



Algemene Vergadering

20 september 2023

Welkom

Unieplaza Culemborg
De vergadering begint om 13.00 uur



Algemene Vergadering

20 september 2023



Opening en vaststelling agenda

Agenda



1. Opening en vaststelling agenda
2. Mededelingen
3. Jeroen Steenvoorden – Ombudsman Pensioenen
4. Verslag vergadering 14 juni 2023
5. MeerJarenRaming (MJR)
6. Prinsjesdag – Ronald Beelaard
7. WOZO - Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen
8. Pensioendossier



Ombudsman Pensioenen

Bemiddelen bij klachten over pensioenen nu en vanaf 2024

Algemene Ledenvergadering Koepel Gepensioneerden

Jeroen Steenvoorden 20 september 2023

Mijn achtergrond (62)

Vanaf november 2021

Ombudsman Pensioenen

Januari 2006 t/m juni 2021

Directeur Stichting Pensioenfonds Medisch Specialisten (SPMS)

Oktober 2006 – december 2018

Vice-voorzitter Raad van Commissarissen Rabobank Apeldoorn

Januari 2000 – januari 2006

Directeur Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (OPF)

September 1996 – januari 2000

Managing Consultant – principal - Mercer

Maart 1986 – September 1996

Diverse managementfuncties - Centraal Beheer Achmea/Eureko



Programma

- Over instituut Ombudsman Pensioenen
- Voorbeeld klachten
- Aanbevelingen voor de sector
- Toekomst:
Geschillen Instantie Pensioenfondsen



Organisatie

- Ombudsman
- Secretaris
- Klachtenbehandelaar
- Ondersteuning door SER
 - Secretariaat
 - Faciliteiten
 - Communicatie
 - HRM
 - Financiën
 -



