

Ombudsman Pensioenen aan pensioenuitvoerders: 'Help deelnemers bij belangrijke beslissingen'

Ombudsman Pensioenen, Jeroen Steenvoorden, roept pensioenuitvoerders op om deelnemers beter te begeleiden bij het maken van belangrijke keuzes over hun pensioen. Sinds zijn aantreden als Ombudsman Pensioenen in november 2021 merkt hij dat meerdere klagers die bij hem aankloppen spijt hebben van een eerder gemaakte keuze, zo blijkt uit het jaarverslag.



“Dat is bijvoorbeeld het geval bij de uitruil van het nabestaandenpensioen voor een hoger ouderdompensioen”, legt Steenvoorden uit in gesprek met AM. “Mensen kiezen bewust of onbewust voor een hoger pensioen en geen nabestaandenpensioen. Daar kunnen ze later spijt van krijgen.” Vaak klagen de spijtoptanten dan dat de pensioenuitvoerders hen niet goed hebben geïnformeerd. Voorganger van Steenvoorden, Henriëtte de Lange, schreef hier vorig jaar ook over in een blog.

Goede begeleiding houdt onder andere in dat de pensioenuitvoerder niet alleen zendt, maar ook deelnemers vraagt naar hun persoonlijke financiële situatie

Er ligt volgens de ombudsman dan ook een grote uitdaging voor pensioenuitvoerders om deelnemers te stimuleren dit soort keuzes doordacht te maken. “Goede begeleiding houdt onder andere in dat de pensioenuitvoerder niet alleen zendt, maar ook deelnemers vraagt naar hun persoonlijke financiële situatie. Dat kan in persoon, maar ook met behulp van IT, self-service portalen et cetera”, aldus de ombudsman.

Keuzemogelijkheid neemt alleen maar toe

Dit is des te meer belangrijk, nu het aantal keuzemogelijkheden in pensioenregelingen binnen het nieuwe pensioenstelsel zal toenemen. Bijvoorbeeld in 2023 met de [éénmalige uitkering bij pensionering](#). Maar ook in het huidige voorstel van de [Wet toekomst pensioenen](#) staan begrippen als keuzeomgeving en keuzebegeleiding.

Deze open normen moeten in de praktijk nog worden ingevuld, schrijft Steenvoorden. Zijn oproep: “Wacht hier niet te lang mee, begin al in 2022 met de eerste stappen.” Slechte keuzes kunnen volgens hem leiden tot welzijn- en inkomensverlies. Bovendien vindt hij het ook niet bevorderlijk voor het vertrouwen in de pensioensector.