

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,  
Aan de heer Minister van Leefmilieu en Pensioenen,  
Aan de heer Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector,*

*Het jaarverslag 2004 van de Ombudsdienst Pensioenen is al het zesde jaarverslag en behandelt de periode van 1 maart 2004 tot 28 februari 2005.*

*Het bevat een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en een analyse van de meest opmerkelijke dossiers. U vindt er ook de officiële en de algemene aanbevelingen in waartoe het onderzoek van de klachten aanleiding gegeven heeft.*

*Het jaar 2004 stond in het teken van het eerste lustrum van de Ombudsdienst.*

*De concrete resultaten van vijf jaar ombudswerk tonen aan dat wij de burger een effectieve hulp en bescherming bieden. Hiervoor beschikken wij over drie belangrijke instrumenten: de individuele bemiddeling, de voorstellen tot verbetering aan de pensioendiensten en de algemene aanbevelingen in ons jaarverslag.*

*Per jaar doen gemiddeld meer dan 1.650 mensen beroep op de Ombudsdienst. Sedert de oprichting van de Ombudsdienst op 1 juni 1999 hebben wij 9.000 (toekomstig) gepensioneerden kunnen helpen. Onze hulp en bemiddeling bij het vrijwaren van hun rechten resulteert geregeld in een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).*

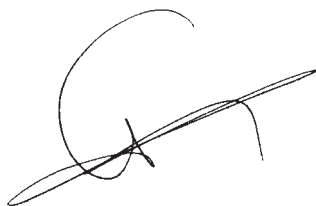
*Daarenboven houden de pensioendiensten rekening met onze suggesties om hun werking en dienstverlening te verbeteren en zijn onze belangrijkste algemene aanbevelingen omgezet in wetten, besluiten en/of praktische richtlijnen.*

*Inmiddels dringen wij reeds 5 jaar erop aan om onze jaarverslagen te bespreken in de bevoegde parlementaire commissies. Dit jaar lijkt er een doorbraak te komen. Niettemin herhalen wij deze oproep in dit zesde jaarverslag.*

*De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Het ligt ter beschikking in alle openbare bibliotheken. Het kan ook geraadpleegd worden op en gedownload worden van de website van de Ombudsdienst.*

*Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,*

*Guido Schuermans*

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping 'G' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

*Jean Marie Hannedouche*

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'J' and 'M' with a vertical line through the center and a long horizontal stroke extending to the right.

# Voorwoord

---

Dit jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 maart 2004 tot 28 februari 2005.

Het jaarverslag 2004 heeft dezelfde structuur als die van de vorige jaarverslagen. Het bevat vier delen.

In het eerste deel bespreken wij de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst.

In het tweede deel worden de klachten geanalyseerd.

Eerst komen de statistische gegevens aan bod. Zij hebben een dubbele functie: het gedetailleerd klachtenbeeld tonen en de evaluatie van de werking van de Ombudsdienst mogelijk maken. Het hoofdaandeel gaat naar de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per pensioenadministratie. Wij besteden verder aandacht aan het gevolg dat gegeven werd aan de voorstellen die wij geformuleerd hebben in onze vorige jaarverslagen. Ter afsluiting van dit deel vindt u een aantal klachten van algemene strekking en vragen om informatie die het signaleren waard zijn.

Het derde deel bevat de officiële en de algemene aanbevelingen 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 gedaan hebben.

De bijlagen in het vierde deel bevatten zoals altijd ook de geactualiseerde contactgegevens van de pensioendiensten.

Wij danken van harte onze medewerkers voor hun inzet en deskundigheid tijdens het voorbije jaar. Dit is het zesde jaar op rij dat zij zich inzetten om elk verzoek met toewijding te behandelen.

Tenslotte trekken wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. In die gevallen slaat de tekst zowel op vrouwen als op mannen. De enige bedoeling hierbij is het vermijden van storende tekstconstructies. In de dossierbespreking zijn de gebruikte namen uiteraard fictief.



*Foto J. Devos*

Guido Schuermans

Jean Marie Hanneke

# *De Ombudsdienst Pensioenen*

---

Op 1 juni 2004 bestond de Ombudsdienst vijf jaar. Om dit lustrum niet onopgemerkt voorbij te laten gaan hebben wij op 30 november 2004 het colloquium “5 jaar Ombudsdienst Pensioenen” georganiseerd.

De sprekers op het colloquium zetten de visie van de academische en de politieke wereld en die van de seniorenorganisaties op de Ombudsdienst uiteen.

Wij noteerden de volgende stellingen.

De Ombudsdienst Pensioenen is het verzekeringsinstrument tegen pensioenaccidenten.

De ombudswerking helpt mee aan het herstellen van de legitimiteit van de Staat en zijn administraties; de ombudsman geeft antwoord op de individuele vraag naar gerechtigheid; de ombudsman behandelt conflicten op basis van de ombudsprincipes en de ombudsman is een moderne beschouwende en delibererende autoriteit.

De Ombudsdienst en de seniorenverenigingen zijn, elk in hun eigen specifieke rol, complementaire partners ten dienste van de (toekomstig) gepensioneerden.

*De activiteiten en de  
middelen van de  
Ombudsdienst*

*Besluit*

# *De activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen*

## *De activiteiten*

### *De protocolakkoorden*

Van bij de start hebben wij ernaar gestreefd om met elke pensioendienst, zowel in de publieke of semi-publieke sfeer als in de privé-sfeer een protocolakkoord af te sluiten waarin de wederzijdse relaties duidelijk geregeld zijn.

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

Net zoals vorig jaar met Belgacom is ook dit jaar een akkoord zonder voorwerp geworden.

De Belgische staat heeft de wettelijke pensioenverplichtingen van BIAC ten aanzien van het statutair personeel overgenomen op 1 januari 2005 en het Pensioenfonds voor de wettelijke pensioenen is in vereffening. Hierdoor heeft BIAC geen opdrachten meer als pensioendienst.

De rustpensioenen zijn toevertrouwd aan de Administratie der Pensioenen die trouwens reeds de overlevingspensioenen aan de overlevende echtgenoot van statutaire ambtenaren toekende.

De betaling van de pensioenen is overgenomen door de Directie Pensioenen van de CDVU bij de FOD Financiën.

Met deze pensioendienst hebben wij reeds sinds 1999 een akkoord.

Hierna volgt de lijst van alle instellingen die een protocolakkoord ondertekend hebben.

### *Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen*

- ◆ de Administratie der Pensioenen (AP)
- ◆ de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU) bij de Federale Overheidsdienst Financiën

- ◆ de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)
- ◆ het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)
- ◆ de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

### ***Overheidsbedrijven***

- ◆ de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS)

### ***Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer***

#### ***Verzekeringsmaatschappijen***

- ◆ Ethias

#### ***Sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen***

- ◆ “Acerta” Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ “Securex-Integrity” Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen
- ◆ “Arenberg” Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Intersociale” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandige beroepen
- ◆ “Multipen” Sociaal Verzekeringsfonds voor Landbouw, Middenstand en Vrije Beroepen
- ◆ Vrije Sociale Verzekeringskas – De Neutrale Zelfstandige - Maas en Schelde
- ◆ Sociaal Verzekeringsfonds “Groep S”
- ◆ Nationale Sociale Verzekeringskas voor Middenstand en Beroepen “SVMB”
- ◆ Caisse d’Assurances Sociales de l’UCM
- ◆ Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen “VEV”
- ◆ “Partena” Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen
- ◆ “HDP” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Steunt Elkander” Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen

De protocolakkoorden worden om de twaalf maanden door de partijen geëvalueerd. Tot nu toe hebben wij geen aanpassingen moeten aanbrengen aan de oorspronkelijke akkoorden.

### ***Informatie en communicatie***

De communicatie met de burgers blijft een topprioriteit. Bij de actieve communicatie en informatie zijn de twee hoofdobjectieven: de naambekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen en onze werking en bevoegdheden uitleggen aan de burgers.

De naambekendheid van de Ombudsdienst moet er voor zorgen dat de burgers weten dat er een ombudsman bestaat bij wie zij gehoor vinden.

De burgers informeren over de bevoegdheden van de Ombudsdienst en zijn manier van werken moet misverstanden en ontgoocheling voorkomen.

### ***Persconferentie van 20 april 2004: voorstelling van het jaarverslag 2003***

De persconferentie kende weer een ruime media-aandacht. Alle grote Belgische kranten en de belangrijkste radio- en televisiestations brachten onze hoofdpunten.

Op het einde van de persconferentie werd het jaarverslag officieel overhandigd aan de Minister van Pensioenen.

### ***Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 3 juni 2004***

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<sup>1</sup>. 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 vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij het jaarverslag 2003 (periode maart 2003 tot februari 2004) voorgesteld op de plenaire vergadering van 3 juni 2004. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven en de vragen van de leden beantwoord.

### ***Informatiecampagne oktober-december 2004***

De jaarlijkse informatiecampagne is, zoals de vorige, ondersteund door de Directie-generaal 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 dag- en weekbladen. 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 toekomstig 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

<sup>1</sup> Artikel 17 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot oprichting van een Ombudsdienst Pensioenen



- informatie verspreid over de werking en de spelregels van de Ombudsdienst;
- ◆ de respons mag de kwaliteit van het ombudswerk niet in het gedrang brengen.

De Dienst Externe Communicatie verzorgde:

- ◆ het concept, de productie en de reservering van advertenties in bladen die vooral door senioren gelezen worden: Kerk & Leven, Dag Allemaal, Libelle, Story, Start 60, Ciné Télé Revue, Femmes d'aujourd'hui, Le Soir Magazine, Télépro, Téléstar, Plus Magazine (Fr) en Grenz-Echo;
- ◆ de verspreiding van de Nederlandse, de Franse en de Duitse folders naar de postkantoren;
- ◆ de opvolging en de coördinatie.

De advertenties die ook verwijzen naar de folders zijn verschenen in de periode van 6 oktober tot 2 december 2004.

Sedert oktober 2000 liggen de folders permanent in alle Belgische postkantoren in het kader van het project "Postbus 3000". Zij kunnen er vrij meegenomen worden door het publiek.

De folder van de Ombudsdienst geeft inzicht in de werking en de spelregels van de Ombudsdienst Pensioenen. Hij wordt verspreid in de drie landstalen en in het Engels.

De Engelstalige folder is hoofdzakelijk bestemd voor het buitenland en voor anderstalige potentiële klagers. De Belgische ambassades en consulaten zijn de grootste afnemers.

De impact van de campagne was opnieuw duidelijk voelbaar. Gedurende bijna drie maanden piekten de telefonische oproepen en de schriftelijke verzoeken.

De infocampagne werkt ook steeds langer door.

Enerzijds omdat onze folders permanent in de postkantoren beschikbaar zijn. De voorraad in de postkantoren slinkt steeds sneller. Anderzijds zeggen veel mensen die ons telefonisch contacteren dat zij de advertentie bij hun pensioenpapieren bewaren.

### ***Mailing aan de seniorenorganisaties***

Elk jaar doen wij in het kader van de mediacampagne een mailing naar ruim 200 Belgische seniorenorganisaties en verenigingen die werken met senioren. Wij vragen hen – en ook dit jaar met succes – om de praktische informatie over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst in hun publicaties op te nemen en via hun activiteiten te verspreiden.

Daarnaast richten wij onze mailing ook aan de Belgische consumentenorganisaties.

In de loop van dit werkingsjaar hebben wij aan al die organisaties samen nagenoeg 10.000 folders nagezonden.

### ***Bekendmaking in het buitenland***

Via de Federale overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelings-samenwerking bezorgen wij ook folders van de Ombudsdienst aan de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Australië of in Zuid-Afrika, ontvangen bijna dagelijks vragen van gepensioneerden.

Ook de Stichting Vlamingen in de Wereld en de Union francophone des Belges à l'étranger zijn aangeschreven en hebben de folder en de jaarverslagen van de Ombudsdienst Pensioenen ontvangen.

### ***De website van de Ombudsdienst Pensioenen: ombudsmanpensioenen.be***

In de periode van de perscampagne promoten wij ook de website van de Ombudsdienst. Van oktober tot december 2004 hadden wij een banner op de onthaalpagina voor de burgers van de portaalsite [www.belgium.be](http://www.belgium.be).

In die periode noteerden wij 4.343 bezoekers van de site.

De website heeft voor een tastbare verbetering gezorgd, 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. Zij kunnen ook een klacht on line indienen.

Het klachtenformulier is zo opgevat dat de klachten en vragen snel en accuraat kunnen behandeld worden zonder de gebruiksvriendelijkheid te schaden.

Op de website vindt men eveneens alle jaarverslagen van de Ombudsdienst. De verslagen kunnen geconsulteerd en gedownload worden, 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.

## ***Voordrachten***

Seniorenorganisaties nodigen ons enkele malen per jaar uit voor voordrachten over de werking en de opdrachten van de Ombudsdienst.

Daarnaast gaan wij in op uitnodigingen om onze ombudservaringen te delen met studenten en academici.

Zo hebben wij deelgenomen aan een onderzoeksproject over het legitimiteitsproces van organisaties in het kader van een wetenschappelijk seminarie van het LASCO (Laboratoire d'analyse des systèmes de communication d'organisation) van de UCL.

## **De Ombudsdienst in de media**

In de loop van het jaar hebben enkele radiozenders van de Vlaamse en Franstalige openbare omroepen ons geïnterviewd, een gelegenheid om de naambekendheid te verhogen en de opdracht en de werking van de Ombudsdienst uit te leggen aan het publiek.

Ook Fedra, het maandblad voor de ambtenaren en l'Echo hebben in het najaar van 2004 een artikel met interview gepubliceerd over de Ombudsdienst Pensioenen.

## ***Externe relaties***

Naast onze dagelijkse contacten met de pensioendiensten en andere administraties onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's ombudsmannen in binnen- en buitenland. Deze contacten helpen ons om de dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het buitenland, is er een voorbeeld van. Een goede samenwerking met de collega's is ook van belang in het geval van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden. Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan niet federale of buitenlandse regelgeving. In meerdere gevallen zijn ook andere instanties dan pensioendiensten betrokken bij de problematiek. Voor de betaling van het pensioen zijn dat bijvoorbeeld de financiële instellingen of De Post.

Daarenboven zijn deze contacten onontbeerlijk om op de hoogte te blijven van de evoluties in de theorievorming van de ombudsfunctie, de praktische werkmethodes en criteria in het ombudswerk.

### ***Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)***

POOL is een informeel Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal ombudsmannen uit de privé-sector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om gemeenschappelijke standpunten in te nemen die een goede werking van de Belgische ombudsdiensten kunnen bevorderen en om het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren. Dit streven is uitgedrukt in POOL-statuten die alle leden onderschreven hebben.

De statuten van POOL bevatten vier beginselen die door de Belgische ombudsmannen als POOL-lid worden nageleefd:

- ◆ de ombudsman als tweedelijnsinstantie ten dienste van het publiek;
- ◆ de ombudsdienst als onafhankelijke instantie;
- ◆ de ombudsman en zijn onderzoeks- en beoordelingsfunctie;
- ◆ de publieke verslaggeving door de ombudsman.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Met deze doelstelling voor ogen bereidt een werkgroep de portaalsite ombudsman.be voor die dit jaar moet gefinaliseerd worden.

Eén van de ombudsmannen voor de Pensioenen is lid van de werkgroep “portaalsite”. De andere is coördinator van de stuurgroep van POOL.

### ***Internationale Ombudsmanorganisaties***

Wij zijn lid van het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen. Dit instituut groepeerd wereldwijd alle neutrale ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

Tegelijkertijd zijn wij lid van het Europees Ombudsman Instituut. Bijna alle Europese ombudsmannen zijn lid van het instituut dat er naar streeft om vanuit een wetenschappelijke oogpunt het concept van het ombudsmaninstituut te promoten en te verspreiden in Europa.

De Franstalige ombudsman is tevens lid van de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.

### ***5 jaar Ombudsdienst Pensioenen***

Om het vijfjarig bestaan van de Ombudsdienst te vieren, organiseerden wij op 30 november 2004 het colloquium “5 jaar Ombudsdienst Pensioenen”.

De Minister van Pensioenen leidde de namiddag in.

De volgende thema's zijn behandeld:

- ◆ *5 jaar Ombudsdienst Pensioenen: een balans*  
door Guido Schuermans en Jean Marie Hannesse, de ombudsmannen;
- ◆ *De maatschappelijke meerwaarde van de Ombudsdienst Pensioenen*  
door Hans Bonte, voorzitter van de Commissie voor de Sociale Zaken van de Kamer voor Volksvertegenwoordigers;
- ◆ *De Ombudsdienst Pensioenen: motor van veranderingen?*  
door Elisabeth Volckrick, professor bij de faculteit Economische, Sociale en Politieke Wetenschappen, Departement Communicatie – UCL;
- ◆ *De Ombudsdienst Pensioenen en de seniorenverenigingen: concurrentieel of complementair?*  
door Luc Jansen, ondervoorzitter van de Waalse Commissie van Gepensioneerden en Bruggepensioneerden van het ABW en Lieve Demeester, communicatieverantwoordelijke van de Kristelijke Beweging van Gepensioneerden.

Een honderdtal mensen heeft aan het colloquium deelgenomen. Het gros van de deelnemers waren ambtenaren van de pensioendiensten. De anderen kwamen uit de seniorenorganisaties, ombudsdiensten, overheidsdiensten met een sociale opdracht, ...

De teksten zijn terug te vinden op onze website [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be).

Hier leest u een aantal belangrijke items en markante uitspraken uit de verschillende uiteenzettingen.

*Hans Bonte, voorzitter van de Commissie voor de Sociale Zaken van de Kamer voor Volksvertegenwoordigers*

- ◆ “De Ombudsdienst Pensioenen als verzekeringsinstrument tegen pensioenaccidenten”
- ◆ Het is duidelijk dat het een essentieel recht van elke burger is om volledig geïnformeerd te worden over zijn rechten en plichten en dat er rechtzettingen moeten gegarandeerd worden wanneer deze rechten geschonden of dreigen geschonden te worden. De Ombudsdienst Pensioenen is een dergelijk garantie-instituut.
- ◆ Over de relatie tussen de werking van de Ombudsdienst Pensioenen, de wetgever en de Belgische pensioenwetgeving:

- Het jaarverslag van de Ombudsdienst is een uitstekende barometer van de kwaliteit van de pensioenwetgeving en de diverse pensioendiensten.
- De aanbevelingen tot wetsaanpassingen vormen een bron van wetgevend werk die terug te vinden is in programmawetten of andere wetsontwerpen.
- ◆ Te verwachten valt dat de informatieopdracht van de pensioendiensten sterk zal uitbreiden in de toekomst (vergrijzing, toenemende complexiteit door uitbouw tweede pensioenpijler, meer gemengde en buitenlandse loopbanen, ...).  
Er kan worden voorzien dat de Ombudsdienst Pensioenen naast zijn huidige taken ook op dit vlak de kwaliteitsgarantie biedt dat de informatie en communicatie tussen de pensioendiensten en de burgers optimaal is.

*Elisabeth Volckrick, professor bij de faculteit Economische, Sociale en Politieke Wetenschappen, Departement Communicatie – UCL*

- ◆ De Ombudsdienst Pensioenen kan bij zijn vijfjarig bestaan positieve resultaten voorleggen:
  - Op het vlak van de functionele dimensie bewijst de Ombudsdienst doeltreffend te zijn.
  - Het ombudswerk verbetert tevens de relaties tussen de burgers en de overheidsdiensten door het vertrouwen te herstellen tussen deze partijen.
  - De Ombudsman brengt ethische criteria in (respect, luisterbereidheid, hoffelijkheid, rechtvaardigheid, proportionaliteit van het recht). Dit is een nieuwe democratische invulling.
  - De institutionele ombudsman is één van de corrigerende instanties van de strikt wettelijke democratie. Hiermee draagt hij bij tot het opnieuw legitimeren van de democratische fenomenen.
- ◆ “Zowel functioneel herstel als democratisch herstel zijn allebei aanwezig in de ombudsfunctie.”
- ◆ Ons rationeel-legaal systeem en zijn antithese.

Het zuiver weberiaans model bestaat niet meer in de administratie sedert het ontstaan van de sociale staat na de tweede wereldoorlog. De openbare dienstverlening streeft sindsdien naar instemming en participatie van de burgers. Toch vindt men er nog de resten van: universele regels, de onpersoonlijkheid die het onderpand is van de onpartijdigheid, de voorkeur voor het geschrevene, de strikte hiërarchie, ...

Bij de Ombudsman bevindt men zich ongeveer bij de antithese. Daar is sprake van individuele gevallen, nabijheid, een gezicht hebben, warmte, het gesproken woord, onafhankelijkheid, complexiteit.

In het dagelijks leven nemen de politieke machthebbers en de ambtenaren deel aan het legitimatieproces maar ook aan het afbrokkelen ervan. Niet adequate gedragingen kunnen de oorzaak zijn van het afnemen van de legitimiteit van het administratief handelen. De ombudswerking komt tussen om de legitimiteit opnieuw te herstellen.

- ◆ De ombudsman is een derde partij die antwoord geeft op de vraag om geïndividualiseerde gerechtigheid.

De ombudsman is een derde partij die de communicatie vergemakkelijkt voor individuen die er niet toe komen om hun situatie correct te interpreteren of geen aanvaardbare uitweg zien voor tegenstrijdigheden in administratieve procedures.

De ombudsman is een derde partij die individuele gevallen behandelt op een individuele manier. Hiermee is respect en herkenning onlosmakelijk verbonden.

- ◆ De ombudsman is een derde die conflicten niet behandelt op basis van de rechtsregels.

Uiteraard verzekert de ombudsman de toepassing van de rechtsregels maar hij gaat verder; hij behandelt klachten op basis van de ombudsprincipes (de gelijkheid, de redelijkheid, de proportionaliteit, het tegensprekelijk debat, het behoorlijk bestuur, de hoffelijkheid, het nauwgezet beheer, de billijkheid en de rechten van de mens).

- ◆ De ombudsman is een moderne autoriteit, een beschouwende en delibererende autoriteit.

Een autoriteit beschikt niet over dwingende middelen. Men gehoorzaamt haar uit vrije wil, zonder dwang.

“De autoriteit geeft meer dan raad maar minder dan een bevel” (Theodoor Momssen - 1888).

De ombudsman is een autoriteit. Hij beschikt niet over een dwingende macht. Hij behandelt de zaken vertrekkende vanuit de rede met respect voor de ombudsprincipes.

*Lieve Demeester, communicatieverantwoordelijke van de Kristelijke Beweging van Gepensioneerden en Luc Jansen, ondervoorzitter van de Waalse Commissie van Gepensioneerden en Bruggepensioneerden van het ABVV*