Hoever veel klachten



Ruim 1100 contacten (tel, e-mail, post) per jaar



Circa 120 behandelbare klachten per jaar



Circa 25% klagers krijgt gelijk

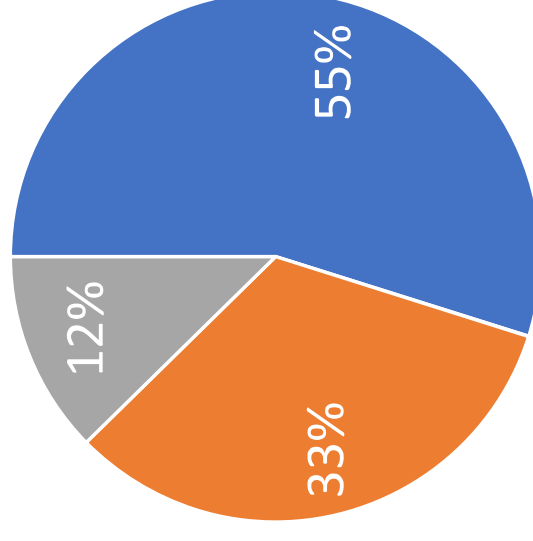


Circa 10% klagers heeft mijns inziens een punt maar krijgt gelijk van uitvoerder



Circa 65% Klager krijgt geen gelijk

contacten



■ doorverwijzen

■ informatie gegeven

■ echte klacht



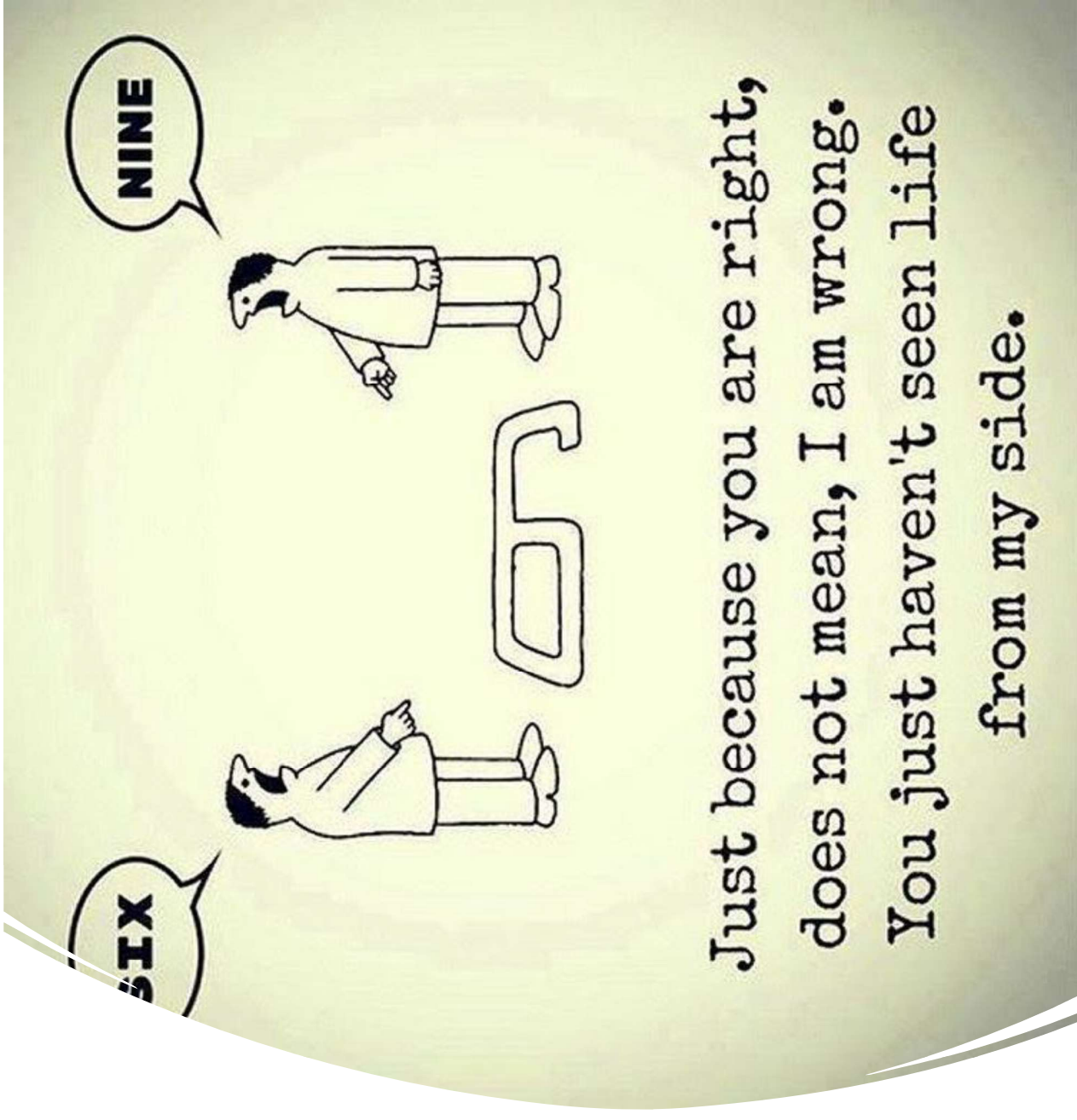
Ombudsman Pensioenen

Definitie van een klacht

- ledere uiting van ongenoegen
 - Uitvoering pensioenregeling
- Maar niet over:
 - Inhoud pensioenreglement
 - Werkgever
 - Overheidsregelgeving

Rol ombudsman is bemiddelen

- Meer dan alleen juridische bril
- Tussen wal en schip vallen
- Redelijkheid en billijkheid



Just because you are right,
does not mean, I am wrong.
You just haven't seen life
from my side.

Pensioenuitvoerders

Pensioenfondsen

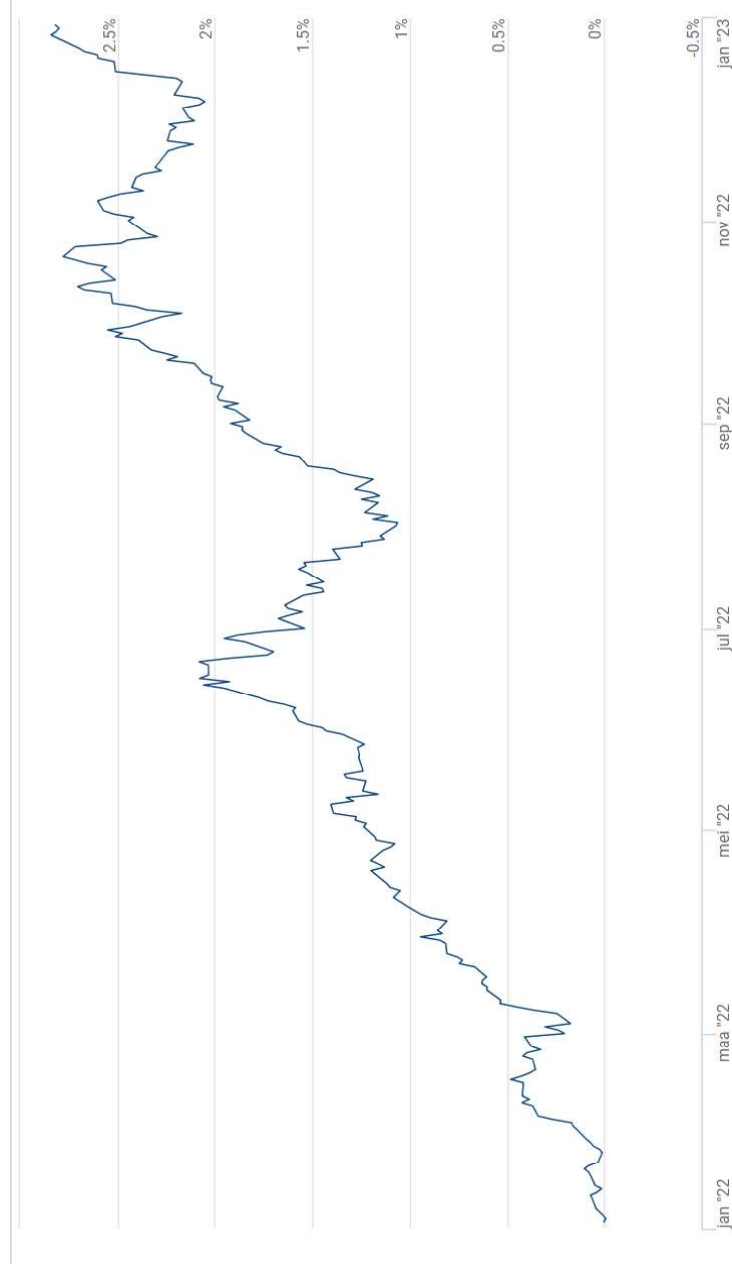
Verzekeraars

PPI's



Top klacht 2023: Flexfactoren

- Afkoop of eerder met pensioen
- Berekeningen/offertes in 2022
 - Gebaseerd op rente 1-1-2022
- Ingang pensioen/afkoop 2023
 - Gebaseerd op rente 1-1-2023
- Bijvoorbeeld 25% lagere afkoop



