moeilijker te achterhalen zijn. Dit komt doordat deelnemers, werkgevers en pensioenfondsen niet meer over alle gegevens beschikken. Als er een werkgever bij betrokken is kan die wellicht niet meer bestaan en zijn zaken vaak verjaard. Ook pensioenfondsen zijn soms van mening dat de klager zich eerder had moeten melden.

Mijn advies aan deelnemers is dan ook om te controleren of de gegevens die het pensioenfonds van u heeft compleet en correct zijn. Zijn bijvoorbeeld de jaren die heeft gewerkt goed verwerkt. Is een

eventuele scheiding goed verwerkt? Leg uw transitieoverzicht en pensioenoverzichten (UPO's) niet ongelezen weg, maar neem ze door en check ook op het pensioen portaal van uw pensioenfonds of de gegevens kloppen en niks ontbreekt. Dat bespaart mogelijk op termijn heel wat gedoe! Het is niet alleen goed om de gegevens te controleren, het geeft u ook inzicht hoe u ervoor staat met uw pensioen. Want wie is er nou niet geïnteresseerd in zijn toekomstig inkomen?

#### Jeroen | Ombudsman Pensioenen

'Op de website van GIP vinden geïnteresseerden het [uitsprakenregister](#). Daarin staan alle bindende uitspraken van de geschillencommissie. Voor bemiddelingen hebben we anonieme [voorbeeldzaken uit 2025](#) op de website gepubliceerd waarmee ik hoop precedentwerking te creëren, vergelijkbaar met jurisprudentie.

In 2025 is een aantal geschillen afgerond dat nog onder het oude reglement van de Ombudsman Pensioenen vielen. Voor de indieners van deze geschillen was het niet mogelijk om na een niet geslaagde bemiddeling alsnog te kiezen voor beslechting. Als Ombudsman kon ik wel een advies geven aan het betrokken pensioenfonds. Volgt het fonds dat advies niet, dan kan het openbaar gemaakt worden. In 2025 is dat één keer gebeurd. Het [advies](#) staat op de website.'

# Beslechting



Bij beslechting wordt het geschil voorgelegd aan de geschillencommissie voor een juridische uitspraak.

## Meer dan dertig uitspraken

In 2025 deed de geschillencommissie uitspraak in meer dan dertig zaken. Een duidelijke stijging ten opzichte van de acht in 2024, maar het aantal blijft relatief laag. Daarvoor zijn verschillende redenen: GIP mag niet alle ingediende geschillen behandelen. Dat heeft te maken met onze bevoegdheid. Veel geschillen die wel behandeld mogen worden, worden opgelost via bemiddeling, en een deel van de lopende zaken is nog niet toe aan een uitspraak.

## Meeste indieners kiezen voor een bindende uitspraak

In 70% van de gevallen kiest de indiener van het geschil voor een bindende uitspraak van de geschillencommissie. Vorig jaar was de verdeling 60-40.

## Rechtstreekse beslechting of beslechting na bemiddeling

Bij GIP kiezen indieners zelf tussen bemiddeling en beslechting. Uit onze cijfers blijkt dat circa 30% van de indieners direct kiest voor beslechting, terwijl 70% eerst via bemiddeling tot een oplossing hoopt te komen. Wanneer bemiddeling niet tot resultaat leidt, kan het geschil alsnog aan de geschillencommissie voorgelegd worden. In 32% van de zaken waarin de commissie in 2025 uitspraak deed, was vooraf eerst een bemiddelingstraject doorlopen.

## Doorlooptijden

In geschillen waarbij de indiener direct koos voor beslechting, bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 244 kalenderdagen. We reken daarbij van de dag van indienen tot aan de dag van de uitspraak.

Een gemiddeld bemiddelingstraject duurde 298 kalenderdagen. In zaken waarin een indiener eerst het volledige bemiddelingstraject doorliep en daarna koos voor beslechting, liep de gemiddelde doorlooptijd op tot 449 kalenderdagen.

Oorzaken van deze lange doorlooptijd zijn onder meer het wachten op informatie van partijen, beperkte beschikbaarheid van partijen op zittingsdagen, overlappende vakantieperiodes en soms de inhoudelijke complexiteit van het geschil. Als GIP zien wij het echter als onze eigen verantwoordelijkheid om het proces te versnellen. Dit is dan ook een van onze belangrijkste aandachtspunten voor 2026.

