

Ombudsman vindt klachtenprocedure bij pensioenfonds te weinig verbeterd

Als deelnemers eenvoudiger een klacht kunnen indienen, dan kan dat signalen opleveren over verkeerde data in pensioenadministraties, zegt Ombudsman Pensioenen Henriëtte de Lange.

De klachtenprocedure van pensioenfondsen moet toegankelijker, was de eerdere boodschap van De Lange bij de presentatie van het jaarverslag over 2018. Een inventarisatie bij honderdveertig fondsen, ppi's en verzekeraars toonde destijds aan dat bij slechts dertig uitvoerders duidelijk op de site staat hoe deelnemers een klacht kunnen indienen en hoe de procedure verloopt.

Een jaar later is de situatie wel verbeterd, maar nog onvoldoende, concludeert De Lange na onderzoek bij honderdvijftig pensioenfondsen. Dit zijn de grootste, waarbij fondsen in liquidatie of waarvan bekend is dat die zich gaan opheffen buiten beschouwing zijn gelaten. Bij iets meer dan een derde van de fondsen staat op de site een begrijpelijk klachtenreglement dat eenvoudig te vinden is of wordt de klachtenprocedure daar goed uitgelegd.



Henriëtte de Lange foto Christiaan Krouwels

Waarom is nu alleen gekeken naar de websites van fondsen en niet naar die van andere uitvoerders?

'Ppi's zijn nog klein en daar komen weinig klachten over. Voor de klachtenbehandeling bij verzekeraars is een wettelijke basis. Ik kom daar minder tegen dat mensen ons in opperste verbijstering bellen omdat het hen niet lukt een klacht in te dienen. Ongeveer een derde van de mensen die contact opnemen, kunnen nog niet bij ons terecht, omdat ze de klachtenprocedure bij hun uitvoerder niet hebben doorlopen en daar ook niet van op de hoogte zijn. Dat speelt bij verzekeraars echt aanzienlijk minder dan bij pensioenfondsen. Er zijn zelfs fondsen die helemaal niets op hun site hebben staan of die informatie verstoppen achter een wachtwoord.'

Komt het vaak voor dat deelnemers hun een klacht niet kwijt kunnen?

'Het komt zeker wekelijks voor dat mensen aan de telefoon behoorlijk geagiteerd zijn omdat ze dat niet voor elkaar krijgen. Af en toe bemiddelen we als mensen laten zien dat ze meerdere mailtjes hebben gestuurd of zelfs een aangetekende brief. Als we die informatie dan doorsturen met het verzoek de klacht in behandeling te nemen, dan lukt het wel. Zo zou het niet mogen gaan, maar we doen het wel, omdat ik vind dat je mensen niet op die manier kunt laten zwemmen.'

Waarom is het belangrijk dat deelnemers een klacht kunnen indienen?

'Als je niet openstaat voor klachten, dan krijg je geen signalen binnen over je data. Dat raakt aan een veel groter dossier: als er geen goede data zijn, dan weet je niet wat je meebrengt naar het nieuwe stelsel. Als je rechten hebt omgezet of ingevaren, dan is het niet meer mogelijk iets terug te draaien. Als een uitvoeringsorganisatie vier klachten krijgt waaruit af te leiden valt dat er iets mis is gegaan met bijvoorbeeld een waardeoverdracht in 2004, dan is dat een signaal om die data nog eens goed te controleren. We hebben in de sector heel veel liquidaties en fusies gehad. Daar zijn wel eens data zoek geraakt, zoals minister Koolmees ook heeft toegegeven in een brief aan de Kamer.'

In diezelfde brief schreef de minister dat deelnemers recht hebben op een volledige en verifieerbare berekening van hun pensioen. Is dit een oproep aan deelnemers om zo'n berekening te vragen?

'Ik denk niet dat dat zinnig is. Dat geeft een nodeloze verzwaring van de werklust. Maar als er aanleiding is om te veronderstellen dat er iets niet goed is, dan is het wel de bedoeling dat mensen goede uitleg krijgen over de opbouw van hun pensioen. Sinds 1 maart houden we vragen over

berekeningen apart bij. Elk signaal dat wij krijgen, vind ik relevant, omdat wij veel minder bekend zijn dan consumentenprogramma's als Radar.'

De code pensioenfondsen schrijft onder meer voor dat de klachtenprocedure eenvoudig toegankelijk is. Ook moet het bestuur in het jaarverslag rapporteren hoe het fonds klachten heeft afgehandeld. Veel fondsen voldoen niet aan de norm, laat het onderzoek zien. Hebben fondsbesturen voldoende aandacht voor klachten?

'Ik vermoed dat klachten laag op de prioriteitenlijst staan. Ik hoor wel van bestuurders dat klachten nooit op de agenda staan. In de standaardrapportage van de uitvoeringsorganisatie staat vaak niets anders dan het aantal klachten en dat die zijn afgehandeld binnen de termijn die is afgesproken. Ik vind dat niet handig. Ik denk dat een bestuur minimaal eens per jaar zou moeten kijken welk type klacht het fonds krijgt. Dat zijn hele nuttige signalen.'