Beëindigen indexatie bij verzekerde regeling



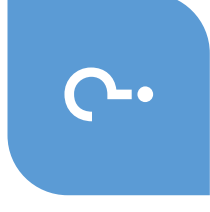
MEER INFLATIE



PENSIOENFONDSEN
INDEXEREN



INDEXATIE DEPOT
LEEG



GEEN OVERRENTE



WERKGEVERS
STORTEN NIET
MEER BIJ



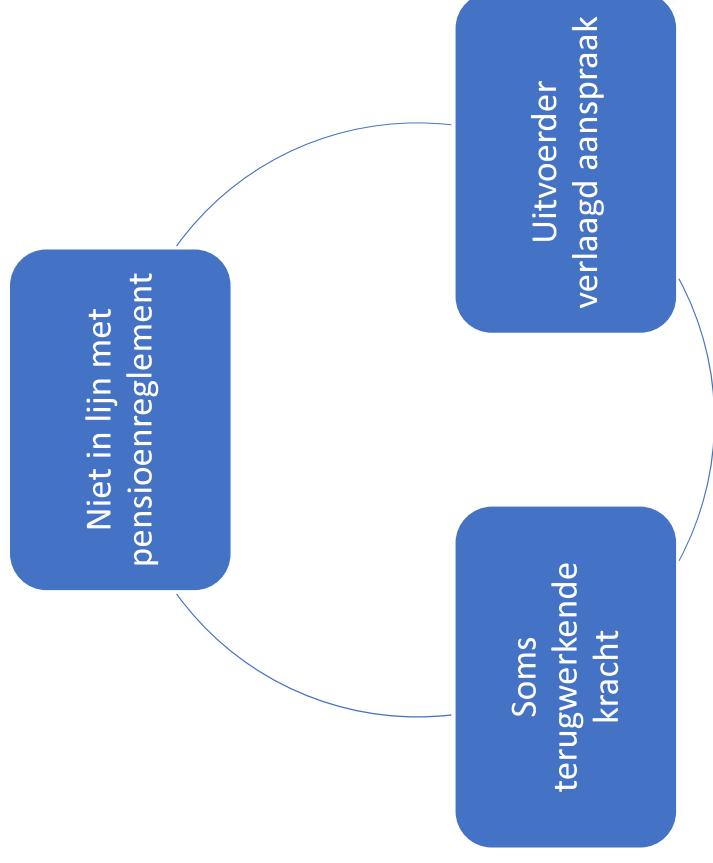
Ombudsman Pensioenen

Toch geen recht op nabestaanden- pensioen twee casussen

- Gehuwd na uitdiensttreding
 - Wel partnerpensioen op
 - Pensioenopgave
 - UPO
 -
 - Meer dan 10 jaar
 - Geen handelingsperspectief meer
 - Reglement is leidend
 - Geen schade volgens pensioenfonds
- Alleen voor gehuwden
 - Wel met voorwaarden op opgave
 - Verkeerd advies te trouwen
 - Gek: huwelijk na pensioendatum
 - Deelnemer nu ernstig ziek
 - Pensioenuitvoerder gaat partnerpensioen uitbetalen

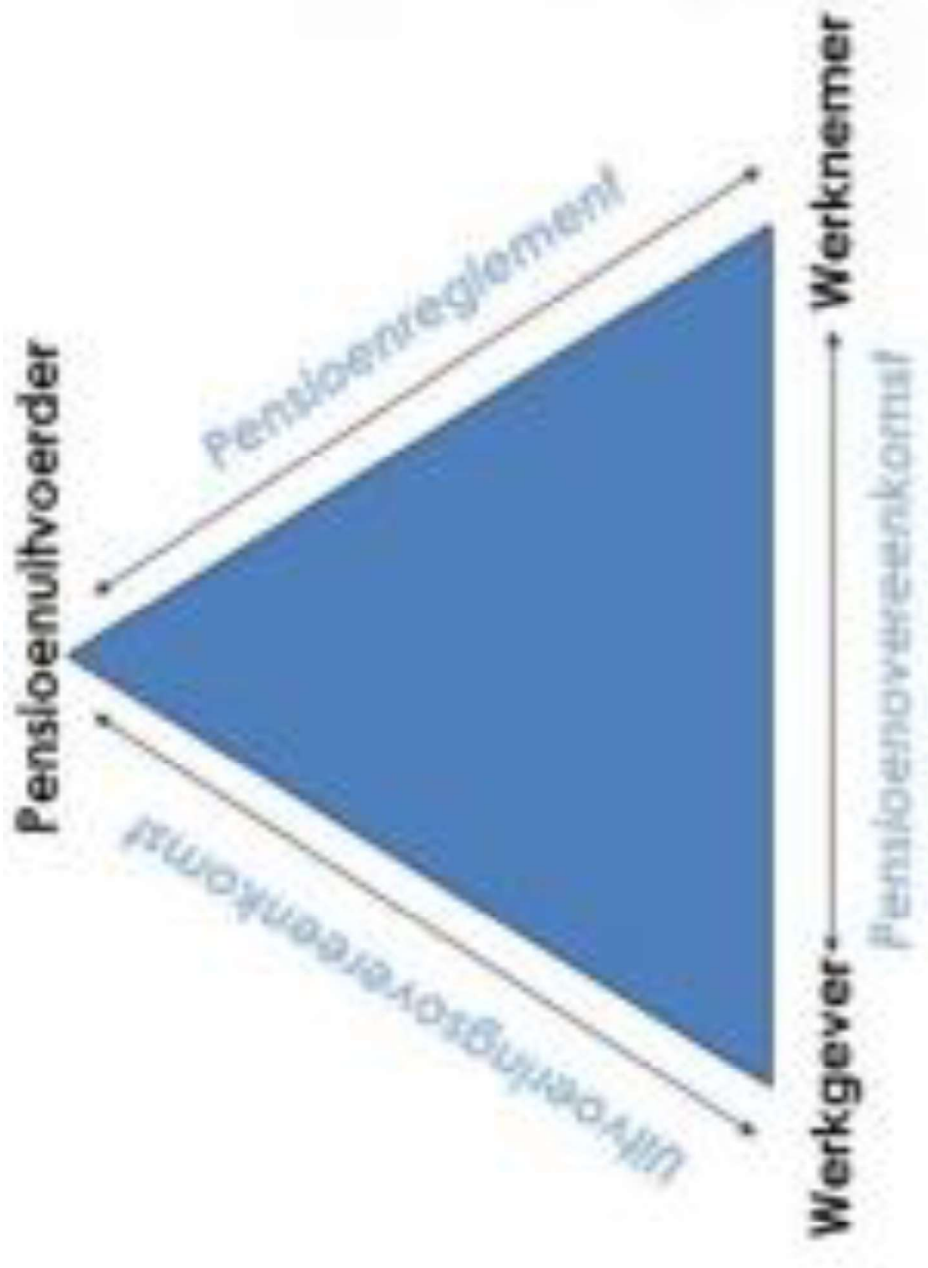
1. Coulancebetalings bij communicatie missers

- Beter of te hoog pensioen
- Langdurig
- Meerdere media
 - Brieven
 - UPO
 - Telefoongesprekken
 -
- Fout vaak ontdekt vlak voor of na ingang pensioen



Uitvoerder heeft sterke juridische positie

- Geen individuele overeenkomst
- Intenties zitten in driehoek
- UPO etc. communicatie is geen rechtshandeling maar een mededeling
- Gesteund door rechterlijke uitspraken
- Vrijbrief voor slechte informatievoorziening



Pensioenuitvoerder Overtreedt wel de wet....

