

# Toelichting op het falen van de klachtenbehandeling door DNB

Beoordeling van klacht KC 26-02, het advies van de klachtencommissie van 26 augustus 2026 en het besluit van de directie van 14 september 2026

## Mijn conclusie

DNB heeft mijn klacht niet beoordeeld op de kern waarover zij ging. Mijn klacht betrof geen verzoek om een individueel pensioengeschil te beslechten, maar de vraag hoe DNB omging met concrete signalen over een collectieve, ingrijpende en onomkeerbare pensioenoverdracht. De behandeling werd echter teruggebracht tot de vraag of Publieksvoorlichting voldoende algemene antwoorden had gegeven. Daardoor bleef de bestuurlijke en toezichtinhoudelijke kern buiten beeld.

## 1 Waarover mijn klacht werkelijk ging

Mijn meldingen betroffen de voorgenomen collectieve waardeoverdracht van het BP Pensioenfonds naar Zwitserleven, met een omvang van circa 1,5 miljard euro. Ik vroeg aandacht voor vier samenhangende problemen:

- de beperkte beschikbaarheid van onafhankelijke informatie voor deelnemers;
- het ontbreken van een voor deelnemers toegankelijke beoordeling van de overdracht;
- de onduidelijkheid over de evenwichtige weging van de belangen van gepensioneerden;
- de gebrekkig controleerbare vertegenwoordiging van gepensioneerden in de besluitvorming.

De klacht ging dus over de behandeling van signalen die mogelijk op een breder, structureel probleem wezen. Dat is iets anders dan vragen of DNB mijn persoonlijke pensioenovereenkomst moest beoordelen.

## 2 Wat DNB zelf heeft vastgesteld

Uit het advies en het directiebesluit volgen enkele feiten die niet ter discussie staan:

1. De aangetekende brieven zijn ontvangen. DNB erkent de ontvangst van mijn brieven van 9 september en 1 oktober 2025.
2. Er is niet rechtstreeks op die brieven gereageerd. De brief van 1 oktober bereikte Publieksvoorlichting zelfs niet. DNB bood daarvoor op 14 november 2025 excuses aan.
3. Mijn signalen zijn intern doorgestuurd. Volgens DNB zijn zij gedeeld met de betrokken toezichtafdeling. Welke inhoudelijke beoordeling daarna plaatsvond, bleef voor mij niet controleerbaar.
4. Er is geen hoorzitting gehouden. De commissie verklaarde de klacht kennelijk ongegrond en achtte nader onderzoek of een mondelinge toelichting niet nodig.

5. De directie nam het advies volledig over. Op 14 september 2026 werd de klacht kennelijk ongegrond verklaard en besloot DNB geen maatregelen te nemen.

### **3 Waarom deze klachtenbehandeling naar mijn oordeel faalde**

#### **De klacht werd te beperkt afgebakend**

De klachtencommissie onderzocht voornamelijk het handelen van het cluster Publieksvoorlichting. Daarmee werd de vraag of DNB als organisatie de signalen zorgvuldig, herkenbaar en toezichtinhoudelijk behandelde, grotendeels vervangen door de smallere vraag of algemene publieksantwoorden formeel correct waren.

#### **Een structureel signaal werd behandeld als individueel geschil**

DNB beroept zich op artikel 152 van de Pensioenwet, dat verhindert dat de toezichthouder treedt in een individuele rechtsverhouding. Mijn meldingen vroegen echter niet om een uitspraak over mijn individuele pensioenrecht. Zij betroffen de informatievoorziening, governance en vertegenwoordiging rond een collectieve overdracht die een gehele groep gepensioneerden raakt. Juist DNB erkent zelf dat individuele meldingen aanwijzingen kunnen bevatten voor structurele tekortkomingen.

#### **Geheimhouding werd een eindpunt**

Artikel 204 van de Pensioenwet kan DNB beletten vertrouwelijke toezichtinformatie over individuele instellingen openbaar te maken. Dat verklaart echter niet waarom niet duidelijk kon worden gemaakt welke soort toets op de gemelde governance- en informatieproblemen is toegepast, welke criteria daarbij golden en hoe is vastgesteld dat de signalen voldoende waren onderzocht. Geheimhouding behoort vertrouwelijke gegevens te beschermen, niet iedere controleerbare motivering onmogelijk te maken.

