

Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,

Aan de heer Minister van Pensioenen en Grote Steden,

Aan de heer Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector,

Het Jaarverslag 2010 van de Ombudsdienst Pensioenen is het twaalfde jaarverslag en behandelt de periode van 1 januari 2010 tot 31 december 2010.

Het bevat een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en de analyse van de meest opmerkelijke dossiers. U vindt er ook de aanbevelingen en de suggesties die wij formuleren als gevolg van de klachtenbehandeling.

In dit jaarverslag blijkt opnieuw dat het ombudswerk resulteert in concrete hulp aan de burger en de bescherming van zijn pensioenrechten.

Goed 19.500 (toekomstig) gepensioneerden hebben sinds de oprichting van de Ombudsdienst onze hulp ingeroepen. In bijna 9 op 10 van de gegronde klachten is het resultaat van onze interventie positief. Dit vertaalt zich geregeld in een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).

Daarnaast zijn ook de verbeteringsvoorstellen aan de pensioendiensten en de aanbevelingen die voortvloeien uit de klachtenbehandeling essentiële onderdelen van het ombudswerk.

Heel wat algemene aanbevelingen zijn omgezet in wetten of besluiten die toekomstige pensioenproblemen helpen voorkomen. Ook in dit jaarverslag formuleren wij opnieuw een aantal aanbevelingen met de bedoeling de pensioenwetgeving te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van deze tijd.

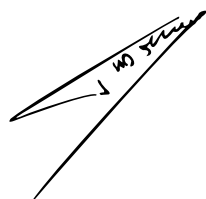
Overigens reserveren wij ook plaats voor de resultaten die wij bekomen hebben door middel van onze suggesties. De pensioendiensten integreren ze gewoonlijk snel en zonder problemen in hun dagelijkse praktijk om hun werking en dienstverlening te verbeteren.

Het aanvaarden van onze aanbevelingen en suggesties gebeurt in een klimaat van toenemend vertrouwen in de Ombudsman en is in se de erkenning van zijn autoriteit op het vlak van de kwalitatieve verbetering van de dienstverlening en de regelgeving in de wettelijke pensioensector.

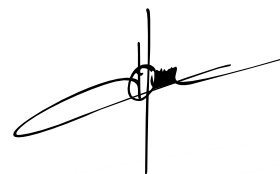
Wij merken dat verschillende items uit onze Jaarverslagen besproken worden in de Commissie Sociale Zaken van het Parlement. In 2010 kwam in de helft van de bijeenkomsten van de Commissie Sociale Zaken die gewijd waren aan de pensioenproblematiek een item uit één van de Jaarverslagen van de Ombudsdienst Pensioenen aan bod. De polyvalentie van de pensioenaanvragen, de opbouw van pensioenrechten tijdens een periode van schorsing van het pensioen na de eerste ingangsdatum van het pensioen, de regularisatie van de studieperiode in het stelsel der werknemers en het automatisch onderzoek van de Inkomensgarantie voor ouderen op 65 jaar voor personen die vervroegd met pensioen zijn gegaan om maar enkele thema's te noemen. Het zou goed zijn dat wij ook gehoord worden in de Commissie Sociale Zaken van de Kamer over specifieke pensioenthema's die er op tafel liggen.

De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Naast de verzending aan de geïnteresseerden die wij registreerden, kan iedereen die erom vraagt het gratis bekomen bij de Ombudsdienst. Het is ook integraal gepubliceerd op de website van de Ombudsdienst.

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen



Tony Van Der Steen



Jean Marie Hanneesse

Voorwoord

Het Jaarverslag 2010 behandelt de periode van 1 januari tot 31 december 2010.

Grosso modo is de structuur van de vorige jaarverslagen behouden.

Dit verslag bevat dus vier delen.

Het eerste deel gaat over de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst. Hierin bespreken wij de visie 2015, een project voor de verbetering van de werking van de Ombudsdienst en de geactualiseerde ombudsnormen.

Dit project wordt gedragen door het ganse team dat zich schaaft achter de beoogde doelstellingen voor de optimalisatie van onze dienstverlening.

In het tweede deel worden de klachten geanalyseerd. Hieruit blijkt de curatieve rol van de functie van ombudsman, namelijk het herstellen van fouten en onbehoorlijk bestuur van de pensioendiensten.

Eerst bespreken wij de statistische gegevens. Zij hebben een dubbele functie: het klachtenbeeld in detail tonen en de externe evaluatie van de klachtenbehandeling door de Ombudsdienst mogelijk maken.

Het hoofdaandeel gaat naar de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per pensioenadministratie. Ter afsluiting van dit deel vindt u meer uitleg over hoe wij klachten van algemene strekking en vragen om informatie behandelen.

Informatievragen bijvoorbeeld sturen wij door. Wij brengen de verzoekers ervan op de hoogte met een gemotiveerde uitleg. Hiermee vervullen wij de educatieve rol van de ombudsfunctie in het wegwijs maken van de gepensioneerden naar de juiste diensten die hen kunnen helpen.

Er zijn in de loop van de voorbije jaren menige dossiers besproken in onze jaarverslagen. De thematische lijsten ervan, per pensioendienst, zijn gepubliceerd op onze website, www.ombudsmanpensioenen.be.

Het derde deel bevat de aanbevelingen en de suggesties die geformuleerd zijn met het doel het overheidsoptreden in de pensioensector te verbeteren en aan te passen aan de huidige behoeften. Hiermee wordt de preventieve rol van de ombudsfunctie geaccentueerd.

Eerst hebben wij het over de algemene aanbevelingen, gedaan naar aanleiding van het onderzoek van de klachten. Ook hier geven wij een overzicht van de opvolging van de aanbevelingen die wij in onze vorige jaarverslagen gepubliceerd hebben. Wij besteden verder aandacht aan het gevolg dat gegeven werd aan de suggesties die wij geformuleerd hebben en die positief onthaald werden door de pensioendiensten.

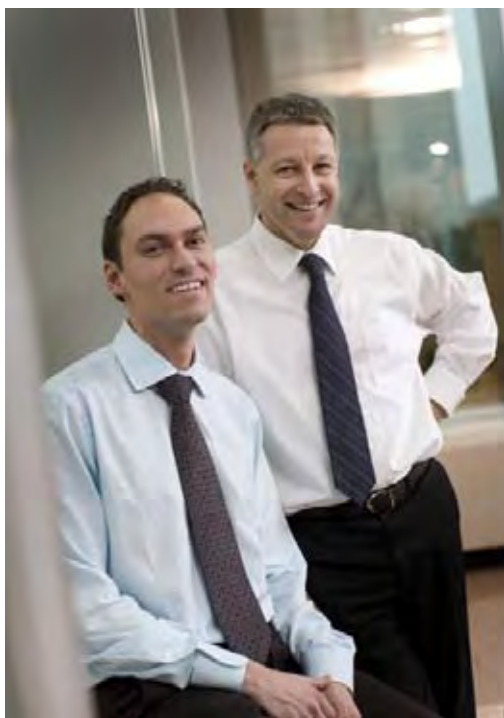
De bijlagen in het vierde deel bevatten naast de reglementaire en andere nuttige teksten, onder meer de adressen van onze stakeholders zoals die van de pensioendiensten.

De folder van de Vereniging van Belgische Ombudsmannen en -vrouwen (POOL – Permanent overleg Ombudslui) herneemt de gegevens van alle collega's die er lid van zijn.

Het past hier te onderstrepen dat ons ombudswerk alleen mogelijk is dankzij de trouwe toewijding van onze medewerkers. Wij danken hen in het bijzonder voor hun medewerking en engagement bij de herbronning van de Ombudsdienst en onze ononderbroken zoektocht naar de verbetering van onze professionele aanpak.

