

Klachten van algemene strekking en vragen om informatie

Het aantal klachten waarvoor het College zich onbevoegd moet verklaren blijft ook in dit tweede werkingsjaar belangrijk. Zoals in het eerste jaar zijn er twee categorieën die eruit springen.

Het gaat enerzijds om klachten van algemene strekking die betrekking hebben op het pensioenbeleid zelf en politieke keuzes die daarbij gemaakt werden. Anderzijds zijn er de vragen om informatie.

Deze vragen en klachten worden niet behandeld. Op basis van zijn doorverwijsverplichting zendt het College ze systematisch door naar de meest aangewezen instelling of dienst.

Klachten van algemene strekking

Dit soort klachten gaat niet over de werking of om de beslissingen van de pensioendiensten in een concreet pensioendossier. De klagers contesteren sommige aspecten van de pensioenregeling en vragen het College tussen te komen om de wetgeving ter zake te wijzigen. Doorgaans is de achterliggende reden ongenoegen over het pensioenbedrag.

Het voorwerp van de klachten

- | | |
|--|------|
| ◆ Toekenningsvoorwaarden en berekening van het pensioen in de regeling van de zelfstandigen (loopbaan; vervroegd pensioen; ingangsdatum van het pensioen, het minimumpensioen; enz.) | 31 % |
| ◆ Toekenningsvoorwaarden en berekening van het pensioen in de regeling van de werknemers en de ambtenaren (pensioenleeftijd voor vrouwen; volledige loopbaan; de loopbaanbreuk; deeltijdse arbeid; cumulatie met een ander pensioen; enz.) | 28 % |
| ◆ Sociale inhoudingen op het pensioenbedrag (solidariteitsbijdrage) | 20 % |
| ◆ Beroepsactiviteiten (grens van de toegelaten beroepsactiviteit; inhouding van sociale bijdragen die geen pensioenrechten creëren; enz.) | 14 % |
| ◆ Andere (geen tijdige voorlichting over pensioenrechten; vergelijking van de wettelijke pensioenen met bijstandsregelingen; enz.) | 7 % |

Enkele voorbeelden

De hierna beschreven klachten zijn typevoorbeelden van de klachten over het pensioenbeleid. Om de problematiek herkenbaarder te maken wordt telkens een individueel geval beschreven.

Toekenningsvoorwaarden en berekening van het pensioen in de regeling van de zelfstandigen

Vermindering van het pensioen wegens vervroeging

Een klager is ontstemd over het feit dat hij zijn zelfstandige activiteit moet verder zetten tot de leeftijd van 65 jaar indien hij wil ontsnappen aan de vermindering van het pensioen voor zelfstandigen. Hij vraagt om de vermindering wegens vervroegd pensioen ongedaan te maken zoals dat reeds het geval is in de werknemersregeling.

Bedenkingen

In de pensioenregeling van de zelfstandigen geldt zoals in de werknemersregeling de regel dat men vóór de pensioenleeftijd met pensioen kan gaan en ten vroegste vanaf de leeftijd van 60 jaar, mits voldaan is aan een loopbaanvoorwaarde. In dat geval wordt het pensioen in de regeling voor zelfstandigen verminderd met 5 % per jaar vervroeging. Deze vermindering is in de werknemersregeling afgeschaft sedert 1 januari 1991¹.

In het jaarverslag 1999 heeft het College van de Ombudsmannen deze verschillende benadering in de twee pensioenstelsels reeds aangekaart. Het beoordeelt het bestaande verschil niet als discriminerend. Enerzijds weten de klagers op het ogenblik van hun pensionering wat de gevolgen van de vervroeging zijn en dat zij deze levenslang ondergaan. Anderzijds zijn de pensioenregelingen voor werknemers en die voor zelfstandigen twee aparte regelingen met een verschillende financiering. Dit neemt niet weg dat het College begrip kan opbrengen voor het gevoel van onrechtvaardige bejegening bij de gepensioneerden die hun pensioen wegens vervroeging verminderd zien.

