

*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 2006 van de Ombudsdienst Pensioenen is het achtste jaarverslag en behandelt de periode van 1 maart 2006 tot 28 februari 2007.

Het bevat, zoals elk jaar, 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 algemene en de officiële aanbevelingen en de voorstellen in die wij formuleren naar aanleiding van het onderzoek van de klachten.

De resultaten van het ombudswerk in dit jaarverslag tonen aan dat de burger effectieve hulp en bescherming vindt bij de Ombudsdienst.

Hiervoor hanteren wij drie belangrijke instrumenten: de individuele bemiddeling, de voorstellen tot verbetering aan de pensioendiensten en de aanbevelingen in ons jaarverslag.

Sinds de oprichting van de Ombudsdienst op 1 juni 1999 hebben wij meer dan 12.000 (toekomstig) gepensioneerden kunnen helpen. Geregeld resulteert onze bemiddeling in een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).


Daarnaast houden de pensioendiensten rekening met onze suggesties om hun werking en dienstverlening te verbeteren. Onder meer de geïndividualiseerde informatie op maat van de gepensioneerde is er zo op vooruit gegaan.

Tenslotte zien wij onze belangrijkste algemene aanbevelingen omgezet in wetten, besluiten en/of richtlijnen. Niettemin dringen wij ook dit jaar erop aan om onze jaarverslagen te bespreken in de bevoegde parlementaire commissies.

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.

Dit jaar zal een nieuw College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen aan treden. Na een selectieprocedure, georganiseerd door Selor, is Jean Marie Hannesse op 1 december 2006 opnieuw benoemd als de Franstalige Ombudsman voor de Pensioenen voor een periode van 6 jaar.

De Ombudsman voor de Pensioenen,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop on the left, a vertical line in the center, and a horizontal line extending to the right.

Jean Marie Hannesse

Voorwoord

Dit jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 maart 2006 tot 28 februari 2007.

Het jaarverslag 2006 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 gedetailleerde 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 die het signaleren waard zijn.

Na verloop van jaren is een thematisch overzicht per pensioendienst van de bedenkingen die wij in onze verschillende jaarverslagen hebben geformuleerd nuttig om het overzicht te bewaren. Dit overzicht is beschikbaar op onze website.

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 de geactualiseerde contactgegevens van de pensioendiensten.

Ons werk zou niet mogelijk geweest zijn zonder onze medewerkers. Wij danken elk van hen voor hun inzet en deskundigheid tijdens dit overgangsjaar in afwachting van een nieuw College. Zij hebben elk verzoek met toewijding behandeld.

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

Jean Marie Hanneesse

De Ombudsdienst

Pensioenen

De pensioenen zijn een veelbesproken item in het maatschappelijk debat over de vergrijzing. De geleidelijke invoering van de maatregelen die voortspruiten uit het generatiepact versterkt dit nog .

De toenemende vragen, de ongerustheid van de toekomstig gepensioneerden, de klachten van degenen die al gepensioneerd zijn in deze tijden van onzekerheid en veranderingen ontgaan de Ombudsdienst Pensioenen niet.

Zoals de heer Delevoye¹, de Franse Médiateur de la République, stelt, is het dringend nodig om de burger opnieuw in het centrum van het beleid te plaatsen. De afwijkende loopbanen, de vergrijzing, de individuele en sociale kwetsbaarheid, zijn evenveel situaties die in het huidige wettelijke pensioenkader aanleiding geven tot problemen in het recht, de ongelijkheid benadrukken en dus oproepen tot hervormingen.

Meer dan ooit moet de Ombudsman voor de Pensioenen zich inzetten om de bescherming van de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden te verzekeren.

*De activiteiten en de
middelen van de
Ombudsdienst*

Besluit

¹ Jaarverslag 2006 van de Médiateur de la République, La Documentation française, p. 12, 28

Zijn rol als bemiddelaar en verzoener tussen de burger en de pensioendiensten, zijn signaalfunctie naar het beleid, zijn aanbevelingen om de pensioenwetten en de werking van de pensioendiensten te verbeteren, helpen de samenleving in haar geheel vooruit.