Ten slotte trekken wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. Uiteraard slaat de inhoud zowel op vrouwen als mannen. De enige bedoeling hiervan is het vermijden van storende tekstconstructies.

Voor alle duidelijkheid, in de dossierbespreking zijn alle namen fictief.



Tony Van Der Steen Jean Marie Hannedse



De Ombudsdienst Pensioenen

*De werking en de middelen
van de Ombudsdienst
Pensioenen*

“Nemo censetur ignorare legem”¹

Dit beginsel dient genuanceerd in die zin dat dit principe niet inhoudt dat alle burgers alle wetten dienen te kennen, maar wel dat de burger de wet dient te kennen die op hem van toepassing is in de omstandigheden waarin hij zich bevindt.²

In een democratische samenleving is dit een evident principe. Helaas strookt het niet met de realiteit. Alle burgers kennen de wetten niet die op hen van toepassing zijn, en dit geldt eveneens voor vele gepensioneerden. Een grote groep behoort tot de minder bedeelde en kwetsbaarste mensen, weinig geletterden, geïsoleerden, financieel zwakkeren, ..., wat blijkt uit tal van sociale studies.

Is er een rol weggelegd voor de Ombudsman om de overheden te bewegen tot maximale open en effectieve informatieverstrekking aan de burgers over hun rechten en plichten?

Philip Giddings, expert in de politieke en bestuurswetenschappen, docent en lid van het Centrum voor Ombudsman studies aan de Reading University in Groot-Brittannië³, stelt dat de ombudsman een belangrijke rol speelt in de groei van “open government” en vrijheid van informatie. “The Ombudsman Office relies upon a free press and open reporting to enhance the effectiveness of the Office – ‘mobilising shame’ when necessary. Thus the growth of campaigns to reduce governmental secrecy and encourage openness and freedom of information creates opportunities for the Ombudsman Offices to exploit – both in terms of possible extensions of jurisdiction to policing of an FOI⁴ regime and also because it is in principle more difficult for administrative authorities to conceal errors, mistakes, wrong procedures and other features of government malfunctioning under an FOI regime, particularly if the Ombudsman is empowered to initiate investigation of his own motion.”

Vorig jaar, naar aanleiding van het Jaar van de armoede, hebben wij “het geheim van de IGO⁵” onder de aandacht gebracht op onze voorstelling van het Jaarverslag 2009 met de bedoeling het publieke debat hierover te openen.

1 Iedereen wordt verondersteld de wet te kennen

2 T. HENS, “Over het adagium “Nemo censetur ignorare legem” en de zorgvuldigheidsnorm” (noot onder Rb. Leuven, 5 oktober 1991) in R.W., 1994-95, 1062-1063.

3 P. GIDDINGS, “The future of the Ombudsman” in *Righting Wrongs*, 1999, 466

4 Freedom Of Information

5 De IGO (Inkomensgarantie voor ouderen) is een uitkering in het residuaire stelsel, vergelijkbaar met het leefloon, die tot doel heeft de inkomens van gepensioneerden die niet over voldoende middelen beschikken aan te vullen en zo een bescherming tegen armoede kan bieden.

Na de voorstelling van het jaarverslag op 15 maart 2010 werden de eerste parlementaire vragen hierover reeds aan de Minister van Pensioenen gesteld tijdens het vragenuurtje in de plenaire vergadering van de Kamer op 18 maart 2010. De Minister van Pensioenen onderschreef de suggesties van de Ombudsmannen en bevestigde voorstander te zijn van maximale autonomie voor het onderzoek met betrekking tot de IGO⁶.

De volgende week, op 25 maart 2010, kwam het thema aan bod in de plenaire vergadering van de Senaat.⁸

In de Commissie Sociale Zaken van 30 maart 2010 werd het thema van de automatische toekenning van de IGO uitvoerig besproken.

Meerdere politieke partijen lanceerden persberichten over het feit dat de IGO onvoldoende terecht komt bij alle senioren die er recht op hebben. Er werd eveneens een resolutie van voorstel over een betere toegankelijkheid van de IGO door een politieke partij in de Kamer ingediend.

Gedurende het verdere verloop van het jaar volgde men onze voorstellen voor duurzame oplossingen in de informatieverstrekking en het automatisch onderzoek naar het recht op IGO verder op: zo werd de Minister van Pensioenen op 21 oktober 2010 hierover opnieuw ondervraagd in de plenaire vergadering van de Senaat .

Ook de media spelen hun rol in het IGO-debat. Getuige daarvan het item in het Nieuws (VTM) van 15 maart 2010 evenals de verschillende zowel Nederlands- als Franstalige krantenartikels over de kleine pensioenen en de missing link met het onderzoek naar het recht op IGO in 2010.

Ook in het begin van 2011 loopt het IGO-debat nog verder: zo was de automatische toekenning van de IGO het belangrijkste item gedurende twee opeenvolgende dagen in het radio 1 consumentenprogramma Peeters&Pichal van eind januari 2011.

De moderne Ombudsman is dan ook meer dan een bemiddelaar om individuele klachten op te lossen. Via zijn helikopter overzicht over het geheel van de klachten die hij behandelt, is hij in staat te fungeren als een maatschappelijke “snuffelpaal” die de problemen detecteert. Zijn aanbeveling- en verslagbevoegdheden laten hem dan weer toe die problemen in de openbaarheid te brengen.

6 Antwoord van de Minister van Pensioenen op een vraag om uitleg van mevrouw Cindy Franssen over “de automatische toekenning van de inkomensgarantie voor ouderen” (nr. 4-1633) tijdens de gewone zitting van 25 maart 2010 in Handelingen 4-117

7 Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2^e zitting van de 53^e zittingsperiode 2010-2011, voorstel van resolutie over een betere toegankelijkheid van de inkomensgarantie voor ouderen van 10 december 2010 ingediend door de heer Christian Brotcorne en mevrouw Catherine Fonck, Doc. 53, 1103/001 van 21 januari 2011

8 Zie dit jaarverslag, deel II onderzoek van de dossiers, p. 89-92

De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

De werking van de Ombudsdienst wordt uiteraard bepaald door de missie van de Ombudsdienst. Die missie is wettelijk vastgelegd door de wetgever. Op welke manier de missie wordt ingevuld hangt echter hoofdzakelijk af van de visie die de Ombudsmannen hebben op hun ombudswerk, nu en in de toekomst.

Visie 2015

Het herbronningproces in verband met de goede werking van de Ombudsdienst dat de vorige jaren is ingezet (zie het Jaarverslag 2009), heeft geleid tot de formulering van een ambitieuze "Visie 2015". Waar moet de Ombudsdienst staan in 2015? Welke zijn de strategische en de operationele doelstellingen om succesvol te zijn? Wat is het actieplan en hoe zullen wij de vooruitgang evalueren?

Gebald voorgesteld, zijn de kernideeën van de visie 2015 als volgt samen te vatten.

- In zijn dagelijkse werkzaamheden steunt de Ombudsdienst Pensioenen op de traditionele ombudswaarden: onafhankelijkheid, onpartijdigheid, neutraliteit, respect, integriteit, welwillendheid, uitmuntendheid en transparantie.
- De Ombudsdienst, als onpartijdige instantie, bevindt zich op gelijke afstand tussen de burger en de pensioendiensten en vervult tegelijkertijd een brugfunctie tussen beide.
- De dienstverlening van de Ombudsdienst zal naar een nog hoger niveau getild worden en een steeds grotere meerwaarde bieden aan de gepensioneerden.
- Tegen 2015 zal de Ombudsdienst Pensioenen een nog bredere bekendheid genieten bij de gepensioneerden en de stakeholders.
- Zijn expertise die alle wettelijke pensioenstelsels overkoepelt en zijn morele autoriteit zullen nog meer erkend worden door de gepensioneerden en alle geledingen van de samenleving.