Niveau van het minimumpensioen

Een verzoeker met een volledige loopbaan als zelfstandige beklagt zich erover dat het minimumpensioen voor een gezin te laag is om menswaardig te leven.

Hij wijst er ook op dat het minimumbedrag hetzelfde is voor een industrieel als voor een kleine zelfstandige die niet genoeg verdient om zich bijkomend te verzekeren tegen de oude dag of in het systeem van pensioensparen te stappen.

Hij vraagt dat het minimumpensioen voor zelfstandigen minstens gelijk zou geschakeld worden met het minimumpensioen voor werknemers.

Bedenkingen

Momenteel bedraagt het minimumpensioen voor een volledige loopbaan in het stelsel van de zelfstandigen 30.376 BEF per maand voor een gezin en 22.781 BEF per maand voor een alleenstaande. In het pensioenstelsel van de werknemers is dat respectievelijk 38.107 BEF en 30.496 BEF per maand.

¹ Wet van 20 juli 1990 tot instelling van een flexibele leeftijd voor werknemers en tot aanpassing van de werknemerspensioenen aan de evolutie van het algemeen welzijn

Geen persoonlijke pensioenrechten voor de meewerkende echtgeno(o)t(e)

De klaagster kan zich niet neerleggen bij het feit dat zij een gans leven hard gewerkt heeft als zelfstandige en slechts voor minder dan de helft van die loopbaan een pensioen kan krijgen.

Als jonge vrouw heeft zij meegewerkt op de boerderij van haar ouders. Later werd zij helpster van haar zelfstandige echtgenoot. Na zijn overlijden heeft zij de zaak onder haar naam verder gezet.

Zij vraagt een rechtvaardige vergoeding voor haar levenslange inspanningen aangezien zij steeds de opgeëiste belastingen heeft betaald.

Bedenkingen

De meewerkende echtgeno(o)t(e) van een zelfstandige is niet onderworpen aan het sociaal statuut voor de zelfstandigen.

Vermits er geen sociale bijdragen betaald worden, kan er ook geen persoonlijk rustpensioen opgebouwd worden.

De meewerkende echtgeno(o)t(e) kan enkel aanspraak maken op afgeleide pensioenrechten: gezinspensioen toegekend aan de zelfstandige, overlevingspensioen en pensioen als uit de echt gescheiden echtgeno(o)t(e).

Deze afgeleide rechten worden echter ook toegekend aan de echtgeno(o)t(e) die geen enkele beroepsactiviteit gehad heeft.

Geen pensioenrechten voor een beroepsactiviteit als zelfstandige in bijberoep

De verzoeker beklagt zich over het feit dat zelfstandigen in bijberoep wel verplicht zijn sociale bijdragen te betalen maar hiervoor geen pensioen zullen ontvangen.

Bedenkingen

De klager behoort tot een bijzondere categorie van bijdrageplichtigen, namelijk deze van de bijberoepen.

De zelfstandige bedrijvigheid wordt als bijberoep uitgeoefend indien zij gepaard gaat met een beroepsbezigheid die rechten opent in een andere pensioenregeling ingesteld door of krachtens een wet, een provinciaal reglement of door de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen.

Het hangt af van de bedrijfsinkomsten uit dit bijberoep of de zelfstandige de volledige of verminderd bijdragen moet betalen in het kader van het sociaal statuut der zelfstandigen.

Verminderde bijdragen geven geen recht op pensioen.

Wanneer volledige bijdragen moeten betaald worden die wel het recht op een rustpensioen als zelfstandige openen, kunnen de betrokkenen nog altijd geconfronteerd worden met het principe van de eenheid van loopbaan. Dit principe houdt in dat niemand een pensioen kan krijgen voor meer dan 45 jaren beroepsactiviteit, wat de mannen betreft, en 42 jaren, wat de vrouwen betreft, wanneer het pensioen ingaat in de periode 2000-2002.