- Artikel 48 PW
- **Correct**
- Duidelijk
- Evenwichtig
- Tijdig
- Sluit aan bij informatiebehoefte deelnemer
- Sluit aan bij kenmerken deelnemer
- **Wetgever heeft hier geen sancties bij gezet**
- **Wettelijk voorgeschreven UPO modellen**



Eerste Kamer der Staten-Generaal

zoekterm

Over de Eerste Kamer ▾ Kamerleden ▾ Activiteiten ▾

Inhoud

Introductie

Stand van zaken

Kerngegevens

Documenten

34.008

Wet pensioencommunicatie

Dit voorstel wijzigd de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling. Met het voorstel wordt beoogd de informatieverstrekking over pensioenen te verbeteren. Het doel van pensioencommunicatie is dat de pensioendeelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten nagaan of dat voldoende is en zich bewust is van de risico's van de pensioenvoorziening. Daar pensioencommunicatie de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft. Het biedt



Coullance beleid

- Niets doen is te veel “zwart –wit” denken
- Redelijkheid en billijkheid
- Schade aan pensioen/financiële planning
- Veel onbegrip bij deelnemer
- Slecht voor imago uitvoerder en de pensioensector
- Nemen van verantwoordelijkheid voor fouten
- Erkenning klager



2. Goede datakwaliteit voorkomt klachten

- Bijvoorbeeld niet-verwerkte scheiding
- Verkeerde info op UPO's, pensioenplanners etc.
- Ontdekt vlak voor of na pensioen
- Begin nu met opschonen
- Verband controles etc.
- Voor invaren in nieuwe pensioenstelsels



Klassieker : premie vrijstelling bij arbeidsongeschiktheid

Meldtermijn van 12
maanden

Destijds om
administratieve
redenen

Vaak slechte
communicatie
pensioenfonds (staat
een reglement)

kleine administratieve
vergissing deelnemer
grote financiële
consequenties

Vergelijking met
Toeslagen affaire

Wetgeving in nieuwe
pensioenwet 2006

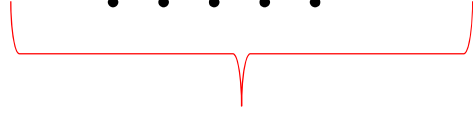
2009
pensioenuitvoerder
moet contract hebben
met UWV

2011 UWV moet
melden
(effectief 2014)



Tussen wal en schip bij arbeidsongeschiktheid 2^e toets moment niet in lijn met convenant

eerste dag van
ziekmelding



- Beëindiging in proeftijd
- Afloopt tijdelijk contract
- Faillissement werkgever
- Ontslag werknemer
- Werkgever naar ander bedrijfstak pensioenfonds



Ingang WIA na 2 jaar

Convenant niet verplicht voor
pensioenfondsen



Wat zie je soms

Enorme juridisering aan de kant van de uitvoerder

Te weinig oog voor de persoonlijke situatie van de deelnemer

Murphy's Law:

- fouten in administratie/communicatie
- Fouten in klachtenproces

Angst voor precedent werking

- Gevolgen voor collectief
- Terecht, heeft collectiviteit geen onterecht voordeel gehad.