- Ten aanzien van al deze actoren en stakeholders zal de Ombudsdienst Pensioenen zich maximaal beschikbaar opstellen en alles in het werk stellen om zijn aanbevelingen en suggesties maximaal te valoriseren.
- De Ombudsdienst Pensioenen zal met de verschillende pensioendiensten op de meest transparante en vlotte manier omgaan om tot een echt partnerschap te komen ten dienste van de gepensioneerden.

De strategische doelstellingen

- Strategische doelstelling 1:
De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken.
- Strategische doelstelling 2:
De dienstverlening verder professionaliseren.
- Strategische doelstelling 3:
De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen.
- Strategische doelstelling 4:
Het partnership met de pensioendiensten versterken.

De uitwerking van de doelstellingen

Uiteraard kunnen niet alle doelstellingen in een keer gerealiseerd worden. In het vijfjarenplan zijn voor elk jaar enkele prioriteiten vastgelegd. In welke mate die zullen gerealiseerd worden en welke bijstellingen vereist zijn zullen de jaarlijkse evaluaties bepalen.

In de volgende jaarverslagen zullen wij in alle transparantie verslag uitbrengen over de vorderingen die wij elk jaar gemaakt hebben en welke moeilijkheden wij eventueel ontmoet hebben op weg naar de realisatie van de visie 2015.

De ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen

In het kader van de herbronning van de Ombudsdienst hebben wij de ombudsnormen die wij toepassen bij de evaluatie van klachtendossiers opnieuw doorgelicht.

Waarom hanteert de Ombudsdienst Pensioenen ombudsnormen bij de behandeling van klachten?

De wettelijke opdracht van de Ombudsman voor Pensioenen

De verbetering van de werking van de pensioendiensten, het behoorlijk bestuur

In artikel 27 van het Huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst Pensioenen (Belgisch Staatsblad van 16 december 2000) staat dat wij oordelen over de behoorlijkheid van het bestuur van de pensioendiensten.

Om te kunnen antwoorden op de vraag wanneer een gedraging of beslissing wel of niet behoorlijk is, biedt een lijst van behoorlijkheidscriteria het beste instrument.

De concretisering van de ombudsnormen is van belang voor de motivering van het oordeel over de gedraging of beslissing en, even belangrijk, voor de bevordering van de eenheid van de wijze waarop onze evaluatie tot stand komt en wordt geformuleerd.

Een belangrijk deel van de ombudsnormen komt min of meer overeen met rechtsnormen, zoals die onder meer zijn vastgelegd in de pensioenwetten en internationale verdragen en overeenkomsten over de sociale zekerheid.

Er zijn ook behoorlijkheidsnormen met betrekking tot het respecteren van grondwettelijke rechten en mensenrechten, zoals onder meer het discriminatieverbod, het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en het gebruik van de talen, de passieve en de actieve openbaarheid.

Verder zijn er behoorlijkheidsnormen die handelen over beginselen die ook in het administratief recht een belangrijke rol spelen, zoals onder meer het verbod van bevoegdheidsoverschrijding en machtsmisbruik, het redelijkheidsbeginsel, het evenredigheidsbeginsel, het gelijkheidsbeginsel, het motiveringsbeginsel, ...

Daarnaast zijn er behoorlijkheidsnormen ten aanzien van het in acht nemen door de pensioendiensten van de nodige zorgvuldigheid in hun relatie met burgers, zoals administratieve nauwkeurigheid, actieve en zorgvuldige informatieverstrekking en correcte (hoffelijk, beleefd, klantvriendelijk, enz.) behandeling van de burgers.

Dat een belangrijk deel van de ombudsnormen correspondeert met de rechtsnormen, betekent niet dat wij bij onze evaluatie helemaal gebonden zijn aan de inhoud van rechtsregels.

Aangezien het pensioenrecht bijna exclusief van openbare orde is, wordt de handelingsvrijheid van de pensioendiensten in vele gevallen bepaald door de inhoud van de toe te passen wetgeving. Doch bij de evaluatie door de ombudsman worden de handelingen van de pensioendiensten getoetst aan het geheel van de gehanteerde ombudsnormen. Het in overeenstemming zijn met de rechtsregels is maar één van die ombudsnormen.

Dit kan ertoe leiden dat een gedraging of beslissing die niet in strijd is met een rechtsregel, niettemin wordt aangeduid als niet behoorlijk, bijvoorbeeld omdat een ombudsnorm zoals de zorgvuldigheid geschonden is of omdat de redelijkheid vraagt dat in een bepaald geval moet beslist worden ruim voordat de opgelegde termijn in het Handvest van de sociaal verzekerde verstreken is.

In bepaalde gevallen kan een klacht handelen over de behandelingstermijn. Zelfs wanneer de termijn voorgeschreven in het Handvest van de sociaal verzekerde nog niet overschreden is, kan de behandelingstermijn als niet conform met de principes van behoorlijk bestuur beschouwd worden omdat het een inbreuk betreft op de redelijke termijn.

Ook het tegenovergestelde geval kan zich voordoen: een gedraging of beslissing die in strijd is met het recht kan in een uitzonderlijk geval worden aangemerkt als behoorlijk, bijvoorbeeld wanneer de pensioendienst om billijke redenen gehandeld heeft.

De autoriteit van de Ombudsman voor Pensioenen

De wetgever heeft ons een vergaande onderzoek- en evaluatiebevoegdheid toegekend. Die bevoegdheden zijn echter niet ingebed in de rechterlijke macht. Daarom is de doeltreffendheid van ons ombudswerk rechtstreeks verbonden met de ontwikkeling van onze autoriteit.

Wij oordelen in elk dossier over de gegrondheid en de ongegrondheid. De daaruit voortvloeiende voorstellen voor eventueel rechtsherstel zijn niet afdwingbaar. Het is aan de betrokken pensioendiensten om aan de evaluatie van elk ontvankelijk dossier eventuele gevolgen te geven. Daarin verschilt in essentie ons oordeel van de uitspraak van de rechter.

Dit betekent dat de kwaliteit van het ombudswerk extra belangrijk is. Kwaliteit is immers een pijler voor onze autoriteit.

Van belang is daarom dat het onderzoek van een dossier niet alleen zorgvuldig gebeurt maar ook tot conclusies leidt die achteraf niet voor discussie vatbaar zijn en dat de evaluatie en de eventuele aanbeveling overtuigingskracht bezitten.

In dit licht worden er dus eisen aan de motivering van de evaluatie gesteld.

Deze eisen zijn des te meer van belang omdat wij onderzoeken en evalueren in de laatste lijn. Inderdaad onze evaluatie is soeverein in het opzicht dat niet vatbaar is voor beroep.

In de praktijk blijkt dat aan de evaluatie en de aanbevelingen dikwijls een groot gewicht wordt gehecht zowel door de pensioendiensten als de wetgever en de vakwereld (de vele suggesties die opgevolgd zijn door de pensioendiensten, nagenoeg de helft van de aanbevelingen die opgevolgd zijn door de wetgever, de bespreking in parlementaire commissies en de parlementaire vragen, verwijzingen in de rechtspraak en de rechtsleer).