Wanneer de beroepsloopbaan in verschillende regelingen werd volbracht dan worden de verschillende loopbaanbreuken samengeteld en vervolgens beperkt tot de eenheid.

Dit principe van eenheid van loopbaan wordt voor alle gepensioneerden op gelijke wijze toegepast.

Toekenningsvoorwaarden en berekening van het pensioen in de werknemersregeling

Vrijwillige stopzetting van de beroepsactiviteit om kinderen op te voeden – Geen opbouw van pensioenrechten

De klager drukt zijn ongenoegen uit over het feit dat zijn echtgenote geen recht op een eigen rustpensioen verwerft voor de jaren die zij gewijd heeft aan de opvoeding van de kinderen.

Zij heeft na het huwelijk haar beroepsactiviteiten gestaakt om de kinderen op te voeden. Wanneer de kinderen de tienerleeftijd bereiken, herneemt zij een deeltijdse tewerkstelling. Indien zij in de werkloosheidsregeling was gestapt zou zij een vervangingsinkomen genoten hebben en bovendien, door de gelijkstelling van de werkloosheid met een beroepsactiviteit, pensioenrechten hebben opgebouwd.

De klager meent dat zijn echtgenote tweemaal gestraft wordt door af te zien van het recht op een werkloosheidsuitkering en dat de pensioenwetgeving op dit punt moet aangepast worden.

Geen recht op overheidspensioen voor contractuele ambtenaren

De klager neemt geen genoegen met het hem toegekend pensioenbedrag van iets meer dan 35.000 BEF. Hij heeft, op een jaar na, een volledige loopbaan in overheidsdienst in contractueel dienstverband.

Hij meent dat hem een ambtenarenpensioen zou moeten toegekend worden omdat hij op dezelfde manier verloond is en dezelfde taken heeft uitgevoerd als de statutaire ambtenaren.

Bedenkingen

Werknemers die een arbeidsovereenkomst afsluiten met de overheid, weten dat zij onder de sociale zekerheidsregeling van de werknemers vallen, ook wat betreft de pensioenrechten.

Cumulatie van een overlevingspensioen met een werknemerspensioen – Vermeende discriminatie van mannen

De klager stelt dat er sprake is van discriminatie van de mannen inzake overlevingspensioen, en meer bepaald door de vaststelling van een maximumbedrag voor de cumulatie van het rust- en overlevingspensioen.

De beide echtgenoten genoten een rustpensioen als alleenstaande. Na het overlijden van de vrouw kan er geen overlevingspensioen betaald worden aan de man omdat zijn rustpensioen te hoog is.

De klager is ervan overtuigd dat, indien hij een vrouw was geweest, het overlevingspensioen wel zou uitbetaald worden en probeert deze stelling te bewijzen aan de hand van cijfervoorbeelden van twee verschillende gezinssituaties waarin de man voor de vrouw overlijdt.

Bedenkingen

De overlevende echtgeno(o)t(e) kan altijd aanspraak maken op een overlevingspensioen dat overeenstemt met het rustpensioen als alleenstaande van de overledene. De cumulatie met een rustpensioen is echter slechts toegelaten tot een bedrag dat gelijk is aan 110 % van het bedrag van het overlevingspensioen voor een volledige loopbaan. Omdat het cumulatieplafond berekend wordt in functie van de beroepsloopbaan van de overleden echtgeno(o)t(e) is dit plafond voor iedereen verschillend.

Aangezien de klager een rustpensioen geniet als alleenstaande waarvan het bedrag al hoger is dan het cumulatieplafond, kan het overlevingspensioen hem niet betaald worden.