#### **Er werd niet gehoord omdat de uitkomst al evident werd geacht**

De commissie hield geen hoorzitting omdat zij de ongegrondheid van de klacht kennelijk vond. Daardoor kreeg ik geen gelegenheid het wezenlijke onderscheid tussen een individueel geschil en een structureel toezichtsignaal mondeling toe te lichten. De kwalificatie kennelijk ongegrond werd zo zowel reden om niet te horen als resultaat van een procedure waarin niet werd gehoord.

#### **Erkende tekortkomingen kregen geen gevolg**

Dat brieven niet rechtstreeks werden beantwoord, één brief intern zoekraakte en een ontvangstbevestiging uitbleef, staat vast. Toch concludeerde de commissie dat ik niet in mijn belangen was geschaad, omdat DNB naar haar oordeel elders al alle informatie had gegeven die zij kon delen. Daarmee werd het ontbreken van een herkenbaar antwoord niet hersteld, maar achteraf gerelativeerd.

#### **De verwijzing naar verschillende e-mailadressen leidt af van de kern**

Het gebruik van verschillende e-mailadressen kan de dossieropbouw hebben bemoeilijkt. Het verklaart echter niet waarom twee aangetekende, identificeerbare brieven niet rechtstreeks en formeel zijn beantwoord. Een administratieve complicatie mag geen vervanging worden voor beoordeling van de inhoud.

## **De beoordeling bleef binnen dezelfde organisatieketen**

Publieksvoorlichting werd beoordeeld door een interne klachtencommissie, waarna de directie het advies overnam. Daarmee is een procedure gevolgd, maar geen onafhankelijke externe toets verricht op de vraag of DNB de signalen inhoudelijk voldoende serieus heeft genomen. Formele behandeling is niet hetzelfde als controleerbare verantwoording.

## **4 Waarom dit van publiek belang is**

Deze zaak overstijgt mijn persoonlijke correspondentie. Deelnemers aan een collectieve pensioenoverdracht zijn voor toezicht en informatie afhankelijk van instellingen die veel meer kennis en bevoegdheden hebben dan zijzelf. Wanneer de toezichthouder zich op geheimhouding beroept, de klachtenprocedure uitsluitend naar communicatie kijkt en de directie vervolgens die interne beoordeling overneemt, ontstaat een gesloten kring. De burger kan dan niet vaststellen of zijn signalen werkelijk zijn onderzocht.

Dat is de bestuurlijke tekortkoming die ik met dit dossier zichtbaar wil maken: een procedure kan formeel zijn afgerond terwijl de oorspronkelijke vragen over governance, onafhankelijke informatie, vertegenwoordiging en evenwichtige belangenafweging onbeantwoord blijven.

### **Legitocratie**

Deze gang van zaken vertoont kenmerken van wat ik legitocratie noem: een formeel zorgvuldig ogende procedure bevestigt de legitimiteit van het eigen handelen, terwijl de wezenlijke vragen over inhoudelijke toetsing, onafhankelijkheid en verantwoording buiten beeld blijven. De procedure wordt daarmee niet gebruikt om de oorspronkelijke signalen werkelijk te onderzoeken, maar functioneert uiteindelijk als bevestiging dat de gevolgde procedure voldoende was.

## **5 Slotconclusie**

DNB heeft uitgelegd waarom zij geen vertrouwelijke toezichtinformatie en geen oordeel over een individuele pensioenrelatie kan geven. Zij heeft naar mijn oordeel niet afdoende uitgelegd hoe mijn collectieve en structurele signalen zijn beoordeeld, waarom de erkende tekortkomingen in de correspondentie geen gevolgen hadden en waarom een hoorzitting niets had kunnen toevoegen. Daarom beschouw ik de behandeling van klacht KC 26-02 niet als een inhoudelijke weerlegging, maar als een voorbeeld van falende klachtenbehandeling.

Dit document bevat mijn feitelijk onderbouwde beoordeling van de gevolgde procedure. Het oordeel dat de klachtenbehandeling heeft gefaald is mijn conclusie; het is geen rechterlijke of andere externe vaststelling.