
Henriëtte de Lange behandelt klachten over pensioenen

‘Met stille diplomatie bereik ik meer dan met vingerwijzen’

■ Het instituut heet officieel Ombudsman Pensioenen, maar de ‘man’ is nu een vrouw: Henriëtte de Lange (50). Ze pleit voor meer openheid rond pensioenen én meer duidelijkheid, bijvoorbeeld over wanneer iemand al of niet recht heeft op een partnerpensioen.

Tekst José Mast | Foto's Paul Tolenaar

Klagen over je pensioen moet makkelijker worden, vindt de Ombudsman Pensioenen, Henriëtte de Lange. Want alleen als de problemen op tafel liggen, zal de kloof tussen pensioenfondsen en hun deelnemers verdwijnen. Maar ook nu al helpt De Lange jaarlijks meer dan 400 klagers die de weg naar haar

instituut vinden. “Eén klacht kan een verandering op gang brengen waar ook anderen iets aan hebben. Daar word ik heel gelukkig van.”

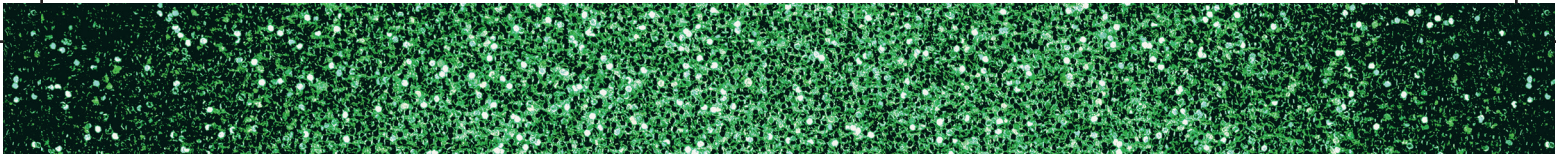
Hoe vindt u het om als vrouw de functie van ombudsman te bekleden?

“Heel normaal. Het woord ‘ombudsman’ komt uit het Zweeds

en het kan zowel een man als een vrouw zijn. In heel Europa werken mannen én vrouwen als ombudsman.”

Er is veel te doen over pensioenen. U zult wel overstroomd worden met klachten over achterblijvende pensioenen en dreigende kortingen?

“Daar krijgen we inderdaad veel telefoontjes over. Maar ik ga daar niet over. Kortten op pensioenen is de grootste categorie klachten waar ik niets mee kan. Ik moet ook vaak uitleggen dat niet iedere werknemer altijd pensioen opbouwt. Gelukkig zijn mensen soms ook heel blij met een duidelijk



antwoord. Daar ben ik weleens verbaasd over. Die taak heeft het pensioenfonds of de verzekeraar dan laten liggen.”

Wat doet u met een klacht die u niet kunt behandelen?

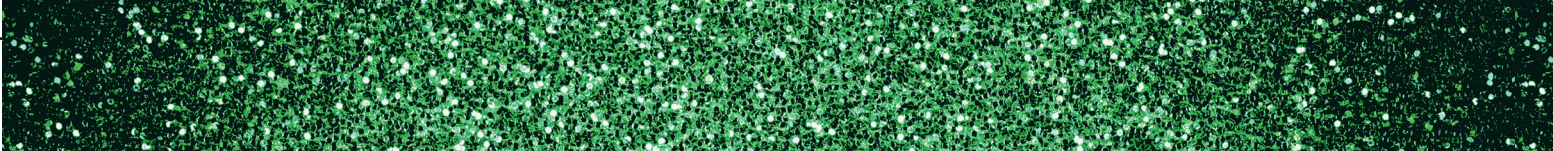
“Die registreer ik niet als klacht, maar hij gaat sinds kort wel in de database. Zo brengen we infor-

matietekorten in kaart, waar pensioenfondsen in hun voorlichting mee aan de slag kunnen. Op die manier hebben alle signalen een functie.”

Wanneer kunt u wel bemiddelen?