Weinig gebruik van hardheidsclausule

Zelfregulering
Grote
verbetering

PF

Gedraglijn

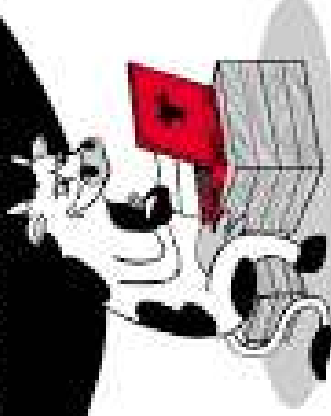
Goed omgaan
met klachten

DENSOEN
FEDERATIE



Ombudsman Pensioenisten

101 Habits of an Effective Complainer



Helen Dewdney

The Complaining Cow

"If complaining is an art form, Helen Dewdney is Rembrandt." Robin Rivkin

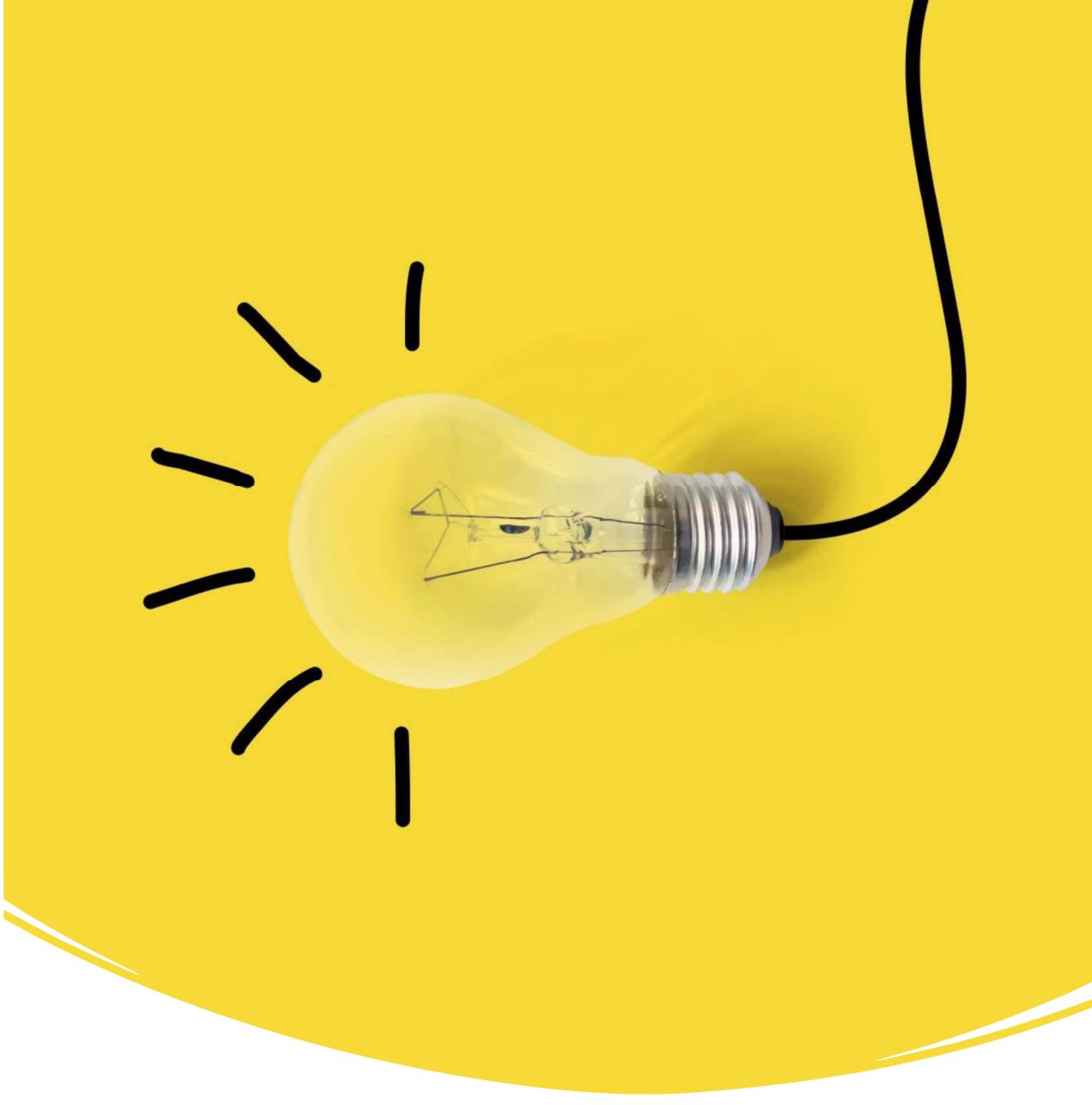
Soms complexe klagers

- Hoog wantrouwen
- Zeer veel klachten
- Lastig in bemiddeling omdat in 1^e fase proces al verstoord is.



Plannen toekomst

-
- Alles onder voorbehoud
 - 1-1-2024
 - Minister moet nog goedkeuren



Waarom moet er een geschilleninstantie komen?

Advies Raad voor de Rechtspraak

- Verwacht groot aantal procedures
- Geen individueel bezwaarrecht
- invaren
- Overbelasting rechtspraak

Wet Toekomst Pensioen (WTP)

- Laagdrempelige toegang + zeeffunctie
- Geschilleninstituut in wet/regelgeving/permanent



Twee geschilleninstututen

- Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP)