In de feiten stelt men vast dat de mannen tijdens hun beroepsloopbaan over het algemeen een hoger loon verwierven dan de vrouwen. Vandaar dat het overlevingspensioen meestal geheel of gedeeltelijk aan de weduwen kan betaald worden, terwijl dit voor weduwnaars zelden het geval is.

In dit verband moet ook onderlijnd worden dat de wetgeving gelijk is voor iedereen en onafhankelijk van het geslacht van de overlevende.

Geen recht op overlevingspensioen na jaren samenwonen

De klaagster roept de Ombudsman ter hulp om een volgens haar schrijnende ongelijkheid in de regeling van het overlevingspensioen te doen wijzigen.

Zij is gehuwd na 14 jaar te hebben samengewoond. Tien maanden na het huwelijk is de echtgenoot overleden.

Het recht op een overlevingspensioen wordt haar geweigerd omdat zij niet voldoet aan een basisvoorwaarde, namelijk dat het huwelijk minstens één jaar voor het overlijden gesloten is.

Zij vraagt dat de officiële samenwonen gelijkgesteld wordt met het huwelijk. In dat verband verwijst zij naar de werkloosheidsreglementering waar die regel toegepast wordt voor het bepalen van de uitkering als alleenstaande dan wel als samenwonende.

Bedenkingen

In de huidige regeling van het overlevingspensioen hebben enkel gehuwde partners onder bepaalde voorwaarden recht op een overlevingspensioen.

Toekenningsvoorwaarden en berekening van het pensioen in het ambtenarenstelsel

Verschillend gewaarborgd minimum voor gehuwden en alleenstaanden – Alleenstaande ouders

De klaagster is van mening dat zij het slachtoffer is van een discriminatie in het pensioenstelsel voor de ambtenaren.

Zij is alleenstaande met twee kinderen ten laste, en zal als gepensioneerde wegens lichamelijke ongeschiktheid het minimumpensioen voor een alleenstaande krijgen.

Het minimumpensioen voor een alleenstaande is lager dan dat voor een gehuwde. Zij vraagt met aandrang dat dit onderscheid tussen alleenstaanden en gehuwden zou opgeheven worden.

Bedenkingen

In principe is het rustpensioen voor ambtenaren een persoonlijk recht. De notie gezinspensioen en pensioen als alleenstaande zoals in de werknemersregeling en in de regeling voor zelfstandigen bestaat niet.

Enkel voor het gewaarborgd minimumpensioen wordt er een onderscheid gemaakt tussen gehuwden en alleenstaanden. Dit onderscheid is gebaseerd op de burgerlijke staat en houdt geen rekening met het feit of er al dan niet kinderen ten laste zijn.

Vermeende discriminatie tussen leden van het onderwijzend personeel en personeel van de PMS-centra

De klager drukt zijn ontgoocheling erover uit dat het personeel van de PMS-centra (nu Centra voor Leerlingenbegeleiding) berekend wordt op basis van het tantième 1/60 in de plaats van op basis van het tantième voor het onderwijzend personeel (1/55). Hij vraagt de toepassing van het voordeliger tantième voor het pensioen van het personeel van de PMS-centra omdat hij meent dat het statuut van de PMS-centra gelijkwaardig is aan dat van het onderwijs.

Beroepsactiviteiten

Grenzen voor de inkomsten uit een beroepsactiviteit voor pensionering

Betrokkene beklagt zich erover dat de cumulatie van een pensioen met inkomsten uit arbeid slechts tot een bepaald grensbedrag is toegelaten.

Hij heeft reeds herhaaldelijk gesolliciteerd bij enkele werkgevers die echter afhaken wanneer zij vernemen dat de toegelaten bijverdienste van een gepensioneerde beperkt is. Zij zijn immers bereid hogere lonen uit te betalen maar hebben geen belang bij duobanen die een dubbele opleiding impliceren.

Nochtans zou de klager zijn klein pensioen van 26.500 BEF graag aanvullen.

