

*Aan de Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,  
Aan Mevrouw de Minister van Maatschappelijke Integratie, Pensioenen en Grote Steden  
Aan de Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector,*

*Het Jaarverslag 2007 van de Ombudsdienst Pensioenen is het negende jaarverslag en behandelt de periode van 1 maart 2007 tot 29 februari 2008.*

*Het bevat, zoals elk jaar, een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en de analyse van de meest opmerkelijke dossiers. U vindt er ook de aanbevelingen en de voorstellen in die wij formuleren naar aanleiding van het onderzoek van de klachten.*

*In dit Jaarverslag blijkt opnieuw dat het ombudswerk resulteert in concrete hulp en bescherming van de burger.*

*Drie cruciale instrumenten staan ons hiervoor ter beschikking: de individuele bemiddeling, de voorstellen tot verbetering aan de pensioendiensten en de aanbevelingen.*

*Sinds de oprichting van de Ombudsdienst op 1 juni 1999 hebben meer dan 14.000 (toekomstig) gepensioneerden onze hulp ingeroepen. Niet zelden levert onze interventie een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen) op.*

*Daarnaast gaan de pensioendiensten geregeld in op onze suggesties om hun werking en dienstverlening te verbeteren. Zo is bijvoorbeeld de groeiende trend ontstaan bij de pensioendiensten om proactief en op maat informatie aan te bieden aan de rechtzoekende burger.*

*Dit schrijft zich in in een bredere beweging van toenemende synergie en proactiviteit waarvan de acties van de pensioendiensten blijf geven.*

*Bovendien zijn vele algemene aanbevelingen omgezet in wetten of besluiten die pensioenproblemen terugdringen.*

*Voor het eerst in het bestaan van de Ombudsdienst heeft de Commissie voor Sociale Zaken van de Kamer van Volksvertegenwoordigers ons geboord over specifieke pensioenthema's, de solidariteitsbijdragen en de koopkracht van de gepensioneerden.*

*Wat later nodigde de Commissie voor de Verzoekschriften van de Kamer ons uit om kennis te maken met de Ombudsdienst Pensioenen en meer specifiek om de werking van de Ombudsdienst Pensioenen en zijn geboekte resultaten te leren kennen.*

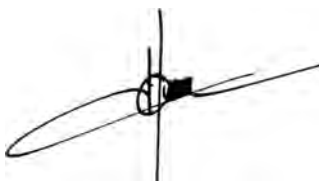
*Overigens zijn wij er erover verbeugd dat de Informatieur ons uitnodigde op de Rondetafelconferentie gewijd aan de pensioenen.*

*Gesterkt door deze ervaringen durven wij er ook dit jaar op aandringen dat onze jaarverslagen besproken worden in de bevoegde parlementaire commissies.*

*De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Het ligt ter beschikking in alle openbare bibliotheken. U vindt het ook integraal terug op de website van de Ombudsdienst.*

*Dit jaar is het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen vervolledigd. Na een selectieprocedure, georganiseerd door Selor, is Tony Van Der Steen op 1 mei 2007 benoemd als de Nederlandstalige Ombudsman voor de Pensioenen voor een periode van 6 jaar.*

*Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,*



*Jean Marie Hannesse*



*Tony Van Der Steen*

# Voorwoord

---

Dit Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 maart 2007 tot 29 februari 2008.

Het Jaarverslag 2007 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 klachtenbeeld in detail tonen en de auto-evaluatie van de werking van de Ombudsdienst weergeven. 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 thematische lijst per pensioendienst van de dossiers die wij in onze opeenvolgende jaarverslagen hebben besproken nodig om het overzicht te bewaren. In de lijsten springen meteen de clusters rond bepaalde pensioenitems in het oog. Deze lijsten zijn beschikbaar op onze website, [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be).

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 naast de wetgevende teksten, onder meer de geactualiseerde contactgegevens van de pensioendiensten en van de collega's ombudsmannen en -vrouwen.

Ons ombudswerk zou niet mogelijk geweest zijn zonder de toewijding van onze medewerkers. Wij danken elk van hen voor hun inzet en deskundigheid. Zij hebben elk verzoek met de grootste zorg 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.



*Tony Van Der Steen en Jean Marie Hannesse*



*Het volledige team*

# *De Ombudsdienst*

## *Pensioenen*

---

De pensioendiensten, net zoals alle administraties, zijn onderworpen aan de dwingende opdracht om te “moderniseren”. Ze ontwikkelen nieuwe beheersmethodes, via de beheersovereenkomsten engageren zij zich tot het bepalen en behalen van doelstellingen en tot grotere doeltreffendheid en efficiëntie.

