

A portrait of Henriëtte de Lange, a middle-aged woman with short, wavy blonde hair, smiling warmly at the camera. She is wearing a vibrant red shawl or cardigan over a dark patterned top, and a delicate gold necklace. The background is a soft-focus outdoor scene with a large tree in full white bloom and green foliage under a clear blue sky.

Henriëtte de Lange, Ombudsman Pensioenen

‘Als mensen zelf
niet opletten,
moet ik het doen’

Henriëtte de Lange, pensioenmens in hart en nieren, is de nieuwe Ombudsman Pensioenen. Zij bemiddelt in conflicten tussen pensioeninstanties en hun deelnemers. 'Wat logisch is voor de uitvoerders, is voor de mensen lang niet altijd te begrijpen.'

Al haar hele werkzame leven beweegt Henriëtte de Lange zich in de pensioenwereld. Tijdens haar rechtenstudie organiseerde ze internationale pensioencongressen. Ze studeerde af met een pensioenrechtelijke scriptie, werkte bij een pensioenverzekeraar en zat voor verschillende fondsen in besturen en raden van toezicht. 'Mijn vader is emeritus hoogleraar Pensioenrecht. Meestal wil je niet hetzelfde gaan doen als je vader, en aanvankelijk was ik dat ook helemaal niet van plan. Maar ik werd echt gegrepen door het onderwerp toen een spreker bij een lezing heel goed uitlegde dat pensioen betekent: waardig oud worden. Sinds de introductie van het pensioen zijn ouderen niet meer afhankelijk van familie of de kerk. Nou, dat sprak mij als zelfstandig type enorm aan.'

De Lange is sinds 1 januari Ombudsman Pensioenen: een onafhankelijke instituut dat in 1995 is opgericht voor de bemiddeling bij klachten en geschillen tussen pensioeninstanties en hun deelnemers. Het secretariaat van de Ombudsman is ondergebracht bij de SER; de SER heeft De Lange ook benoemd. De aanstelling geldt voor een periode van vijf jaar met één mogelijke verlenging van nog eens vijf jaar.

Bemiddelen

Gemiddeld krijgt de Ombudsman Pensioenen jaarlijks vijfhonderd zaken op haar bureau. Wat voor soort vragen dat zijn? Dat loopt uiteen. Iemand krijgt tot zijn schrik

bijvoorbeeld minder pensioen dan het pensioenfonds hem had voorgespiegeld. Iemand anders heeft geen recht op nabestaandenpensioen, omdat hij samenleefde zonder notarieel contract. Weer een ander zit met een 'gat' tussen de dag dat zijn arbeidsongeschiktheidspensioen eindigt en zijn AOW begint. De Lange: 'In vrijwel alle zaken heeft de deelnemer een conflict met zijn pensioenfonds of verzekeraar over de uitvoering van het pensioenreglement. Voordat mensen bij mij terecht kunnen, moeten zij de interne klachtenprocedure bij hun pensioenuitvoerder doorlopen. Komen zij er onderling niet uit, dan ga ik bemiddelen. Schriftelijk en telefonisch. Ik leg uit hoe ik tegen de zaak aankijk, probeer nuances aan te brengen en partijen dichterbij elkaar te brengen. Dat betekent niet dat de klager altijd volledig zijn of haar zin krijgt, het gaat soms ook om een tegemoetkoming.'

Snappen

De Lange legt uit dat ze slechts in 15 procent van de gevallen echt iets kan betekenen voor mensen, omdat het fonds of de verzekeraar in de rest van de zaken het pensioenreglement heeft nageleefd. Ook al ervaren de deelnemers de uitslag dan als zeer onredelijk. Is dat niet frustrerend? De Lange: 'In ieder geval streef ik er altijd naar dat mensen beter snappen waarom de uitvoerder heeft besloten wat hij heeft besloten. Ik doe dus voornamelijk →



Iedere klacht is een kans om het in de toekomst beter te doen

aan empathie en voorlichting. Dat lukt ook niet altijd, hoor. In de drie maanden dat ik nu Ombudsman Pensioenen ben, heb ik al een paar keer meegemaakt dat mensen vooral heel boos zijn. Ook op mij.'