De opdracht van de ombudsman is immers “by investigating complaints from individuals, thereby realizing a key political goal in a democracy: bringing the administration closer to its citizens and increasing transparency.”²

Om dit alles waar te maken, trachten wij de gemeenschappelijke visie over de ombudsman zoals die werd ontwikkeld op het vijfde seminarie van de nationale ombudsmannen van de lidstaten van de Europese Unie en de kandidaat lidstaten³ en gelet op het feit dat deze visie ook gedeeld wordt door de leden van POOL⁴ in praktijk te brengen.

Het betekent onder meer dat wij:

- ◆ de onafhankelijkheid als ons hoogste goed beschouwen;
- ◆ de gemakkelijke toegang van de burger bevorderen;
- ◆ hoewel het accent vooral ligt op de behandeling van klachten, de mogelijkheid aangrijpen om aanbevelingen te doen tot rechtsherstel voor de burger maar ook tot bredere verbeteringen van de wetten en de administratieve praktijk;
- ◆ pogen onze morele autoriteit en onze overtuigingskracht te versterken;
- ◆ een brede controle uitoefenen die de regels en de juridische principes en de principes van behoorlijk bestuur omvat.

² European Ombudsman meeting – IOI-European Region – General Assembly, June 11-13, 2006, Vienna, Parliament, p. 16

³ Le rôle des médiateurs et organes similaires dans l'application du droit communautaire – Cinquième séminaire des médiateurs nationaux des Etats membres de l'UE et des pays candidats – Den Haag, 11–13 september 2005, p. 72

⁴ POOL, Permanent Overleg Ombudslui, het netwerk dat de ombudsmannen verenigt die de basisprincipes naleven waaraan een ombudsman zich moet houden.

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.

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

Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen

- ◆ de Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS) (vroegere Administratie der Pensioenen)
- ◆ de Administratie van de Thesaurie - Centrale Dienst der Vast Uitgaven (CDVU)
- ◆ 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
- ◆ “Securix-Integrity” Vrije Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Arenberg” Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Intersociale” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandige beroepen
- ◆ “Multipen” Sociaal Verzekeringsfonds Zelfstandigen
- ◆ “Attentia” Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ “Groep S” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen
- ◆ “SVMB” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ Caisse wallonne d’assurances sociales des Classes moyennes
- ◆ “VEV” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Partena” Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen
- ◆ “HDP” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Steunt Elkander” Vrije Sociale Verzekeringskas 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 externe communicatie

De Ombudsdienst Pensioenen is permanent op zoek naar mensen – en luistert ook naar hen – die kunnen helpen om het contact en de communicatie met het doelpubliek te verbeteren.

De informatie aan en de communicatie met de burgers is dan ook een topprioriteit.

Wij hebben van bij de aanvang in 1999 een communicatieplan opgesteld om de Ombudsdienst bekend te maken bij de doelgroepen waarvoor de dienst is opgericht, de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden.

Na zeven jaar is de strategie aan herziening toe. Wij wensen ook een meer professionele communicatiewerking te ontplooiën, uiteraard binnen de perken van ons budget.

De twee hoofdoelstellingen zijn dezelfde gebleven: 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 de Ombudsdienst bestaat en ons vinden wanneer zij ons nodig hebben.

In tweede orde moet de informatie aan de burgers over de bevoegdheden van de Ombudsdienst en zijn manier van werken misverstanden en ontgoocheling voorkomen.

Nieuw in de strategie vanaf dit jaar is het betrekken van meer intermediairs bij de communicatiewerking. Onze intermediairs zijn personen en diensten die regelmatig in contact komen met onze doelgroep van gepensioneerden vanuit hun professionele bezigheid.

Die intermediairs, bijvoorbeeld de seniorenorganisaties, de sociale diensten van de steden en gemeenten, de OCMW's, de Justitiehuisen, ... 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 kunnen zij bruggen slaan naar gepensioneerden die wij moeilijk bereiken via onze communicatieacties. Wij denken hierbij aan senioren die niet deelnemen aan het verenigingsleven of onze advertenties in de media missen.

Persconferentie van 11 april 2006: voorstelling van het jaarverslag 2005

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 28 september 2006

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 vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij het jaarverslag 2005 (periode maart 2005 tot februari 2006) uitvoerig voorgesteld op de plenaire vergadering van 28 september 2006. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

Informatiecampagne in de pers: oktober – november 2006

De jaarlijkse informatiecampagne is, zoals alle 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 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. Dit jaar hebben wij de campagne, met succes, uitgebreid naar de gratis pers om ook de gepensioneerden die de betalende pers niet lezen te bereiken. De advertenties verschenen in De Streekkrant en Vlan (alle edities inclusief Der Wochenspiegel), Libelle, Story, Plus Magazine (NL en FR), Okra, De Bond, Femmes d'aujourd'hui, Télépro, Le Soir Magazine 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 13 oktober tot 1 november 2006.