### Waardering beslechting

Bij de uitvoering van het eerder genoemde onderzoek onder pensioenfondsen waren er nog weinig fondsen met ervaring met beslechting door de geschillencommissie. De resultaten van het onderzoek zijn hierdoor gebaseerd op een laag aantal respondenten en hierdoor niet representatief. Vanuit het oogpunt van transparantie worden de resultaten desondanks gedeeld:

Beslechting als geheel:	7,3
Mondeling behandeling (hoorzitting):	7,7
Kwaliteit van de uitspraak:	7,6
Snelheid waarmee beslecht is:	6

We vragen indieners via een online enquête naar hun ervaringen met de mondelinge behandeling van hun geschil. Ook hier is het aantal respondenten laag, waardoor de uitkomsten niet representatief zijn. Ondanks dat delen we ook hier de resultaten:

Ontvangst:	9,1
Duidelijk:	8,7
Informatie vooraf:	8,7
Mogelijkheid om verhaal te doen:	8,7
Onpartijdig en onafhankelijk geschillencommissie:	8,7
Op gemak voelen:	8,3

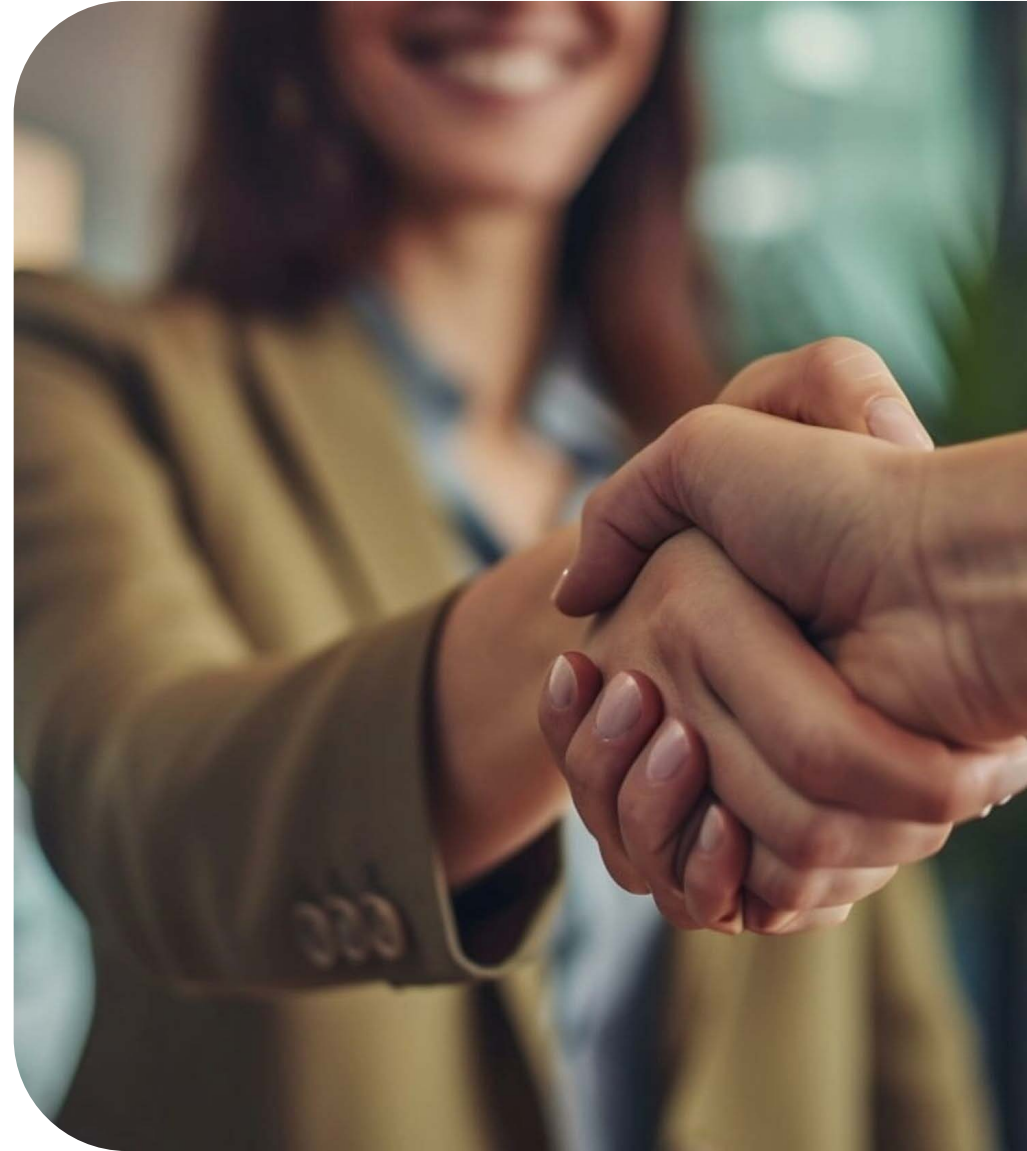
### Aimé | Secretaris

'Beslechting verschilt wezenlijk van bemiddeling. Bij bemiddeling gaan partijen, onder begeleiding van GIP, met elkaar in gesprek. Bij beslechting richten zij zich vooral tot de geschillencommissie. Toch ontstaat ook daar soms alsnog een goed gesprek tussen fonds en deelnemer. Dit leidt niet altijd tot een schikking, maar ook als een van de partijen in het ongelijk gesteld wordt, blijft goed contact waardevol. Open communicatie en wederzijds begrip leggen namelijk vaak een nieuwe basis voor vertrouwen.'

**Albert | Voorzitter Geschillencommissie**

'In 2025 zijn bijna alle geschillen behandeld door drie geschillenbeslechters, met daarbij bijna altijd een andere commissiesamenstelling. Die variatie is geen toeval. Zo zorgen we ervoor dat kennis actief gedeeld wordt. Het houdt ons scherp en maakt dat we continu van elkaar blijven leren.

Ook de aanpassingen in het procesreglement stemmen mij positief. Ze verduidelijken op een aantal belangrijke punten onze spelregels. Zo geven ze meer helderheid over wanneer GIP wel en niet bevoegd is, en dat is in het belang van zowel indieners als pensioenfondsen. Daarbij blijft één punt voor mij essentieel: de formulering van het geschil is bepalend. Die zet de kaders voor de vraag of GIP het in behandeling kunnen nemen.'