Problemen ontstaan vaak als pensioenuitvoerders terugkomen op eerdere uitlatingen. Bijvoorbeeld omdat er een foutje is gemaakt, het overheidsbeleid in de tussentijd is veranderd of de pensioengrondslagen zijn gewijzigd. 'Dan kan de uitvoerder dat wel logisch vinden – "kijk, het staat in het reglement of de toelichting" – maar voor de deelnemers is dat niet logisch. En ergens komt het moment dat zij mogen afgaan op gewekt vertrouwen.'

Het komt overigens ook voor dat deelnemers simpelweg niet op de hoogte zijn van de regels.

Ivoren toren

De Ombudsman pleit voor meer inlevingsvermogen in de communicatie. 'De standaardcommunicatie wordt steeds beter, daarin heeft de pensioenbranche de laatste jaren grote stappen gezet. Het gaat echter nog vaak mis in de ad hoc-communicatie. Als medewerkers individuele vragen moeten beantwoorden in dossiers die net even anders zijn. Ik zie vaak brieven die vanuit een ivoren toren geschreven lijken te zijn. Dat is geen onwil, dat weet ik, maar het kan zoveel beter. Door uit te leggen wat je doet, te laten zien dat je snapt wat daarvan de gevolgen zijn en door mee te denken over een oplossing.'

Pensioenuitvoerders moeten wat haar betreft ook hun klachtenprocedures toegankelijker maken. 'In de praktijk maak ik regelmatig mee dat een deelnemer twee brieven heeft gestuurd en drie telefoontjes heeft gepleegd, en dat de uitvoerder zegt: ik heb geen klacht gezien. Terwijl het in mijn ogen een klacht is als iemand aangeeft dat hij het ergens niet mee eens is. De precieze vorm doet er dan niet toe. Een goede pensioeninstantie moet openstaan voor klachten. Iedere klacht is een kans om het in de toekomst beter te doen.'

Trends

De Lange volgt Piet Keizer op, die de functie van Ombudsman sinds 2003 vervulde. Zij heeft een aantal nieuwe bevoegdheden, waarvan de onderzoekstaak de belangrijkste is. 'We willen een goede database van zaken opbouwen, met als doel om trends te signaleren en deze te delen met de branche en andere stakeholders.' Verder mag de Ombudsman Pensioenen, indien nuttig en relevant, in de media meepraten over individuele zaken waarin de naam van de betrokken pensioenuitvoerder wordt genoemd.

De Ombudsman Pensioenen heeft ook meer handvatten gekregen om pensioenuitvoerders in de juiste richting te sturen als dat nodig is. De fondsen en verzekeraars die figureren in een zogeheten formeel advies van de Ombudsman, worden vanaf 2019 niet langer anoniem in het jaarverslag vermeld. 'Gemiddeld brengen wij één keer per jaar zo'n advies uit. Dit gebeurt in uitzonderlijke gevallen, als een uitvoerder echt niet wil luisteren en dat wel zou moeten doen. Dat uitvoerders straks met naam en toenaam kunnen worden genoemd, is de ultieme stok achter de deur.'

Black box

De Lange staat erom bekend dat zij zich altijd probeert te verplaatsen in de deelnemer. Zij stond aan de wieg van de Stichting Pensioenkijker, een organisatie die Nederlanders aanzette om stil te staan bij hun pensioen. 'Het pensioenbewustzijn is zo laag. Ons land is te klein als de benzine 3 eurocent duurder wordt, maar iedereen gooit maandelijks 20 procent van zijn inkomen in een black box waar men nauwelijks naar omkijkt. Dit maakt mijn verantwoordelijkheid voor mijn gevoel extra groot: als mensen zelf niet opletten, moet ik het doen!'

Heeft ze zelf haar pensioen goed geregeld?
Lachend: 'Natuurlijk!' ■