

2025Z19014

(ingezonden 16 oktober 2025)

Vragen van het lid Joseph (BBB) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de opvolging van aanbevelingen van de Ombudsman Pensioenen en het functioneren van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen

1. Bent u bekend met de signalen uit het jaarverslag 2024 van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) en het interview met Ombudsman Jeroen Steenvoorden, waarin stevige kritiek wordt geuit op de handelwijze van pensioenfondsen? 1)

Antwoord vraag 1.

Ja, ik ben hiermee bekend.

2. Hoe beoordeelt u de constatering van de Ombudsman dat pensioenfondsen te veel in “regeltjes” denken en te weinig maatwerk toepassen, waardoor deelnemers in schrijnende situaties tussen wal en schip kunnen vallen?

Antwoord vraag 2.

De Ombudsman constateert in veel zaken die hem worden voorgelegd, dat voor pensioenfondsen de tekst van het pensioenreglement leidend is. Hij constateert ook dat het pensioenreglement tegelijkertijd ruimte biedt om gebruik te maken van de zogenoemde ‘hardheidsclausule’. Door deze clause is het mogelijk dat een pensioenbestuur in individuele gevallen maatwerk biedt, zeker in schrijnende situaties. Ik deel met hem de opvatting dat pensioenfondsen in dergelijke schrijnende situaties zoveel als mogelijk rekening dienen te houden met individuele situaties.

3. De Ombudsman pleit ervoor om bij de uitvoering van pensioenregelingen nadrukkelijker de menselijke maat te hanteren en gebruik te maken van hardheidsclausules. Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat pensioenfondsen deze aanbeveling niet naast zich neerleggen?

Antwoord vraag 3.

Ik heb periodiek overleg met de Pensioenfederatie en daarnaast spreek ik periodiek de GIP. De aanbeveling die de Ombudsman maakt neem ik ten harte en zal ik bespreekbaar maken in die overleggen. Daarnaast worden de aanbevelingen van de Ombudsman Pensioenen via de Pensioenfederatie onder de aandacht gebracht bij alle pensioenfondsen.

4. De Ombudsman signaleert structurele problemen bij arbeidsongeschiktheid (te strikte toepassing van meldtermijnen), bij trage waardeoverdrachten, en bij gebrekkige communicatie richting deelnemers. Deelt u de zorg dat hierdoor mensen onnodig financieel nadeel ondervinden?

Antwoord vraag 4.

De Ombudsman Pensioenen brengt praktijkvoorbeelden onder de aandacht die aan hem worden voorgelegd ter bemiddeling. Dit verschilt van het signaleren van structurele problemen. Ik acht het, evenals de Ombudsman Pensioenen, van groot belang dat pensioenfondsen in alle gevallen zorgvuldig handelen en tijdig, duidelijk en begrijpelijk communiceren. De conclusie dat mensen onnodig financieel nadeel ondervinden, deel ik niet. Dat komt ook, omdat het fondsbestuur via de hardheidsclausule zoveel als mogelijk rekening kunnen houden met schrijnende (individuele) situaties.

5. Hoe monitort u of pensioenfondsen de adviezen van de Ombudsman opvolgen? Hoeveel van deze adviezen zijn daadwerkelijk opgevolgd? En wat gebeurt er als pensioenfondsen adviezen structureel negeren?

Antwoord vraag 5.

Sinds 1 januari 2024 kunnen deelnemers bij pensioenfondsen zich wenden tot de geschilleninstantie GIP. Bij de GIP kunnen deelnemers naast bemiddeling (door de Ombudsman Pensioenen) kiezen voor beslechting door een geschillencommissie. Kiezen deelnemers voor bemiddeling, dan wordt gekeken of een gezamenlijke oplossing mogelijk is. Komen partijen er niet uit, dan staat de weg naar

geschilbeslechting open. Kiezen deelnemers direct voor geschilbeslechting, dan kan de commissie zowel bindende als niet-bindende uitspraken doen, waarbij de keuze bij de deelnemer ligt. In het geval van een bindende uitspraak zijn beide partijen daaraan gebonden.

6. Bent u bereid te onderzoeken of pensioenfondsen verplicht kunnen worden om gemotiveerd te reageren op adviezen van de Ombudsman Pensioenen en deze in beginsel uit te voeren, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten?

Antwoord vraag 6.

Op dit moment zie ik daar geen aanleiding toe. Mede omdat het systeem al zo is ingericht dat de Ombudsman Pensioenen zelf kan escaleren door het advies alsnog openbaar te maken dan wel aangezien de mogelijkheid bestaat tot bindende uitspraken zoals ik schreef in mijn antwoord op vraag 5.