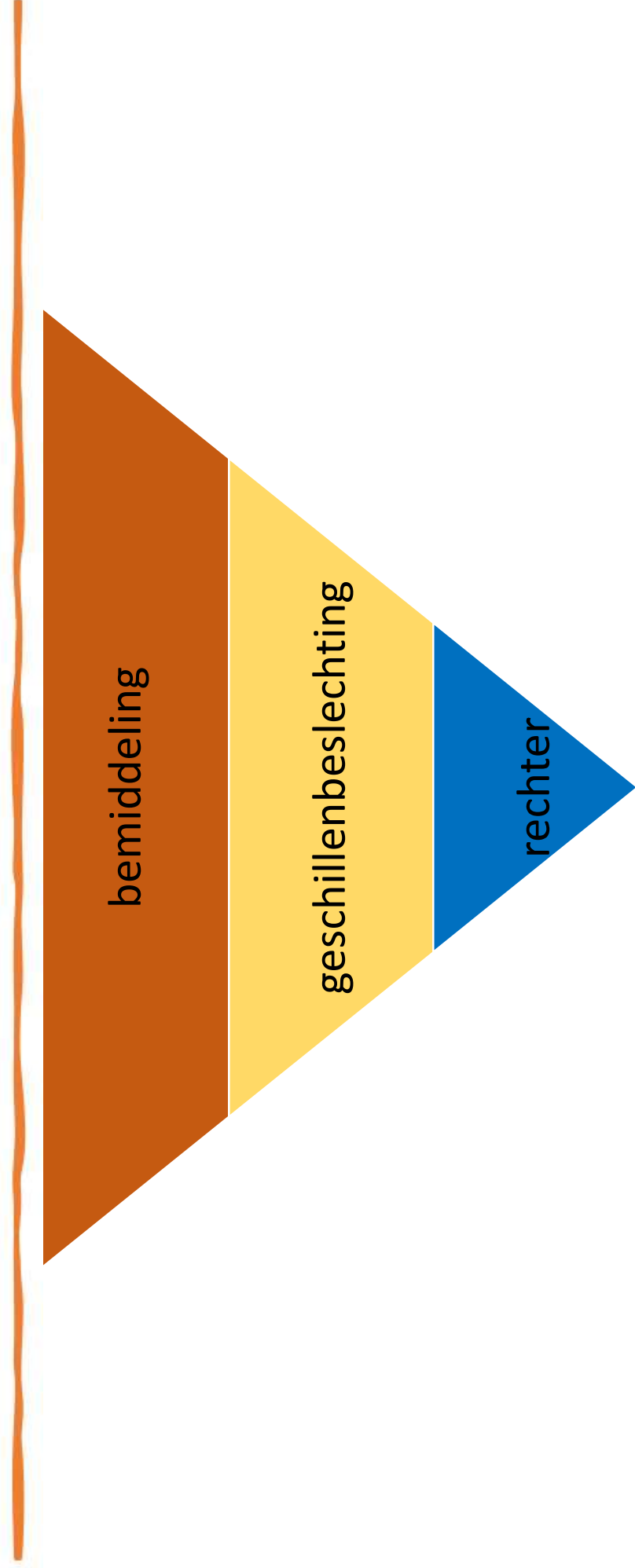
- KIFID

ADR

- Alternative dispute resolution

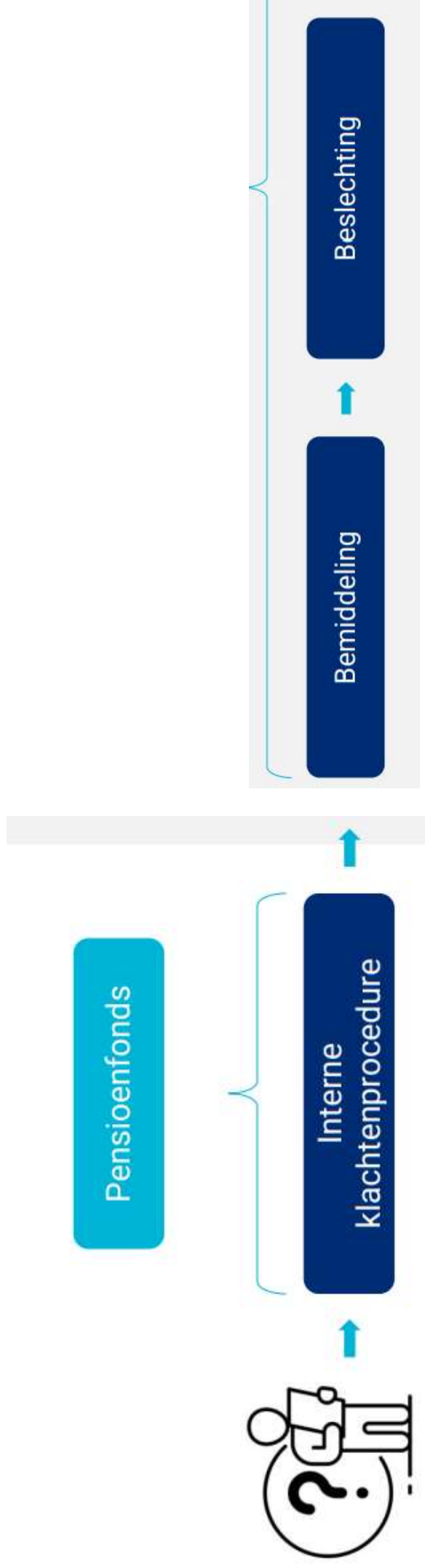


Bemiddeling Taak (OP)



Trechter Model

Verloop klachten bij pensioenfondsen



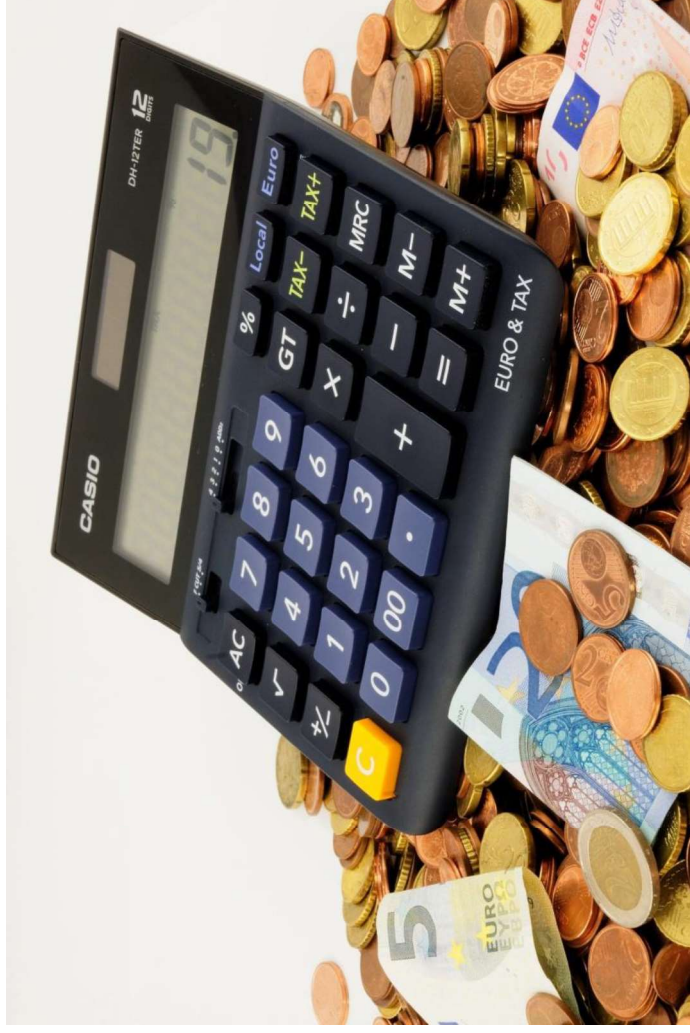
Vragen



Ombudsman Pensioenen



Verslag vorige vergadering



Meer Jaren Raming 2023

Henk Lukkezen

Introductie



- **Opzet van Meer Jaren Raming**
 - Financiële uitwerking van Missie/Visie/Strategie tot beleid op hoofdlijnen
 - Geeft kader voor toekomstige initiatieven en maatregelen + schatting van kosten en effect op contributie.
 - Door het te bespreken in de Algemene Vergadering **tijdig feedback** krijgen op de visie van de uitgaven en voorstellen voor de komende jaren, terwijl de lidverenigingen een goed zicht krijgen op mogelijke gevolgen voor de contributie komend jaar
 - Basis voor discussie van toekomstig beleid met AV
 - Dynamisch en “rollend” op basis van de ontwikkelingen t.a.v. de diverse dossiers
 - Input voor meer gedetailleerd jaarplan en begroting voor het komende jaar, die worden voorgelegd aan de AV in december
- **Wat is het niet:**
 - Voorstel voor goedkeuring door de AV
 - Gedetailleerd implementatieplan

Missie Koepel Gepensioneerden



Missie:

De Koepel Gepensioneerden behartigt de collectieve belangen van de leden van de aangesloten verenigingen en zo mogelijk van alle senioren in Nederland.zij is een relevante partij bij de bepaling van het beleid op het gebied van pensioenen, inkomen en koopkracht, zorg, wonen en welzijn“.