# Lerende organisatie

Ook in het tweede jaar mag GIP nog best beschouwd worden als startende organisatie, met een duidelijke focus op leren en ontwikkelen. Zoals eerder toegelicht, hebben we gedurende het verslagjaar binnen de bemiddeling enkele strategische keuzes herzien. Daarnaast hebben we het proces van geschilbeslechting en de inrichting van ons portaal verder geoptimaliseerd, met als doel de duidelijkheid en efficiëntie te vergroten.

Feedback van indieners en pensioenfondsen vormt daarbij een belangrijke bron van verbetering. Iedere uitspraak en iedere bemiddeling is een kans om van te leren.

In 2025 zijn bovendien enkele nieuwe collega's gestart. Met hun frisse blik hebben zij bijgedragen aan de verdere professionalisering van onze organisatie.



## Mark | Secretaris

'Als nieuwe medewerker stap je vaak een organisatie binnen waar processen al jarenlang op dezelfde manier worden uitgevoerd, soms bijna op de automatische piloot. Bij GIP is dat anders. Hier voeren we nog regelmatig het gesprek over onze werkwijze en scherpen we processen aan op basis van voortschrijdend inzicht.

Dat geldt bijvoorbeeld voor de interne taakverdeling, de opbouw van procesdossiers en de frequentie van contact met partijen. We hebben expliciet stilgestaan bij de vraag hoe vaak we indieners en pensioenfondsen informeren, ook wanneer er inhoudelijk nog geen nieuwe ontwikkeling is, zodat zij weten dat hun geschil in behandeling is. Ook hebben we afgesproken dat we altijd persoonlijk contact opnemen wanneer een geschil niet in behandeling kan worden genomen.

Wat mij in positieve zin opvalt, is dat collega's de 'klant' (indiener en fonds) consequent centraal stellen. Vanuit dat perspectief blijven we verbeteren. Dat is een sterke basis voor verdere professionalisering.'

**Michael | Secretaris**

'Bij GIP werken professionals die de ruimte krijgen om hun werk te doen op een manier die bij hen past. Daar ben ik blij mee. Iedereen heeft immers een werkwijze die aansluit bij zijn of haar kwaliteiten en dat vergroot de effectiviteit. Tegelijk moet onze werkwijze naar buiten toe consistent en herkenbaar zijn. Indieners en pensioenfondsen moeten weten waar zij op kunnen rekenen. Daarom corrigeren en ondersteunen we elkaar waar nodig. Ook kijken we kritisch naar de resultaten van onze klantmetingen.'