Hij vraagt dus een dringende wijziging van de naar zijn gevoel onrechtvaardige en voorbijgestreefde reglementering.

Bedenkingen

Een rustpensioen wordt onverminderd uitbetaald als de inkomsten uit arbeid worden beperkt tot 293.515 BEF bruto per jaar wanneer een beroepsactiviteit als werknemer wordt uitgeoefend en tot 234.811 BEF netto belastbaar wanneer een zelfstandige activiteit wordt uitgeoefend.

Wanneer deze grenzen met minder dan 15% worden overschreden, wordt het rustpensioen vermindert met hetzelfde percentage als waarmee de grens werd overschreden.

In het geval dat die grenzen met 15% of meer worden overschreden is het rustpensioen niet betaalbaar.

De inhoudingen op het pensioen

Solidariteitsbijdrage

De klager heeft principiële bezwaren tegen de solidariteitsbijdrage op de hogere pensioenen. Hij meent ook dat de annulatieprocedure die bij de Raad van State tegen de reglementering werd ingesteld veel te lang aansleept.

Hij vraagt de Ombudsman aan te dringen bij de regering om deze volgens hem onrechtvaardige wet af te schaffen.

Bedenkingen

Op 22 februari 1995 werd een verzoekschrift tot vernietiging van het koninklijk besluit van 28 oktober 1994¹ ingeleid bij de Raad van State door een aantal gepensioneerden.

Een uitspraak ten gronde is er tot vandaag niet gekomen.

Besluit

De enige manier om aan deze soort klachten tegemoet te komen is het doorvoeren van een wijziging in de wetgeving of de reglementering. Dit impliceert politieke keuzes.

In de mate dat dergelijke klachten louter te maken hebben met de ratio legis van de bestaande wetgeving en reglementering nemen de Ombudsmannen ze niet in behandeling. Enige bemoeienis van hun kant met het nationale beleid, zou onvermijdelijk hun onafhankelijkheid en onpartijdige opstelling in het gedrang brengen.

Zij wijzen de klagers hierop en verwijzen hen in het kader van hun bemiddelingstaak en verzoenende opdracht tussen de burgers en de overheid door naar de Minister van Pensioenen.

Het kan zijn dat de Ombudsmannen naar aanleiding van deze klachten een anomalie of een discriminatie in de pensioenwetgeving vaststellen. Zij menen dat het in dat geval hun plicht is om de Minister van Pensioenen hiervan op de hoogte te brengen en tevens hiervan melding te maken in het jaarverslag.

¹ Artikel 68 van de wet van 30 maart 1994 houdende sociale bepalingen dat de solidariteitsbijdrage invoert; koninklijk besluit van 28 oktober 1994 tot uitvoering van artikel 68 van de wet van 30 maart 1994

Door ook de inhoud van deze klachten op te nemen in het jaarverslag willen de Ombudsmannen zorgen voor een zo getrouw mogelijke weergave van de aard van de problematiek waarmee zij geconfronteerd worden. Hiermee vervullen zij ten volle hun signaalfunctie.

De informatiebehoeften

Gemiddeld negen op tien van alle telefonische oproepen en bijna een op vier van de aangelegde dossiers betreffen vragen om informatie, zowel over de wettelijke pensioenen als over andere materies.

Het voorwerp van de vragen om informatie

- | | |
|---|------|
| ◆ Toekenningsvoorwaarden en berekening van het pensioen | 50 % |
| ◆ Betalingsmodaliteiten en samenstelling van het pensioenbedrag | 17 % |
| ◆ Raming van het pensioen | 12 % |
| ◆ Andere regelingen (brugpensioen; herstelpensioen; aanvullend pensioen; uitkeringen aan gehandicapten; buitenlandse pensioenen; enz) | 21 % |

Enkele voorbeelden

Het hierna volgend overzicht van weerkerende vragen illustreert de aard van de informatiebehoefte en de gebrekkige kennis van de informatiekkanalen in de pensioensector.

Toekenningsvoorwaarden en berekening

- ◆ Waar moet ik mijn pensioen aanvragen?
- ◆ Vanaf welke leeftijd mag ik mijn pensioen aanvragen?
- ◆ Hoe moet ik mijn pensioen aanvragen vanuit het buitenland?
- ◆ Hoeveel jaren moet ik gewerkt hebben om recht te hebben op het pensioen?
- ◆ Moet ik bijkomende betalingen doen om studieperiodes in aanmerking te laten nemen voor mijn pensioen? Waar kan ik daarvoor terecht?
- ◆ Welke prestaties in openbare dienst geven recht op een rustpensioen?
- ◆ Hoelang duurt het onderzoek naar het recht op pensioen?
- ◆ Onder welke voorwaarden kan ik het gewaarborgd inkomen voor bejaarden krijgen?
- ◆ Onder welke voorwaarden wordt het gezinspensioen toegekend?
- ◆ Onder welke voorwaarden heb ik recht op een overlevingspensioen?
- ◆ Wanneer heeft een gepensioneerde recht op een ouderdomsrente?
- ◆ Onder welke voorwaarden kan ik een pensioen genieten als echtgescheiden / feitelijk gescheiden echtgeno(o)t(e)?
- ◆ Kan ik meerdere overlevingspensioenen cumuleren?
- ◆ Hoe moet ik een herziening van de berekening van mijn pensioen aanvragen?
- ◆ Op welke verminderingen heb ik als gepensioneerde recht in andere sectoren van de sociale zekerheid, belastingen en taksen?
- ◆ Hoeveel mag ik bijverdienen als gepensioneerde?

Betalingsmodaliteiten en samenstelling van het pensioenbedrag

- ◆ Waarom wordt er bedrijfsvoorheffing ingehouden op mijn pensioen?
- ◆ Waarom worden er ziekte- en invaliditeitsbijdragen ingehouden op mijn pensioen?
- ◆ Waarom wordt er een solidariteitsbijdrage ingehouden op mijn pensioen?
- ◆ Waarom wordt een bijdrage voor de begrafeniskosten ingehouden op mijn pensioen?
- ◆ Hoe kan ik het beslag op mijn pensioen doen opheffen?

Raming van het pensioen

- ◆ Op welk bedrag zal ik recht hebben wanneer ik met pensioen ga binnen 10 jaar?
- ◆ Hoeveel zal het overlevingspensioen van mijn echtgenote bedragen als ik overlijd?
- ◆ Hoeveel zal mijn pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid bedragen?

Andere regelingen

- ◆ Hoeveel bedraagt een of ander buitenlands pensioen?
- ◆ Waar kan ik een pensioen aanvragen voor personen met een handicap?
- ◆ Waarom worden sociale lasten ingehouden op een aanvullend pensioen?
- ◆ Hoeveel bedraagt het brugpensioen?
- ◆ Moet ik nog alimentatiegeld betalen als ik gepensioneerd ben?

Behandeling door het College

Het behoort niet tot de bevoegdheden van het College van de Ombudsmannen om informatie of juridische raad te geven. In het kader van zijn algemene bemiddelingsopdracht zendt het deze vragen door naar de meest aangewezen dienst(en).

Mensen die telefonisch vragen stellen worden geholpen met het telefoonnummer en het adres van de dienst of diensten die een adequaat antwoord kunnen geven. Indien nodig helpt de Ombudsdienst Pensioenen om de vraag te herformuleren om de kansen op een zo volledig en precies mogelijk antwoord te vergroten.

Soms gebeurt het, doorgaans met oude en zieke gepensioneerden, dat doorverwijzing moeilijk of niet begrepen wordt of nog, dat de gepensioneerde zegt niet in staat te zijn om aan de doorverwijzing gevolg te geven. In dat geval vraagt het College naar een vertrouwenspersoon die voor hen de juiste informatie kan inwinnen en contacteert deze dan ook.

Op dat vlak verzorgt het College dus de onmiddellijke dienstverlening met de best mogelijke begeleiding van de betrokkene in zijn zoektocht naar de gewenste informatie.

De schriftelijke vragen om informatie stuurt het College door naar de bevoegde pensioendienst of, indien het om een raming gaat, naar de Infodienst Pensioenen. De vragen over andere materies worden doorgezonden naar de bevoegde administraties.

Bij de geringste kans op schending van de persoonlijke levenssfeer vraagt het College de toestemming van de betrokkenen vooraleer zijn brief door te sturen.

De pensioendiensten waarmee de Ombudsdienst een Protocolakkoord heeft afgesloten, hebben zich geëngageerd om de behandeling van de door de Ombudsmannen doorgestuurde vragen om informatie, te verzekeren. Het Handvest van de sociaal verzekerde bepaalt trouwens dat iedere sociaal verzekerde die er schriftelijk om verzoekt, binnen de 45 werkdagen nauwkeurig en volledig ingelicht moet worden over zijn rechten en plichten ten einde zijn rechten te kunnen waarborgen.

Daarenboven moeten de instellingen van sociale zekerheid inzake de materies die hen aanbelangen, aan iedere sociaal verzekerde die erom verzoekt, raad geven in verband met de uitoefening van zijn rechten en het vervullen van zijn plichten en verplichtingen.

De doorzending door de Ombudsdienst in de plaats van de doorverwijzing is een bewuste keuze van het College om zijn dienstverlening optimaal te verwezenlijken. Het past immers in de visie van het College dat de rechtzoekende respectvol, accuraat en efficiënt geholpen wordt, ook in het geval dat de Ombudsdienst niet bevoegd is.

Besluit en aanbeveling

Telkens de Ombudsdienst de pers haalt, registreert hij een toevloed van vragen om informatie zowel per telefoon als schriftelijk. Dit wijst erop dat het publiek nog altijd niet weet waar en hoe het terecht kan met zijn vragen en zijn behoefte aan advies.

Daarom zijn in de bijlagen bij dit jaarverslag opnieuw een aantal nuttige adressen en de info over de zitdagen van de pensioendiensten opgenomen.

Het College besluit tevens op basis van het toegenomen aantal vragen dat het zijn suggestie van vorig jaar moet herhalen: de oprichting van een centraal informatiepunt voor de pensioenen.

Er is nood aan een dergelijke informatiedienst die goed gekend en herkenbaar is voor alle lagen van de bevolking.

Hij zou kunnen kaderen in een centraal informatiepunt voor de ganse sociale zekerheid, maar zou in elk geval concrete en gedetailleerde antwoorden moeten kunnen geven over alle pensioenstelsels. Dit betekent dat ook vragen over de veel voorkomende gemengde loopbanen en dus over de wederzijdse beïnvloeding van de verschillende stelsels kunnen behandeld worden.

Op dit ogenblik moeten de burgers zich vaak tot twee of meer pensioendiensten wenden die elk hun antwoord beperken tot hun bevoegdheidssterrein. De gepensioneerde moet dan zelf zien de deelantwoorden samen te voegen. Het spreekt vanzelf dat onvolledige en fragmentarische informatie daarvan het gevolg is.

De ervaringen van het College wijzen er ook op dat de pensioendiensten zelf nog meer inspanningen moeten leveren om hun informatieopdracht te vervullen en hun informatiekanaal bekend te maken bij het grote publiek.

Een aanzet daartoe was het gratis groene nummer bij de Rijksdienst voor Pensioenen van juli tot september van vorig jaar naar aanleiding van een specifieke wijziging in de reglementering, de verhoging van de kleine pensioenen van werknemers en zelfstandigen vanaf 1 juli 2000.

De pensioendiensten zouden echter verder moeten gaan in hun infoaanbod en de publiciteit er rond.

Het College beveelt dan ook aan om in alle pensioendiensten een informatieambtenaar aan te stellen zoals deze reeds bestaat bij de ministeries¹ en hier rond de nodige publiciteit te voeren. Uiteraard beschikken deze ambtenaren over een uitgebreid netwerk dat hen permanent in verbinding stelt met de collega's van de andere pensioendiensten.

¹ De Administratie der Pensioenen bij het Ministerie van Financiën beschikt reeds over een Nederlandstalige en Franstalige informatieambtenaar.

BESLUIT

Steunend op de ervaring van twee werkingsjaren en 2195 dossiers komt het College tot de volgende conclusies.

De Ombudsdienst wordt veel meer nog dan vorig jaar overstelpt met vragen om informatie, zowel schriftelijk als telefonisch. Er schort duidelijk iets aan de informatiekkanalen van de pensioendiensten. Een van de algemene aanbevelingen in dit jaarverslag is aan dit probleem gewijd.

Verder blijven de conclusies van vorig jaar in grote lijnen geldig.

In het algemeen passen de pensioendiensten de pensioenwetgeving correct toe. In de loop van dit werkingsjaar reageerden zij regelmatig positief op onze gerichte suggesties en andere voorstellen ter verbetering van hun werking en dienstverlening. Net zoals vorig jaar heeft het College geen noemenswaardige moeilijkheden ondervonden om een rechtzetting te bekomen in geval van materiële vergissing of bij een verkeerde toepassing van de wetgeving.

Toch zijn er dit jaar twee onderwerpen die een bijzondere aandacht verdienen. Het gaat hier om dossiers van enerzijds de Administratie der Pensioenen en anderzijds het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen. Ze hebben gemeen dat de pensioendienst de wet geïnterpreteerd heeft en dat deze interpretatie in de praktijk aanleiding gegeven heeft tot een vorm van discriminatie tussen gepensioneerden. De interventie van de Ombudsdienst in deze dossiers was er in eerste instantie opgericht om het concreet probleem van de klagers op te lossen. Zij hebben na een langdurige bemiddeling genoegdoening bekomen.

De Administratie der Pensioenen heeft zijn beslissing ten aanzien van de twee betrokken klagers herzien. Het gaat hier om twee ontvangers van de vroegere Commissies voor Openbare Onderstand die bij de fusie van de gemeenten in wachtstand geplaatst werden. Hun pensioen werd na onze tussenkomst op de gewone wijze berekend en de perequatie die voorheen geweigerd was, is nu toegepast. Meer details vindt u terug in de afdeling die gewijd is aan de Administratie der Pensioenen.

In het tweede geval heeft het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen het geweer van schouder veranderd. Voortaan wordt de wet letterlijk toegepast wat betreft de vaststelling van de pensioenleeftijd voor vrouwen en de weerslag hiervan op de berekening van de vermindering wegens vervroeging. Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen heeft zijn technische onderrichting vervangen en alle nodige maatregelen genomen om alle gelijkaardige pensioendossiers te herzien.

Het Handvest van de sociaal verzekerde blijft voor problemen zorgen. Bij de analyse van de dossiers in dit jaarverslag zijn wij niet uitvoerig ingegaan op de vele gevallen waarin de regels van het Handvest niet systematisch door de pensioendiensten worden toegepast. Dit neemt niet weg dat het College constant bij de pensioendiensten blijft aandringen op een strikte en systematische toepassing van de regels vervat in het Handvest. Het betreft hier het naleven van de termijnen bepaald in het Handvest, de verschuldigde intresten bij het niet naleven van deze termijnen, de kwaliteit en de leesbaarheid van het antwoord in gevolge vragen om informatie.

De geest van het Handvest blijkt nog altijd onvoldoende doorgedrongen te zijn in de dagelijkse praktijk bij de pensioendiensten.