

### *De Ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen*

1. Overeenstemming met de rechtsregels
- 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 toekennen dat niet in de wetten en de reglementen is voorzien aan een gepensioneerde. 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 gewijs de gegane rechterlijke uitspraken.

## 6. Gewettigd vertrouwen

De pensioendiensten komen de gerechtvaardigde verwachtingen na die zij door hun vaste gedragslijn, Klantencharters 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 informatie-  
verstrekking

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 massief telefonisch verkeer, en gebruiken verschillende communicatiekanalen.

Depensioendienstenleverendenodigeinspanningen 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 moet er in het bijzonder voor zorgen dat de kantoren toegankelijk zijn voor gepensioneerden met een beperkte mobiliteit.