**Michiel | Communicatie adviseur**

'Ook in de communicatie blijven we verbeteren. Systeembrieven die niet helemaal duidelijk zijn, passen we aan. Hetzelfde geldt voor de website. Daarnaast hebben we het portaal op meerdere punten verbeterd om het gebruik eenvoudiger en prettiger te maken. Vooral fondsen die het portaal frequent gebruiken hebben waardevolle feedback gegeven. Op basis daarvan hebben we rollen aangepast, de gebruikservaring (UX) verbeterd en nieuwe functionaliteiten toegevoegd.'



# Feedback

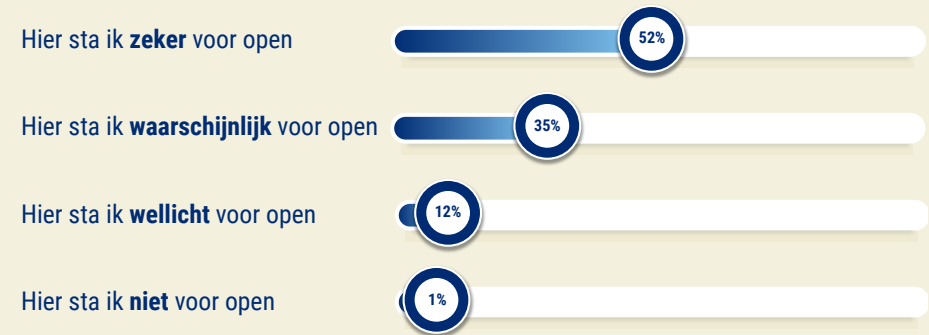


Van klachten en geschillen kan je op drie niveaus leren: individueel, als organisatie en als stelsel. Dit wordt ook beschreven in de leerpublicatie ‘Leren van ADR Praktijk in Nederland’.

Feedback is primair bedoeld om te voorkomen dat dezelfde conflicten zich opnieuw voordoen. Dat lukt natuurlijk niet altijd, maar de intentie is er wel. Vanuit GIP worden op verschillende manieren signalen afgegeven aan pensioenfondsen. Dat gebeurt onder meer via de aanbevelingen van de Ombudsman in dit jaarverslag en via uitspraken van de geschillencommissie. Feedback kan echter ook korter en directer worden georganiseerd. Wanneer ons structurele of terugkerende knelpunten opvallen, wordt dit in persoonlijke gesprekken met de fondsen besproken. Dit gebeurt bijvoorbeeld als een interne klachtprocedure niet optimaal functioneert of als verstrekte informatie onvoldoende helder is en

daardoor klachten veroorzaakt. Deze directe terugkoppeling wordt door pensioenfondsen zeer gewaardeerd, omdat zij daarmee tijdig kunnen bijsturen en onnodige escalatie kunnen voorkomen. Dit blijkt ook uit het onderzoek onder pensioenfondsen.

## Staat u open voor suggesties vanuit GIP n.a.v. uw klachtenafhandeling?



# Financiële resultaten

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen is een privaatrechtelijke organisatie zonder winstoogmerk. GIP wordt bekostigd door de aangesloten pensioenfondsen. De begroting van GIP wordt gecontroleerd door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Jaarlijks legt GIP financiële verantwoording af met een verkorte jaarrekening als onderdeel van het jaarverslag.

## Staat van baten en lasten over 2025 (in €)

	Realisatie 2025	Begroting 2025
<b>Baten</b>		
Bijdragen	3.761.404	3.755.000
Interest en overige baten	31.161	-
<b>Som der baten</b>	<b>3.792.565</b>	<b>3.755.000</b>
<b>Lasten</b>		
Personeelskosten	1.592.206	2.440.000
Afschrijvingen	2.412	-
Bestuur	65.190	75.000
Ombudsman en Geschillencommissie	221.012	445.000
Communicatie	49.463	85.000
Automatisering en digitalisering	202.144	195.000
Facilitair	164.427	195.000
Overige stichtingskosten	154.562	320.000
	<b>2.451.416</b>	<b>3.755.000</b>
<b>Resultaat</b>	<b>1.341.149</b>	<b>-</b>
<b>Resultaatbestemming</b>		
Algemene reserve	<b>1.341.149</b>	<b>-</b>