- **Doelstelling:**
 - Versterk de positie van de Koepel aan de overlegtafels met politiek en beleidsmakers
- **Beleid:**
 - Opkomen voor de belangen van gepensioneerden o.a. door:
 - Versterk de slagvaardigheid van de organisatie
 - Vergroot bekendheid van doelstellingen en positionering van de Koepel

Missie Koepel Gepensioneerden



- **Ambities:**
 - De ambities en verwachting zijn groot en betreffen een breed en divers terrein
 - Er zal jaarlijks bekeken moeten worden welke prioriteitsstelling van activiteiten het beste past bij onze missie
 - Realisatie van deze ambities op de diverse terreinen vereist een verdere professionalisering van de organisatie
- **Mogelijkheden:**
 - We zijn een vrijwilligersorganisatie met beperkte middelen en mogelijkheden
 - Realisatie van al de ambities en verdere professionalisering tegelijkertijd is niet altijd mogelijk
- **Deze constatering leidt tot keuzes in focus en prioriteitsstelling in activiteiten van het beleid en uitvoering**

Beleidspunten in MJR 2023



- **Leden beleid**
 - Voortzetting van huidige leden beleid van de Koepel, rekening houdend met een natuurlijk verloop in het ledenaantal.
 - Dit betekent, dat we **geen individueel lidmaatschap** nastreven, maar openstaan voor andere seniorenorganisaties en samenwerking met andere (senioren) organisaties
- **Activiteiten**
 - **De focus van activiteiten voornamelijk gericht op de ontwikkeling in het pensioendossier.** (Acties in combinatie met lobbywerk; ondersteuning lidverenigingen en trainingen/cursussen voor leden in verantwoordingsorganen.
 - Naast pensioendossier op basis van de ontwikkelingen ook extra aandacht voor **behoud van koopkracht** en de ontwikkelingen op het terrein van **Zorg Wonen en Welzijn**

Beleidspunten in MJR 2023



- **Organisatie van de Koepel**
 - Continuering van huidige staforganisatie met kantoor in Utrecht en geen uitbreiding hiervan.
 - **De commissies en hun activiteiten vormen de kern van de Koepel** en hiervoor dient financiële ruimte te zijn en voor acties ter ondersteuning hiervan
 - Afhankelijk van ontwikkeling t.a.v. bovengenoemde activiteiten zal de behoefte aan meer beleidsmatige ondersteuning groeien. De financiële ruimte hiervoor is beperkt, maar wordt door het bestuur in voorkomende gevallen verdere invulling aan gegeven.

Ontwikkeling prijsindex en afgeleide contributie



| | CPI inflatie Nederland | | |
|--------------------------------------|------------------------|-----------------------|-------|
| | 2022 | 2023 | 2024 |
| Jan. | 6.4% | 7,6% | |
| Febr. | 6.2% | 8,0% | |
| Mrt. | 9.7% | 4,4% | |
| April | 9.6% | 5,2% | |
| Mei | 8.8% | 6,1% | |
| Juni | 8.6% | 5,7% | |
| July | 10.3% | 4,6% | |
| Aug. | 12.0% | 3,0% | |
| Sept. | 14.5% | | |
| Okt. | 14.3% | | |
| Nov | 9.9% | | |
| Dec. | 9.6% | | |
| jaar | 10% | 3% <i>verwachting</i> | |
| Contributie van Koepel | €1.9 | €2 | €2.06 |
| contributie conform reglement Koepel | okt-okt | €2.17 | €2,24 |

Voorstel is om de contributie voor 2024 vast te stellen op €2.10 ter compensatie van de gestegen kosten van de inflatie uit 2022 welke niet volledig is gecompenseerd.

M.J.R. ontwikkeling 2023-2024 (contributie van € 2.10)



| Omschrijving | Jaar 2023 | | jan-juni 2023 | | jaar 2023 | | jaar 2024 M.J.R. |
|--|------------------|---------------|------------------|--------------|------------------|--------------|---------------------|
| | begroting | in % | begroting 23 | in % | REAL. 2023 | in % | |
| ledenaantal | 151.200 | | 143.586 | | 153.528 | | 140.000 |
| Contributie | € 302.400 | | € 302.400 | | € 288.466 | | € 286.496 |
| Rente | € 500 | | € 260 | | € (340) | | 500 |
| Vergoeding vergaderruimte | € 2.000 | | € 1.000 | | € 760 | | 1500 |
| Totale Inkomsten | € 304.900 | | € 303.660 | | € 288.886 | | € 288.496 |
| Kantoor en huisvesting | € 60.500 | 19,8% | € 31.054 | 91,1% | € 27.345 | 103,4% | € 61.200 |
| Reis- en Vergaderkosten | € 59.000 | 19,4% | € 26.028 | 78,8% | € 15.442 | 132,9% | € 57.396 |
| Personeel | € 108.500 | 35,6% | € 54.250 | 98,8% | € 48.797 | 109,8% | € 107.000 |
| 50 Activiteiten | | | | | | | |
| Themadagen/ acties evenementen | € 30.000 | | € 15.000 | | € 28.035 | | 19000 |
| Communicatie | € 20.000 | | € 10.000 | | € 28.035 | | 30000 |
| Externe activiteiten / seniorencolalitie | € 12.900 | | € 6.550 | | | | 12900 |
| Activiteiten / speciale acties | € 62.900 | 20,6% | € 31.550 | | € 28.035 | 22,4% | € 61.900 |
| Juridische Zaken | € 12.000 | 3,9% | € 6.000 | | € 30.000 | | € - |
| Verenigingskosten | € 2.000 | 0,7% | € 999 | 25,1% | € 498 | 50,3% | € 1.000 |
| Overige uitgaven | € - | | € - | | € (87) | | € - |
| Totale Kosten | € 304.900 | 100,0% | € 149.881 | 73,8% | € 150.030 | 73,7% | € 288.496 |
| Resultaat | € - | | € 165.242 | | € 138.856 | | € 0 |

Vermogenspositie Koepel



| Vermogen van Koepel | 1/1/2023 REAL. | 31/12/2023 Verwachting |
|----------------------------------|-------------------|---------------------------|
| EV Liquiditeitsreserve | € 60.000 | € 60.000 |
| EV Solvabiliteitsreserve | € 55.000 | € 55.000 |
| EV borgstellingen | € 6.854 | € 6.854 |
| EV Vrij Vermogen | € 33.345 | € 33.345 |
| Totaal eigen vermogen | € 155.199 | € 155.199 |
| BR evenementen / acties | € 47.134 | € 47.134 |
| BR Jurische zaken | € 110.000 | € 110.000 |
| Totaal Bestemmingsreserve | € 157.134 | € 157.134 |
| Totaal Vermogen | € 312.333 | € 312.333 |

Samenvatting Meer Jaren Raming 2023



- Continuering van huidige beleid en gedeelde compensatie van inflatie uit 2022.
- Definitieve contributie 2024 wordt bepaald door de inflatie /CPI eind van het jaar
- Op basis van huidige economische ontwikkeling verwachte inflatie van 3%
- Dit alles leidt tot een contributie van € 2.10 voor 2024



Vragen opmerkingen ?