“Als een pensioenfonds of verzekeraar fouten maakt in de uitvoering

van de pensioenregeling en die niet rechtzet. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de toepassing van de regels bij arbeidsongeschiktheid. Of bij een echtscheiding. Een veel voorkomende klacht is dat mensen langdurig door verkeerde voorlichting op het verkeerde been zijn gezet. Al heeft het pensioenfonds juridisch gelijk, toch zegt ►



mijn onderbuik dan: ‘Dit is niet redelijk!’ In die gevallen probeer ik het pensioenfonds op ideeën te brengen om de klager tegemoet te komen.”

Bijvoorbeeld?

“Een man krijgt jarenlang brieven van twee pensioenfonds, die hem allebei een pensioen beloven. Een jaar voor pensionering doet hij daar navraag over. Hij schrikt als een van die fondsen zegt: ‘Van ons krijgt u helemaal niks!’ Wat blijkt? Twintig jaar geleden is zijn pensioen op zijn eigen verzoek overgedragen van het ene naar het andere pensioenfonds. Door een fout van het eerste fonds is het pensioen in de administratie blijven staan terwijl het geld is overgedragen. Dat pensioenfonds is niet van plan het geld uit te keren, want het potje is leeg. Aan de andere kant: de brieven hebben hem sinds 2003 al een pensioen in het vooruitzicht gesteld. Door mijn bemiddeling heeft het pensioenfonds uiteindelijk een gebaar gemaakt. Ze keren het pensioen nu toch uit, maar alleen het eerste jaar. Dat vind ik mooi, dan neem je het serieus.”

Nemen pensioenfonds uw ideeën meestal over?

“Nee. Zelfs sorry zeggen kan er soms niet vanaf. Ik deed een keer de suggestie: ‘Ideetje. Bosje bloemen?’ Waarop het fonds zei: ‘Nee, dat doen wij niet.’ Dat het gat tussen de pensioenwereld en de deelnemer zó groot was, daar had ik met al mijn 25 jaar ervaring in de pensioenwereld geen idee van. Pensioenfonds en verzekeraars

verschuilen zich soms achter een bestaande rechterlijke uitspraak dat ze fouten mogen maken. Maar dat ontslaat hen niet van de taak om zich te verplaatsen in hun deelnemers en te kijken wat redelijk is in een individuele situatie.”

Wat doet u als een pensioenfonds niet wil meewerken?

“Ik heb de bevoegdheid een formeel advies uit te brengen. Dat is het allerlaatste redmiddel. Het instituut Ombudsman Pensioenen bestaat nu 25 jaar en net als mijn voorgangers geef ik gemiddeld één formeel advies per jaar. Ik ben wel de eerste die daarbij ook de naam van het pensioenfonds openbaar mag maken. Maar veel problemen spelen ook bij andere fondsen. Dan ga ik niet vingerwijzen naar één fonds.”

Ook een klacht?

Dien een klacht over pensioen eerst in bij de pensioenorganisatie zelf, dus bij het pensioenfonds, de verzekeraar of de pensioenuitvoerder. Als de klachtenprocedure niet het gewenste resultaat oplevert, kun je de Ombudsman Pensioenen vragen om te bemiddelen. De Ombudsman behandelt onder meer klachten over fouten in de uitvoering van de regels, bijvoorbeeld bij arbeidsongeschiktheid of echtscheiding, en over verkeerde voorlichting. Kijk voor meer informatie op www.ombudsmanpensioenen.nl.

In welke zaak heeft u zo'n advies uitgebracht?

“Een klager kreeg bij pensionering een lager bedrag op zijn bankrekening dan hem in de toekenningsbrief was beloofd. In die brief stond ‘U heeft recht op’ en dan het bedrag, zonder enig voorbehoud. Al snel bleek dat het bedrag in de brief door een fout in de berekening te hoog was. In de Pensioenwet staat dat informatie correct moet zijn. Toch keert het pensioenfonds het beloofde pensioen niet uit. Ten onrechte, vind ik. In eerdere brieven had het pensioenfonds wel een voorbehoud gemaakt, in de laatste officiële brief niet. Dan moet je daar als deelnemer op kunnen vertrouwen. En dan moet je als pensioenfonds je verantwoordelijkheid nemen. Ik hoop dat de rechter daar een keer duidelijkheid over zal geven.”

De pensioensector financiert het instituut Ombudsman Pensioenen. Betekent dat iets voor uw uitspraken?

Lachend: “Nee, helemaal niets. Ik ben benoemd door de Sociaal Economische Raad. Die geeft mij een taak en die voer ik uit. Het is in het belang van de pensioensector dat een onafhankelijk persoon goed in de gaten houdt dat zij op een nette manier met hun deelnemers omgaan. Ook al vindt een individueel fonds het niet altijd leuk als ik mijn mening geef.”

Zou u met meer media-aandacht, bijvoorbeeld op televisie, meer gedaan krijgen?

“Ik denk dat ik met stille diplo-



Tips van Henriëtte de Lange

- ▶ Lees alles wat je van je pensioenfonds of verzekeraar krijgt en stel vragen als de informatie niet duidelijk is.
- ▶ Heb je een klacht, benoem het dan ook als klacht. Een brief of mail belandt daarvoor sneller op het juiste bureau.
- ▶ Woon je in het buitenland? Zorg dat je (e-mail)adres bekend is bij het pensioenfonds of verzekeraar.

matie meer bereik. Een pensioenfonds in het beklagdenbankje zetten in een consumentenprogramma heeft vaak maar een beperkt effect. Ik zet de hele sector aan het denken om zaken in de toekomst beter te gaan regelen. Daarmee wint uiteindelijk iedereen.”

Wat moet er nodig veranderen in de pensioenwereld?

“Er moet duidelijkheid komen over het begrip ‘partner’ bij stellen die samenwonen. De ene verzekeraar vindt je al een partner als je op hetzelfde adres staat ingeschreven. Een ander fonds wil een bewijs zien dat de samenwoning al vijf jaar duurt. En weer een ander keert alleen uit als er van tevoren een samenlevingsovereenkomst is opgestuurd. Dat is voor samenwoners niet te begrijpen. De Belastingdienst, de gemeente, de school van de kinderen, iedereen weet: die horen bij elkaar. Maar er is

één instantie die daar heel anders tegenaan kijkt: het pensioenfonds. En daar komen mensen vaak pas achter als ze op hun kwetsbaarst zijn, namelijk als hun partner is overleden en er geen partnerpensioen voor hen blijkt te zijn. Gelukkig staat dit probleem nu op de agenda van minister Koolmees van Sociale Zaken. Hij heeft de Stichting van de Arbeid gevraagd een advies uit te brengen over het partnerpensioen. Klachten die bij ons zijn ingediend, worden daarin meegenomen.”

U heeft pensioenfondsen gevraagd om het klagen makkelijker te maken, zodat meer mensen hun ongenoegen kenbaar maken. Ziet u al verbetering?

“Te weinig. Het merendeel van de klachtenreglementen is praktisch onleesbaar. Toch moeten klagers eerst de procedure door bij het pensioenfonds, soms inclusief be-

zwaarfase en beroepsfase, voordat ze bij ons kunnen aankloppen. En zo hoort het ook. Maar omdat hun dat niet wordt uitgelegd, zijn ze bij ons geïrriteerd dat we ze nog niet kunnen helpen. Daar heeft de pensioensector nog een grote verbeterslag te maken.”

U bent in 2019 voor vijf jaar benoemd. Wat zal er veranderd zijn in de pensioenwereld in 2024?

“Mijn ambitie is het gat tussen pensioenuitvoerder en deelnemer te verkleinen. Als mensen weten dat ze een klacht kunnen indienen bij hun fonds of verzekeraar, zal eerst het aantal klachten en telefoontjes toenemen en daarna weer afnemen. Ik hoop uiteindelijk alleen nog maar extreem technische, ingewikkelde zaken op mijn bord te krijgen, want dat betekent dat de pensioenfondsen en verzekeraars zelf alle andere problemen goed hebben opgelost.” ■