Sinds oktober 2000 liggen de folders in alle Belgische postkantoren in het kader van de informatieacties van de federale overheid "Postbus.be". 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.

Mailing aan de intermediairs – november 2006

De seniorenorganisaties

Elk jaar doen wij in het kader van de mediacampagne een mailing naar bijna 200 Belgische seniorenorganisaties en verenigingen die werken met senioren. Wij vragen hen 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. Wij voegen enkele folders bij en, nieuw dit jaar, een affiche van de Ombudsdienst.

De steden, de gemeenten, de OCMW's en de Justitiehuizen

Voor de eerste maal hebben wij een mailing gericht aan alle Belgische steden en gemeenten, hun OCMW's en aan de Justitiehuizen.

De pensioendienst van de gemeenten spelen een reglementaire rol⁵ bij de indiening van een pensioenaanvraag. De sociale dienst van de OCMW's helpen en begeleiden de mensen die er noodgedwongen beroep op doen. De Justitiehuisen geven raad in geval van juridische problemen.

Een honderdtal van deze intermediairs hebben gereageerd met de vraag om meer folders en affiches. De meeste hebben ook een redactioneel artikel over de Ombudsdienst opgenomen in hun informatieblad en op hun website.

Het OOK (Ouderen Overleg Comité), de Vlaamse koepel van de seniorenorganisaties heeft op eigen voorstel onze folders verspreid op Zenith, de beurs voor 50+.

Bekendmaking in het buitenland

Via de Federale overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking bezorgen wij ook folders van de Ombudsdienst aan de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Europa, Australië of in Zuid-Afrika, ontvangen bijna dagelijks 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 ontvangen de folder en de jaarverslagen van de Ombudsdienst Pensioenen en geven informatie over de Ombudsdienst op hun websites.

De website van de Ombudsdienst Pensioenen: ombudsmanpensioenen.be

In de periode van de perscampagne promoten wij ook de website van de Ombudsdienst. Een banner en een persbericht dat de campagne aankondigt op de onthaalpagina voor de burgers van de portaalsite www.belgium.be, trekt de aandacht van de bezoeker.

In die periode noteerden wij 4.500 bezoekers van onze site.

De website zorgt 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. 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.

⁵ Artikel 297 van de Programmawet van 27 december 2006 handelt over de administratieve vereenvoudiging. Dit artikel beoogt de mogelijkheid om een aanvraag om pensioen elektronisch in te dienen.

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.

Voortaan bevat onze site ook een overzicht per thema van de verschillende bedenkingen die opgenomen werden in onze verschillende jaarverslagen.

Deze informatie is tegelijk praktisch en pedagogisch. Zij past ook in het kader van het "Knowledge Management". Wij zullen hierop in het volgende jaarverslag terugkomen.

Nieuwe e-mailadressen

Wij hebben onze mailboxen opnieuw laten configureren zodat het ietwat cryptische e-mailadres, ombud.pen@skynet.be, kan vervangen worden. De nieuwe adressen weerspiegelen klaar en duidelijk aan wie de boodschap gericht wordt.

De nieuwe mailadressen zijn:

- ◆ klacht@ombudsmanpensioenen.be
- ◆ plainte@mediateurpensions.be
- ◆ klage@ombudsmannpensioenen.be
- ◆ complaint@ombudsmanpensions.be

De nieuwe e-mailadressen zullen weldra bekend gemaakt worden aan het grote publiek. Het oude adres blijft uiteraard bestaan.

Voordrachten

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

Er zijn ook openbare diensten en diensten in de sociale zekerheidssector die een voorstelling van de Ombudsdienst voor hun personeel organiseren. Zo heeft een mutualiteit en één van de grootste ziekenhuizen van het land ons gevraagd om over de Ombudsdienst te spreken voor de staf van sociale assistenten. De directiegeneraal van de FOD Personeel en Organisatie heeft ons dan weer gevraagd voor een presentatie voor de federale informatieambtenaren.