Transparantie

Bij het afsluiten van het onderzoek van een klacht evalueren wij het handelen en de beslissingen van de pensioendiensten, met andere woorden spreken wij een oordeel uit over de al dan niet gegrondheid van de klacht.

Zowel de betrokken administraties als de burgers hebben het recht om te weten op welke criteria wij ons baseren om dit oordeel uit te spreken, hoe wij onze evaluatie motiveren.

Het is dus uiterst belangrijk dat wij open en eerlijk communiceren over de ombudsnormen die wij hanteren. Een doorzichtige communicatie laat toe dat de pensioendiensten zien dat zij allen op dezelfde manier beoordeeld worden op basis van objectieve en vooraf bepaalde criteria. Zij laat ook aan de burger zien dat zijn klacht zorgvuldig onderzocht wordt en afgetoetst aan formele rechtsnormen en, meer nog, aan normen van klantvriendelijkheid en correcte menselijke relaties zoals die gangbaar zijn in onze huidige moderne samenleving. Onze onafhankelijkheid en onpartijdigheid wordt op die manier duidelijk geïllustreerd.

Dit versterkt het vertrouwen in de figuur van de Ombudsman en de geloofwaardigheid van de uitspraken, kortom zijn autoriteit die onontbeerlijk is om de functie te kunnen uitoefenen.

De lijst van de Ombudsnormen

Ombudsnormen

1. Overeenstemming met de rechtsregels

Specificaties

De pensioendiensten moeten de pensioenwetten en -reglementen toepassen evenals de overige wetten, reglementen, Europese Verordeningen en Internationale overeenkomsten betreffende de sociale zekerheidsregeling en met respect voor de fundamentele rechten van de mens.

Ook andere Belgische wetten, bijvoorbeeld de taalwetten, de wetten betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het Handvest van de sociaal verzekerde e.d., moeten onverkort toegepast worden.

Indien de wet voor interpretatie vatbaar is, moet de pensioendienst de wet toepassen in overeenstemming met de geest van de wet of de wil van de wetgever of nog, in de betekenis van de courante jurisprudentie en doctrine.

2. Gelijkheid

Gepensioneerden die zich in gelijke omstandigheden bevinden, moeten op een gelijke manier worden behandeld.

Gepensioneerden die zich in verschillende omstandigheden bevinden, kunnen verschillend worden behandeld.

De omstandigheden worden beoordeeld in functie van het wettig doel, de redelijke en objectieve verantwoording en de evenredigheid.

De pensioendiensten behandelen alle gepensioneerden met gelijke zorg en respect ongeacht hun afkomst, woonplaats, geslacht, opleidingsniveau, burgerlijke stand, enz.

3. Onpartijdigheid en integriteit

De pensioendiensten mogen om geen enkele reden een voordeel aan een gepensioneerde toekennen dat niet in de wetten en de reglementen is voorzien. De medewerkers behandelen elk dossier op objectieve wijze zonder persoonlijk belang of schijn van partijdigheid.

Wanneer de medewerkers een dossier behandelen, mogen zij zich nooit laten leiden door enige vorm van persoonlijk of familiaal belang, door externe druk of door religieuze, politieke of filosofische overtuigingen.

Overigens moeten de medewerkers vermijden dat hun beslissing wordt beïnvloed door het feit dat één van de partijen nadeel kan ondervinden van de beslissing.

4. Redelijkheid en evenredigheid

De pensioendiensten moeten gepaste en billijke beslissingen nemen die in een redelijke verhouding staan tot de feiten.

Het redelijkheidsbeginsel is geschonden wanneer de pensioendiensten hun beleidsruimte op een manifest onredelijke manier invullen, dit wil zeggen op een manier die niet overeenkomt met de handelingen van elke normaal voorzichtige en zorgvuldig handelende instelling van openbaar belang in dezelfde omstandigheden.

Het evenredigheidsbeginsel vereist dat de pensioendiensten maatregelen treffen die voldoende rekening houden met de belangen van de gepensioneerden enerzijds en met de doelstellingen van algemeen belang van hun instelling anderzijds.

Die maatregelen moeten evenredig zijn in functie van het beoogde doel. De pensioendiensten moeten geen buitensporige lasten opleggen aan de gepensioneerden.

Wanneer een gepensioneerde in een onbillijke situatie terecht komt als gevolg van een administratieve regel of praktijk, moeten de pensioendiensten alles in het werk stellen om deze situatie te verhelpen. De gelijke behandeling van alle gepensioneerden in gelijke omstandigheden moet ook in dat geval worden gevrijwaard. Machtsoverschrijding en machtsmisbruik zijn uit den boze.

5. Rechtszekerheid

Rechtszekerheid houdt in dat de gepensioneerden in staat worden gesteld om de pensioenwetten en -reglementen die op hen van toepassing zijn, te kennen. De gepensioneerden moeten de gevolgen van hun handelingen voor hun pensioenrechten op voorhand kunnen schatten.

Zij moeten ook kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid in de toepassing van de regelgeving en de administratieve praktijk die er uit voortvloeit.

Om de rechtszekerheid te vrijwaren, moeten de pensioendiensten zich inspannen om de gepensioneerden binnen een redelijke termijn vertrouwd te maken met de regels die op een bepaald ogenblik op hen van toepassing zijn.

De rechtszekerheid is een garantie op een gelijke en onpartijdige behandeling. Voorzichtigheid bij de aanpassing van de administratieve praktijken en uitsluiting van de willekeur behoren hiertoe.

De rechtszekerheid impliceert ook dat gevolg gegeven wordt aan de in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraken.

6. Gewettigd
vertrouwen

De pensioendiensten komen de gerechtvaardigde verwachtingen na die zij door hun vaste gedragslijn, Klantencharter of beslissingen bij de gepensioneerden hebben gewekt.

De gewekte verwachting moet gerechtvaardigd en realistisch zijn. Behalve in uitzonderlijke gevallen vloeit het vertrouwensbeginsel niet voort uit het stilzwijgen van de pensioendiensten.

7. Hoorplicht

Alle gepensioneerden hebben het recht om hun opmerkingen mondeling of schriftelijk te doen kennen wanneer zij hun belangen moeten vrijwaren, zelfs indien dit recht niet uitdrukkelijk in de pensioenwetten is opgenomen of indien de wet de pensioendiensten niet oplegt om de gepensioneerden te horen voordat zij hun beslissing nemen.

Dit recht moet in elk stadium van de beslissingsprocedure kunnen worden uitgeoefend en ook - in alle redelijkheid - na de beslissing.

Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de gepensioneerden als van de pensioendiensten worden gevrijwaard: de gepensioneerden hebben de mogelijkheid om hun argumenten naar voor te brengen en de pensioendiensten hebben de garantie dat zij met kennis van zaken een beslissing nemen.

8. Redelijke termijn

Elke vraag moet door de pensioendiensten binnen een redelijke termijn worden behandeld.

De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijk negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de gepensioneerden, van de tijd nodig om de gegevens te verzamelen en het gedrag van de gepensioneerden. De redelijke termijn houdt voor de pensioendiensten in bepaalde omstandigheden de verplichting in om hun beslissing te nemen binnen een termijn die korter is dan de maximumtermijn in het Handvest van de sociaal verzekerde of hun eigen Klantencharter.

9. Zorgvuldigheid

De pensioendiensten moeten op zorgvuldige wijze handelen en beslissen. Dit veronderstelt eerst en vooral dat de pensioendiensten voldoende adequate informatie inwinnen om met kennis van zaken beslissingen te nemen. De pensioendiensten moeten beschikken over alle juridische en feitelijke gegevens die voor de beslissing noodzakelijk zijn. Zij moeten spontaan herinneringen sturen indien de gevraagde informatie niet binnen een redelijke termijn wordt bezorgd.