Algemene Vergadering

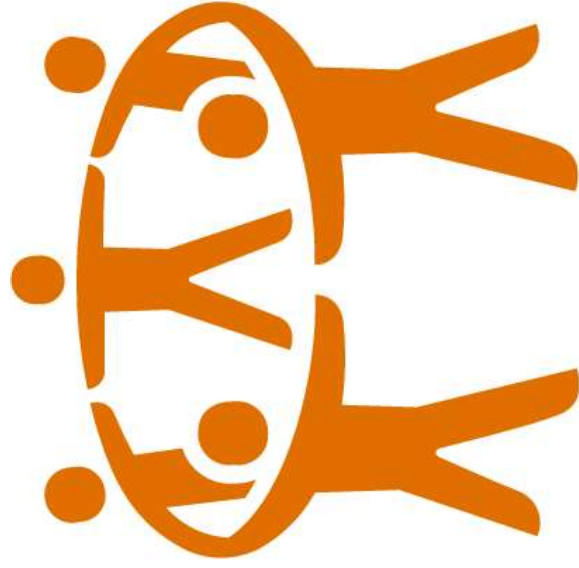
PAUZE



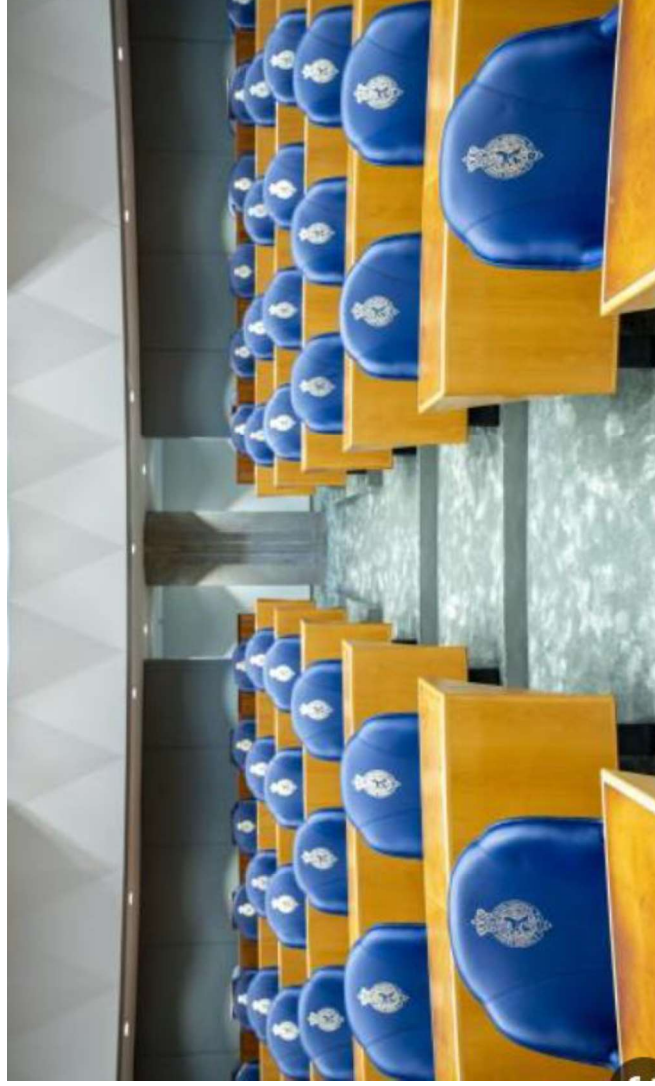
Prinsjesdag 2023

Ronald Beelaard

Wonen, Zorg en Ondersteuning voor Ouderen (WOZO)



John Schröder / John Kerstens



Stand van zaken Pensioendossier

John Kerstens

Pensioen in de politiek



- WTP aangenomen;
- Lagere regelgeving gepubliceerd;
- ‘Gaaf over tot de orde van de dag.’

Pensioen in de politiek



- Geen prominente plek in verkiezingsprogramma's (hoewel BBB, PVV en SP inzetten op terugdraaien WTP en PVDA/GL op het alsnog realiseren van hun in de WTP niet vervulde wensen omtrent 'witte vlekken' en zware beroepen)
- Nieuw kabinet komt met 'veegwet' en wetsvoorstel om ook politieke ambtsdragers onder WTP te brengen
- Kamer komt mogelijk met initiatiefvoorstellen rondom zeggenschap (waarbij sommige partijen vinden dat juist positie van jongeren en vrouwen moet worden versterkt), beleggingsbeleid, witte vlekken en zware beroepen
- Bij misstanden ongetwijfeld Kamervragen, debataanvragen en debatten

Pensioen 'in de echte wereld'



- Implementatietrajecten gestart
- Sociale partners in gesprek over transitieplan
- Ervaringen verenigingen van gepensioneerden met hoorrecht wisselend
- Rol pensioenfondsen en uitvoerders neemt toe (vanwege complexiteit)
- Koepel Gepensioneerden zet ondersteuning lidverenigingen voort
- Koepel Gepensioneerden houdt vinger aan de pols en signaleert
- Koepel Gepensioneerden entameert regulier bilateraal overleg met alle belangrijke spelers (AFM, DNB, Pensioenfederatie, SZW, VvV etc.)



Rondvraag