- ◆ De vertegenwoordigers van de seniorenverenigingen ervaren de Ombudsdienst duidelijk als een partner.
- ◆ Soms merken zij een zeker wantrouwen bij hun cliënten. Men schijnt dan te denken dat de Ombudsdienst, zelf een openbare instelling, automatisch partij kiest voor de pensioenadministraties. Zij raden de Ombudsdienst dan ook aan om in zijn communicatie met de burger zijn onafhankelijke karakter nog meer te benadrukken.
- ◆ Op sommige gebieden overlappen de activiteiten van de seniorenverenigingen en de Ombudsdienst elkaar, bijvoorbeeld wanneer elk stappen onderneemt via zijn geëigende kanalen tot verbetering van de wetgeving of het functioneren van de pensioeninstanties. Er wordt voorgesteld om de taken en bevoegdheden van elke dienst beter uit te klaren.<sup>1</sup>
- ◆ Het profiel van de Ombudsdienst zou scherper kunnen. Teveel vragen om informatie komen bij de Ombudsdienst terecht. Een betere profilering van de Ombudsdienst en zijn opdracht zou hieraan kunnen verhelpen.

<sup>1</sup>De taken en de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen zijn wettelijk geregeld. Hierover kan de Ombudsdienst geen overleg plegen met privé-organisaties. Bovendien handelt de Ombudsdienst volkomen onafhankelijk en onpartijdig. Dit verhindert niet dat de seniorenorganisaties de suggesties en de aanbevelingen van de Ombudsdienst meenemen wanneer zij in hun rol van belangengroep hun verzuchtingen kenbaar maken aan de overheden.



## ***De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen***

### ***De menselijke middelen***

#### ***De medewerkers***

Het personeelskader van de ombudsdienst is zeer stabiel. Sedert de uitbreiding van het kader met 2 medewerkers in 2001 zijn er geen wijziging geweest.

De personeelsformatie van de Ombudsdienst:

- ◆ 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 beschikken wij over vier Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers. Van de Nederlandstaligen 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.

#### ***Vorming***

De permanente vorming gebeurt zoals altijd op uiteenlopende gebieden: de ombudsfunctie, de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen. Om budgettaire redenen waren het aantal vormingsactiviteiten eerder beperkt (zie “De financiële middelen” hierna).

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

- ◆ “Sectorpensioenfondsen in het sectoraal overleg: een zaak van werkgevers en werknemers” – seminarie georganiseerd door de Belgische Vereniging van pensioeninstellingen op 9 maart 2004.
- ◆ “Publiek recht voor modernisering: motor of rem?” – academische zitting georganiseerd ter gelegenheid van het emeritaat van Prof. Dr. Rudolf Maes, gewoon hoogleraar bestuursrecht en bestuurskunde aan de Faculteit Sociale Wetenschappen van de K.U. Leuven op 30 april 2004.
- ◆ “Protection of Minorities and Ombudsman Reality” – congres georganiseerd door het Europees Ombudsman Instituut op 9 en 10 mei 2004.

- ◆ Webopleiding “Het aanmaken en beheren van persberichten”, georganiseerd door de FOD Kanselarij van de Eerste Minister 12 mei 2004.
- ◆ “Wetsevaluatie”, studienamiddag georganiseerd door de redactie van het Tijdschrift voor Wetgeving, op 25 mei 2004.
- ◆ “Ambtenaren en ethiek: de organisatie van het ambtelijk integriteitsbeleid” – studievoormiddag georganiseerd door de Vereniging voor Bestuur en Beleid op 24 mei 2004.
- ◆ Webopleiding “Uitwisselen van nieuws via RSS”, georganiseerd door de FOD Kanselarij van de Eerste Minister 26 mei 2004.
- ◆ “Balancing the Obligations of Citizenship with the recognition of individual rights and responsibilities – The role of the ombudsman”, congres georganiseerd door het Internationaal Ombudsman Instituut van 7 tot 10 september 2004.
- ◆ “Erkenning en herkenning van klachten na drie jaar Klachtendecreet” – studiedag georganiseerd door de Vlaamse Ombudsdienst op 28 september 2004.
- ◆ “De relatie tussen politiek en de ombudsman” – studiedag samen georganiseerd door ICOM (Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies), de Université Catholique de Louvain en de Université de Neuchâtel op 18 november 2004.
- ◆ Opleiding “Theater van de diversiteit” – studienamiddag georganiseerd door het OFO (Opleidingsinstituut van de Federale Overheid) op 22 november en 2 december 2004.
- ◆ “Pensioenfondsen en antidiscriminatie” – seminarie georganiseerd door de Belgische Vereniging van Pensioeninstellingen op 8 december 2004.
- ◆ Webopleiding “Accessibility”, georganiseerd door de FOD Kanselarij van de Eerste Minister 9 december 2004.
- ◆ “Ageing, a “mission possible” ... if responsibilities are shared”, conferentie georganiseerd door het Instituut Sociaal Recht van de K.U. Leuven en de European Association of Paritarian Institutions of Social Protection op 16 december 2004.

### ***De financiële middelen***

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeels-, werkings- 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 2004 dus ook aan de strikte monitoring van de evolutie van onze uitgaven. Dit heeft gevolgen gehad voor het budget voor de vormingsactiviteiten van onszelf en onze medewerkers. Dit jaar waren wij verplicht selectief te werk te gaan bij de keuze van die activiteiten zoals blijkt uit de lijst hierboven.

Alsnog garandeert het budget een behoorlijke uitvoering van onze taken met eerbiediging van de principes van de ombudsfunctie.

### ***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 ruime en gratis parkeermogelijkheid.

De dienst is gemakkelijk te bereiken via de lift of roltrap, ook voor personen met een handicap. Als gevolg van verstrengde veiligheidsmaatregelen moeten de bezoekers zich eerst aanmelden bij het onthaal. Daar ontvangen zij een bezoekersbewijs dat op verzoek van de veiligheidsagenten moet kunnen getoond worden.

De Ombudsdienst is bij zijn oprichting uitgerust met nieuw bureaumateriaal en beschikt over de nodige informaticamiddelen in netwerkomgeving. Minstens een gedeeltelijke vervanging van de toestellen en vernieuwing van de software dringt zich op.

Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het internet.

## *Besluit*

In 2004 bestond de Ombudsdienst vijf jaar. In die vijf jaar heeft hij stap voor stap autoriteit opgebouwd. Dit blijkt uit de positieve reacties van de seniorenorganisaties, de politieke en de academische wereld en niet te vergeten de pensioendiensten zelf tijdens het colloquium “5 jaar Ombudsdienst Pensioenen”.

De eerste opdracht van de Ombudsdienst is de behandeling van individuele pensioenklachten in de tweede lijn.

Om deze opdracht te realiseren zijn concrete afspraken met de pensioendiensten nodig over de wijze waarop wij in de administratie tussenkomen. Met elk van hen is een protocolakkoord afgesloten dat de wederzijdse relaties tussen de pensioendiensten en de Ombudsdienst regelt.

Onze communicatiepolitiek staat in het teken van een essentiële voorwaarde voor het vervullen van de ombudsfunctie: de Ombudsdienst bekend maken bij hen die hem nodig hebben. Met de professionele ondersteuning van de Dienst Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister is opnieuw een gerichte informatiecampagne in de media en bij de seniorenorganisaties gevoerd. Daarenboven bereiken wij ook de potentiële klagers in het buitenland door de verspreiding van onze folders met de medewerking van de Belgische diplomatieke posten. De website van de Ombudsdienst, [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be) met zijn on-line klachtenformulier ondersteunt en versterkt dit geheel.

Onze externe relaties, vooral met de collega's ombudsmannen, zijn intens met het oog op de best mogelijke dienstverlening aan de klagers in binnen- en buitenland. In tweede instantie dragen wij graag bij tot de verdere ontwikkeling van de ombudsfunctie in België door onze systematische medewerking aan uitbouw van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), een informeel Belgisch netwerk van ombudsmannen.

Het stabiele en ervaren personeelskader laat ons toe onze ombudsopdracht kwaliteitsvol in te vullen. Permanente vorming is echter onontbeerlijk. Het nauwgezet volgen van de actualiteit in de pensioensector en in de ombudswereld is hierbij een prioriteit.