Bij de totstandkoming van hun beslissing moeten de pensioendiensten zich nauwkeurig baseren op controleerbare feiten, rekening houden met de toepasselijke bepalingen en alle pertinente elementen van het dossier, en alles wat daaraan niet beantwoordt buiten beschouwing laten.

Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

De pensioendiensten organiseren voldoende interne audits om fouten tijdig en proactief op te sporen en de kwaliteitscontrole uit te voeren.

10. Interne klachtenbehandeling

De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burgers in de pensioendiensten. Als een eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat, dan moeten de gepensioneerden hierover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden.

Als een gepensioneerde een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtendienst. Een goede klachtenbehandeling vereist in eerste instantie dat een klacht als dusdanig wordt herkend, een onafhankelijk onderzoek vanuit het principe horen en wederhoren, een ernstig feitenonderzoek met een controleerbare procedure, een redelijke behandeltermijn en een mededeling van het resultaat met een gemotiveerde beoordeling.

Indien de klacht niet kan opgelost worden, moet de klager erop gewezen worden dat hij nog een klacht kan indienen bij de Ombudsdienst Pensioenen of desgevallend de bevoegde rechtbank.

11. Efficiënte coördinatie

De verschillende pensioendiensten moeten op een doeltreffende manier met elkaar samenwerken.

Wanneer verschillende diensten moeten samenwerken, komt efficiënte coördinatie neer op het op elkaar afstemmen van de procedures en op een correcte en snelle uitwisseling van gegevens. De toegang tot elkaars databanken kan noodzakelijk zijn, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Wanneer een andere dienst niet reageert, kan dat geen reden zijn om passief af te wachten. De dienst die bepalend is voor de goede afhandeling van het dossier moet met alle mogelijke middelen worden aangezet tot samenwerking.

Ook binnen eenzelfde pensioendienst moet de communicatie vlot verlopen met het oog op een optimale informatie-uitwisseling. Aan de gepensioneerden mogen geen gegevens worden gevraagd waarover de pensioendiensten beschikken of die ze zelf kunnen verzamelen.

12. Afdoende motivering

Iedere bestuurshandeling moet worden gedragen door motieven die zowel in rechte als in feite aanvaardbaar en redelijk zijn.

De gepensioneerden moeten begrijpen waarom zij een bepaalde beslissing krijgen. Dit houdt in dat de motivering in de hem betekende beslissing zelf moet staan.

De motiveringsplicht gaat echter verder dan de louter formele motivering en legt de nadruk op de kwaliteit van de motivering. Een goed gemotiveerde beslissing is een beslissing die de gepensioneerden kunnen begrijpen.

Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is bijgevolg ontoereikend. Een bondige motivering volstaat echter indien ze duidelijk is en op maat van de gepensioneerden.

13. Actieve informatieverstrekking

De pensioendiensten moeten doorzichtig handelen en uit eigen beweging het publiek zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de redelijkheid oplegt.

Deze actieve informatieverstrekking kadert in de taak die de pensioendiensten hebben om de wettelijke pensioenregels, -reglementen en administratieve praktijk toegankelijker en begrijpelijker te maken voor een zo breed mogelijk publiek. Hun informatie moet correct, volledig, ondubbelzinnig, doeltreffend en actueel zijn.

De pensioendiensten moeten duidelijke en begrijpelijke taal hanteren. Hun communicatie moet doeltreffend zijn. Zij moeten verschillende en adequate communicatiekanalen benutten om het grootst mogelijk aantal gepensioneerden te bereiken.

14. Passieve informatieverstrekking

Wanneer de gepensioneerden informatie vragen, moeten zij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien.

De informatievraag kan zowel schriftelijk als mondeling worden gesteld en beantwoord. Wanneer de wet het toelaat, gebruiken de pensioendiensten bij voorkeur het communicatiemiddel en -kanaal dat de gepensioneerden verkiezen.

15. Hoffelijkheid en hulpvaardigheid

Tijdens het contact met de gepensioneerden moeten de pensioendiensten ervoor zorgen dat zij de elementaire beleefdheidsregels die in onze maatschappij gangbaar zijn, doen naleven door hun medewerkers. De toon tijdens het gesprek en de houding van de medewerkers moeten professioneel zijn, zodat er tussen hen en de gepensioneerden een harmonieuze, respectvolle en menselijke verstandhouding opgebouwd wordt.

Indien nodig vervullen zij een educatieve rol en leggen hun gesprekspartner uit waarom zij niet op diens vraag kunnen ingaan.

Tegelijkertijd zijn zij hulpvaardig en proberen de gepensioneerden te informeren over de bevoegde dienst.

In alle omstandigheden is hun taalgebruik verstaanbaar en begrijpelijk, neutraal en aangepast aan de situatie.

Indien de pensioendiensten zich hebben vergist of niet hebben gehandeld naar de gerechtvaardigde verwachtingen van de gepensioneerden, bieden zij hun excuses aan om het vertrouwen van de gepensioneerden in de pensioendiensten te herstellen.

16. Vlotte toegankelijkheid

De pensioendiensten moeten hun diensten, kantoren en informatie zo toegankelijk mogelijk maken. Zij stemmen de openingstijden van de kantoren af op hun specifieke doelpubliek. Zij zijn telefonisch bereikbaar, ook in periodes van druk telefonisch verkeer, en gebruiken verschillende communicatiekanalen.

De pensioendiensten leveren de nodige inspanningen om de gepensioneerden te ontvangen in een aangepaste werkomgeving, om de wachttijden beperkt te houden, om de beslissingen en de bestuursdocumenten leesbaarder te maken en om de toegang tot informatie over de pensioenwetten en -reglementen te verbeteren.

De pensioendiensten proberen deze informatie binnen het bereik van een zo groot mogelijk publiek te brengen, zonder dat zij exhaustief moet zijn.

De pensioendiensten moeten er in het bijzonder voor zorgen dat de kantoren toegankelijk zijn voor gepensioneerden met een beperkte mobiliteit.

De protocolakkoorden

Van in het begin hebben wij ernaar gestreefd om met elke pensioendienst, zowel in de publieke of semipublieke sfeer als in de privésfeer, een protocolakkoord af te sluiten waarin de wederzijdse relaties duidelijk geregeld zijn.

Het doel ervan is het garanderen van een zo vlot mogelijke behandeling van de klachten en vooral het verzekeren van de doeltreffendheid en de efficiëntie van het ombudswerk.

Indeloop van de voorbije jaren hebben wij de overdracht van pensioenbevoegdheden van een aantal (ex-)overheidsbedrijven naar de pensioendiensten gezien. Bijvoorbeeld Belgacom en BIAC hebben hun bevoegdheid voor de pensioenen van hun personeel volledig overgedragen aan de Pensioendienst voor de Overheidsector.

Bijgevolg zijn de protocolakkoorden die wij indertijd afgesloten hebben met deze instellingen vervallen.

De instellingen

Met de volgende instellingen is het protocolakkoord nog altijd van toepassing.

Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen

- De Rijksdienst voor Pensioenen
- Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
- De Pensioendienst voor de Overheidssector
- De FOD Financiën – Administratie van de Thesaurie – Centrale Dienst der Vaste Uitgaven – Pensioenen
- De Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid

Overheidsbedrijven

- De NMBS Holding

Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer

Verzekeringsmaatschappijen

- Ethias

Sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen

- “Acerta” Sociaal Verzekeringsfonds
- “Securex-Integrity” Vrije Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- “Zenito” Sociaal verzekeringsfonds zelfstandigen en vrije beroepen
- “Multipen” Sociaal Verzekeringsfonds Zelfstandigen
- “Attentia” Sociaal Verzekeringsfonds
- “Groep S” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen

- Caisse d'assurances sociales de l'Union des Classes Moyennes
- "Xerius" Sociaal Verzekeringsfonds
- "Partena" Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen
- "HDP" Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- "Steunt Elkander" Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen

De evaluatie van de protocolakkoorden

De protocolakkoorden worden om de twaalf maanden door de partijen geëvalueerd.

Dit jaar was het niet nodig om nieuwe wijzigingen aan te brengen na de actualisatie en de verduidelijking van de tekst vorig jaar. Alle pensioendiensten gingen akkoord met onze voorstellen. (Zie Jaarverslag 2009, p. 11)

Informatie en communicatie

De goede informatie aan en de vlotte communicatie met de burgers is essentieel voor elk ombudswerk, zo ook voor het onze.

Wij voeren dan ook een tweesporenbeleid op dit vlak.

1. Om onze wettelijke missie van bemiddelaar en verzoener tussen de burgers en de pensioenadministraties in te vullen, moeten wij de burgers erover informeren dat er een Ombudsdienst bestaat bij wie zij welkom zijn met hun klachten.
2. De burgers laten kennis maken met de bevoegdheden en de manier van werken van de Ombudsdienst heeft tot doel vertrouwen te wekken, te overtuigen van het nut van het indienen van een klacht bij de Ombudsman en misverstanden en ontgoochelingen te voorkomen indien de Ombudsdienst niet kan helpen.

Sinds enkele jaren betrekken wij met succes meer en meer intermediairs bij onze communicatiewerking. Onze intermediairs zijn personen en diensten die werken met en voor onze doelgroepen, de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden vanuit een professionele of vrijwilligersmissie.

Die intermediairs, bijvoorbeeld de seniorenorganisaties, de sociale diensten van de steden en gemeenten, de OCMW's, de Justitiehuisen, de mutualiteiten, de rusthuizen, ... zijn goed geplaatst om de Ombudsdienst bekend te maken, de burgers te informeren over zijn werking en ze te overtuigen om beroep te doen op de Ombudsdienst indien er pensioenproblemen opduiken.

Zij beschikken ook vaak over eigen communicatiekanalen. Zo hebben zij ook contacten met gepensioneerden die wij niet bereiken via onze communicatieacties. Wij denken hierbij aan senioren die niet deelnemen aan het verenigingsleven of onze advertenties in de media missen.

De Ombudsdienst in de media

Persconferentie van 15 maart 2010: voorstelling van het Jaarverslag 2009

De persconferentie mag telkens weer rekenen op ruime media-aandacht. Bijna alle Belgische kranten hebben uitgebreid bericht over het Jaarverslag 2009. In "Het Nieuws" (VTM) werd verslag uitgebracht over de voorstelling van het Jaarverslag. Op Bel RTL werd de Ombudsman Pensioenen geïnterviewd over het Jaarverslag 2009. De meeste overige radiostations brachten onze hoofdpunten.

Informatiecampagne in de pers – april 2010

De jaarlijkse informatiecampagne in de pers is, zoals alle vorige, ondersteund door de Algemene Directie Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister. Die dienst staat in voor de realisatie van de advertentie en stelt kosteloos zijn expertise ter beschikking bij de keuze van de meest geschikte media. Hij superviseert ook het hele verloop van de persprestaties vanaf de aanbesteding tot de facturatie.

De basisopties zijn steeds:

- een campagne die zich toespitst op het doelpubliek: de gepensioneerde en de toekomstige gepensioneerde;
- een campagne op twee niveaus: op het eerste niveau wordt de bekendheid van de Ombudsdienst verder uitgebouwd, op het tweede niveau wordt meer gedetailleerde informatie verspreid over de werking en de spelregels van de Ombudsdienst;
- de respons brengt de kwaliteit van het ombudswerk niet in het gedrang.

De Directie Externe Communicatie verzorgde:

- het concept, de productie en de reservering van advertenties in bladen die vooral door mensen ouder dan 50 jaar gelezen worden. Op basis van de massale respons op onze publicaties in de gratis pers van de vorige jaren, hebben wij opnieuw in die media geïnvesteerd. De advertenties verschenen in De Streekkrant en Vlan (alle edities inclusief Der Wochenspiegel) en bovendien in Libelle, Femmes d'aujourd'hui, Plus magazine Story en Telepro;

- de opvolging en de coördinatie.

De advertenties zijn verschenen in de week van 14 april 2010.

Andere media-acties

Naast onze geplande informatiecampagne komt de Ombudsdienst nog op andere manieren geregeld in de media waardoor tientallen mensen zich bewust worden van het bestaan van de Ombudsdienst en contact met ons opnemen. De volgende interviews, artikels of advertenties leverden heel wat oproepen of e-mails op.

- Een uitgebreid interview over de opdracht en de werking van de Ombudsdienst Pensioenen in het RTBF programma "Au quotidien" van 1 februari 2010
- Verschillende tussenkomsten tijdens de uitzending "Appelez, on est là" op Vivacité op 22 februari 2010
- Een interview over de opening van pensioenrechten voor een studieperiode in Gazet van Antwerpen van 26 maart 2010
- Een interview over de werking van de Ombudsdienst met de Ombudsman Pensioenen in het tot "Het Pensioenplan" omgedoopt radioprogramma "De Madammen" op 26 april 2010 op Radio 2 (VRT)
- Een interview met de Ombudsman Pensioenen in "Het Nieuws" (VTM) en "Het Journaal" (VRT) van 26 augustus 2010 naar aanleiding van de Aanbeveling 2009/01 over de werkelijke ingangsdatum van het pensioen (ogenblik van toekenning of ogenblik van betaling van het pensioen) waar eveneens naar verwezen wordt in het artikel "Bereidwillige oudere leerkrachten belazerd" in de De Standaard van 27 augustus 2010
- Een uitgebreid interview in de artikelen "Gepensioneerden in het buitenland: klachten over uw Belgisch pensioen" en "Mijn Belgisch pensioen aanvragen vanuit het buitenland" in het tijdschrift "Vlamingen in de Wereld" en op de website van de Stichting Vlamingen in de Wereld
- Een bannercampagne in de bussen, trams en metro's van de 5 grote steden van het land in het kader van een raamcontract dat de Dienst Externe communicatie van de FOD Kanselarij van de eerste Minister heeft afgesloten. De banners waren te zien in de vervoerstellen van de MIVB, de TEC en De Lijn in Brussel, Antwerpen, Gent, Luik en Charleroi van 28 september tot 11 oktober 2010.

- De publicatie van de advertentie van de Ombudsdienst Pensioenen evenals een groot redactioneel artikel “Een Ombudsman tot uw dienst” in het speciaal dossier van Le Soir “100 % SENIORS” op 29 oktober 2010
- Een interview weergegeven in het artikel “Bijklussen: de wet: werken kan je duur te staan komen” evenals verwijzingen naar bijdragen uit het Jaarverslag 2009 in de artikelen “De pensioentijdbom tikt” en “Iedereen jaloers op de ambtenaar op rust” in “De grijze hold-up: het pensioendebat”, een extra bijlage bij Knack van 3 november 2010

Andere externe communicatieacties

Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 16 december 2010

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en aan het Raadgevend Comité voor de Pensioensector.