7. Acht u het wenselijk dat deelnemers beter beschermd worden tegen fouten van pensioenfondsen, bijvoorbeeld door het wettelijk versterken van de positie van de Ombudsman of door aanvullende bevoegdheden voor toezicht en handhaving?

Antwoord vraag 7.

Bescherming van deelnemers is belangrijk. In de Wet toekomst pensioenen (Wtp) zijn daarom wettelijke voorschriften opgenomen voor pensioenuitvoerders voor de inrichting van een interne klachtenprocedure en geldt er een verplichte aansluiting bij een onafhankelijke buitenrechtelijke geschilleninstantie (ADR). Voor pensioen opgebouwd bij een pensioenfonds bestaat daarom sinds 1 januari 2024 de GIP en voor pensioen opgebouwd bij een verzekeraar of premiepensioeninstelling het Kifid. Zowel bij de GIP als het Kifid kunnen mensen op een laagdrempelige wijze geschillen indienen na het doorlopen van de klachtenprocedure bij de pensioenuitvoerder zelf. Deelnemers kunnen daarbij kiezen tussen bemiddeling en (bindende) beslechting. In het geval van bindende beslechting zijn beide partijen aan de uitspraak gebonden. Daarnaast kunnen deelnemers er ook voor kiezen een geschil voor te leggen aan de rechter. Aanvullende toezicht- of handhavingsbevoegdheden acht ik derhalve niet noodzakelijk.

8. Bent u bekend met het artikel "Uitspraken Geschilleninstantie doorgaans in nadeel deelnemer" van Pensioen Pro van 13 oktober 2025?

Antwoord vraag 8.

Ja, daar ben ik mee bekend.

9. Klopt het dat sinds de oprichting van de GIP slechts drie van de achttien bindende uitspraken in het voordeel van deelnemers zijn uitgevallen? Zo ja, hoe beoordeelt u deze scheve verhouding?

Antwoord vraag 9.

Ja dit aantal klopt, maar dat betekent niet dat het gaat om een scheve verhouding. Dat de verhouding op dit moment onevenredig is, maakt deze nog niet scheef. Zoals Max Ombudsman Rogier de Haan ook aangeeft in het genoemde artikel, kan dit komen door de laagdrempeligheid van alternatieve geschilbeslechting. Daarnaast lost GIP in een vroeg stadium van geschilbehandeling al veel geschillen op door middel van bemiddeling.

10. Deelt u de zorg van deskundigen, waaronder Mark Heemskerk en Wout Wijnbeek, dat deelnemers zonder juridische bijstand aanzienlijk minder kans maken om hun gelijk te halen dan pensioenfondsen die professioneel vertegenwoordigd zijn? Hoe waarborgt u dat deelnemers een gelijkwaardige procespositie hebben?

Antwoord vraag 10.

Bij geschilleninstanties zoals de GIP en het Kifid wordt gezorgd voor een evenwichtige balans tussen de rechtzoekende en de al dan niet beter geïnformeerde professional van een bedrijf of organisatie. Dit wordt gedaan door het toevoegen van de onafhankelijke expertise van de geschilleninstantie.

11. Acht u het wenselijk dat de GIP — zoals nu het geval is — geen bevoegdheid heeft om de inhoud van pensioenreglementen te toetsen? Zo ja, waarom? Zo nee, overweegt u om dit toetsingsverbod aan te passen?

Antwoord vraag 11.

De GIP kan niet treden in beleidsmatige keuzes van sociale partners. Dit valt onder de onderhandelingsvrijheid van sociale partners. Een uitspraak over de inhoud van het pensioenreglement raakt bovendien het collectief en dat valt buiten de bevoegdheid van de GIP. Ik acht het onwenselijk deze systematiek te doorbreken.

Het blijft echter wel van belang dat het raamwerk van een pensioenreglement voldoet aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving zoals de Pensioenwet. Daar zal zowel de GIP als de rechter wel op kunnen toetsen.

12. Bent u het ermee eens dat deze beperkte bevoegdheden ertoe leiden dat deelnemers vaak met lege handen achterblijven, ook in situaties waarin sprake is van onduidelijke communicatie vanuit pensioenfondsen?

Antwoord vraag 12

Hier ben ik het niet mee eens. De GIP is bevoegd om uitspraken te doen in individuele gevallen die betrekking hebben op de *uitvoering* van het pensioenreglement. Communicatie vanuit pensioenfondsen maakt per definitie onderdeel uit van die uitvoering. Op de uitvoering van de communicatievoorschriften houdt tevens AFM toezicht.

13. Zijn er signalen dat deelnemers ten onrechte verwachten dat zij via de GIP ook beleidsmatige of stelselgerelateerde kwesties — zoals het invaren onder de Wet toekomst pensioenen — kunnen aanvechten? Zo ja, wat gaat u doen om deze verwachtingen beter te managen?

