



# Jaarverslag 2023

## Ombudsman Pensioenen



## Inhoud

Voorwoord en kerncijfers Ombudsman Pensioenen	3
Aanbevelingen Ombudsman Pensioenen 2023	5
In het zonnetje: geslaagde voorbeelden van bemiddeling 2023	8
Adviezen van de Ombudsman Pensioenen 2023	9
Bemiddelingsgesprekken 2023	10
Voorbeeld klachten 2023	12
Monitoring aanbevelingen Ombudsman Pensioenen 2022	14
Toelichting op cijfers 2023	15
Bijlagen	19
Bijlage 1: Aantallen contacten vanaf de oprichting Ombudsman Pensioenen	19
Bijlage 2: Overzicht media-aandacht en presentaties 2023	19
Colofon	21



## Voorwoord en kerncijfers Ombudsman Pensioenen

Op 1 juli 2023 is de Wet toekomst pensioenen (Wtp) ingegaan. De transitie naar een nieuw stelsel is hiermee van start gegaan. Uiterlijk 1 januari 2027 moeten alle pensioenregelingen in Nederland aangepast zijn. Waarschijnlijk wordt dit uitgesteld naar 1 januari 2028. Als ombudsman volg ik deze ontwikkelingen met veel interesse.

2023 was voor de Ombudsman Pensioenen zelf ook een transitiejaar. Per 1 januari 2024 zijn de Ombudsman Pensioenen, de secretaris en de klachtenbehandelaar overgegaan van de SER naar de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). Deze overgang is inmiddels succesvol gerealiseerd. Omdat bij GIP meer medewerkers betrokken zijn bij het voorbereiden van bemiddelingen, komt dit de stabiliteit van de organisatie ten goede. In 2023 nam de Ombudsman Pensioenen meer klachten in behandeling dan in voorgaande jaren. De werkvoorraad nam hierdoor toe. Daarbij speelde de transitie ook een rol.

### Nieuwe regeling voor geschillenprocedures

Via de Wtp is nieuwe regelgeving van kracht geworden voor interne klachten- en geschillenprocedures voor pensioenuitvoerders. Tevens is wettelijk voorgeschreven dat er een externe geschilleninstantie moet komen die bindende uitspraken kan doen. Dit om de rechtspraak te ontzien. De bemiddelingsfunctie is niet hard wettelijk verankerd, maar wordt wel in de toelichtingen op de wet en in de lagere regelgeving beschreven als een waardevol onderdeel in het klachtenproces.

### Verschillende keuzes pensioenkoopels

Het Verbond van Verzekeraars heeft ervoor gekozen om geschilbeslechting onder te brengen bij Kifid. Een van de overwegingen hierbij was dat verzekeraars ook voor andere producten al met Kifid te maken hebben. De Pensioenfederatie was voorstander van het oprichten van een aparte

geschilleninstantie voor pensioenfondsen. Een van de argumenten hierbij was dat de arbeidsvoorwaarde pensioen - uitgevoerd door een pensioenfonds - een wezenlijk ander karakter en andere dynamiek heeft dan een financieel product in de zin van de Wft. Bij de inrichting van de stichting is onder meer gekeken naar de ziektekostenverzekeringssector. Binnen deze sector is SGKZ de erkende geschilleninstantie. Ook daar is sprake van een ombudsfunctie en een geschillencommissie. Op 28 december 2023 heeft de minister de stichting Geschilleninstantie Pensioenfondsen aangewezen als erkende geschilleninstantie voor pensioenfondsen.

### Belangrijkste aanbevelingen 2023

Zoals ieder jaar doe ik via het jaarverslag een aantal aanbevelingen aan de pensioensector. Met als doel om toekomstige klachten over deze onderwerpen zoveel mogelijk te voorkomen. In dit jaarverslag gaan mijn aanbevelingen over:

- Aandacht voor indexatie bij gesloten verzekerde middelloonregelingen
- Reduceren rente-effecten bij ingang of afkoop pensioen
- Oplossing zoeken voor zieke medewerkers die onterecht in de WW komen

### Vooruitblik 2024: Bemiddeling binnen de Geschilleninstantie Pensioenfondsen

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen zet bij binnenkomende geschillen standaard in op bemiddeling. Alleen als bemiddeling niet lukt, of de deelnemer niet openstaat voor bemiddeling, wordt er direct gekozen voor beslechting. Hiermee heeft de Ombudsman Pensioenen een trechterfunctie richting geschilbeslechting. Als bemiddeling niet succesvol is, of iemand niet openstaat voor bemiddeling is beslechting uiteraard ook een goede optie.

In het kader van een heldere, efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening, ben ik blij dat “bemiddelen” en “beslechten” binnen GIP dicht bij elkaar zitten. De onafhankelijke ombudsmanfunctie moet daarbij wel zichtbaar blijven en zelfstandig kunnen opereren. Ik heb er vertrouwen in dat dit goed gebeurt. Als ombudsman zal ik ook mijn signalerende functie naar pensioenfondsen en de pensioensector blijven invullen.



Wat ook niet verandert, is de bemiddelende rol die de ombudsman speelt als een deelnemer tussen de wal en het schip dreigt te vallen. Er zit regelmatig spanning tussen het “juridische gelijk” op basis van het pensioenreglement en de “menselijke maat”. De uitkomst van “het recht” is hierdoor niet in alle situaties rechtvaardig. Daar maak ik me ook in 2024 hard voor.

### Tot slot

Dit is het laatste jaarverslag van de Ombudsman Pensioenen. Volgend jaar rapporteer ik als onderdeel van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Ik wil de medewerkers van de Ombudsman Pensioenen hartelijk danken voor hun inzet in 2023. Ook gaat mijn dank uit naar de medewerkers van de Sociaal-Economische Raad. We hebben de afgelopen 9 jaar altijd kunnen rekenen op jullie gastvrijheid, inzet en (facilitaire) ondersteuning. Zonder jullie hulp hadden we onze rol nooit zo goed in kunnen vullen. Tot slot wil ik Joop Rietmulder en Wijnanda Rutten hartelijk danken voor hun zeer waardevolle inzet als leden van de klankbordcommissie. Dank!

Jeroen Steenvoorden  
Ombudsman Pensioenen

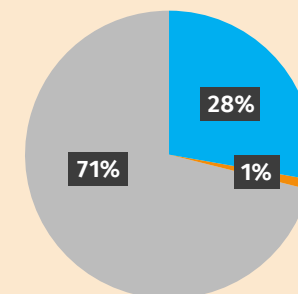
### Kerncijfers Ombudsman Pensioenen

	2023	2022	Vershil
Ontvangen klachten en informatieverzoeken	931	1030	-10%
Klachten in behandeling	171	114	+50%
Uitgebrachte adviezen	2	5	-60%
Georganiseerde bemiddelingsgesprekken	14	4	+250%

### Bemiddeling in 2023

#### Bemiddeling

- Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen zijn partijen tot een gezamenlijke oplossing gekomen.
- De Ombudsman Pensioenen heeft bemiddeld, maar de aangereikte oplossing is uiteindelijk niet opgevolgd.
- De zaak is in behandeling genomen, maar gedurende de behandeling constateerde de ombudsman dat er geen ruimte was om via bemiddeling tot een oplossing te komen. Bijvoorbeeld omdat de pensioenuitvoerder de klacht al goed afgehandeld had.





## Aanbevelingen Ombudsman Pensioenen 2023

**Aanbeveling 1: ‘Verzekeraars, ga in gesprek met werkgevers om de kans op indexatie binnen gesloten verzekerde middelloonregelingen te verhogen. De inflatie tast de koopkracht van deze pensioenen sterk aan.’**

### Situatie

De Ombudsman Pensioen ontving meerdere klachten van deelnemers bij verzekeraars die de koopkracht van hun pensioen sterk zien teruglopen door de stijgende inflatie, maar niet meer geïndexeerd worden.

### Oorzaak

De laatste decennia hebben veel werkgevers hun verzekerde middelloonregeling beëindigd en zijn ze overgestapt op een beschikbare premieregeling. Dit deden ze omdat de kosten van de middelloonregeling te hard stegen door de gedaalde rente. Bij deze bezuinigingsmaatregel is vaak onvoldoende stilgestaan bij de financiële consequenties die deze overstap heeft voor werknemers. Hun oude rechten blijven achter in het gesloten contract. Vaak met minder kans op indexatie. Dit heeft een aantal redenen:

- Het indexatiedepot loopt leeg omdat het niet meer wordt aangevuld met zogenaamde rentestandkortingen over de nieuwe pensioenopbouw.
- Werkgevers willen niet betalen voor de voorwaardelijke indexatie van de opgebouwde rechten in de gesloten middelloonregeling.
- Omdat werkgevers in een gesloten pensioencontract doorgaans niet meer bijdragen aan de kosten is er regelmatig afgesproken dat extra kosten ten laste van het rendement worden gebracht. Hierdoor neemt de potentiële indexatie capaciteit voor de deelnemers af.
- In het verleden zijn werkgevers soms met een verzekeraar contractueel overeengekomen dat een winstdelingsregeling eindigt als er meerdere jaren (bijvoorbeeld drie jaar) sprake was van verlies. Door het beëindigen van een winstdelingsregeling verdwijnt al het toekomstige indexatieperspectief.

- Verzekeraars draaien het beëindigen van een winstdelingsregeling niet terug. Ook niet als de rente weer fors gestegen is en de verliezen op enig moment in de toekomst weer zijn terugverdiend.

Over het beëindigen van de winstdelingsregeling heb ik in 2022/2023 overleg gevoerd met het Verbond van Verzekeraars. Contractueel is de beëindiging weliswaar afgesproken met de betrokken werkgevers, maar ik vraag me wel af of dit maatschappelijk wenselijk en evenwichtig is. De verzekeraars geven aan dat ze bestaande contracten niet willen wijzigen.

### Gevoerde rechtszaken

Uit een aantal recent gevoerde rechtszaken komt naar voren dat werkgevers vanuit goed werkgeverschap en vanuit hun zorgplicht meer aandacht hadden moeten besteden aan de indexatiecapaciteit bij het beëindigen van de oude regeling. Zeker als er geen enkele vorm van compensatie is gegeven voor de verminderde kans op indexatie. Dit blijkt onder andere uit een uitspraak van de Hoge Raad in september 2023 tegen de werkgever John Crane.

### Aanbeveling Ombudsman Pensioenen aan verzekeraars

- Zoek actief contact met werkgevers en hun adviseurs om de indexatie van opgebouwde rechten in een gesloten pensioenregeling te bespreken.
- Ga hierbij verder dan het versturen van een enkele brief.
- Heroverweeg eventuele beëindiging van de winstdelingsregeling.

**Aanbeveling 2: ‘Reduceer de rente-effecten bij ingang of afkoop van pensioen. De huidige gang van zaken zet mensen op het verkeerde been.’**

### Situatie

De Ombudsman Pensioenen ontving meerdere klachten van deelnemers die een lager pensioenbedrag ontvingen dan eerder in brieven en/of in de pensioenplanner aan hen was gecommuniceerd. Het afkoopbedrag of het vervroegde pensioen viel soms wel 20% lager uit.





### Oorzaak

De rente is in 2022 uitzonderlijk hard gestegen van iets boven de 0% naar iets onder de 3%. Pensioenuitvoerders hebben in 2022 brieven verstuurd over afkoop en vroegpensioen met daarin bedragen die waren gebaseerd op de rente van eind 2021. Terwijl de uiteindelijke overgemaakte bedragen waren gebaseerd op de rente van eind 2022. Een aantal pensioenuitvoerders gebruikte daarbij wel een generieke disclaimer, maar slechts enkele pensioenuitvoerders ging in op de recente renteontwikkelingen.

### Houding pensioenuitvoerders

Meerdere pensioenuitvoerders hebben hun excuses aangeboden voor de tekortschietende communicatie. Tevens boden zij aan om de afkoop of de vervroegde pensionering terug te draaien. Een oplossing waar veel deelnemers uiteindelijk niet voor hebben gekozen. Enkele pensioenuitvoerders hebben alsnog het eerder gecommuniceerde hogere bedrag betaald.

### Aanbeveling Ombudsman aan pensioenuitvoerders

- Besteed extra aandacht in de communicatie aan actuele risico's
- Zorg voor duidelijke communicatie over de effecten van een rentewijziging bij afkoop of eerder/later met pensioen gaan.
- Onderzoek de mogelijkheid om, net zoals bij hypotheekoffertes, de rente/afkoopfactoren voor een aantal maanden vast te zetten. Als we ervan uitgaan dat we de rente niet kunnen voorspellen, leidt dit vooraf niet tot winsten of verliezen.
- Onderzoek of het mogelijk is om niet het hele effect van een rentewijziging door te rekenen naar de deelnemer. Bijvoorbeeld door de mate van renteafdekking te betrekken in de berekening.
- Overweeg een andere manier of een andere frequentie voor het vaststellen van flex- en afkoopfactoren.

### Aanbeveling 3: 'Voorkom dat zieke werknemers onterecht in de WW komen. Dit heeft grote gevolgen voor de pensioenopbouw.'

#### Situatie

De Ombudsman Pensioenen ontving meerdere klachten van deelnemers die aangaven dat ze al ziek waren voordat ze uit dienst traden, maar waar de arbeidsrelatie is beëindigd via ontslag. Dit is opmerkelijk, omdat je zieke werknemers niet mag ontslaan. Gebeurt dit toch, dan kan dit grote gevolgen hebben voor de pensioenopbouw.

#### Zo hoort het te gaan

Een deelnemer bouwt in de meeste gevallen de eerste twee jaar dat hij ziek is 100% pensioen op. Ook als het salaris eventueel lager wordt. Na 2 jaar ziekte kijkt het UWV naar het arbeidsongeschiktheidspercentage. Als een werknemer 35% of meer arbeidsongeschikt is, ontvangt hij van het UWV een WIA-uitkering. Als een deelnemer recht heeft op WIA, is er soms ook recht op arbeidsongeschiktheidspensioen. Dit is een aanvulling op de WIA-uitkering. Vaak heeft de deelnemer ook recht op premievrije pensioenopbouw.

#### Maar zo gaat het soms

Een deelnemer is ziek maar accepteert gedurende de ziekteperiode een ontslaguitkering van zijn werkgever met daarbij soms een (formele) betermelding. Bijvoorbeeld omdat hij hoopt snel weer beter te zijn en hierna een nieuwe start te kunnen maken bij een andere werkgever. Soms ervaren werknemers ook veel druk vanuit de werkgever om akkoord te gaan met de ontslaguitkering. Deze werknemers realiseren zich op dat moment niet dat het minder functioneren of de moeizame re-integratie wordt veroorzaakt door een onderliggende sluipende ziekte of door andere chronische klachten. Als zij vervolgens ziek worden nadat ze in de WW zitten, worden ze ziekgemeld door het UWV en vervolgens belanden ze dan alsnog in de WIA. Deze deelnemers ontvangen dan van de pensioenuitvoerder geen aanvullend arbeidsongeschiktheidspensioen en geen premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid. Hierdoor is hun pensioeninkomen veel lager en als zij overlijden is hun partnerpensioen ook lager.



### Houding pensioenuitvoerders

Hoewel werkgevers in dit soort gevallen in de regel niet wijzen op de gevolgen voor de pensioenopbouw, stellen pensioenuitvoerders die hier klachten over krijgen, zich soms strikt juridisch op. Ze gaan niet in gesprek met de werkgever om te wijzen op de pensioenconsequenties voor de werknemer, maar wijzen enkel naar het reglement en roepen dat compensatie ten koste gaat van de solidariteit. Dit laatste zie ik anders. Door deelnemers op deze manier te duperen, profiteert de collectiviteit nu ten onrechte.

Gelukkig zijn er dit jaar ook voorbeelden geweest waarin pensioenfondsen alsnog rechten hebben toegekend. Bijvoorbeeld omdat bekend was dat er sprake was van een sluipende ziekte of, omdat er via een nieuwe medische keuring (second opinion) werd vastgesteld dat de ziekte zich al openbaarde tijdens het actieve dienstverband. Helaas zijn er ook pensioenfondsen die deze menselijke maat niet willen toepassen.

Mogelijk wordt dit effect helaas mede veroorzaakt door overheidsbeleid. Grotere werkgevers moeten bijvoorbeeld een hogere gedifferentieerde WGA-premie betalen als de instroom van arbeidsongeschikten hoger is. In 2024 is het verschil tussen de maximumpremie en minimumpremie 2,89 %. Dit creëert een onwenselijke incentive bij werkgevers om zieke werknemers beter te melden voor zij uit dienst gaan.

### Aanbevelingen Ombudsman aan pensioenuitvoerders

- Ga proactief in gesprek met werkgevers over dit onderwerp
- Verbeter de voorlichting over de risico's van ziek uit dienst gaan
- Aarzel niet om in schrijnende situaties de hardheidsclausule toe te passen. Een arbeidsongeschikte ex-deelnemer heeft vaak geen enkel handelingsperspectief meer.

### Oproep: wijs deelnemers op de regeling aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Om de bestaanszekerheid van financieel kwetsbare ouderen te vergroten, bestaat de regeling aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO).

Als een AOW-gerechtigde geen volledige AOW krijgt, kan dit – onder voorwaarden - aangevuld worden tot het bestaansminimum. Dit is met name het geval bij migranten die niet altijd in Nederland hebben gewoond en daardoor geen volledige AOW ontvangen. Als ze daarnaast een relatief laag aanvullend pensioen ontvangen, is dit een signaal dat ze mogelijk recht hebben op een AIO-uitkering.

Uit het rapport 'Met te weinig genoegen nemen' van de Nationale Ombudsman blijkt dat veel mensen die recht hebben op een AIO-uitkering hier geen gebruik van maken. Een belangrijke reden hiervoor is de onbekendheid met deze regeling.

Mijn oproep aan de pensioensector is daarom: wijs deelnemers die mogelijk in aanmerking komen voor een AIO-uitkering actief op het bestaan hiervan op het moment dat zij hun pensioen aanvragen of gebruik maken van de pensioenplanner. Dit past naar mijn idee bij goede keuzebegeleiding.

Goed om te weten: op [mijnpensioenoverzicht.nl](https://mijnpensioenoverzicht.nl) verschijnt een pop-up scherm wanneer iemand inlogt met een onvolledige AOW die samen met zijn of haar aanvullende pensioeninkomen lager is dan het bestaansminimum. Op dit pop-up scherm wordt ook gewezen op het bestaan van de AIO-uitkering.

Geboorteland	Gemiddeld percentage van AOW	Percentage met aanvullend pensioen	Percentage met buitenlandse inkomsten	Totaal maand-inkomen (excl. inkomen uit werk + AIO)
Nederland	99%	78%	2%	€ 2.032
Marokko	80%	56%	1%	€ 1.205
Turkije	77%	59%	2%	€ 1.112

Bron: CBS 2020



## In het zonnetje: geslaagde voorbeelden van bemiddeling 2023

### Pensioenfonds PME past coulance toe bij arbeidsongeschiktheid

Na bemiddeling door de ombudsman besloot PME in tweegevallen alsnog premievrije voortzetting bij arbeidsongeschiktheid toe te kennen.

In het eerste geval kwam het fonds tot deze nieuwe conclusie nadat bleek dat de informatie die destijds (25 jaar geleden) verstrekt was bij het einde van het dienstverband niet duidelijk genoeg was over de concrete stappen die genomen moesten worden om de aanvraag voor premievrije voortzetting te doen. In de brief stond wel wat er werd verwacht als de deelnemer op het moment van einde dienstverband al arbeidsongeschikt was, maar niet wat er mogelijk was als de deelnemer ziek was. Het eventuele recht op premievrije voortzetting was volgens het fonds in deze specifieke situatie daardoor niet voldoende kenbaar voor de klager, die ziek was op het moment dat zijn dienstverband eindigde.

Het tweede geval betrof een deelnemer bij wie zich een chronische ziekte openbaarde tijdens zijn dienstverband voor bepaalde tijd. Omdat hij er alles aan wilde doen om niet uit te vallen uit het arbeidsproces meldde hij zich niet ziek. Kort na einde van zijn dienstverband verergerde zijn situatie plotseling, waardoor hij in de WAO terechtkwam. Omdat hij niet uit actief dienstverband arbeidsongeschikt werd, vond het fonds eerst dat hij niet in aanmerking kwam voor premievrije voortzetting. De ombudsman vond dat hij daarmee min of meer gestraft werd voor de goede bedoelingen waarmee hij zich niet ziekmeldde. Het pensioenfonds besloot daarin in mee te gaan.

In deze twee zaken heeft PME laten zien dat het fonds zich realiseert dat een strikte toepassing van de regels uit het pensioenreglement soms tot schrijnende situaties leidt. PME heeft daaraan de conclusie verbonden dat deze twee deelnemers niet de dupe mochten worden van deze te strenge regels.

Het menselijke aspect won het van de regels. De ombudsman vindt dit getuigen van lef en is van mening dat deze open houding navolging verdient.

In geval van arbeidsongeschiktheid is het van groot belang dat de informatie die verstrekt wordt duidelijk en volledig is. Keuzemogelijkheden en de (mogelijke) gevolgen van die keuzes moeten helder zijn. Als dit in de communicatie niet goed gaat, is het niet reëel om van iemand zonder pensioen kennis te verwachten dat hij zelf op onderzoek uitgaat. Dit geldt zeker ook op het moment dat iemand arbeidsongeschikt raakt. Op zo'n moment komt er heel veel op iemand af. Pensioen staat dan niet altijd bovenaan het prioriteitenlijstje. Door de omstandigheden van een geval in samenhang mee te wegen, kan de beoordeling anders uitpakken dan puur op grond van alleen het reglement.

### Verzekeraar past menselijke maat toe

Bij de Ombudsman Pensioenen kwam een klacht binnen over partnerpensioen. De partner van de klager, waarmee hij een ongehuwd samenwoonde, had jarenlang te horen gekregen dat zij recht had op partnerpensioen. Ook was haar meegedeeld dat het partnerpensioen hoger zou zijn als de partners zouden trouwen. Nadat ze getrouwd waren, bleek er echter helemaal geen recht te zijn op partnerpensioen. De verzekeraar gaf toe dat de communicatie ernstig tekort was geschoten en toonde er begrip voor dat de partners daarover onthutst waren. Ter compensatie bood de verzekeraar een eenmalig bedrag. De klager vond dit te laag.

Na bemiddeling van de ombudsman is dit bedrag aanzienlijk verhoogd. Tijdens de afronding daarvan liet de partner de ombudsman weten dat haar man ernstig ziek was en dat haast geboden was. Daarop besloot de verzekeraar na heroverweging alsnog het hele partnerpensioen toe te kennen.

Het eerste aanbod vond de ombudsman op zich ook al een mooi gebaar, maar toen de klager terminaal ziek bleek, woog de verzekeraar de onjuiste communicatie nog zwaarder. Op zeer korte termijn werd toen besloten een verhoogd financieel gebaar te maken. Dit besluit vindt de ombudsman een goed voorbeeld van toepassen van de menselijke maat. Hij roept de sector dan ook op om dit voorbeeld navolging te geven.





## Adviezen van de Ombudsman Pensioenen 2023

Bij bemiddeling kan het voorkomen dat een pensioenuitvoerder niet openstaat voor de oplossing die de ombudsman aandraagt. In bijzondere gevallen kan de ombudsman in dit soort gevallen besluiten om een advies uit te brengen aan de betreffende pensioenuitvoerder. Dit advies dient in beginsel uitgevoerd te worden door de pensioenuitvoerder, tenzij deze zwaarwegende argumenten heeft om dit niet te doen. In 2023 zijn er twee adviezen door de ombudsman uitgebracht. Het eerste is overgenomen door het betreffende pensioenfonds, het tweede advies niet.

### Advies 1: Onduidelijke effecten van loonheffingskorting in de pensioenplanner

Situatie: Het betreffende pensioenfonds bood via de pensioenplanner standaard de mogelijkheid van een gelijkblijvende netto-uitkering aan als de deelnemer voor zijn AOW-leeftijd al zijn pensioen in wilde laten gaan. De indiener van de klacht (hierna de klager) heeft bij ingang van zijn pensioen voor deze optie gekozen. Hierdoor ontstond er een variatie in de hoogte van het bruto pensioen voor en na zijn AOW-datum. Na ingang van zijn AOW bleek echter het totale netto-inkomen levenslang ongeveer 200 euro per maand lager te zijn dan voor de AOW-datum.

Inzet ombudsman: In reactie op het bezwaar van de klager ging het fonds in het geheel niet in op de vraag wat de oorzaak was of zou kunnen zijn dat het netto pensioen na AOW lager was dan daarvoor. Ook op vragen van de ombudsman over dit onderwerp ging het fonds niet in. De ombudsman is van mening dat de manier waarop de klacht inhoudelijk behandeld is door het fonds onderdeel is van het probleem.

De kern van het probleem was dat er bij de keuze in de planner voor niet toepassen van loonheffingskorting door het pensioenfonds gerekend werd met

een netto AOW-bedrag waarop wel loonheffingskorting was toegepast. Het pensioenfonds vermeldde dit echter niet. Nadat de ombudsman daar expliciet om heeft gevraagd, volgde uiteindelijk de erkenning dat de planner die klager gebruikte niet duidelijk genoeg was. Het pensioenfonds bood daarvoor excuses aan, overigens meteen gevolgd door de uitspraak dat klager dit zelf had kunnen weten.

Inzet ombudsman: De ombudsman was van mening dat de inhoudelijke behandeling van de klacht geen recht deed aan de begrijpelijke teleurstelling van de klager die werd geconfronteerd met een levenslang lager pensioen dan verwacht. Indien het fonds wel direct adequaat op de klacht had gehandeld, was het logisch geweest dat de klager een gewenningscompensatie had gekregen om geleidelijk te wennen aan de lagere pensioenuitkering - in lijn met de suggesties in het servicedocument 'Herzien van pensioenen' van de Pensioenfederatie. Nu dit niet meer mogelijk was, adviseerde de ombudsman een coulancebetaling die enerzijds gebaseerd was op de 'gemiste' gewenningsuitkering plus wettelijke rente. Anderzijds was het ook redelijk om de fiscale schade te vergoeden die samenhangt met de andere variatie van het inkomen voor en na de AOW-leeftijd alsmede de fiscale schade die het gevolg is van de nabetaling.

Opvolging advies: Het fonds stemde in met het advies van de ombudsman en bood klager een eenmalige betaling aan omdat klager vóór de AOW-leeftijd meer belasting moest betalen dan daarna. Ook heeft het pensioenfonds toegezegd de pensioenplanner aan te passen.

### Advies 2: Geen premievrije voortzetting bij arbeidsongeschiktheid

Situatie: de indiener van de klacht (hierna de klager) is vanuit de WW als volledig arbeidsongeschikte in de WIA terechtgekomen. Ze was van mening dat ze ziek was op het moment van uitdiensttreding bij haar werkgever en ze vroeg daarom premievrije voortzetting van haar pensioenopbouw aan bij haar ondernemingspensioenfonds. Het fonds weigerde dit omdat de ziekmelding door het UWV gedaan was na haar uitdiensttreding en het fonds zich uitsluitend baseert op de UWV-gegevens.



Inzet ombudsman: De klager was al lange tijd ziek. Wat de zaak ingewikkeld maakte, was, dat tijdens de ziekte van de klager haar functie is vervallen door een reorganisatie. Haar ontslagdatum is gelijk aan de datum waarop haar bedrijfsonderdeel is overgenomen. De klager voelde zich onder druk gezet door de HR-afdeling en de bedrijfsarts om geleidelijk aan te re-integreren. Dat gebeurde echter alleen op papier. Ze bleef gewoon ziek thuis. Na beëindiging van de arbeidsovereenkomst kwam de klager in de WW en werd ze door het UWV opgeroepen voor een eerste gesprek. Ze werd per direct ziek gemeld en uiteindelijk belandde ze in de WIA.

In de kern was dit een probleem tussen klager en haar voormalig werkgever. Dat voerde het pensioenfonds ook aan en in eerste instantie vond de ombudsman dat logisch. Omdat klager echter informatie aanleverde die niet in lijn lag met de gegevens van het UWV, vond de ombudsman dat het pensioenfonds een morele onderzoeksplicht had om vast te stellen of de uitdiensttredingsmelding wel correct is geweest. Dit weigerde het fonds te doen. Het fonds stelde zich daarbij erg formeel-juridisch op, zonder oog te hebben voor de menselijke maat. Ook weigerde het fonds de rapportage van de bedrijfsarts mee te wegen in haar oordeel. Het fonds had ook geen behoefte aan een medische second opinion om te onderzoeken of de klager al ziek was voor en tijdens de uitdiensttreding.

De klager heeft zich wel laten bijstaan door een rechtsbijstandsverzekeraar, maar deze heeft zich volgens de klager alleen beziggehouden met de toets of de beëindigingsvergoeding in lijn was met het bestaande sociaal plan. De ombudsman adviseerde het fonds om op basis van de hardheidsclausule een gedeeltelijke premievrijstelling toe te kennen.

Opvolging advies: Het pensioenfonds heeft dit advies in 2024 naast zich neergelegd.

## Bemiddelingsgesprekken 2023

In 2022 en 2023 hebben we gezien dat bemiddelingsgesprekken vaak bijdragen aan een positief bemiddelingsresultaat. Daarom wordt dit middel steeds vaker ingezet.

### De aard van een bemiddelingsgesprek

Artikel 4 lid 8 van het Reglement geeft de ombudsman de mogelijkheid om een bemiddelingsbijeenkomst te organiseren. Tijdens deze bijeenkomst gaat de ombudsman met beide partijen in gesprek. De gesprekken die gevoerd worden, zijn vormvrij en laagdrempelig. Beide partijen krijgen de kans om te vertellen hoe ze de situatie zien. Ook wordt hen gevraagd om op elkaars standpunten te reageren. Het doel van het gesprek is het nader verkennen van het vraagstuk en vervolgens te komen tot een oplossing die voor beide partijen acceptabel is.

### Bemiddelingsgesprekken ook aan het begin van een traject

Tot 2023 werden bemiddelingsgesprekken alleen gevoerd als (schriftelijke) bemiddeling onvoldoende resultaat opleverde. In 2023 is ervoor gekozen om de gesprekken ook al te voeren aan het begin van een bemiddelingstraject, als dit naar inschatting van de ombudsman de kans op een sneller resultaat ten goede kwam.

### Veertien gesprekken gevoerd

In 2023 heeft de ombudsman veertien bemiddelingsbijeenkomsten georganiseerd. In alle gevallen betrof dit een fysieke bijeenkomst in het SER-gebouw. De pensioenuitvoerder was in dertien gevallen een pensioenfonds en in het laatste geval een premiepensioeninstelling. In vier gevallen is de bijeenkomst aan het begin van de bemiddeling ingezet.

### De bemiddelingsgesprekken hebben vaak resultaat

Geslaagde bemiddeling	8
Geen geslaagde bemiddeling	2
Nog in behandeling	4

### Uiteenlopende gespreksonderwerpen

De bemiddelingsgesprekken gingen onder meer over de volgende zaken:

- Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid. De pensioenuitvoerder heeft op basis van de bemiddeling besloten op grond van de hardheidsclausule dit pensioen toe te kennen.
- Compensatie voor gemist beleggingsrendement. Door bemiddeling zijn partijen tot een compromis gekomen.
- Wel of geen wettelijke rente over een nabetaling van pensioen. Bij dit gesprek kwam de klager niet opdagen. De klacht is verder schriftelijk behandeld. Uiteindelijk heeft de klager de wettelijke rente ontvangen.
- Premievrijstelling en arbeidsongeschikt. Deze bijeenkomst ging niet door omdat het bestuur van het pensioenfonds bij de voorbereiding zelf tot de conclusie kwam dat het rechtvaardig was dat de deelnemer premievrijstelling en arbeidsongeschiktheidspensioen zou ontvangen.
- Discussie over de werkingssfeer. Het latende pensioenfonds dekte het uitlooperisico niet (in strijd met het convenant) en het ontvangende pensioenfonds dekte het inlooperisico niet. Deze bijeenkomst hoefde niet door te gaan omdat de betrokken pensioenfondsen en de werkgever voor de bijeenkomst samen een oplossing hebben gevonden voor het probleem van de klager.
- Gemiste indexaties bij een ondernemingspensioenfonds, waarbij de klager aangaf dat dit onder andere kwam doordat het bestuur te weinig zorg heeft gedragen voor een gedegen financiering door de sponsor bij een aantal wijzigingen. De klager had twijfels of de governance wel voldoende onafhankelijk was. Naar aanleiding van de informatie die verstrekt is na de bijeenkomst zijn aanvullende vragen gesteld aan het pensioenfonds.
- Een casus betrof een deelnemer met meerdere langlopende klachten over het pensioenfonds. Het pensioenfonds heeft uit oogpunt van coulance een hoog/laag-constructie toegepast die niet in het pensioenreglement stond beschreven. Dit in het belang van de deelnemer. Andere klachten lopen nog, waaronder gemist beleggingsrendement. De aangeboden vergoeding door het pensioenfonds staat nog ter discussie.

- Arbeidsongeschiktheid en premievrije opbouw. Een arbeidsongeschikte deelnemer waarvan de verdere premievrije opbouw volledig was gestopt omdat hij geen middelen had om de later ingevoerde eigen bijdrage te betalen. Deze zaak loopt nog.
- Scheiding en uitruil van pensioen. In het kader van een scheiding was afgesproken dat er ouderdomspensioen zou worden uitgeruild naar een hoger partnerpensioen. Hiervoor waren al offertes uitgebracht. Door een samenloop van omstandigheden en onduidelijke communicatie vanuit het pensioenfonds was de uitkering van het hogere niet uitgeruilde ouderdomspensioen al ingegaan. De pensioenuitvoerder weigerde aanvankelijk dit terug te draaien. Na de bemiddelingsbijeenkomst hebben ze dit alsnog gedaan.
- In twee gevallen is de bijeenkomst niet doorgegaan wegens ziekte van de klager. Een van deze zaken is vervolgens ingetrokken door de klager omdat hij te ziek was om het proces te doorlopen. Het betrof een premievrijstelling die alleen gedekt was als de klager nog werkzaam was in de branche direct voordat hij de WIA inging. Met dit fonds heeft later nog wel een algemeen gesprek plaatsgevonden over hun beleid bij premievrijstelling. In de andere zaak zal de bemiddelingsbijeenkomst plaatsvinden in 2024.







## Voorbeeld klachten 2023

Om een indruk te geven van het type klachten dat de Ombudsman Pensioenen ontvangt, is hieronder een selectie opgenomen.

### **Klacht 1: Wezenpensioen later in laten gaan vanwege studie niet toegestaan**

Na het overlijden van een deelnemer in de zomer vroeg zijn weduwe om uitsluitel over de voorwaarden voor wezenpensioen voor haar kinderen als zij niet meteen zouden gaan studeren, maar een jaar later. Het pensioenfonds antwoordde na ruim een half jaar dat de kinderen alleen recht op wezenpensioen hadden als ze zich aan het begin van dat studiejaar zouden hebben ingeschreven. De reden die het fonds daarvoor opgaf, was, dat het fiscaal niet toegestaan is een wezenpensioen later te laten ingaan.

Bereikte oplossing: Op vragen van de ombudsman meldde de Belastingdienst dat dit inderdaad zo is, maar dat er geen fiscale belemmeringen zijn om een niet-studerend kind een wezenpensioen toe te kennen. Na bemiddeling door de ombudsman heeft het pensioenfonds uit oogpunt van hardheid besloten de kinderen met terugwerkende kracht wezenpensioen toe te kennen over het lopende studiejaar, ook al studeerden ze toen niet en stelt het pensioenreglement dat wel als voorwaarde.

### **Klacht 2: Afkoopbedrag veel lager dan in aanbiedingsbrief**

Situatie: Een deelnemer kreeg in oktober 2022 een brief van haar pensioenfonds waarin werd aangekondigd dat haar pensioen zou worden afgekocht omdat het onder de afkoopgrens lag. De deelnemer ondertekende het formulier en kreeg in maart 2023 het afkoopbedrag bijgeschreven. Het bedrag bleek ruim 17,5% lager dan in de brief van oktober stond. Toen de deelnemer daarover klaagde, gaf het fonds als reden dat de afkoopfactoren waren gewijzigd in verband met de sterk gestegen rente in 2022.

Bereikte oplossing: De ombudsman begrijpt dat de factoren lager werden door een stijgende rente en dat 2022 een bijzonder jaar was, maar dat was in oktober ook al bekend. De brieven die gestuurd werden, waren standaardbrieven, die

niet ingingen op de bijzondere omstandigheden. Daarmee miste de deelnemer informatie om een weloverwogen keuze te kunnen maken voor wel of niet afkopen. Na bemiddeling heeft het fonds de deelnemer het bedrag dat in oktober 2022 werd genoemd alsnog uitgekeerd.

### **Klacht 3: Fonds reageert niet op klacht**

Situatie: Het Reglement Ombudsman Pensioenen biedt de mogelijkheid een klacht in behandeling te nemen als het pensioenfonds niet of veel te laat reageert op een klacht. In 2023 heeft de ombudsman voor het eerst gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De klacht had betrekking op een fictieve indienstredingsdatum in de administratie. Doordat deze niet juist was, kwam de deelnemer volgens het fonds niet in aanmerking voor een aanvullende regeling voor zijn partner (samenvallende diensttijd). Op een klacht hierover kreeg de deelnemer geen enkele respons.

Bereikte oplossing: Na tussenkomst van de ombudsman kwam er beweging in de zaak. De deelnemer heeft uiteindelijk in zijn administratie een aanvullend bewijsstuk gevonden waarmee het fonds bereid was de fout te herstellen. De ombudsman heeft het fonds opgeroepen om eerder te reageren op klachten en te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de data van het fonds te verrijken met feitelijke indienstredingsdata.

### **Klacht 4: Onterechte betaling moet jaar later bruto worden terugbetaald**

Situatie: Het pensioenfonds deed een foutieve nabetaling in november 2022. De deelnemer ontving een nettobedrag. Toen de fout was ontdekt, was het inmiddels 2023. Het pensioenfonds verwachtte een bruto terugbetaling omdat het over het vorige jaar ging. De deelnemer klaagde bij de Ombudsman Pensioenen dat hij de fiscale verrekening zelf moest regelen met de Belastingdienst.

Bereikte oplossing: Na bemiddeling door de ombudsman heeft het pensioenfonds de situatie afgestemd met de Belastingdienst. Als er sprake is van terugbetaling binnen 'een redelijke termijn' kan de jaaropgave worden gecorrigeerd. Dat is gedaan, waarna de resterende netto vordering is verrekend

met de toekomstige pensioenuitkeringen. De geboden oplossing is maatwerk, waarmee het pensioenfonds heeft laten zien mee te willen werken aan een redelijke oplossing.

#### **Klacht 5: Omzetten kapitaal in uitkering kan alleen in combinatie**

Situatie: Klager kreeg van zijn pensioenverzekeraar een offerte voor het omzetten van zijn pensioenkapitaal in een jaarlijkse uitkering. Nadat hij deze had geaccepteerd, werden al zijn polissen omgezet in een uitkering. Daarbij bleek dat de bedragen in de offerte betrekking hadden op slechts één polis. De verzekeraar liet weten dat de polissen alleen in combinatie gemuteerd konden worden. Als de klager dit vooraf had geweten, had hij een andere keuze gemaakt.

Bereikte oplossing: Na bemiddeling door de ombudsman bood de verzekeraar aan de pensioeningang van de polissen die niet op de offerte vermeld stonden terug te draaien en een tijdelijke dekking voor partnerpensioen te herstellen. Klager bereikte daarmee het pensioen waarvoor hij de offerte had gekregen.

#### **Klacht 6: Aanvraag premievrije voortzetting verloopt niet goed**

Situatie: Klager werd in 2002 arbeidsongeschikt. Op dat moment werd zij niet duidelijk geïnformeerd over de mogelijkheid om premievrije voortzetting aan te vragen voor haar pensioenopbouw. Dit heeft ze dan ook niet gedaan. Haar werkgever informeerde het fonds echter wel in 2002 over de situatie. Maar met de bijlage van deze aanvraag ging ergens iets mis. Het fonds was van mening dat de werkgever niet afdoende aangetoond heeft dat de aanvraag daadwerkelijk verstuurd is en kende geen premievrije voortzetting toe.

Bereikte oplossing: Na bemiddeling door de ombudsman bleek dat de bijlagen bij de brief van de werkgever niet goed zijn geïnterpreteerd door het pensioenfonds. Nadat de ombudsman het fonds hierop wees, erkende het fonds dat de aanvraag tijdig gedaan is en werd met terugwerkende kracht tot 2002 de premievrije voortzetting alsnog toegekend.

#### **Klacht 7: Te late waardeoverdracht. Klager van kastje naar de muur gestuurd**

Situatie: Klager stemde in met een waardeoverdracht van een beschikbare premieregeling bij een verzekeraar naar een middelloonregeling bij een bedrijfstakpensioenfonds. Deze waardeoverdracht is vervolgens bijna een jaar later geëffectueerd en in de tussentijd was het belegd vermogen aanzienlijk gedaald. De verzekeraar en het pensioenfonds wezen naar elkaar en vonden allebei dat ze geen fout gemaakt hadden.

Bemiddeling ombudsman: De ombudsman was van mening dat de klager niets te verwijten viel en heeft aangegeven dat het fonds en de verzekeraar samen tot een oplossing moesten komen om de schade te herstellen.

Bereikte oplossing: de partijen hebben de schade 50/50 verdeeld.





## Monitoring aanbevelingen Ombudsman Pensioenen 2022

De Ombudsman Pensioenen deed in het jaarverslag 2022 drie aanbevelingen aan de sector. Deze aanbevelingen hebben in 2023 geleid tot een aantal vervolgacties:

### Aanbeveling 1: ontwikkel coulancebeleid voor communicatiemissers

Toelichting op aanbeveling: De wetgever heeft bij overtreding van artikel 48 geen wettelijke sancties opgenomen in de Pensioenwet. Maar het is vooral de vraag of het 'redelijk en billijk' is dat de negatieve gevolgen volledig bij de deelnemer terecht komen, zeker als sprake is van langdurige en ernstige fouten in de communicatie. Daarom adviseerde de ombudsman pensioenfondsen om een coulancebeleid te ontwikkelen.

Update 2023: In 2023 heeft de ombudsman over dit onderwerp meerdere gesprekken gevoerd met de Pensioenfederatie.

Voor de goede orde heb ik hieronder op een rijtje gezet wat mijns inziens relevant is bij een financieel gebaar:

- Een financieel gebaar wordt alleen gevraagd in geval van ernstige communicatiemissers, dus niet na een enkele fout in een brief.
- De afweging wat een passend financieel gebaar is, wordt aan de pensioenuitvoerder overgelaten. De ombudsman vraagt niet om een specifiek bedrag.
- Per geval moet een afweging gemaakt kunnen worden hoe schrijnend een situatie is. De ombudsman heeft daarbij opgeroepen om de menselijke maat zoveel mogelijk toe te passen.
- De sector kan baat hebben bij niet-bindende criteria om een gevoel van willekeur te voorkomen en zo toch handvatten te hebben voor maatwerk in schrijnende gevallen. Het delen van best practices door pensioenuitvoerders, in een nieuwe versie van het servicedocument van de Pensioenfederatie, wordt

daarbij gezien als een goede manier om als sector van elkaar te blijven leren. In december 2023 verscheen het artikel 'De Ombudsman Pensioenen en het financiële gebaar' in Tijdschrift voor Pensioenvraagstukken. Daarin wordt de vraag gesteld hoe het financiële gebaar juridisch te verankeren is. In het overleg tussen de ombudsman en de Pensioenfederatie is nadrukkelijk uitgesproken dat de aard van de gevallen waarin een financieel gebaar wordt gevraagd met zich meebrengt dat er geen beleid op gemaakt kan worden. Het is net als met toepassen van de hardheidsclausule: als vastligt in welke gevallen hardheid wordt toegepast, is geen sprake meer van hardheid.

### Aanbeveling 2: Goede datakwaliteit voorkomt klachten

Toelichting op aanbeveling: Fouten in de pensioenadministratie zorgen voor fouten in de communicatie. De ombudsman heeft daarom in 2022 aandacht gevraagd voor de kwaliteit van de administratie. Een goede administratie is ook van belang voor het invaren van pensioenen in het nieuwe stelsel.

Update 2023: De Nederlandsche Bank heeft over datakwaliteit in relatie tot invaren in 2023 een Q&A geplaatst op de [website](#). Onder de Wtp is de Geschilleninstantie Pensioenfondsen aangewezen als externe geschilleninstantie voor pensioenfondsen. Een belangrijke aanleiding hiervoor was gelegen in het invaren, dat binnen de reikwijdte van het procesreglement van de geschilleninstantie valt. De Ombudsman Pensioenen blijft, samen met de geschillencommissie van GIP, scherp letten op juiste en begrijpelijke individuele communicatie over dit onderwerp.

### Aanbeveling 3: Naleven convenant! Dek het uitlooprisico bij arbeidsongeschiktheid

Toelichting op aanbeveling: Als een werknemer ziek wordt en vervolgens een WIA-uitkering ontvangt, loopt zijn/haar pensioenopbouw meestal door. De pensioensector heeft in 2014 een convenant afgesproken om het zogenoemde 'uitlooprisico' te dekken. Alleen het moment van ziek worden, is in het onvenant bepalend.





Dit convenant is voor pensioenfondsen niet verplicht en in een beperkt aantal gevallen hebben sociale partners besloten het convenant niet op te volgen. De Ombudsman Pensioenen deed in het jaarverslag 2022 daarom een oproep dit wel te doen en coulant om te gaan met bestaande gevallen.

Update 2023: In 2023 heeft de ombudsman een aantal klachten behandeld waarbij het pensioenfonds na bemiddeling een eerder besluit tot het niet dekken van het uitloopriscio heeft teruggedraaid. Daarmee werd de aanbeveling op individueel niveau gevolgd. Dit beschouwt de ombudsman als goede voorbeelden voor de sector. Het kan dus wel! Maar er blijven helaas ook pensioenfondsen die in hun reglement het uitloopriscio nog altijd niet dekken. Dit punt blijft de aandacht houden van de ombudsman.



## Toelichting op cijfers 2023

### Meer klachten in behandeling genomen

In 2023 zijn er aanzienlijk meer klachten in behandeling genomen dan in 2022. Naast een generieke stijging waren er in 2023 vooral meer klachten over arbeidsongeschiktheid, indexatie en gedaald belegd vermogen bij beschikbare premieregelingen door de gestegen rente.

Hoewel er in 2023 meer zaken zijn afgehandeld dan in 2022 (94 tegenover 77) is de werkvoorraad per saldo gestegen. Dit komt onder meer doordat de afgehandelde klachten deels dateerden uit 2021 en 2022. Het resultaat hiervan is dat het aantal openstaande klachten aan het einde van het jaar is gestegen naar 77 (eind 2022: 37). Hiervan is één klacht ingediend in 2022 en twee zaken lopen al sinds 2021.

### Klachten van pensioenverzekeraars vanaf november 2023 naar Kifid

Vanaf begin november 2023 zijn alle nieuw binnengekomen klachten die betrekking hadden op pensioenverzekeraars en PPI's doorverwezen naar Kifid. Deze klachten zijn als informatieverzoek in dit jaarverslag geregistreerd. Klachten die al in behandeling waren van pensioenverzekeraars en PPI's worden nog afgehandeld door de Ombudsman Pensioenen.

### Bemiddelingsgesprekken zijn zeer succesvol

In 2022 en 2023 hebben we gezien dat bemiddelingsgesprekken vaak bijdragen aan een positief bemiddelingsresultaat. Daarom wordt dit middel steeds vaker ingezet. Deze lijn wordt in 2024 binnen de Geschilleninstantie Pensioenfondsen doorgezet. Zie voor een naderende toelichting 'Bemiddelingsbijeenkomsten 2023'.



## Klachten en informatieverzoeken 2023 naar onderwerp en resultaat

	In 2023 afgehandelde klachten				Niet in behandeling genomen		Totaal
	Geslaagde bemiddeling	Oplossing niet opgevolgd	Geen oplossing bereikt	Nog in behandeling	Doorverwezen	Informatie gegeven	
Aanspraak			6	7	51	54	118
Afkoop	1		5	5	25	11	47
AOW					7	3	
Arbeidsongeschiktheid	8	1	10	16	52	12	99
Bejegening	1				3	2	6
Berekening	2		7	6	41	11	67
Berekening Verifieerbaar				1	3		4
Communicatie	1		3	5	27	7	43
Diverse onderwerpen			3	2	57	31	93
Indexatie			8	9	49	20	86
Nabestaandenpensioen	5		13	3	51	22	94
Ouderdomspensioen	2		5	9	74	24	114
Scheiding			3	4	30	8	45
Terugvordering	1		2	3	2		8
Uitbetaling	4			3	27	8	42
Uitvoerder						1	
Waardeoverdracht/Ontslag	1		2	4	38	9	54
Totaal	26	1	67	77	537	223	931

## Gehanteerde definities:

**Geslaagde bemiddeling:** na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen zijn partijen tot een gezamenlijke oplossing gekomen.

**Oplossing niet opgevolgd:** de Ombudsman Pensioenen heeft bemiddeld, maar de aangereikte oplossing is uiteindelijk niet opgevolgd. In 2023 betrof dit één klacht die niet afgehandeld is het door het overlijden van de indiener van de klacht.

**Geen oplossing bereikt:** de zaak is in behandeling genomen, maar gedurende de behandeling constateerde de ombudsman dat er geen ruimte was om via bemiddeling tot een oplossing te komen. Bijvoorbeeld omdat de pensioenuitvoerder de klacht al goed afgehandeld had.

**Nog in behandeling:** de 77 klachten die op 31 december 2023 nog in behandeling waren bij de Ombudsman Pensioenen zijn 'meegenomen' naar de Geschilleninstantie Pensioenfondsen en worden daar in 2024 onder het reglement van de Ombudsman Pensioenen afgehandeld.

**Doorverwezen:** het komt regelmatig voor dat deelnemers hun klacht indienen bij de Ombudsman Pensioenen voordat de volledige interne klachtenprocedure van de pensioenuitvoerder doorlopen is. De ombudsman wijst in dit soort gevallen terug naar de betreffende pensioenuitvoerder. Ook ontvangt de Ombudsman Pensioenen veel inhoudelijke vragen die soms alleen door de pensioenuitvoerder te beantwoorden zijn.

**Informatie gegeven:** de betreffende vragen zijn beantwoord met als doel mensen verder op weg te helpen.

## Klachten naar type pensioenuitvoerder

### Pensioenfondsen

In behandeling genomen	149
Niet in behandeling genomen	466

### Pensioenverzekeraars

In behandeling genomen	19
Niet in behandeling genomen	151

### Premiepensioeninstellingen (PPI's)

In behandeling genomen	3
Niet in behandeling genomen	8

### Andere organisaties dan pensioenuitvoerders zoals SVB, UWV en helpdesk mijn pensioenoverzicht (MPO)

In behandeling genomen	0
Niet in behandeling genomen	5

Hiernaast kwamen er nog 130 klachten binnen waarbij de pensioenuitvoerder bij het indienen van de klacht niet genoemd werd door de indiener. Omdat deze klachten uiteindelijk niet tot behandeling hebben geleid, is de pensioenuitvoerder ook niet meer achterhaald.

### Totaal

In behandeling genomen	171
Niet in behandeling genomen	760





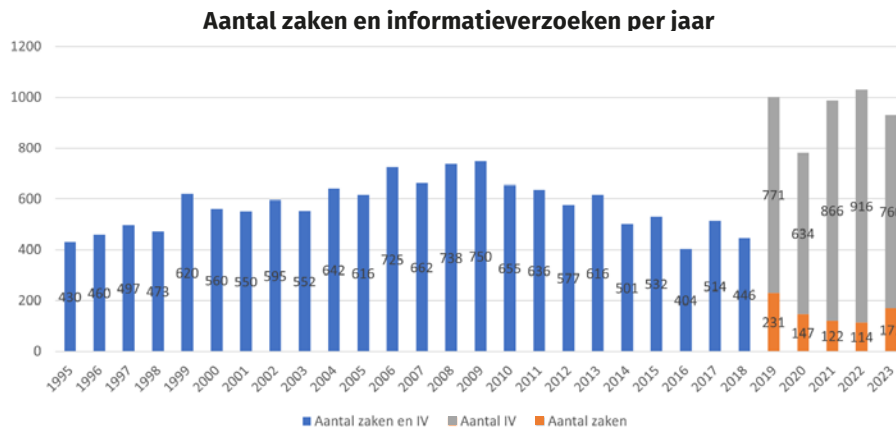
# Bijlagen





## Bijlagen

### Bijlage 1: Aantallen contacten vanaf de oprichting Ombudsman Pensioenen



Sinds de oprichting van het instituut Ombudsman Pensioenen in 1995 zijn alle momenten waarop mensen contact zochten met de ombudsman geregistreerd. Van elk contact wordt een dossier gemaakt. Vanaf 2019 is bij de registratie van de contacten voor het eerst onderscheid gemaakt tussen contacten die hebben geleid tot klachten in de zin van het Reglement Ombudsman Pensioenen (OP-zaken) en die niet hebben geleid tot klachten in de zin van het Reglement Ombudsman Pensioenen (Informatieverzoeken - IV). Klachten in de zin van het Reglement Ombudsman Pensioenen (OP-zaken) komen voor bemiddeling in aanmerking. Dat geldt niet voor Informatieverzoeken (IV).

### Bijlage 2: Overzicht media-aandacht en presentaties 2023

Naast bemiddelen bij klachten probeert de ombudsman de positie van de deelnemer te versterken door zijn ervaringen te delen met de pensioensector. Dit is in 2023 onder andere ingevuld via gesprekken met de pensioenkoopels, maar ook door het geven van interviews en presentaties.

#### Presentaties & (optredens)

Datum	Organisatie	Onderwerp
24-03-2023	Sectorbestuur levensverzekering Verbond van Verzekeraars	Het signaleren van nieuwe klachten en het voorkomen van toekomstige klachten
13-04-2023	Ombudsman Pensioenen	Uitreiking jaarverslag aan minister Schouten en de pensioenkoopels
06-06-2023	Webinar Eraneos ronde tafel o.l.v. Andries Knevel	Ter gelegenheid van het rapport pensioenadministratie en software 2024
20-09-2023	Algemene Ledenvergadering Koepel Gepensioneerden	Bemiddelen bij klachten over pensioenen nu en vanaf 2024

#### Publicaties in landelijke media

- 31 maart 2023: AD/Regionale Pers  
"Onplezierige verassing op de pensioendatum"
- 31 maart 2023: Trouw  
"Advies communicatie pensioenfondsen moet beter"
- 13 april 2023: Telegraaf  
"Ombudsman: pensioenschade arbeidsongeschikten niet uitlegbaar"
- 14 april 2023: Reformatorisch Dagblad  
"Pensioenschade zieken niet uit te leggen"
- 18 mei 2023: Financieele Dagblad  
"Niet-getrouwde ouders opgelet"
- 22 september 2023 Max meldpunt NPO 2  
"Pensioen valt lager uit dan beloofd door ABP"







## Blog

- 16 november: 2023: Website Ombudsman Pensioenen  
“Ombudsman krijgt veel klachten over tegenvallende afkoopsommen”

## In vakmedia

- 28 maart 2023: Pensioen Pro  
“Nieuwe geschilleninstantie voor pensioenfondsen in de maak”
- 5 april 2023 2022: Pensioen Pro  
“Ombudsman Pensioenen pleit voor coulancebeleid na schrijnende gevallen ABP”
- 5 april 2023: Wegwijs.nl  
“Grootste pensioenfonds verstrekt onjuiste informatie. Ombudsman waarschuwt”
- 13 april 2023 Website Pensioenfederatie  
“Pensioenfederatie eens met Ombudsman: Kwaliteit van gegevens voorop”
- 14 april 2023: Pensioen Pro  
“Koepel steunt oproep ombudsman voor coulance bij communicatiefouten”
- 14 april 2023: Riskenbusiness.nl  
“Ombudsman Pensioenen: Pensioenschade voor arbeidsongeschikten met een tijdelijk contract is niet uitlegbaar”
- 14 april 2023: MAX Vandaag  
“Rogier de Haan: Het is gelukt: ABP vergoedt belastingschade!”
- 15 april 2023: Friesch Dagblad  
“Ombudsman: Pensioenschade arbeidsongeschikten niet uitlegbaar”
- 16 april 2023: Koepel gepensioneerden – nieuwsbrief 12  
“Ombudsman Pensioenen brengt jaarverslag uit”
- 17 april 2023 VVP Online  
“Ombudsman Pensioenen: Dek het uitlooprisico bij arbeidsongeschiktheid af”
- 1 mei 2023: Pensioen Pro  
“Federatie: Kosten geschilleninstantie in beginfase €3,5 mln”
- 24 mei 2023: Friesch Dagblad  
Column Ger Jaarsma “Pensioenconflict! Komt u er samen niet uit?”
- 1 juni 2023: Pensioen Pro  
“Pensioenfederatie wil af van Europees format upo”
- September 2023: VVG PGB Magazine Express 8e jaargang nr 2  
“Hogere werkdruk voor de Ombudsman”
- 15 september 2023 Pensioen Pro  
“AFM ziet weinig verbetering in afhandeling klachten”
- 26 oktober 2023: Maxvandaag.nl  
“Rogier de Haan: Foute pensioenopgaaf ABP: wat zijn uw rechten?”
- 24 november 2023: Tijdschrift voor Pensioenvraagstukken  
“De Ombudsman Pensioenen en het financiële gebaar door Mr. W.H.M. Vrancken CPL”
- 11 december 2023: Pensioen Pro  
“Nieuwe geschilleninstantie pensioenfondsen staat in startblokken”
- 12 december 2023: Pensioen Pro  
“Ombudsman krijgt veel klachten over tegenvallende afkoopsommen”





## Colofon

### Ombudsman Pensioenen

Jeroen Steenvoorden

### Secretaris

Juanita Sutrisna (t/m februari)  
Marion van Wingen a.i. (t/m april)  
Mario Dominicus (vanaf april)

### Klachtenbehandelaar

Vincent Heemskerk (t/m juli)  
Thom Hofman (vanaf augustus)

### Secretariaat

Firoza Soebhan-Ishaak

### Klankbordcommissie

Wijnanda Rutten  
Joop Rietmulder

### Postadres

**2023**  
Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN 's-Gravenhage

### 2024

Geschilleninstantie Pensioenfondsen  
Varrolaan 126  
3584 BW Utrecht

### Kantooradres

#### Contactgegevens in 2023

Bezuidenhoutseweg 60 (SER-gebouw)  
2594 AW 's-Gravenhage  
070 349 96 20  
[info@ombudsmanpensioenen.nl](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

#### Vanaf 1 januari 2024 zijn de contactgegevens

Geschilleninstantie Pensioenfondsen  
Varrolaan 126  
3584 BW Utrecht  
085 049 20 30  
[info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl)  
[www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl)

### Website

#### 2023

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

#### 2024

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

### Opmaak

[PanArt communicatie en mediadesign](#)