Daarnaast gaan wij in op uitnodigingen om onze ombudservaringen te delen met studenten en academici. Dit is onder andere het geval bij het departement Communicatie van het departement communicatie van de Faculteit economische, sociale en politieke wetenschappen 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.

Evaluatie (audit) van de communicatiewerking

Interne audit

Dit jaar hebben wij de impact van de informatiecampagne systematisch gemeten aan de hand van de telefonische oproepen tijdens de campagneperiode.

In eerste instantie is het meten van het effect van de advertentie in de gratis pers (De Streekkrant, Vlan), gekoppeld aan een redactioneel artikel dat wij gratis mochten publiceren in deze weekkranten, interessant. Dit is immers de eerste keer dat wij gebruik maken van deze media. Tegelijkertijd hebben wij ook een inzicht in de globale impact van onze externe communicatie.

Uit onze metingen van 13 oktober tot eind december 2006 blijkt dat 35 % van de telefonische oproepen geïnspireerd zijn door de advertentie in De Streekkrant en Vlan. De advertenties in de weekbladen leverden 17 % op. 11 % van de bellers hebben ons gevonden via het telefoonboek. De folder deed 8 % van de bellers besluiten om ons te contacteren. Zoals hierboven al gezegd telden wij nagenoeg 4.500 bezoekers op onze website.

Uit de cijfers besluiten wij dat de advertenties in de gratis pers bepaald rendabel zijn in het licht van de doelgroep die wij willen bereiken. De uitgaven die wij doen voor de vermelding in de telefoonboeken geven ook goede resultaten.

In de marge hiervan stellen wij een hiaat vast in de communicatie van de pensioendiensten. Quasi alle mensen die ons bellen zijn op zoek naar de Rijksdienst voor Pensioenen of het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der zelfstandigen. Deze pensioendiensten staan echter onder de R in de witte gids. Het zou goed zijn dat zij zich ook laten registreren onder de P van pensioenen zodat de mensen die hun exacte benaming niet kennen ook via het telefoonboek bij hen terecht komen.

Externe audit

Het is niet genoeg dat wij zelf de organisatie van onze communicatie met de buitenwereld onder de loep nemen.

In de loop van maart 2006 hebben wij ook een onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van de Ombudsdienst laten uitvoeren door een extern bedrijf, SNT Belgium, die marktleider is op het gebied van customer contactcenters en CRM-diensten⁶.

⁶ CRM : Customer Relationship Management

Deze buitenkans is ons geboden in het kader van een raamcontract dat de FOD Personeel en Organisatie heeft afgesloten met SNT Belgium. De FOD stelde het onderzoek gratis ter beschikking van de Ombudsdienst waarvoor wij hem van harte danken.

SNT meet de telefonische bereikbaarheid van diensten, in het bijzonder van de medewerkers die in aanraking komen met het publiek. De bevraging is zowel kwantitatief (de antwoordtijd, de voorstelling van de dienst, de kwaliteit van de doorverbinding, de wachttijd, ...) als kwalitatief (de vriendelijkheid, de hulpbereidheid, het aanbieden van alternatieven, ...).

De uitslag van het onderzoek is positief. De algemene bereikbaarheid van de Ombudsdienst is zeer behoorlijk: 89 % van de telefoons wordt aangenomen. (Ter vergelijking: bij een onderzoek van Nederlandse bedrijven bleek de gemiddelde bereikbaarheid 72%). Wij reageren ook snel: 94 % van de aangenomen telefoons gebeurt binnen vijf beltonen.

Maar alles kan beter. Uit het verslag van SNT is gebleken dat de directe nummers met 93 % iets beter scoren dan het algemene nummer. Ook is vastgesteld dat er zes op tien keer een poging ondernomen wordt om de oproeper verder te helpen (voorstel om zelf te helpen, de boodschap op te nemen, te laten terugbellen) wanneer de gevraagde medewerker niet kan doorverbonden worden omdat hij aan de lijn of afwezig is.

In Fedra, het maandblad van de federale ambtenaren, Jaargang 6 – juni 2006, is een uitgebreid artikel over het onderzoek van SNT bij de Ombudsdienst verschenen onder de titel “Een knappe lijn maakt indruk”.

Er zijn onmiddellijk maatregelen genomen om de aanbevelingen van SNT uit te voeren. Zo hebben wij de bereikbaarheid van het algemene nummer nog verbeterd, een systeem ingevoerd om de bellers op een uniforme manier verder te helpen wanneer de onderzoeker die ze proberen te bereiken niet beschikbaar is en een gelijke begroetingswijze ingevoerd zodat de beller altijd meteen weet welke dienst en welke persoon hij aan de lijn krijgt.

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 postdiensten.

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 informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische ombudswereld. Meer, POOL heeft een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een volwaardige ombudsman of ombudsvrouw zich moet houden.

Die basisprincipes zijn de volgende:

- ◆ Een ombudsman bemiddelt voor de burger die een klacht heeft over een dienst of een bedrijf en die zelf die klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.
- ◆ Een ombudsman werkt onafhankelijk, dat wil zeggen dat hij geen verantwoording moet afleggen aan de diensten of de bedrijven die hij beoordeelt.
- ◆ Een ombudsman werkt kosteloos voor de burgers die op hem een beroep doen.
- ◆ Een ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.
- ◆ Een ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk.
- ◆ Een ombudsman beschikt over voldoende middelen om onafhankelijk te kunnen werken.
- ◆ Een ombudsman kan zonder belemmering elke klacht onderzoeken.
- ◆ Een ombudsman hoort alle partijen. Pas daarna oordeelt hij in alle objectiviteit de gegrondheid van de klacht.
- ◆ Een ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
- ◆ Een ombudsman publiceert regelmatig een activiteitenverslag dat voor iedereen ter beschikking ligt.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Daarom is de de portaal-site ombudsman.be 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. De site is sinds februari 2007 on line.

In februari 2007 is de heer Jean Marie Hanneke, de Franstalige ombudsman voor de Pensioenen, verkozen tot coördinator van POOL.

Internationale Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO). Dit instituut groepeerd wereldwijd alle neutrale ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

In het voorjaar van 2006 hebben alle leden van de Regio Europa van het IIO deel genomen aan een vergelijkende enquête over de ombudsmanfunctie. De eerste resultaten zijn voorgesteld op de algemene vergadering van het IIO, Regio Europa te Wenen.

Mevrouw Gabriele Kucsko-Stadlmayer, professor aan de Universiteit van Wenen, heeft het eerste punt op de agenda, de beschrijving en de analyse van de bevoegdheden van de Europese ombudsmannen, gepresenteerd.

De verwerkte resultaten van de studie zijn beschikbaar op www.ioi-europe.org/index2.html.

Een studie van die omvang is nieuw in Europa, zelfs op wereldvlak. De vragen zijn massaal beantwoord wat de rijkdom van deze studie uitmaakt. Later komt er nog een tweede deel uit van deze studie.

Volgende onderwerpen, sommige voor het eerst aangesneden of vanuit een origineel standpunt bekeken, blijven ons bij:

- ◆ de invloed van de Europese regelgeving op de overheidsdiensten;
- ◆ de ontwikkeling en de variëteit van de normen van behoorlijk bestuur;
- ◆ de efficiëntere wettelijke bescherming door de rechtbanken;
- ◆ de invoering van de “fundamentele” sociale rechten;
- ◆ de privatisering en de outsourcing van de overheidstaken;
- ◆ de rol van E-governement.

Over het tweede punt op de agenda, de relatie tussen de ombudsmannen en de jurisdictie, zijn de meningen verdeeld. Sommigen ombudsmannen menen dat een controle functie over de rechtsgang op zijn plaats is. Andere zijn de mening toegedaan dat de grondwettelijke onafhankelijkheid van de rechtsmacht niet kan beknot worden en dat de “soft law” van de ombudsman de “hard law” van de rechter perfect aanvult.

Tenslotte is het debat gevoerd over de implementatie van de Rechten van de Mens in Europa, meer specifiek de relatie van de ombudsmannen met de Europese Commissaris voor de Rechten van de Mens. De discussie is gevoerd met het interim-rapport van de groep van wijzen gericht aan het Ministercomité van de Raad van Europa over de effectiviteit op lange termijn van de controlemechanismen van het Europese Hof voor de Rechten van de Mens.

De Ombudsdienst is ook aangesloten bij het Europees Ombudsman Instituut. Het instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van het ombudsmaninstituut te promoten en te verspreiden in Europa.

Overigens is de Ombudsdienst ook aangesloten bij de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De menselijke middelen

Het College van de Ombudsmannen

Dit jaar moest het College van de Ombudsmannen vernieuwd worden. Het mandaat van de ombudsmannen verloopt immers na zes jaar.

Na een strenge selectieprocedure, georganiseerd door Selor, het selectiebureau van de federale overheid, is de Franstalige ombudsman, Jean Marie Hanneke, onder de kandidaten het meest geschikt bevonden voor de functie. Hij is op 1 december 2006 opnieuw benoemd voor een mandaat van zes jaar.

Van de Nederlandstalige kandidaten is niemand geschikt bevonden.

Op 26 januari 2007 is een nieuwe vacature van Ombudsman voor de Pensioenen van de Nederlandse taalrol verschenen in het Belgisch Staatsblad. De selectieproeven gebeuren in februari /maart 2007.

De medewerkers

Het personeelskader van de Ombudsdienst is, na zeven jaar van bijzondere stabiliteit, aan wijzigingen onderhevig. Dit jaar zijn twee medewerkers vertrokken en vervangen door nieuwe krachten.

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 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, meer nog dan de vorige jaren, op uiteenlopende gebieden: de ombudsfunctie, de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

In 2006 was het mogelijk om hiervoor financiële middelen vrij te maken. Het budget "Vorming" heeft ertoe bijgedragen dat alle medewerkers zich hebben kunnen inschrijven in de dynamiek van de voortdurende vorming.

Op het elan van dit enthousiasme kan een vormingsprogramma opgesteld en nog pertinenter en ambitieuzer vormingsprojecten uitgedacht worden. In dit kader zij nu reeds de nodige contacten gelegd met de verantwoordelijken van de pensioendiensten om onze medewerkers te laten deelnemen aan de juridisch-technische opleidingsmodules van de pensioendiensten.

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

- ◆ “De nieuwe spelling ” – Communicatieknabbel, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kancelarij van de Eerste Minister te Brussel op 14 maart 2006
- ◆ “Rencontre du réseau des médiateurs de la Grande Région (Saarland, Lorraine, Rheinland-Pfalz, Groot Hertogdom Luxemburg, Région wallonne, Communauté française de Belgique, Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens)” – Studiedag, georganiseerd door de Service du médiateur de la Région wallonne te Namen op 17 maart 2006
- ◆ “Communicatie en lichaamstaal” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kancelarij van de Eerste Minister te Brussel op 30 maart 2006
- ◆ “Communicatie over nog niet beslist beleid” – Studiedag, georganiseerd door het Instituut voor de Overheid van de Katholieke Universiteit Leuven te Brussel op 25 april 2006
- ◆ “De pensioenen: eerste pijler bis?” – Denkdag, georganiseerd door het Genootschap voor Sociale Zekerheid, Belgische afdeling van het Europees Instituut voor Sociale Zekerheid te Brussel op 25 april 2006
- ◆ “Vrouw en pensioen” – Tweede conferentie, georganiseerd door de Beleidscl van de Minister van Pensioenen in samenwerking met de FOD Sociale Zekerheid te Brussel op 3 mei 2006
- ◆ “Communicatie en missie, visie en waarden van een organisatie” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kancelarij van de Eerste Minister te Brussel op 4 mei 2006
- ◆ “Integriteitsmanagement in de overheid: naar een modernisering van de ambtelijke deontologie” – Postacademische vorming, georganiseerd door het Instituut voor de Overheid van de KU Leuven te Leuven op 30 en 31 mei 2006
- ◆ “Interviewtechnieken en mediatraining” – Communicatieknabbel, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kancelarij van de Eerste Minister te Brussel op 1 juni 2006
- ◆ “Trends in communicatiekanalen” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kancelarij van de Eerste Minister te Brussel op 8 juni 2006
- ◆ “Schrijven voor Internet” – Webopleiding, georganiseerd door de Algemene Directie Externe Communicatie van de Kancelarij van de Eerste Minister te Brussel op 12 juni 2006
- ◆ “European ombudsman meeting – IOI, European Region” – Algemene vergadering, georganiseerd door het Internationaal Ombudsman Instituut, Europese regio te Wenen van 11 tot 13 juni 2006
- ◆ “Database: Access” – Basisopleiding, georganiseerd door het OFO van 13 tot 23 juni 2006

- ◆ “Doelgroepen definiëren” – Communicatieknabbel, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 29 juni 2006
- ◆ “Leesbaar schrijven” – Driedaagse opleiding, georganiseerd op initiatief van de Federale ombudsman in samenwerking met het OFO te Brussel van 21 augustus 2006 tot 21 september 2006
- ◆ “Communicatie en duurzame ontwikkeling” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 21 september 2006
- ◆ “Een mondelinge presentatie geven” – Communicatieknabbel, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 4 oktober 2006
- ◆ “Vrouw en pensioen” – Derde conferentie, georganiseerd door de Beleidscel van de Minister van Pensioenen in samenwerking met de FOD Sociale Zekerheid te Brussel op 17 oktober 2006
- ◆ “Communicatie en evaluatie” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 19 oktober 2006
- ◆ “Information Mapping” – Seminarie, georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid te Brussel op 19 en 20 oktober 2006
- ◆ “Trends in de journalistiek” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 23 november 2006
- ◆ “Relations collectives de travail dans les services publics” – Conferentie, georganiseerd door de Association francophone des sciences de l’administration et de la gestion publiques te Brussel op 28 november 2006
- ◆ “CAF: een kwaliteitsmodel voor de overheid ” – Seminarie, georganiseerd door de Universiteit Antwerpen, Management School te Antwerpen op 5 en 12 december 2006
- ◆ “Communicatie en wettelijke verplichtingen” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 14 december 2006
- ◆ “Tekstverwerking Word: mailing” – Opleiding, georganiseerd door het OFO te Brussel op 19 december 2006
- ◆ “Acces basis” – opleiding, georganiseerd door het GLTT, Centrum voor Volwassenenonderwijs te Halle van 15 januari 2007 tot 29 mei 2007
- ◆ “Vrouw en pensioen” – Vierde conferentie, georganiseerd door de Beleidscel van de Minister van Pensioenen in samenwerking met de FOD Sociale Zekerheid te Brussel op 13 februari 2007
- ◆ “Duits, algemene kennis voor beginners en voor gemiddeld C” – Jaaropleiding, georganiseerd door het OFO te Brussel van september 2006 tot juni 2007

De financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeels-, 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 2006 dus ook aan de strikte monitoring van de evolutie van onze uitgaven.

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.

De Ombudsdienst is bij zijn oprichting uitgerust met nieuw bureaumateriaal. Hij beschikt over de nodige informaticamiddelen in netwerkomgeving. Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het Internet.

In 2005 werd de software vernieuwd (overschakeling naar Windows XP en een ADSL Go abonnement).

Ondertussen is na zeven jaar een deel van de hardware aan vervanging toe (beeldschermen, printers, ...). In 2007 zouden de nodige budgetten daartoe vrij gemaakt worden.

Besluit

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.

Het behoort ook tot onze opdracht om de toegang tot de Ombudsdienst zo gemakkelijk mogelijk te maken. Daarom hebben wij onze telefonische bereikbaarheid laten onderzoeken door een extern bedrijf. De aanbevelingen die voortvloeien uit het onderzoek zijn omgezet in concrete maatregelen om de burgers nog beter te onthalen.

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 gevoerd. Dit jaar is voor de eerste maal onze advertentie verschenen in de gratis pers (De Streekkrant en Vlan).

De campagne wordt ondersteund door de mailing aan de intermediairs waarvan vele bereidwillig meewerken aan de verspreiding van de informatie over de Ombudsdienst via hun communicatiekanalen.

Daarenboven bereiken wij ook de potentiële klagers in het buitenland door de verspreiding van onze folders en de informatie over de Ombudsdienst met de medewerking van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking en de Belgische diplomatieke posten.

De website van de Ombudsdienst, 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. Bovendien dragen wij graag bij tot de verdere ontwikkeling van de ombudsfunctie in België door onze systematische medewerking aan de uitbouw van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), het Belgische netwerk van ombudsmannen. De Franstalige ombudsman voor de Pensioenen is verkozen tot coördinator van POOL in februari 2007.

Ten slotte, dit werkingsjaar is in moeilijke omstandigheden verlopen door de halvering van het College. Toch is de kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klagers verzekerd geweest door de deskundigheid, nog versterkt door de vele gevolgde opleidingen, en de motivatie van de medewerkers van de Ombudsdienst.