Antwoord vraag 13.

Ik ben niet bekend met dit soort signalen, ook na navraag bij de GIP of de Pensioenfederatie. Informatie over het indienen van klachten en geschillen staat op www.pensioenduidelijkheid.nl.

14. Overweegt u om de communicatievereisten voor pensioenfondsen aan te scherpen, zodat deelnemers beter weten waar ze terecht kunnen met welke klachten?

Antwoord vraag 14.

Pensioenuitvoerders zijn op grond van de wet verplicht deelnemers goed te informeren over hun eigen interne klachtenprocedure als ook de externe geschilmogelijkheden. Daarnaast staat op de website pensioenduidelijkheid.nl veel informatie over hoe geschilbeslechting werkt en waar deelnemers terecht kunnen met klachten. Verdere aanscherping is dan ook niet nodig.

15. Hoe beoordeelt u de oproep van deskundigen om geschillen over pensioenen vaker door de rechterlijke macht te laten behandelen, in plaats van via alternatieve geschilleninstanties?

Antwoord vraag 15.

Ik heb geen aanleiding om te twijfelen aan de deskundigheid van de geschilleninstanties in het algemeen, noch aan die van de GIP in het bijzonder. Integendeel, ik zie juist de toegevoegde waarde van een ADR. Het kabinet stimuleert ook het gebruik van alternatieve geschilbeslechting zoals bemiddeling en mediation, als laagdrempelig en relatief efficiënt alternatief voor de rechter. Hieruit kan worden afgeleid dat een ADR bijdraagt aan een snelle en toegankelijke oplossing van geschillen voor burgers, in lijn met het rijksbeleid om geschillen effectief en efficiënt te beslechten¹. Door de Wet toekomst pensioenen is de interne klachtenprocedure bij pensioenuitvoerders verder aangescherpt, zijn externe geschilleninstanties voor pensioenzaken aangewezen en is extra geld naar de Rechtspraak gegaan. Deze gelaagde opzet biedt naar mijn mening een stevig kader voor de behandeling en beslechting van klachten en geschillen.

¹ Vlg. Kamerstukken 22 112, nr. 3862 en nr. 1318

16. Bent u bereid om:

- a. De rol en bevoegdheden van de GIP te evalueren;
 - b. Te onderzoeken of aanpassing van het toetsingsverbod mogelijk is;
 - c. De toegankelijkheid van juridische bijstand voor deelnemers te verbeteren?
- Zo ja, op welke termijn? Zo nee, waarom niet?

Antwoord vraag 16.

Het functioneren van de GIP wordt in 2028 geëvalueerd zoals bepaald in de Wtp.

17. Hoe gaat u ervoor zorgen dat deelnemers ook daadwerkelijk vertrouwen kunnen hebben in een eerlijke en onafhankelijke geschilbeslechting over hun pensioen?

Antwoord vraag 17.

Met de gelaagde opzet voor behandeling van klachten en geschillen ben ik ervan overtuigd een stevig en solide kader te bieden aan deelnemers om hun kwesties voor te kunnen leggen. Met daar bovenop de verplichte informatie over klachten en geschillen door pensioenuitvoerders en de informatievoorziening door overheid en pensioensector, waardoor deelnemers alle benodigde informatie kunnen vinden.

18. Kunt u garanderen dat de GIP, de Ombudsman en de toezichthouders voldoende middelen en bevoegdheden krijgen om hun rol effectief te vervullen, juist in de komende jaren van pensioentransitie?

Antwoord vraag 18.

De Wtp is zo ingericht om een goede transitie mogelijk te maken. Onderdeel daarvan is de versterking van de klachten- en geschillenprocedure zoals eerder benoemd. Het wettelijk kader en de daarin opererende actoren zoals geschilleninstanties, toezichthouders, pensioenuitvoerders en rechtelijke macht zorgen als geheel voor voldoende checks and balances in deze grote transitie.

19. Kunt u deze vragen één voor één en binnen drie weken beantwoorden?

Antwoord van 19.

U heeft de antwoorden zo spoedig mogelijk ontvangen.

1) Geschilleninstantie Pensioenfondsen, 'Jaarverslag Geschilleninstantie Pensioenfondsen 2024',

<https://geschilleninstantiepensioenfondsen.nl/downloads/>

2) Pensioen Pro, 13 oktober 2025, 'Uitspraken Geschilleninstantie doorgaans in nadeel

deelnemer', <https://pensioenpro.nl/uitspraken-geschilleninstantie-doorgaans-in-nadeel-deelnemer/>