



Belangenbehartiging voor senioren in Nederland met inzetbare deskundigheid op de terreinen pensioenen en inkomen, zorg, welzijn en wonen. Aangesloten zijn 90 verenigingen van gepensioneerden en ouderenverenigingen en ouderenorganisatie FASv.

Nieuwsbrief 9

zondag 24 maart 2024

AFM heeft klacht over klachtenprocedures pensioenfondsen

De Nederlandse Bank (DNB) houdt ook de Autoriteit Financiële Markten (AFM) toezicht op pensioenfondsen en verzekeraars. Kijkt de eerste vooral naar de financiële positie van fondsen en verzekeraars en of die goed worden bestuurd, de AFM richt zich vooral op de informatieverstrekking door pensioenuitvoerders. Die informatie moet op tijd, duidelijk, correct en evenwichtig zijn. Met het in werking treden van de nieuwe Pensioenwet op 1 juli vorig jaar is de AFM ook de instantie die toeziet op de in het kader van de overstap naar een nieuwe pensioenregeling door fondsen en verzekeraars te houden risicopreferentie-onderzoeken en de door hen te ontwikkelen communicatieplannen waarin beschreven wordt hoe gepensioneerden en deelnemers 'meegenomen' worden in die overstap.

John Kerstens, voorzitter van de Koepel Gepensioneerden: *'Dat is ook de reden dat de Koepel de AFM heeft toegevoegd aan het lijstje belangrijke spelers in Pensioenland met wie we regelmatig om tafel zitten. Dat is in ons belang, maar ook in dat van de AFM. Wij hebben immers als geen ander, juist vanuit het oogpunt van gepensioneerden, de vinger aan de pols bij alle ontwikkelingen rondom pensioenen.'*

Dat de AFM een kritische toezichthouder is, bleek onlangs bij de presentatie van een onderzoek over de door pensioenfondsen gehanteerde klachtenprocedures. De nieuwe Pensioenwet stelt een aantal nieuwe eisen aan die procedures. Het belang van de deelnemer ('actief, slaper of gepensioneerde') staat daarbij voorop. Zo moet sprake zijn van een adequate klachtenafhandeling, waarbij helder is wanneer iets als klacht wordt beschouwd en klachten beargumenteerd en vlot worden afgehandeld. Dat is uiteraard altijd van belang, maar zeker ook bij de overgang naar een nieuwe pensioenregeling. In de woorden van de AFM is het juist dan *'belangrijk dat deelnemers gehoord worden en dat eventuele zorgen of ontevredenheid, waar mogelijk, op een passende wijze worden weggenomen.'*

Bij de nu door de AFM gehouden eerste tussenmeting blijkt dat pensioenfondsen daarmee weliswaar aan de slag zijn gegaan, maar dat er nog wel het een en ander beter moet. Zo blijkt dat maar liefst meer dan 100 van de 145 pensioenfondsen die er zijn in Nederland de nieuwe wettelijke definitie van een klacht ('elke uiting van ontevredenheid') een dik half jaar na inwerkingtreding van de nieuwe wet nog niet in hun reglement en/of op hun websites en brochures hebben opgenomen. Koepelvoorzitter Kerstens: *'Dat is best schokkend, want fondsen zijn zo niet alleen in overtreding, het betekent vooral ook dat mensen nog steeds van het kastje naar de muur worden gestuurd omdat het door hen afgegeven signaal niet als klacht wordt herkend en dus erkend. Dat is in eerste instantie natuurlijk vervelend voor betrokkenen, maar het geeft ook een vertekend beeld van hoe goed of slecht fondsen het doen en wat voor soort beslissingen de meeste onvrede en ontevredenheid opleveren dan wel waarbij de meeste dingen fout gaan.'*

In haar rapport roept de AFM-pensioenuitvoerders op de gewenste verbeteringen snel door te voeren. Zij richt zich daarbij op de volgende vijf punten:

- De definitie van een klacht (zie hierboven);
- Een duidelijke algemene beschrijving van de klachtenprocedure op de website;
- Actieve communicatie over het vervolg van de procedure (wanneer een reactie komt bijvoorbeeld) en eventuele door de klager te zetten vervolgstappen;
- Het waarborgen van een zorgvuldige, verifieerbare, consistente en tijdige afhandeling van klachten;
- Het leren van klachten door een goede klachtenadministratie en -vastlegging, zodat een gedegen analyse kan plaatsvinden die een eventuele 'rode draad' boven water brengt.

Het rapport van de AFM over de klachtenprocedures ('Naar een klachtenprocedure zonder drempels') bij pensioenfondsen vindt u hier: [naar-een-klachtenprocedure-zonder drempels.pdf](#)



Praat vandaag over morgen

'Wat vind ik belangrijk voor later?' Eén op de twee mensen tussen de 60 en 75 jaar praat over de toekomst, blijkt uit nieuw onderzoek. Om het gesprek over later te stimuleren lanceert het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) de landelijke campagne 'Praat vandaag over morgen'. Want door op tijd dat gesprek aan te gaan, kun je straks de dingen doen die je belangrijk vindt. De campagne roept dan ook op: praat over hoe je fit wilt blijven, hoe je wilt wonen en wat je voor elkaar kunt doen als er zorg nodig is. Lees [hier](#) het persbericht dat het Ministerie eerder deze week publiceerde.

Waar houden wij ons mee bezig?

Koepel Gepensioneerden behartigt samen met haar zusterorganisaties en andere ouderenbelangenverenigingen de belangen van de ruim 3 miljoen pensioengerechtigden bij de overheid, politieke partijen en andere relevante instanties.

[Bekijk onze dossiers](#)



Koepel Gepensioneerden

Postbus 2069

3500 GB Utrecht

T: 030 - 28 46 080

E: communicatie@koepelgepensioneerden.nl

W: www.koepelgepensioneerden.nl