Tegelijkertijd moeten zij wettelijk handelen en de correcte toepassing van de pensioenwetten, die overigens van openbare orde zijn, garanderen.

In deze context stelt zich de vraag welke rol is weggelegd voor de Ombudsman voor de Pensioenen, in deze evolutie in het algemeen, en in het bijzonder, in het versterken van het legitieme handelen van de pensioendiensten?

Feit is dat de Ombudsman in het kader van de klachtenbehandeling op de eerste rij staat om waar te nemen hoe de wettelijke norm beleefd, ondergaan en geïntegreerd wordt door de burger.

*De activiteiten en de  
middelen van de  
Ombudsdienst*

*Besluit*

Elisabeth Volckrick, gastprofessor aan het Departement Communicatie van de Université Catholique de Louvain en "Stéphanie Rigo, die er assistente is, hebben recentelijk een origineel licht geworpen op het verband tussen het optreden van de ombudsman en de wettelijkheid.

Met het akkoord van de auteurs, die wij hiervoor van harte danken, geven wij hier een korte synthese van hun studie, "La médiation institutionnelle : un mode nouveau de légitimation d'une action publique en mutation." <sup>1</sup> Wij zijn ervan overtuigd dat deze synthese aanzet om er meer te willen over weten.

"Het rekening houden met de evolutie in de administraties en de spanningen die zij teweegbrengt, laat toe om het ombudsmaninstituut te situeren als  en van de pogingen om het probleem van de tweespalt van doeltreffendheid en legitimiteit op een regulerende en systematische wijze op te lossen. Het laat ook toe te zien hoe, de institutionele bemiddeling tussenkomt op het domein van de legitimiteit, als nieuw actiemiddel van de overheid.

De ombudsmanfunctie is niet alleen een functie om klachten te behandelen, zij is een nieuwe en moderne wijze van legitimatie van het overheidshandelen. Het specifieke aan de functie ligt voornamelijk in het onderhandelen, het zoeken naar consensus." <sup>2</sup>

"Wanneer burgers beroep doen op de Ombudsman opdat hij zou tussenkomen als objectieve derde in de oplossing van hun geschil, in het vergemakkelijken van hun communicatie of in het behandelen van hun klachten, mag men zeggen dat de verwijzing naar een gedeeld normenkader 'in crisis' is. Er is een gebrek aan legitimiteit.

Hoe komt de Ombudsman tussen als derde? Zelfs al lijkt hij er in bepaalde aspecten niet ver van verwijderd, hij is immers rechter noch scheidsrechter." <sup>3</sup>

"Het bijzondere in het handelen van de Ombudsman is dat het geleid wordt door principes: het principe van luisteren, respect en hoffelijkheid, wettelijkheid, redelijkheid, zorgvuldigheid, billijkheid, kortom van behoorlijk bestuur.

De Ombudsman beantwoordt de vraag naar sociale gerechtigheid. Hij biedt ruimte voor het luisteren, het anders zijn en de discussie; de ombudsman stelt een recht van 'erkenning' in." <sup>4</sup>

<sup>1</sup> VOLCKRICK Elisabeth et RIGO Stéphanie, "La médiation institutionnelle : un mode nouveau de légitimation d'une action publique en mutation", Recherches en Communication, Dossier : Communication et L gitimation, n  25, 2006 (in 2008 gepubliceerd), p. 91-110

<sup>2</sup> Vrij vertaald uit de studie, p. 98

<sup>3</sup> Vrij vertaald uit de studie, p. 104

<sup>4</sup> Geciteerd door de auteurs: Nancy FRASER onderscheidt het idee van het recht van de distributie van goederen van het recht van de erkenning. "La lutte pour la reconnaissance", schrijft ze, "est rapidement occup e  

De behoefte aan erkenning uit zich bij de burger door de behoefte aan gehoord te worden, aan niet behandeld te worden als een dossiernummer, niet ingedeeld te worden in vooraf bepaalde categorieën, niet opgelijst te worden.

Het instellen op institutioneel niveau van een dergelijk recht van erkenning is op zich een factor van legitimatie van het overheidshandelen.

In die zin herlegitimeert de Ombudsman het overheidshandelen van onderuit door het herstellen van de link, volgens de terminologie van Habermas, tussen 'de wereld beleefd door de actoren' en het 'systeem'.<sup>5</sup>

Deze verschillende kenmerken tonen aan hoezeer de actie van de Ombudsman niet mogelijk is zonder dat hij beschikt over autoriteit.

Zijn autoriteit kan weinig lijken in vergelijking met deze van een rechter of zelfs van een scheidsrechter en toch kan zij niet ontkend worden. Het is een 'autoriteit zonder macht'.<sup>6</sup>

Macht is een complex geheel van dwangmiddelen, maatregelen, bevelen, beslissingen waarin onvermijdelijk een aspect van dwang aanwezig is.

Autoriteit is anders. Autoriteit beschikt niet over dwangmiddelen. Men heeft autoriteit. Hanna Arendt citeert de definitie van Theodor Mommsen: "meer dan een raad en minder dan een bevel, een raad waaraan men niet kan voorbijgaan zonder schade op te lopen".

De ombudsman beantwoordt aan deze definitie. Hij bedient zich van geschreven teksten maar zijn belangrijkste werkinstrument is het woord dat "autoriteit uitstraalt maar niet autoritair is, raad die losstaat van elke macht.

De aanwezigheid van de ombudsman in het administratieve beslissingsproces, is de moderne droom van een autoriteit van het woord in een wereld die daarvan de betekenis verloren is."<sup>8</sup>

---

devenir la forme paradigmatique du conflit politique de cette fin de siècle." - "Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et distribution", vertaling en inleiding door Estelle Ferrarese, Paris, Editions la Découverte, coll. "Textes à l'appui/politique et sociétés", 2005

<sup>5</sup> Vrij vertaald uit de studie, p. 107-108

<sup>6</sup> Geciteerd door de auteurs: DE MUNCK J., " Plus qu'un conseil et moins qu'un ordre", Chroniques de Droit Public, Publiekrechtelijke Kronieken, Dossier : Pouvoir politique et médiation institutionnelle, De relatie tussen politiek en de ombudsman, n° 2, 2006, p. 525-530

<sup>7</sup> Geciteerd door de auteurs: ARENDT H., "Qu'est-ce que l'autorité ?", in La crise de la culture, trad. franç.1972, Paris, Gallimard, Folio-Essais, p. 162

<sup>8</sup> Geciteerd door de auteurs: DE MUNCK J., Ibidem, p. 529

De ombudsmanfunctie is niet nog een extra communicatiegadget dat vastgeroeste raderen

smeert, politieke beslissingen legitimeert of, zoals men soms hoort, conflicten die de fundamente van het triomferend kapitalisme kunnen in vraag stellen, verdrinkt in consensus en verzoening. Zij getuigt van belangrijke veranderingen in de relatie tussen administratie en burgers, gerechtigheid en democratie.

De ombudsmanfunctie werkt als een regulator die bedachtzaam de communicatie als een voorwaarde voor het functioneren van de ombudsman integreert. Het mikken op het creëren van consensus van onder uit maakt er een nieuwe methode van legitimatie van: het is met de bron zelf van de democratische legitimiteit dat de ombudsman communiceert.

"Het is in de mate dat de ombudsman zijn plaats als reflexieve autoriteit inneemt dat de institutionele bemiddeling een rol speelt van regulering en van legitimatie van het overheidshandelen en dat zij bijdraagt tot de vernieuwing van de democratie."<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Vrij vertaald uit de studie, p. 109-110



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

## *De activiteiten*

### *De protocolakkoorden*

Van in het begin 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 het garanderen van een zo vlot mogelijke behandeling van de klachten en vooral het verzekeren van de doeltreffendheid en de efficiëntie van het ombudswerk.

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

### *Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen*

- ♦ de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)
- ♦ het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)
- ♦ de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)
- ♦ de FOD Financiën – de Administratie van de Thesaurie – Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU) – Pensioenen
- ♦ de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)

### *Overheidsbedrijven*

- ♦ de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) (zie onze commentaar in het Jaarverslag 2005, p. 7)

### *Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer*

#### *Verzekeringsmaatschappijen*

- ♦ Ethias

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

- ◆ "Acerta" Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ "Securex-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" Sociale Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ Caisse wallonne d'assurances sociales des Classes moyennes
- ◆ "Xerius" Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ "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.

### ***Verbetering van de dienstverlening aan de gepensioneerden***

Wij streven ernaar om de dienstverlening aan de gepensioneerden voortdurend te verbeteren. Eén van de middelen daartoe is de Ombudsdienst dichter bij de burger te brengen door zitdagen in de provincies te organiseren.

Sinds september 2005 kunnen mensen met pensioenklachten terecht op de maandelijkse zitdag in Gent. De zitdag kadert in het Gentse netwerk van ombudsdiensten dat dank zij de nauwe samenwerking tussen de ombudsmannen en –vrouwen die lid zijn van POOL (Permanent Overleg Ombudslui) lokaal tot stand gekomen is (zie verder onder de titel Externe relaties).

De zitdagen hebben plaats in de lokalen van de Gentse ombudsvrouw (de Mammelokker) elke laatste vrijdag van de maand (behalve in december) van 14 tot 17 uur, na afspraak met het Gentse ombudsteam.

Sinds oktober 2007 is er ook een zitdag in Namen. Deze zitdag kadert in het streven van de Franstalige institutionele Ombudsmannen en –vrouwen die lid zijn van POOL naar één ombudsloket in het Waalse landsgedeelte (zie verder onder de titel Externe relaties).

Deze zitdagen hebben plaats in de lokalen van de Waalse Ombudsman elke laatste donderdag van de maand (behalve in december) van 10 tot 17 uur, na telefonische afspraak met het Waalse ombudsteam. Indien nodig kunnen de uren uitgebreid worden tot 19 uur.

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

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

De informatiebeleid van de Ombudsdienst is een tweesporenbeleid.

Om zijn wettelijke opdracht van bemiddelaar en verzoener tussen de burgers en de pensioenadministraties te kunnen vervullen, moeten de burgers weten dat er een Ombudsdienst bestaat bij wie zij gehoor vinden.

De burgers informeren over de bevoegdheden en de manier van werken van de Ombudsdienst moet vertrouwen wekken, overtuigen van de zinvolheid van een klacht bij de ombudsman en misverstanden en ontgoochelingen voorkomen.

Het oorspronkelijke communicatieplan dat dateerde van de startfase van de Ombudsdienst, is vorig jaar geactualiseerd.

Wij hebben meer intermediairs betrokken bij onze communicatiewerking. Onze intermediairs zijn personen en diensten die werken met en voor onze doelgroepen, de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden vanuit hun professionele of vrijwilligersmissie.

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

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

### ***De Ombudsdienst in de media***

#### ***Persconferentie van 24 april 2007: voorstelling van het jaarverslag 2006***

De persconferentie mocht weer rekenen op 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.

### ***Informatiecampagne in de pers – oktober 2007***

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

De basisopties zijn steeds:

- ◆ een campagne die zich toespitst op het doelpubliek: de gepensioneerde en de 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 brengt de kwaliteit van het ombudswerk niet in het gedrang.

De Directie Externe Communicatie verzorgde:

- ◆ het concept, de productie en de reservering van advertenties in bladen die vooral door mensen ouder dan 50 jaar gelezen worden. Op basis van de massale respons op onze publicaties in de gratis pers vorig jaar, hebben wij opnieuw in die media geïnvesteerd. De advertenties verschenen in De Streekkrant en Vlan (alle edities inclusief Der Wochenspiegel), Libelle, Femmes d'aujourd'hui en Grenz-Echo;
- ◆ de verspreiding van de folders in de drie landstalen naar de postkantoren;
- ◆ de opvolging en de coördinatie.

De advertenties die ook verwijzen naar de folders zijn verschenen in de periode van 15 tot 20 oktober 2007.

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.

### ***Andere persacties***

In de loop van het jaar hebben enkele radiozenders van de Vlaamse en Franstalige omroepen ons geïnterviewd, een gelegenheid om de naambekendheid te verhogen en de opdracht en de werking van

de Ombudsdienst rechtstreeks uit te leggen aan het luisterend publiek. Dank zij een gelukkig toeval viel een radio-uitzending pal in de periode van de informatiecampagne.

Telkens is de reactie zeer groot.

Het najaar van 2007, nagenoeg dezelfde periode van onze informatiecampagne, is ook rijk geweest aan persbelangstelling voor de pensioenen en de ombudswereld. De Ombudsdienst Pensioenen is prominent aanwezig geweest in de artikelenreeksen.

Eerst is er een reeks verschenen over de onafhankelijke ombudsdiensten, waaronder de Ombudsdienst Pensioenen, in De Tijd en L'Echo.

Vervolgens heeft Le Soir een pensioendossier met onder andere een artikel over de Ombudsdienst gepubliceerd.

Op zaterdagvoormiddag 27 oktober 2007 heeft De Standaard een artikelenreeks over de pensioenen afgesloten met een telefoonpanel. Veertien pensioenspecialisten hebben vragen over de pensioenen beantwoord van lezers van De Standaard. De Ombudsman voor de Pensioenen, heeft deelgenomen aan het panel om de vragen over de Ombudsdiensten en de pensioenklachten op te vangen.

### ***Andere externe communicatieacties***

#### ***Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 7 juni 2007***

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 2006 uitvoerig voorgesteld op de plenaire vergadering van 7 juni 2007. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

#### ***Mailing aan de intermediairs – oktober 2007***

Gelijktijdig met de informatiecampagne lanceerden wij een informatiemailing aan één van onze intermediairs om via een omweg zoveel mogelijk mensen uit onze doelgroep te bereiken.

Voor de eerste maal hebben wij nu een mailing gericht aan alle erkende of gesubsidieerde rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen. Een goede 2000 brieven vergezeld van een affiche en enkele folders, zijn de deur uit gegaan.

De vorige jaren hebben wij de seniorenorganisatie, de sociale diensten van de steden en de gemeenten, de OCMW's en de Justitiehuizen aangeschreven.

Al die instellingen vragen geregeld om een nieuwe voorraad folders. Hieruit leiden wij af dat de sociale dienstensector wel degelijk een vruchtbaar informatiekanaal is voor de Ombudsdienst Pensioenen.

### ***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 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 geven informatie over de Ombudsdienst op hun websites.

### ***De Ombudsdienst Pensioenen online***

#### ***De website van de Ombudsdienst: [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be)***

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

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden en de dienstverlening van de Ombudsdienst. Aan de hand van het klachtenformulier kunnen zij ook een klacht online 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. Noem het een hedendaagse vorm van openbaarheid.

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

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

### ***De Ombudsdienst op andere websites***

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

Bijvoorbeeld een banner en een persbericht dat de publicatie van het jaarverslag of de informatiecampagne aankondigt op de onthaalpagina voor de burgers van de portalsite [www.belgium.be](http://www.belgium.be) of [www.socialezekerheid.be](http://www.socialezekerheid.be), trekt telkens weer de aandacht van de bezoekers.

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

De Ombudsdienst is ook aanwezig met een informatiefiche op de website van de sociale kaart van Brussel, [www.sociaalbrussel.be](http://www.sociaalbrussel.be).

Uiteraard ontbreekt de Ombudsdienst niet op de portalsite van de Belgische ombudsmannen, [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be), die sedert het voorjaar van 2007 gepubliceerd is (zie verder onder de titel Het Permanent Overleg Ombudslui).

### ***Evaluatie van de communicatiewerking***

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

Wij gebruiken de resultaten van de meting voor toekomstige acties. Bovendien geeft zij ook een inzicht in de impact van het geheel van onze externe communicatie.

Uit onze metingen blijkt dat 50 % van de telefonische oproepen geïnspireerd zijn door de advertentie in De Streekkrant en Vlan. De artikelenreeksen in de kranten De Tijd, L'Echo, Le Soir en De Standaard hebben 7 % opgeleverd.

De radio-uitzending van oktober 2007 is goed geweest voor 13 % van de bellers.

Op onze website hebben wij 3000 bezoekers geteld van 15 oktober tot 30 november 2007.

Het samenwerkingsproject van onze Franstalige collega's, de Federale Ombudsvrouw, de Ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap en de Ombudsman van het Waalse Gewest, "La Semaine de la médiation", waaraan wij deelgenomen hebben, heeft ook plaats gevonden in de eerste week van oktober, net voor onze informatiecampaigned (zie ook verder onder Externe relaties).

De extra media-aandacht voor de pensioenen en voor de ombudsman in het algemeen, in het najaar van 2007, heeft onze informatiecampaigned dus duidelijk ondersteund. Dat blijkt ook uit het recordaantal verzoeken dat wij dit jaar optekenen (zie verder onder Deel 2, Statistische gegevens).

### ***Voordrachten***

Seniorenorganisaties nodigen ons enkele malen per jaar uit op een seniorenbijeenkomst voor een voordracht over onze werking.

Ook organisators van seniorenbeurzen contacteren ons elk jaar. Gelet op onze budgettaire middelen verzaken wij aan een beursstand en geven wij de voorkeur aan een lezing over de Ombudsdienst in het kader van het voordrachtenprogramma.

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

### ***Externe relaties***

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten en andere administraties onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland.

In bijlage 6 bij dit Jaarverslag vindt u ook de lijst van de Belgische ombudsmannen en -vrouwen, leden van POOL, met wie wij zeer nauwe contacten hebben (zie verder onder Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)). Wij hebben de lijst van de overige Ombudsdiensten opgenomen om een beeld te geven van het huidige Belgische ombudslandschap waarin wij ons bewegen.

De geregelde relaties met onze collega's zijn een bijzonder waardevolle hulp om onze dienstverlening aan de klager te optimaliseren.



### ***In België***

Het gebeurt meer en meer dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met een van onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden. Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen van fiscale aard, in verband met het stamboek, over de sociale zekerheid, . . .), de Ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap (onderwijs), de Ombudsman voor de financiële sector (banken) en van de verzekeringen (extra-legale voordelen).

Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan andere federale, gemeenschaps- of gewestmateries of buitenlandse regelgeving. In sommige gevallen zijn ook andere instanties dan pensioendiensten betrokken bij de gesignaleerde problematiek.

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui zo nauw mogelijk samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidsterrein, samen behandelen.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van de noodzaak van nauwe samenwerking. Meestal gebeurt de doorverwijzing in een opvolgingsfase, hetzij door middel van een werkvergadering, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven.

Het spreekt vanzelf dat de benoeming van Guido Schuermans, de vroegere Ombudsman voor de Pensioenen, tot Federaal Ombudsman de synergie tussen onze diensten versterkt heeft.

Die synergie vertaalt zich ook in gezamenlijke vorming voor de medewerkers van alle ombudsdiensten die lid zijn van POOL (Permanent Overleg Ombudslui).

Bovendien versterken de intensieve relaties met onze collega's de goede samenwerking op het vlak van communicatie met en informatie aan de burgers.

De Ombudsdienst Pensioenen neemt deel aan het Gentse netwerk van ombudsdiensten, waarvan de Ombudsvrouw van de Stad Gent en OCMW de drijvende kracht is.

Werken nog mee aan het netwerk, de Federaal Ombudsman en de Vlaamse Ombudsman.

De samenwerkende Ombudsdiensten houden tenminste éénmaal per maand spreekuren in het kantoor van de Gentse Ombudsvrouw.

Een andere succesvol samenwerkingsproject met collega's, voor de eerste maal georganiseerd, is "La Semaine de la médiation". Dit is een gezamenlijk communicatie-initiatief van de Franstalige

Federale Ombudsvrouw, de Ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap en de Ombudsman van het Waalse Gewest waarbij ook wij betrokken zijn geweest.

Gedurende een week hebben de collega's met een dubbeldekker de grote Waalse centra en Brussel bezocht. Wij hebben deelgenomen aan het initiatief op de start- en de laatste actiedag. Deze originele actie had tot doel de verspreiding van informatie over de deelnemende ombudsdiensten aan de man en de vrouw in de straat, te antwoorden op hun vragen of om hun klachten te registreren. De pers heeft er behoorlijk wat aandacht aan besteed.

### ***In het buitenland***

Meer en meer mensen, werkenden en gepensioneerden, verplaatsen zich in Europa en zelfs in de hele wereld. De loopbaan van die mensen speelt zich dus af in verschillende landen. In die context, gebeurt het vaak dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland, het klachten-dossier deblokkeert.

Ook de informele contacten met buitenlandse collega's op colloquia zijn vaak een hefboom die bijdraagt tot de oplossing van een probleem.

### ***Kwaliteitsvolle dienstverlening***

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

Deze tussenkomsten worden in 99 % van de gevallen positief onthaald door de gecontacteerde diensten en leveren quasi altijd uitstekende resultaten op.

### ***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 houdt.

Die basisprincipes zijn vertaald in de "10 geboden" van de ombudsman.

1. 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.

2. Een ombudsman werkt onafhankelijk, dat wil zeggen dat hij geen verantwoording moet afleggen aan de diensten of de bedrijven die hij beoordeelt.
3. Een ombudsman werkt kosteloos voor de burgers die op hem een beroep doen.
4. Een ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.
5. Een ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk.
6. Een ombudsman beschikt over voldoende middelen om onafhankelijk te kunnen werken.
7. Een ombudsman kan zonder belemmeringen elke klacht onderzoeken.
8. Een ombudsman hoort alle partijen. Pas daarna oordeelt hij in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht.
9. Een ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
10. 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, in gezamenlijk inspanning van alle leden van POOL, 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. Ondertussen is de site uitgebreid met de gegevens van de Europese Ombudsman. Alle ombudsmannen die er op voorkomen, staan ook in de lijst in bijlage 6.

De Franstalige ombudsman voor de Pensioenen is de coördinator van POOL. Zijn Nederlandstalige collega is lid van de stuurgroep.

### ***Internationale Ombudsmanorganisaties***

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, [www.law.ualberta.ca/centres/oi/](http://www.law.ualberta.ca/centres/oi/)). Dit instituut groepeert wereldwijd alle ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

De Ombudsdienst is ook aangesloten bij het Europees Ombudsman Instituut (EOI, [www.eoi.at/](http://www.eoi.at/)). 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 (AOME, [www.democratie.francophonie.org/rubrique.php?id\\_rubrique=506](http://www.democratie.francophonie.org/rubrique.php?id_rubrique=506)).

## *De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen*

### *De menselijke middelen*

#### *Het College van de Ombudsmannen*

Dit jaar is het College van de Ombudsmannen opnieuw vervuldigd. Het mandaat van de Nederlandstalige Ombudsman stond open sinds november 2005.

Na een strenge selectieprocedure, georganiseerd door Selor, is Tony Van Der Steen benoemd tot Nederlandstalig Ombudsman voor de Pensioenen. Zijn mandaat is ingegaan op 1 mei 2007 voor een periode van zes jaar.

### *De medewerkers*



Vlnr: Alain Sterckx, Tony Van Der Steen, Claude Kalbusch, Jean Marie Hannedouche, Patrick Uyttendaele, Danielle Schaeckers, Odette Peeters, Michel Parée, Carine Godin, Henk Barremaecker, Cécile Rampelberg

De personeelsformatie van de Ombudsdienst omvat:

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

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

Van de Nederlandstalige 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.

Dit jaar hebben wij een collega verloren. Wij betreuren het overlijden van onze dierbare collega en vriend, Norbert Huion, op 31 januari 2008. Hij was een ervaren expert in de pensioenen van de werknemers. Als mens was hij steeds beschikbaar voor wie op hem beroep deed.

### ***Vorming***

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

In 2007 waren hiervoor voldoende financiële middelen beschikbaar. De budgetpost "Vorming" maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces.

In samenwerking met de vormingsdienst van de pensioendiensten kunnen onze medewerkers ook deelnemen aan de juridisch-technische opleidingsmodules die de pensioendiensten organiseren voor hun personeelsleden.

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

- ♦ "Trends in interne communicatie" – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 8 maart 2007

- ♦ "Le lien du médiateur avec son institution" – 2 studiedagen, georganiseerd door de Université catholique de Louvain in samenwerking met de Université de Neuchâtel (Zwitserland) te Louvain-la-Neuve op 9 en 10 maart 2007
- ♦ "Communicatie en de kernboodschap" – Communicatieknabbel, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 25 mei 2007
- ♦ "Trends in jaarverslagen" – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 31 mei 2007
- ♦ "Je oude dag in goede handen" – Colloquium, georganiseerd door Home-Info, Infor-homes en de Ligue des Familles te Brussel op 15 juni 2007
- ♦ "Communicatie en intern netwerk" – Communicatieknabbel, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 21 juni 2007
- ♦ "Internationale dag van de ouderen – Een maatschappij voor alle leeftijden" – Colloquium, georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid te Brussel op 1 oktober 2007
- ♦ "Ombudsdiensten en vreemdelingen" – Studiedag, georganiseerd door het Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies in samenwerking met de Federale Ombudsman en de Vlaamse Ombudsdienst te Brussel op 9 oktober 2007
- ♦ "Het Handvest van de sociaal verzekerde 10 jaar van toepassing" – Studienamiddag, georganiseerd door de Université catholique de Louvain te Louvain-la-Neuve op 19 oktober 2007
- ♦ "De toekomstige betaalbaarheid van de pensioenen" – Internationaal colloquium, georganiseerd door de Rijksdienst voor Pensioenen te Brussel op 24 oktober 2007
- ♦ "Actuele problemen in het sociale zekerheidsrecht" – Studiereeks, georganiseerd door de Universiteit Antwerpen te Antwerpen op 5 en 19 oktober en 9 en 23 november 2007
- ♦ "3de Nationale Pensioendag" – Conferentie, georganiseerd door Swiss Life te Brussel op 8 november 2007
- ♦ "Sociale zekerheid in het Europa van de markt en de burgers: enkele actuele thema's" – Studiedag, georganiseerd door de Universiteit Antwerpen te Antwerpen op 7 december 2007
- ♦ "Strijdmiddelen tegen discriminatie, racisme en haatdelicten" – Informatienamiddag, georganiseerd door het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding te Leuven op 7 december 2007
- ♦ "Le médiateur de la République : garant de l'équilibre entre droits collectifs et droits individuels" – 5de Congres, georganiseerd door de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie te Bamako (Mali) van 11 tot 13 december 2007
- ♦ "Uitwisseling van informatie betreffende de sociale zekerheid: Handvest van de sociaal verzekerde, Kruispuntbank van de sociale zekerheid, Kruispuntbank der ondernemingen" – Opleidingsreeks, georganiseerd door het OFO te Brussel van begin december 2007 tot eind januari 2008

- ♦ "De kloof tussen mensen in armoede en de administraties. Pilotproject ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting", Colloquium, georganiseerd door de POD Maatschappelijke Integratie te Brussel op 12 februari 2008
- ♦ "Het klachtenmanagement en de ombudsdiensten in de overheidsdiensten: bouwstenen van een kwaliteitsbenadering?" – Studiedag, georganiseerd door een comité bestaande uit verschillende Belgische ombudsmannen en -vrouwen en professoren en onderzoekers uit de wetenschappelijke wereld, meer bepaald het publiek management te Brussel op 27 februari 2008
- ♦ "Démarche Qualité au sein des institutions de médiation : quel processus spécifique ?" – Bezinningsvoormiddag, georganiseerd door le Réseau des médiateurs de la Grande Région te Namen op 29 februari 2008

### *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 2007 dus ook aan de strikte monitoring van de evolutie van onze uitgaven.

Tot nu toe garandeert het toegekende budget een behoorlijke uitvoering van onze taken met respect voor 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 ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

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

De Ombudsdienst beschikt over de nodige bureautica en informatica middelen in netwerkgeving. Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het Internet.

Dit jaar is een deel van de oorspronkelijke hardware vervangen (beeldschermen, printers).

Om onze performante werking te verbeteren is er echter in 2008 een versterking van de netwerkgeving nodig. In dit kader streven wij ook op middellange termijn naar het verwerven van een geïntegreerde klachtenbehandelingssoftware.



# *Besluit*

De eerste opdracht van de Ombudsdienst is de tweede lijnbehandeling van individuele pensioenklachten.

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

Een performante klachtenbehandeling vereist tevens dat de Ombudsdienst zoveel mogelijk toegankelijk is. Wij waken erover deze vereiste onberispelijk in te vullen te Brussel. Ten titel van experiment, houden wij, naast de zitdagen in Gent, nu ook een maandelijkse zitdag in Namen.

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 een gerichte informatiecampagne in de media gevoerd. Op basis van de ervaringen van de voorbije jaren, is opnieuw geïnvesteerd in advertenties in de gratis pers (De Streekkrant en Vlan).

De campagne is uitgebreid met een postmailing aan de intermediairs, de rusthuizen en de rust- en verzorgingstehuizen, die bereidwillig meewerken aan de verspreiding van de informatie over de Ombudsdienst via hun communicatiekanalen.

De media-aandacht van enkele omroepen en grote kranten voor de pensioenen en de Ombudsdienst Pensioenen in de periode van onze informatiecampagne heeft onze informatieacties onmiskenbaar ondersteund.

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

De aanwezigheid van de Ombudsdienst op het Internet, met zijn eigen website, [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be), inclusief het on-line klachtenformulier en met informatie over de Ombudsdienst op steeds meer andere websites, ondersteunt en versterkt dit geheel.

Onze externe relaties, vooral die 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 en de ombudsnetwerken in België door onze systematische medewerking in de schoot van POOL (Permanent Overleg Ombudslui), een informeel Belgisch netwerk van ombudsmannen en -vrouwen. De Franstalige ombudsman voor de Pensioenen is de huidige coördinator van POOL.

Ten slotte, de benoeming van de Nederlandstalige Ombudsman waardoor het College opnieuw hersteld is, gekoppeld aan de onverdroten inzet en de deskundigheid van onze medewerkers heeft de continuïteit en de consolidatie van een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de verzoekers verzekerd.