# Balans over 2025

## Balans per 31 december 2025 (in €)

31 december 2025

### ACTIVA

#### Vaste activa

##### Materiële vaste activa

Huurdersinvesteringen	20.058
-----------------------	--------

##### Financiële vaste activa

Overige vorderingen	101.877
---------------------	---------

#### Vlottende activa

##### Vorderingen

Debiteuren	629.809
------------	---------

Overlopende activa	66.042
--------------------	--------

Liquide middelen	5.423.883
------------------	-----------

<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>6.241.669</b>
----------------------	------------------

### PASSIVA

#### Stichtingsvermogen

Continuïteitsreserve	400.000
----------------------	---------

Algemene reserve	1.963.749
------------------	-----------

	2.363.749
--	-----------

#### Kortlopende schulden

Crediteuren	3.422
-------------	-------

Belastingen en premies sociale verzekeringen	43.085
--	--------

Overlopende passiva	3.831.413
---------------------	-----------

	3.877.920
--	-----------

<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>6.241.669</b>
-----------------------	------------------

# Financiële resultaten

## Toelichting

Voor de begroting van GIP is het aantal geschillen een belangrijke factor, aangezien dit direct samenhangt met de benodigde personeelsinzet. Bij het opstellen van de begroting voor 2025 is uitgegaan van 800 te behandelen geschillen. In de praktijk bleken het er aanzienlijk minder, namelijk 461. Als gevolg hiervan zijn de gerealiseerde kosten in 2025 ruim onder de begroting gebleven.

### *Personeelskosten*

De personeelskosten van GIP hangen samen met het aantal behandelde geschillen. Zoals hierboven aangegeven lag dit aantal lager dan verwacht. Hierdoor zijn de personeelskosten duidelijk onder de begroting gebleven. Tegelijk is de organisatie van GIP licht gegroeid ten opzichte van 2024. Dit is gedaan om de doorlooptijden te verkorten en het aantal geschillen per secretaris te verlagen.

### *Bestuur, Ombudsman en Geschillencommissie*

Ook voor de geschillencommissie geldt dat zij minder geschillen hebben beslecht dan vooraf voorzien, waardoor de kosten lager uitvallen dan begroot. Ten opzichte van 2024 vonden er wel veel meer zittingen plaats.

### *Communicatie*

De kosten voor communicatie bestaan grotendeels uit het beheer van de website en de mijn-omgeving, inclusief aanpassingen om deze gebruiksvriendelijker, duidelijker en efficiënter te maken. Daarnaast meten we de klantwaardering van onze dienstverlening. De kosten zijn lager uitgevallen dan begroot.

### *Automatisering en digitalisering*

GIP maakt gebruik van een zaakstelsel inclusief diverse koppelingen. In de begroting zijn de licentiekosten opgenomen en is rekening gehouden met de benodigde doorontwikkeling om verdere efficiency voordelen te behalen. Dit is belangrijk voor GIP om hogere aantallen geschillen ook efficiënt en effectief te kunnen behandelen. In 2025 is hier iets meer in geïnvesteerd dan gebudgetteerd.

### *Facilitair*

De facilitaire kosten bestaan vooral uit de kosten voor huisvesting. De kosten vallen lager uit dan begroot omdat er geen sprake was van het verder opschalen van de GIP-organisatie.

### *Overige (stichtings)kosten*

De overige (stichtings)kosten bevatten met name de kosten die zijn begroot voor “betaling aan derden” en een post onvoorzien. Onder deze kosten vallen bijvoorbeeld advieskosten voor het inhuren van expertise door de geschillencommissie, accountantskosten, kosten voor een audit op het voldoen aan de GDPR, etc. De post onvoorzien is in het geheel niet aangesproken. Het overgebleven budget wordt toegevoegd aan de algemene reserve.

### *Vermogenspositie*

In 2025 heeft GIP € 1.341.149 overgehouden. Dit bedrag wordt toegevoegd aan de totale reserve. Dit bedrag kan worden aangewend voor een onverwacht hoge toename van het aantal geschillen of aangewend worden voor toekomstige begrotingen.



# Colofon

**Uitgave van**

Geschilleninstantie Pensioenfondsen  
Varrolaan 126  
3584 BW Utrecht  
030 202 91 47

**Vormgeving**

Presskit Media

**Fotografie**

Dennis van der Velden fotografie

**Datum**

April 2026

# GIP

Geschillen  
Instantie  
Pensioenfondsen

## Contact met GIP

 030 202 91 47

 [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl)