



Ombudsman Pensioenen

# Jaarverslag 2020



# Inhoudsopgave

Voorwoord 3

Klachten 2020 naar onderwerp en resultaat 4

Monitoring aanbevelingen jaarverslagen 2018 en 2019 6

Aanbevelingen jaarverslag 2020 8

Formeel advies 2020 10

Voorbeeld klachten 11

Bijlage: Aantallen klachten vanaf de oprichting Ombudsman Pensioenen 13

Bijlage: Overzicht interviews en presentaties 2020 14

Colofon 16

## Voorwoord

Dit is het zestiende jaarverslag van de Ombudsman Pensioenen.

In 2020 bestond het instituut Ombudsman Pensioenen 25 jaar. Helaas hebben we dat niet groots kunnen vieren. Het geplande jubileumcongres kon niet doorgaan vanwege de coronapandemie. Het thema van het congres was 'Omdenken, gewoon doen'. Dat blijft actueel. Omdenken: "een klacht veranderen van iets negatiefs naar iets positiefs".

Het positieve van een klacht is dat de deelnemer geholpen wordt en de pensioenuitvoerder meer leert over de eigen processen. De pensioenuitvoerder weet waar hij die moet kijken, als om hij dingen te wil verbeteren. Dat laatste is nu belangrijker dan ooit, omdat de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel er aankomt.

Door het thuiswerken werd 2020 een heel ander jaar dan voorgaande jaren. Na wat opstartproblemen bleek de behandeling van klachten ook vanuit huis te kunnen.

In dit jaarverslag leest u dat het helaas nodig is om aanbevelingen uit het jaarverslag 2018 te herhalen. Het lukt pensioenuitvoerders nog onvoldoende klachten snel genoeg te herkennen. Soms is het zelfs nodig dat wij voor klagers contact opnemen met de pensioenuitvoerders om te zorgen dat hun klacht toch in behandeling wordt genomen.

In het overzicht van de klachten hebben we een nieuwe categorie opgenomen: 'berekening verifieerbaar'. Minister Koolmees heeft in januari 2020 een brief aan de Tweede Kamer gestuurd waarin hij aangeeft dat mensen recht hebben op een volledig verifieerbare berekening van hun pensioen. Naar aanleiding daarvan zijn wij gaan registreren hoeveel klachten specifiek gaan over het niet- ontvangen van een verifieerbare berekening.

Zoals elk jaar staan er ook voorbeelden van klachten in dit jaarverslag. De pagina met voorbeeldklachten op onze website is onze best bezochte pagina. Het lezen over in behandeling genomen klachten voorziet daarmee in een behoefte.

Het verslagjaar 2020 stond volledig in het teken van corona. Toch hebben 781 mensen contact met ons gezocht. Dat is voor mij een belangrijk signaal dat er nog veel werk aan de winkel is.

Ik vertrouw erop dat dit jaarverslag weer inspiratie biedt om nog beter aan de slag te gaan met de klachten van deelnemers.

Den Haag, april 2021  
mr. Henriëtte W.L.A. de Lange cpe  
Ombudsman Pensioenen

## Klachten 2020 naar onderwerp en resultaat

*In behandeling genomen klachten* zijn klachten zoals bedoeld in het reglement Ombudsman Pensioenen. De in 2020 behandelde klachten zijn klachten die zijn behandeld en afgerond in 2020. Daar zitten ook klachten bij die al in 2019 of 2018 zijn ingediend.

De gemiddelde doorlooptijd van het bemiddelingstraject van de in behandeling genomen klachten bedroeg 95 werkdagen. Dit is meer dan vorig jaar (2019: 81). Dit verschil wordt veroorzaakt door thuiswerken als gevolg van de coronapandemie en een personeelwisseling. Ook zorgde digitalisering van het werkproces aanvankelijk voor vertragingen in de afhandeling. Vanwege het thuiswerken was het ook voor pensioenuitvoerders lastig om snel te reageren op onze vragen.

Circa 26 procent van de in behandeling genomen klachten werd ten gunste van de klager opgelost. Dit percentage is iets lager dan het vorige jaar (2019: 28 procent).

*Niet in behandeling genomen klachten* zijn andere klachten dan bedoeld in het reglement van de Ombudsman Pensioenen. Daarom kan voor die klachten niet onderzocht worden of bemiddeling mogelijk is. Deze klachten zijn wel belangrijke signalen over wat mensen wel en niet begrijpen uit de communicatie met hun pensioenuitvoerder. Vaak is een begrijpelijke uitleg voldoende om een klacht op te lossen.

De gemiddelde doorlooptijd van de niet in behandeling genomen klachten is 5 dagen (2019: 3 dagen). Een enkele klacht had een hele lange doorlooptijd. Ongeveer 47 procent werd nog dezelfde dag afgehandeld (2019: 75%). Het op dezelfde dag kunnen afronden van klachten lukte dit verslagjaar minder goed bij die klagers die moeilijk kunnen begrijpen dat de ombudsman hen niet kan helpen. Zij sturen veel mails, met veel bijlagen in de hoop dat de ombudsman na het lezen van hun die stukken, alsnog iets voor ze kan doen.

2020	In behandeling genomen klachten			Niet in behandeling genomen klachten		Totaal
	Geslaagde bemiddeling	Geen geslaagde bemiddeling	Nog in behandeling	Doorverwezen	Informatie	
Afkoop	0	5	0	10	13	28
Arbeidsongeschiktheid	10	22	7	44	44	127
Berekening	3	4	1	29	30	67
Berekening verifieerbaar	1	2	1	8	8	20
Communicatie	5	8	2	15	22	52
Heffingen, inhoudingen, terugvordering en uitbetaling	4	4	0	21	18	47
Indexatie	1	5	0	3	10	19

Nabestaanden-pensioen	7	16	6	39	58	126
Ouderdomspensioen	2	7	6	66	87	168
Scheiding	2	6	4	14	21	47
Waardeoverdracht	0	3	2	11	13	29
Overige onderwerpen	0	0	1	13	37	51
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>82</b>	<b>30</b>	<b>273</b>	<b>361</b>	<b>781</b>

Ook merken we dat het voor klagers lastig is te begrijpen dat de interne klachtprocedure bij pensioenfondsen uit verschillende fases kan bestaan en zij al die fases eerst volledig moeten worden doorlopen, voordat de ombudsman de klacht in behandeling kan nemen.

Hieronder staan alle onderwerpen waarover klachten zijn voorgelegd aan de ombudsman. Deze zijn ingedeeld naar in 2020 behandelde klachten en niet in behandeling genomen klachten.

Geslaagde bemiddeling: Bemiddeling gelukt.

Geen geslaagde bemiddeling: Bemiddeling mislukt of na onderzoek van ombudsman is bemiddeling niet gestart.

Nog in behandeling: Op 31 december 2020 nog in behandeling.

Doorverwezen: Doorverwezen naar de pensioenuitvoerder.

Informatie: Informatie geven, beantwoorden van vragen en overige doorverwijzingen om klagers op weg te helpen.

Overige onderwerpen zijn Onder andere vragen van werkgevers, zoekgeraakte pensioenen of derde pijlerpensioenen (lijfrente).

Betrokken pensioenuitvoerder	Pensioenfondsen	Verzekeraars	PPI*	Overig**	Niet bekend***
Aantal in behandeling genomen klachten	111	36	0	0	0
Aantal niet in behandeling genomen klachten	390	111	5	4	124

\* PPI : Premiepensioeninstelling

\*\* Overig: Andere organisaties dan pensioenuitvoerders, zoals UWV, SVB, KiFiD en helpdesk mijn pensioenoverzicht.

\*\*\* Niet bekend: Bij vragen per telefoon of e-mail wordt niet altijd de pensioenuitvoerder genoemd door de klager.

Ontvangen via	Post	E-mail	Telefonisch
Van alle klachten	110	455	216

In 2020 werd de website Ombudsmanpensioenen.nl 3.220 keer geraadpleegd (2019: 8.480).

# Monitoring aanbevelingen jaarverslagen 2018 en 2019

In het jaarverslag over 2019 deed de ombudsman één aanbeveling.

## De aanbeveling jaarverslag 2019

De ombudsman heeft al vaak aandacht gevraagd voor de positie van arbeidsongeschikten die pensioenopbouw missen, omdat zij zich te laat hebben gemeld voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid (PVA). Dat gebeurde ook in de jaarverslagen 2015 en 2016.

Omdat de klachten over PVA blijven komen, heeft de ombudsman in het jaarverslag over 2019 opnieuw aandacht gevraagd voor dit probleem en een onderzoek aangekondigd. De aanbeveling was: *“Pensioenfondsbesturen maak een redelijk beleid over hoe om te gaan met mensen die niet tijdig vragen om premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en leg het beleid goed uit op de eigen website”*.

Omdat de ombudsman weet dat beleidsmatige trajecten bij pensioenfondsen veel tijd vragen schreef de ombudsman in het jaarverslag 2019:

*“Omdat deze aanbeveling meer tijd vraagt, gaat de ombudsman in het voorjaar van 2021 onderzoeken of pensioenuitvoerders gehoor hebben gegeven aan de oproep om op hun website uit te leggen hoe ze omgaan met de premievrijstelling waar ‘te laat’ om is gevraagd”*.

Dat websiteonderzoek gaat binnenkort starten.

Uit de klachten die we in 2020 hebben behandeld krijgen we niet de indruk dat er massaal gehoor is gegeven aan de oproep. Wij zien nog niet overal beleid rond herstel van PVA. Een bewuste, goed onderbouwde, keuze voor geen herstel kan ook beleid zijn, maar ook dat komen we niet vaak tegen. Daarom nogmaals de oproep, maak beleid voor mensen die tussen het wal en het schip gevallen zijn. Die mensen is niet verteld dat ze zich moesten melden om voor PVA in aanmerking te komen, terwijl het fonds wel kon weten dat ze arbeidsongeschikt zijn.

Het is positief om te zien dat een aantal pensioenfondsen wel een “herstelactie” heeft uitgevoerd, die heeft geleid tot het verlenen van PVA met terugwerkende kracht. Hoe het beleid eruit ziet en waarop de herstelacties zijn gebaseerd krijgt de ombudsman pas te horen, nadat daarom is gevraagd. Die informatie is niet te vinden op de website van het pensioenfonds. Van de pensioenfondsen die wel beleid hebben geformuleerd vragen we dat op de website te zetten. Zo weten de arbeidsongeschikten waar ze aan toe zijn. Dat hoeft niet uitgebreid te zijn, want het is maatwerk. Maar laat wel weten dat er reden is om met het pensioenfonds te bellen, als zij zich eerder niet hebben gemeld.

## Aanbevelingen jaarverslag 2018

### Klachtenmanagement

In het jaarverslag 2018 deed de ombudsman onder meer de aanbevelingen:

- Erken elke uiting van ongenoegen als een klacht en
- Maak de klachtenprocedure zichtbaar (vindbaar) op de website.

Na twee jaar moet de ombudsman constateren dat er echt te weinig gedaan wordt om het voor iedere deelnemer duidelijk te maken dat die mag klagen en hoe. Daarom in dit jaarverslag opnieuw een aanbeveling over dit onderwerp. Zie het hoofdstuk Aanbeveling jaarverslag 2020.

### Partnerpensioen

Er is gelukkig ook goed nieuws. In het jaarverslag 2018 deed de ombudsman de aanbeveling: *“Schenk meer aandacht aan redelijkheid en billijkheid bij de toekenning van partnerpensioen”*.

Ook in 2020 waren problemen rond het partnerpensioen een van de belangrijkste bronnen voor klachten die de ombudsman ontvangt. Een deel van die problemen komt niet meer voor, als het nieuwe partnerbegrip van kracht wordt. In de consultatieversie van de Wet toekomst pensioenen staat een nieuwe definitie voor het begrip partner. Met deze nieuwe definitie is het niet meer nodig een samenlevingsovereenkomst te hebben om aangemerkt te worden als degene die recht heeft op partnerpensioen.

Het is zeer te hopen dat het wetsvoorstel spoedig behandeld wordt en die nieuwe definitie snel na de parlementaire behandeling van kracht is. Zoals ook aangegeven in de reactie op de Internetconsultatie Wet toekomst pensioenen, zou het echt een gemiste kans zijn om die nieuwe definitie pas in 2026 van kracht te laten worden.

# Aanbeveling jaarverslag 2020

In het jaarverslag 2018 stonden de volgende aanbevelingen:

- Erken elke uiting van ongenoegen als een klacht en
- Maak de klachtenprocedure zichtbaar (vindbaar) op de website.

Toen de ombudsman die aanbevelingen deed, dacht zij: "Laat ik in mijn eerste jaarverslag beginnen met iets dat eenvoudig uit te voeren is." Het is niet moeilijk om een klachtenprocedure goed leesbaar en vindbaar op een website te zetten. Het is ook niet moeilijk om deelnemers op het juiste moment te verwijzen naar de klachtenprocedure.

Er zijn pensioenuitvoerders die het goed doen, maar dat geldt voor een grote groep pensioenfondsen en verzekeraars niet. Het blijft pijnlijk om te zien hoeveel moeite sommige mensen moeten doen om hun klacht behandeld te krijgen.

Telkens krijgen mensen mails met als slotlinea: "Heeft u nog vragen? Neem contact met ons op". Na drie keer een mail met die slotzin gaan klagers op zoek naar andere wegen en komen onder andere bij de Ombudsman Pensioenen uit. 35% Van alle mensen die in 2020 contact zochten met de ombudsman moesten wij terugverwijzen naar de pensioenuitvoerder. Deze mensen zijn regelmatig verbaasd dat er zoiets als een interne klachtenprocedure bestaat. Die informatie hebben ze niet gekregen in reactie op hun mail of telefoongesprek of gevonden op de website van hun pensioenuitvoerder. Daarom dit jaar een praktische aanbeveling.

**Zorg dat in het slot van elke derde mail/brief, over hetzelfde onderwerp een link zit naar de interne klachtenprocedure.** Eerder kan natuurlijk ook.

Goede uitvoering van deze aanbeveling gaat direct voordelen opleveren.

1. Mensen krijgen handelingsperspectief.
2. Het wordt noodzakelijk om een plek op de website te maken waar de klachtenprocedure goed wordt uitgelegd. Als die er niet is, kan de pensioenuitvoerder er ook niet naar linken.
3. Door de verbeterde toegang tot de interne klachtenprocedure missen pensioenuitvoerders geen signalen die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de administratie.

Elke deelnemer mag verwachten dat hij of zij goed geholpen wordt door de pensioenuitvoerder. Daarnaast is het niet alleen belangrijk dat elke klager passende aandacht krijgt, maar dat de klachten ook gezien worden als een signaal. Voordat de huidige administraties omgezet worden naar het nieuwe pensioenstelsel moeten de administraties compleet en correct zijn. Als uit een klacht blijkt dat de gegevens van een ex-echtgenoot niet zijn meegegeven bij een waardeoverdracht in 1998 dan is er alle reden om waardeoverdrachten uit dat jaar te controleren. Of als er iets mis is bij iemand naar aanleiding van een collectieve waardeoverdracht in 2006 zal die gehele overdracht gecontroleerd moeten worden, want dezelfde omissie kan bij meer mensen voorkomen.

Juist nu is het belangrijk dat alle signalen die komen uit klachten aan de oppervlakte komen. Daarom wil de ombudsman in overleg met de sector onderzoeken of het reglement van de Ombudsman Pensioenen aangepast kan worden. Een klacht kan nu pas in behandeling worden genomen als de volledige klachtenprocedure is doorlopen. Als een deelnemer niet weet dat hij of zij een klacht kan indienen wordt die klacht niet behandeld door de pensioenuitvoerder. Hierdoor krijgt die persoon niet de mogelijkheid om de ombudsman naar zijn of haar klacht te laten kijken.



Het reglement van het financiële klachteninstituut, KiFid, kent de bepaling dat als een verzekeraar weigert de klacht als klacht in behandeling te nemen of als de verzekeraar de klacht niet binnen zes weken na de ontvangstbevestiging of niet binnen acht weken na indiening van een klacht niet in behandeling neemt, KiFid de klacht wèl in behandeling kan nemen. De tijd is rijp om eenzelfde soort bepaling op te nemen in het reglement Ombudsman Pensioenen.

## Formeel advies 2020

De ombudsman maakt incidenteel gebruik van het instrument van het formele advies. In 2020 is het in één zaak tot een formeel advies gekomen. Het advies is door het pensioenfonds overgenomen. De casus was als volgt.

Meneer en mevrouw hebben allebei bij hetzelfde pensioenfonds pensioen opgebouwd. Beide pensioenen zijn ingegaan. Meneer en mevrouw zijn - na jarenlang te hebben samengewoond - geregistreerd partnerschap aangegaan op advies van hun notaris.

Vóór het aangaan van het geregistreerd partnerschap belde mevrouw met het pensioenfonds met de vraag of het geregistreerd partnerschap gevolgen zou hebben voor het pensioen. Het pensioenfonds antwoordde ontkennend. Dat bleek later niet te kloppen, want haar pensioen veranderde inderdaad niet, maar het pensioen van meneer werd wel verlaagd. De reden voor de verlaging was een zeer oude bepaling uit het pensioenreglement. Het ging om een inbouwregeling voor gehuwde mannen in de opbouwperiode voor 1998.

Het fonds stelde een compromis voor: de verlaging gaat niet in onder de voorwaarde dat het geregistreerd partnerschap binnen 6 maanden wordt beëindigd. Meneer en mevrouw vinden dat een inbreuk op hun persoonlijke levenssfeer en gaan niet akkoord.

De ombudsman vraagt het fondsbestuur de zaak te heroverwegen. Mevrouw heeft informatie ingewonnen bij het pensioenfonds voordat zij het geregistreerde partnerschap aangingen. Zij hebben van het pensioenfonds te horen gekregen dat het geregistreerde partnerschap geen gevolgen zou hebben voor het pensioen. Omdat hier sprake is van een zeer uitzonderlijke situatie, rust op het fonds een zwaardere zorgplicht dan gebruikelijk. Een gepensioneerde hoeft niet zelf te bedenken dat door het geregistreerd partnerschap haar pensioen niet wordt verlaagd maar dat van haar partner wel. Het was aan het fonds om aan te geven dat er iets bijzonders aan de hand is, namelijk dat het antwoord van het fonds alleen op haar van toepassing is en niet op het pensioen van haar partner. Meneer en mevrouw konden niet weten dat de regeling van vóór 1998 nu nog een rol zou spelen. De ombudsman vindt het door het fonds gestelde compromis niet passend. Het compromis raakt direct aan de persoonlijke levenssfeer van meneer en mevrouw. Het verbreken van het geregistreerd partnerschap lijkt op een echtscheiding en dat mag je als pensioenfonds niet van twee gepensioneerden vragen.

Het pensioenfonds houdt vast aan 'reglement is reglement'. Het reglement moet worden toegepast. De ombudsman brengt advies uit waarin het fonds wordt verzocht de verlaging van het ouderdomspensioen terug te draaien. Het pensioenfonds volgt het advies van de ombudsman en draait de verlaging terug.

## Voorbeelden van klachten

### **Ik wist niet dat mijn ANW-hiaatpensioen op 65 jaar stopt.**

De AOW-leeftijd is sinds 2013 stapsgewijs verhoogd. Mevrouw is 65 geworden. Nu zij 65 is geworden wordt haar ANW-hiaatpensioen stopgezet. Mevrouw is daar verbaasd over. Zij ontvangt nog geen AOW. Mevrouw vindt dat haar ANW-hiaatpensioen door moet lopen tot haar AOW-leeftijd. De ombudsman vraagt het pensioenfonds om uitleg.

Het pensioenfonds zegt het pensioenreglement goed te hebben uitgevoerd. Cao-partijen in de branche hebben nou eenmaal besloten ANW-hiaatpensioen niet aan te passen aan de nieuwe wetgeving. Hierdoor bleef de einddatum op de 65-jarige leeftijd staan.

Hoe kon mevrouw dat weten? Die vraag stelt de ombudsman aan het pensioenfonds. Het pensioenfonds zegt dat het zo geregeld is in het pensioenreglement. De ombudsman vindt dat het fonds mevrouw had moeten informeren over de verhoging van de AOW-leeftijd én de gevolgen van die verhoging voor haar ANW-hiaatpensioen. Nu dat niet gebeurd is heeft mevrouw geen financiële voorziening kunnen treffen.

Het pensioenfonds erkent dat het mevrouw ten onrechte niet heeft geïnformeerd en betaalt aan haar een financiële tegemoetkoming. Het pensioenfonds zegt ook toe alle ANW-hiaatgerechtigden te informeren over de gevolgen van de verhoging van de AOW leeftijd.

### **Uw pensioen is te hoog**

Meneer is eerst in 2016 gedeeltelijk en pas later in 2019 volledig met pensioen gegaan. Vanaf 2019 ontvangt hij een levenslang ouderdomspensioen. Het pensioenfonds stuurt hem in november 2018 een zogenaamde 'toekenningsbrief'. In juni 2019 stuurt het fonds hem een correctiebrief met als boodschap: uw levenslange pensioen is te hoog vastgesteld, want het pensioenfonds heeft geen rekening gehouden met een deel van het pensioen dat al vanaf 2016 is uitbetaald. Meneer vindt dat het pensioenfonds het hogere foutieve pensioenbedrag uit de toekenningsbrief moet blijven uitkeren. Het pensioenfonds besluit het te veel betaalde pensioen niet terug te vragen. Maar voor de toekomst krijgt meneer wel een lager pensioen.

Ook krijgt meneer drie maanden lang een tegemoetkoming van het pensioenfonds om de achteruitgang in inkomen wat te verzachten (de zogenaamde 'gewenningsperiode'). De ombudsman vindt dat pensioenuitvoerders altijd correct de hoogte van het ouderdomspensioen moeten kunnen berekenen. Gepensioneerden mogen niet de dupe worden van de fouten in de administratie. Pensioenfondsen kunnen niet verwachten dat gepensioneerden de pensioenbedragen zelf narekenen. De ombudsman vindt dat in dit geval het pensioenfonds goed heeft gereageerd door het te veel betaalde pensioen niet terug te vorderen en drie maanden een extra bedrag uit te betalen.

### **De verzekeraar betaalt alsnog het ouderdomspensioen gesplitst uit**

Volgens de wet moet bij een scheiding de verdeling van het ouderdomspensioen binnen 2 jaar worden gemeld bij de pensioenuitvoerder. Bij deze klacht heeft de ex van mevrouw de melding niet binnen 2 jaar gedaan. Mevrouw wil echter niet afhankelijk zijn van haar ex en vraagt de verzekeraar haar deel van het pensioen rechtstreeks aan haar uit te betalen.

De verzekeraar wil aanvankelijk niet meewerken, omdat volgens de verzekeraar de belastingdienst dat verbiedt. De ombudsman zoekt het uit en neemt contact op met de belastingdienst. Die zegt dat alleen de afspraken in het echtscheidingsconvenant relevant zijn en niet de termijn waarbinnen de echtscheiding is gemeld bij een pensioenuitvoerder. De verzekeraar besluit alsnog haar deel van het pensioen rechtstreeks aan haar uit te betalen.

### **Mijn partner doet afstand van het bijzonder partnerpensioen**

Meneer is gepensioneerd. Bij zijn pensionering kon hij zijn partnerpensioen uitruilen voor een hoger ouderdompensioen. Dat is niet gebeurd. Na zijn pensionering gaat hij scheiden. Zijn ex besluit afstand te doen van het bijzonder partnerpensioen. Die afstandsverklaring wordt verwerkt door het pensioenfonds. Vervolgens vraagt meneer het pensioenfonds om het partnerpensioen, waarvan zijn ex afstand heeft gedaan, om te zetten in een hoger ouderdompensioen. Het pensioenfonds werkt daar niet aan mee. Want, een eenmaal gemaakte keuze bij pensionering om niet uit te ruilen, kan niet worden teruggedraaid. Wel is het fonds bereid om de rechten van zijn ex te herstellen, zodat zijn ex weer het bijzonder partnerpensioen kan ontvangen, als meneer overlijdt.

### **Mijn partnerpensioen is te laag**

Mevrouw begrijpt niet dat haar partnerpensioen zo laag is, terwijl haar man meer dan 40 jaar heeft gewerkt en een goed inkomen had. Mevrouw dient een klacht in bij de ombudsman.

Haar man blijkt destijds zijn opgebouwde pensioen te hebben overgedragen naar het pensioenfonds van een nieuwe werkgever. Meneer wist niet dat het partnerpensioen van het overgedragen pensioen op risicobasis was gefinancierd. Bij die waardeoverdracht kon meneer het overgedragen ouderdompensioen laten splitsen in ouderdompensioen en in partnerpensioen. Dat is echter niet gebeurd. Het gevolg daarvan is dat mevrouw nu alleen het partnerpensioen ontvangt, dat is opgebouwd in de laatste zeven jaar voor het overlijden van haar man.

Bij deze klacht heeft de ombudsman helaas moeten besluiten niet te bemiddelen. Het is bijzonder vervelend dat meneer zich niet heeft gerealiseerd dat het partnerpensioen bij zijn eerste werkgever op risicobasis was verzekerd en geen waarde had op het moment dat hij naar zijn nieuwe werkgever ging. Het zou niet redelijk zijn om het 'nieuwe' pensioenfonds te vragen een partnerpensioen uit te betalen dat er niet is.

### **De ene arbeidsongeschiktheid is de andere niet**

Meneer is in 1999 ziek geworden en in 2000 in de WAO terecht gekomen. De verzekeraar kende hem een premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid (PVA) toe. Meneer werd in 2003 arbeidsgeschikt verklaard, waarna de verzekeraar zijn PVA stopzette. Meneer ging vervolgens uit dienst. Kort daarna werd hij opnieuw arbeidsongeschikt en ontving een volledige WAO-uitkering van het UWV, maar zijn PVA werd door de verzekeraar niet hervat. Meneer is het hier niet mee eens. De ombudsman legt uit hoe dat komt. De voorwaarden van de verzekeraar voor PVA zijn anders dan die voor de WAO van het UWV. De verzekeraar kent niet de mogelijkheid om de PVA na eerdere stopzetting opnieuw toe te kennen. Het UWV wel. Dat het UWV die mogelijkheid wél kent betekent niet dat de verzekeraar dat ook moet doen. Het is niet verboden dat de verzekeraar in dit geval anders omgaat met de nieuwe arbeidsongeschiktheid dan het UWV.

## Bijlage: Aantallen klachten vanaf de oprichting Ombudsman Pensioenen

Sinds de start van het instituut Ombudsman Pensioenen in 1995 is het volgende aantal zaken voorgelegd:

Jaar	Aantal	Jaar	Aantal	Jaar	Aantal klachten
1995 (9 maanden)	430	2007	662	2019	980
1996	460	2008	738	2020	781
1997	497	2009	750		
1998	473	2010	655		
1999	620	2011	636		
2000	560	2012	577		
2001	550	2013	616		
2002	595	2014	501		
2003	552	2015	532		
2004	642	2016	404		
2005	616	2017	514		
2006	725	2018	446		

In 2019 is gestart met het bijhouden van alle mensen die met een klacht of vraag contact zochten met de Ombudsman Pensioenen. Voor 2019 werden de telefoontjes niet meegeteld en konden er geen klachten ingezonden worden per email.

## Bijlage: Overzicht interviews en presentaties 2020

De ombudsman bemiddelt bij klachten en probeert daarnaast de positie van de deelnemer te versterken door het delen van ervaringen. Hieraan is in 2020 invulling gegeven door mee te werken aan diverse interviews en het geven van presentaties. Hieronder een overzicht van de interviews met en presentaties door de ombudsman in 2020.

### Interviews:

1 februari: AZL

*“Drie keer hetzelfde uitleggen betekent dat de uitleg niet klopt”*

[https://www.azl.eu/media/clijrarj/azl-perspectief\\_nr-1\\_februari-2020\\_lr.pdf](https://www.azl.eu/media/clijrarj/azl-perspectief_nr-1_februari-2020_lr.pdf)

23 Maart: Pensioen Pro

*“Ombudsman vindt klachtenprocedure bij pensioenfondsen te weinig verbeterd”*

[https://publicaties.ombudsmanpensioenen.nl/ombudsmanpensioenen/jaarverslag\\_2020/bijlage2/2346/20200323\\_OP\\_klachtenprocedure\\_pensioenfondsen\\_te\\_weinig\\_verbeterd.pdf](https://publicaties.ombudsmanpensioenen.nl/ombudsmanpensioenen/jaarverslag_2020/bijlage2/2346/20200323_OP_klachtenprocedure_pensioenfondsen_te_weinig_verbeterd.pdf)