Het Comité nodigt ons ieder jaar uit voor een bespreking op de eerste plenaire vergadering na de publicatie. In de plenaire vergaderingen zijn de representatieve seniorenorganisaties en de pensioendiensten vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij het Jaarverslag 2009 uitvoerig besproken op de plenaire vergadering van 16 december 2010. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

Bekendmaking in het buitenland

Wij bezorgen affiches en folders van de Ombudsdienst aan de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Europa, Australië of Zuid-Afrika, ontvangen geregeld vragen van gepensioneerden.

De FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking geeft ook informatie over de werking en de contactgegevens van de Ombudsdienst Pensioenen op zijn algemene website en op de sites van de ambassades.

Ook de Stichting Vlamingen in de Wereld en de Union francophone des Belges à l'étranger geven informatie over de Ombudsdienst. Zo is er regelmatig een inlassing van een artikel over de Ombudsdienst Pensioenen in het magazine en op de site van de Stichting Vlamingen in de Wereld.

De Ombudsdienst Pensioenen online

De website van de Ombudsdienst: www.ombudsmanpensioenen.be

Naast de andere informatiedragers zorgt de website voor een tastbare verbetering, zowel kwalitatief als kwantitatief, van onze communicatie met de klager of de informatiezoeker.

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden en de dienstverlening van de Ombudsdienst. Steeds meer klagers gebruiken het klachtenformulier om hun klacht online in te dienen.

Het klachtenformulier begeleidt de klager om alle relevante informatie te verstrekken zodat wij snel en accuraat kunnen handelen.

Op de website vindt men eveneens alle jaarverslagen van de Ombudsdienst. De verslagen kunnen geconsulteerd en gedownload worden. Noem het een hedendaagse vorm van openbaarheid.

Om tegemoet te komen aan de grote behoefte aan informatie in de pensioensector zijn alle nuttige hyperlinks naar de websites van de Belgische pensioendiensten, andere ombudsdiensten en de voorlichtingsdiensten van alle overheden opgenomen.

De site bevat ook een overzicht per pensioendienst en per thema van alle opmerkelijke dossiers die opgenomen werden in dit en de vorige jaarverslagen.

De Ombudsdienst op andere websites

Wij streven ernaar om opgenomen te worden met een webartikel en een link naar onze website op zoveel mogelijk andere sites van overheden en sociale organisaties.

Bijvoorbeeld een banner en een persbericht dat de publicatie van het Jaarverslag of de informatiecampagne aankondigt op de onthaalpagina voor de burgers van de portaalsite www.belgium.be of www.socialezekerheid.be, trekt telkens weer de aandacht van de bezoekers.

De mailing van enkele jaren geleden aan de steden en gemeenten en aan de OCMW's heeft als resultaat dat de Ombudsdienst vermeld is op quasi elke lokale site.

De Ombudsdienst is ook aanwezig met een informatiefiche op de website van de sociale kaart.

Uiteraard ontbreekt de Ombudsdienst niet op de portaalsite van de Belgische ombudsmannen, www.ombudsman.be.

Voordrachten en beurzen

Senioren- en andere sociale organisaties nodigen ons enkele malen per jaar uit op een seniorenbijeenkomst voor een voordracht over de ombudswerking in de pensioensector.

Daarnaast gaan wij in op uitnodigingen om onze ombudservaringen te delen met studenten en academici. Dit is onder andere het geval voor de opleidingsmodules over bemiddelings- en ombudsdiensten van het departement Communicatie van de Faculteit economische, sociale en politieke wetenschappen van de UCL.

Externe relaties

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten, andere administraties en instanties, onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland. Deze frequente relaties met onze collega's zijn een bijzonder waardevolle hulp om onze dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

In bijlage 6 bij dit Jaarverslag vindt u de folder van POOL met de Belgische ombudsmannen en -vrouwen, leden van POOL (Permanent Overleg Ombudslui).

In België

Het gebeurt meer en meer dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met een van onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden.

Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen van fiscale aard, in verband met het stamboek van de militaire dienst, met sociale zekerheidsuitkeringen, ...), de Ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap (vooral onderwijsloopbanen), de Ombudsman voor de financiële sector (problemen met betalingen op een bankrekening) en van de verzekeringen (problemen met extra-legale voordelen).

Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan andere federale, gemeenschaps- of gewestmateries (vooral loopbanen van het overheidspersoneel) of buitenlandse regelgeving (buitenlandse pensioenrechten en internationale overeenkomsten). In sommige gevallen zijn ook lokale instanties zoals de OCMW's, betrokken bij de gesignaleerde problematiek (leefloon, voorschot op pensioen).

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidsterrein, samen behandelen. Meestal gebeurt de co-instructie in alle fases van de klachtenbehandeling hetzij door middel van werkvergaderingen, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven of een aanbeveling.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van hoe de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde optimaliseert. Vice versa geldt dit ook. Bij andere ombudsdiensten, leden van POOL, worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

In het buitenland

Meer en meer mensen, werkende en gepensioneerde, verhuizen binnen Europa en soms nog verder. De loopbaan van die mensen speelt zich dus af in verschillende landen. In die context, gebeurt het vaak dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland, het klachtendossier deblokkeert.

Ook de informele contacten met buitenlandse collega's op colloquia zijn vaak een hefboom om een hardnekkig probleem op te lossen.

Kwaliteitsvolle dienstverlening

Ten slotte, laten wij niet na om indien het nodig blijkt, bijvoorbeeld wanneer er geen ombudsman bestaat voor een bepaald probleem, het initiatief te nemen om andere diensten of administraties te benaderen in het kader van een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Deze tussenkomsten worden quasi altijd positief onthaald door de gecontacteerde diensten en leveren doorgaans uitstekende resultaten op.

Delen van expertise met het Rekenhof

Voor de redactie van zijn verslag "Cumulatie van pensioenen in de openbare sector met een beroeps- of vervangingsinkomen" van april 2010 heeft het Rekenhof een grondig onderzoek gewijd aan de jaarverslagen van de Ombudsdienst Pensioenen. Hierbij werden alle klachten en aanbevelingen in verband met de cumulatieproblematiek doorgenomen. Het Rekenhof heeft zijn bevindingen nadien besproken en getoetst in een onderhoud met de twee ombudsmannen.

Lidmaatschap van ombudsman organisaties

Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische ombudswereld. Meer nog, POOL heeft een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een volwaardige ombudsman of -vrouw zich houdt.

Die basisprincipes zijn vertaald in de “10 geboden” van de ombudsman.

1. De ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.
2. De ombudsman werkt onafhankelijk.
3. De ombudsman werkt kosteloos.
4. De ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.
5. De ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk.
6. De ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken.
7. De ombudsman hoort alle partijen.
8. De ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht.
9. De ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
10. De ombudsman publiceert een Jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, in gezamenlijke inspanning van alle leden van POOL, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd.

De site bevat de coördinaten van alle Belgische ombudsmannen die de basisprincipes van POOL onderschrijven. De geïnteresseerde kan er ook zoeken op trefwoorden om de juiste ombudsman voor zijn probleem te vinden. Ondertussen is de site uitgebreid met de gegevens van de Europese Ombudsman.

In de folder zijn alle contactgegevens van de POOL leden opgenomen evenals de "10 geboden" van de ombudsman. Alle ombudsmannen die er op voorkomen, staan ook in de folder van POOL (zie Bijlage 6 van dit verslag).

Jean Marie Hanneesse, de Franstalige Ombudsman voor de Pensioenen, is voorzitter van POOL tot 31 december 2010. Zijn Nederlandstalige collega, Tony Van Der Steen, zetelt in de Raad van Bestuur.

Internationale Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, <http://www.theioi.com/>). Dit instituut groepeert wereldwijd alle ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

De Ombudsdienst is ook aangesloten bij het Europees Ombudsman Instituut (EOI, www.eoi.at). Het instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van de ombudsmanfunctie te promoten en te verspreiden in Europa.

Overigens is de Ombudsdienst ook lid van de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org).

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De menselijke middelen

Het College van de Ombudsmannen

De Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hanneesse, vormen samen het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen. Elke Ombudsman is een deskundige in het pensioenrecht en is beslagen in het sociale zekerheidsrecht in het algemeen.

Het College stippelt het beleid van de Ombudsdienst uit en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling.

Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen (zie Bijlage 1 in Deel 4).

De medewerkers

De personeelsformatie van de Ombudsdienst omvat:

- drie onderzoekers van niveau A;
- vijf onderzoekers van niveau B of C;
- één secretariaatsmedewerker van niveau C;
- één communicatiemedewerker van niveau A.

Ingedeeld naar taalrol zijn er vier Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers tewerkgesteld.

Van de Nederlandstalige medewerkers hebben er drie een getuigschrift van de kennis van de Franse taal. Eén Franstalige medewerker heeft een getuigschrift van de kennis van de Duitse taal. Quasi elke medewerker heeft een goede basis van de Engelse taal. Sommigen hebben ook kennis van het Spaans en Italiaans.

De onderzoekers hebben zich gespecialiseerd in het pensioenrecht, ondertussen beheersen zij alle pensioenregimes. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken. En even belangrijk in een Ombudsdienst, zij hebben hun luistervaardigheid en empathische gaven verder ontwikkeld.

Vorming

De permanente vorming situeert zich in uiteenlopende gebieden die alle te maken hebben met het geheel van de ombudsfunctie in de pensioensector: de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en specifiek in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

De budgetpost “Vorming” maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces. Overigens streven wij ernaar om zoveel mogelijk gebruik te maken van elk vormingsaanbod dat gratis wordt aangeboden door de publieke diensten. Een voorbeeld: in samenwerking met de vormingsdienst van de pensioendiensten kunnen onze medewerkers deelnemen aan de juridisch-technische opleidingsmodules die de pensioendiensten organiseren voor hun personeelsleden.

Wijzelf en/of de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia.

- 15 ans du décret du Médiateur wallon, journée porte ouverte georganiseerd door de ombudsman van het Waals Gewest op 22 januari 2010 te Namen
- Onze sociale zekerheid: anders en beter, studiedag georganiseerd door het Instituut voor sociaal Recht van de K.U. Leuven op 29 januari 2010 te Leuven
- Het ijs breken, presentatie en animatietechnieken, gezamenlijke ontmoeting van de netwerken COMMnet en KMnet georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 9 februari 2010 te Brussel
- Het informatiebeheer organiseren, workshop georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 6 mei 2010 te Brussel
- Focusgroepen leiden, Workshop KMnet georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 31 mei 2010 te Brussel
- Informeren, overtuigen, verrassen en ontroeren met videobeelden, workshop COMMnet en KMnet georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 24 juni 2010 te Brussel
- Law and Society issues: ADR, Ombudsmen, Court Management and Legal Aid, seminarie georganiseerd door de Universiteit Antwerpen op 9 en 10 september 2010 te Antwerpen
- Het strategisch communicatieplan van een overheidsorganisatie, workshop COMMnet georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 16 september 2010 te Brussel
- Thinking out of the box, workshop KMnet georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 30 september 2010 te Brussel
- Symposium des Médiateurs hospitaliers, georganiseerd door de Association des Médiateurs d'Institutions de Soins op 21 en 22 oktober 2010 te Brussel
- Leiderschap, en de capaciteit om visie in realiteit te vertalen!, seminarie georganiseerd door Strategic Seminars op 19 november 2010 te Brussel
- De communicatie rond pensioenrechten in Europa, Europees colloquium georganiseerd door het European Social Insurance Platform en de Rijksdienst voor Pensioenen in het kader van het Belgisch Voorzitterschap van de E.U. op 25 november 2010 te Brussel

- Een federale ombudsman voor de 21^{ste} eeuw: verankering door vernieuwing?, colloquium georganiseerd ter gelegenheid van de 15^{de} verjaardag van de wet tot instelling van de Federale ombudsmannen onder auspiciën van het Instituut voor de Overheid van de KU Leuven en het Centre de droit public de l'ULB op 30 november 2010 te Brussel
- Samenwerkings- en documentbeheerplatform: de menselijke factor, KMnet ontmoeting georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 30 november 2010 te Brussel
- Auteursrecht en recht op afbeelding in 100 vragen, COMMnet ontmoeting georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 2 december 2010 te Brussel
- Fast Forward, Van de nood een deugd: eindelijk langer werken?!, conferentiereeks georganiseerd door het Itinera Institute op 8 december 2010 te Brussel
- Gestion des données relatives aux plaintes : expériences comparatives, Zesde vormingssessie van de medewerkers van de ombudsmannen die lid zijn van het AOMF georganiseerd door het Centre de Formation et d'Echange en Médiation de l'AOMF te Rabat, Marokko
- De nieuwe Europese verordeningen 883/04 en 987/09, vormingsdag georganiseerd door Themis aan de Hogeschool-Universiteit Brussel op 16 december 2010 te Brussel
- Nieuwe informatiestromen in de pensioensector, leergang pensioenrecht georganiseerd door de KU Leuven op 21 december 2010 te Leuven

De financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeel-, werking- en investeringskosten is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij uiteraard gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden; in 2010 dus ook aan de strikte monitoring van de evolutie van onze uitgaven.

Tot nu toe volstond het toegekende budget voor de uitvoering van onze taken met respect voor de principes van de ombudsfunctie. Wij hebben echter signalen opgevangen dat in de nabije toekomst problemen zouden kunnen ontstaan in verband met de personeelskosten. De algemene besparingen die het federaal openbaar ambt opgelegd worden, zouden ook de Ombudsdienst Pensioenen kunnen treffen. De beperkte ploeg medewerkers staat garant voor een optimale behandeling van de dossiers en een goed werkende ombudsdienst. Een inkrimping van het aantal medewerkers zou ongetwijfeld een impact hebben op de mogelijkheden en de realisaties van de Ombudsdienst.

Op het vlak van de werkingskosten is de situatie minder problematisch. Wij zijn van bij het ontstaan van de Ombudsdienst zuinig geweest met de beschikbare budgetten. Voor elke uitgavenpost werd en wordt de goedkoopste oplossing gezocht.

De materiële middelen

De Ombudsdienst is gehuisvest op de eerste verdieping van het World Trade Center III. Het WTC III ligt kort bij het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is dus vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie met de wagen komt, is er ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

De kantoren van de Ombudsdienst zijn gemakkelijk te bereiken via de lift of de roltrap, ook voor personen met een handicap.

De Ombudsdienst beschikt over bureautica en informatica middelen in een netwerkomgeving. Wij en onze medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het internet. In 2010 zijn eveneens laptops en headphones om online te telefoneren (VoIP) ter beschikking gesteld als eerste stap naar het invoeren van telewerk.

Om onze werking te verbeteren is een geïntegreerd pakket van klachtenbehandelingsoftware noodzakelijk. De samenwerking met de ICT-diensten van de FOD Sociale zekerheid had ons moeten toelaten een oordeelkundige beslissing te treffen in 2010. Om besparingsredenen zal ten vroegste in 2014 hierover een beslissing kunnen genomen worden.