April: Plus Magazine

*“Met stille diplomatie bereik ik meer dan met vingerwijzen”*

[https://publicaties.ombudsmanpensioenen.nl/ombudsmanpensioenen/jaarverslag\\_2020/bijlage2/2343/04\\_2020\\_Klachten\\_over\\_pensioenen\\_pensioenpro.pdf](https://publicaties.ombudsmanpensioenen.nl/ombudsmanpensioenen/jaarverslag_2020/bijlage2/2343/04_2020_Klachten_over_pensioenen_pensioenpro.pdf)

Mei: VGO

*“Klagen moet makkelijker worden”*

<https://www.vgomedia.nl/wp-content/uploads/2020/05/VGOMagazine-113.pdf>

28 mei: Pensioen Pro

Ombudsman: *“Fondsen moeten werk maken van oude gevallen arbeidsongeschiktheid”*

<https://www.verzekeraars.nl/publicaties/actueel/ombudsman-bezorgd-over-pensioen-arbeidsongeschikten>

28 mei: Verzekeraars.nl

*“Ombudsman bezorgd over pensioen arbeidsongeschikten”*

<https://www.verzekeraars.nl/publicaties/actueel/ombudsman-bezorgd-over-pensioen-arbeidsongeschikten>

28 mei: AM

*“Ombudsman Pensioenen roept opnieuw tot beter beleid arbeidsongeschikten”*

<https://www.amweb.nl/pensioen/nieuws/2020/05/ombudsman-pensioenen-roept-opnieuw-op-tot-beter-beleid-arbeidsongeschikten-101123323>

28 Juli: AM

*“Pensioenuitvoerders moeten duidelijker zijn over klachtenprocedure”*

[https://www.amweb.nl/pensioen/nieuws/2020/07/zomerserie-7-henriette-de-lange-ombudsman-pensioenen-pensioenuitvoerders-moeten-duidelijker-zijn-over-klachtenprocedure-101124142?\\_ga=2.214340372.289093224.1596016247-819752353.1596016247](https://www.amweb.nl/pensioen/nieuws/2020/07/zomerserie-7-henriette-de-lange-ombudsman-pensioenen-pensioenuitvoerders-moeten-duidelijker-zijn-over-klachtenprocedure-101124142?_ga=2.214340372.289093224.1596016247-819752353.1596016247)

2 sept: APG

*“Pensioenklacht? Stap naar de ombudsman”*

<https://apg.nl/nl/publicatie/pensioenklacht-stap-naar-de-ombudsman/>

11 december: PME

*“Ik spreek alle pensioenfondsen aan op hun verantwoordelijkheid”*

[https://www.pmpensioen.nl/publicaties/magazine/3-voor-werkenden/?\\_ga=2.17093497.1912331723.1611754301-1988465188.1603719376](https://www.pmpensioen.nl/publicaties/magazine/3-voor-werkenden/?_ga=2.17093497.1912331723.1611754301-1988465188.1603719376)

14 december: Pensioen Pro

*“Ombudsman steunt het idee van stroppenpot voor fouten in de administratie”*

[https://publicaties.ombudsmanpensioenen.nl/ombudsmanpensioenen/jaarverslag\\_2020/bijlage2/2345/20201214\\_OP\\_stroppenpot\\_voor\\_fouten.pdf](https://publicaties.ombudsmanpensioenen.nl/ombudsmanpensioenen/jaarverslag_2020/bijlage2/2345/20201214_OP_stroppenpot_voor_fouten.pdf)

*Presentaties:*

- 13 januari Kring Pensioen Specialisten
- 9 sept Houthoff Pensioen Seminar
- 9 december Vereniging voor Pensioenrecht

# COLOFON

## OMBUDSMAN

Mr. Henriëtte de Lange cpe

## SECRETARIAAT

Mr. Juanita Sutrisna (secretaris)  
Vincent Heemskerk CFP (klachtenbehandelaar)  
Sally de Leede (administratief medewerker)

## KLANBORDGROEPLEDEN

Mr. drs. Louis Kuypers  
Joop Rietmulder

## POSTADRES:

Postbus 93560  
2509 AN Den Haag

## KANTOORADRES:

Bezuidenhoutseweg 60 (SER-Gebouw)  
2594 AW Den Haag

T: 070-3499620

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

E-mail: [info@ombudsmanpensioenen.nl](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)