

Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,

Aan de heer Vice-Eerste Minister en Minister van Pensioenen,

Aan de heer Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector,

Het Jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2011 tot 31 december 2011.

Het bevat 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 suggesties die wij formuleren als gevolg van de klachtenbehandeling.

In dit jaarverslag blijkt opnieuw dat het ombudswerk resulteert in concrete hulp aan de burger en de bescherming van zijn pensioenrechten.

Meer dan 21.000 (toekomstig) gepensioneerden hebben sinds de oprichting van de Ombudsdienst in 1999 onze hulp ingeroepen. In bijna 9 op 10 van de gegronde klachten is het resultaat van onze interventie positief. Dit vertaalt zich geregeld in een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).

Daarnaast zijn ook de verbeteringsvoorstellen aan de pensioendiensten en de aanbevelingen die voortvloeien uit de klachtenbehandeling essentiële onderdelen van het ombudswerk.

Heel wat algemene aanbevelingen zijn omgezet in wetten of besluiten die toekomstige pensioenproblemen helpen voorkomen. Ook in dit jaarverslag formuleren wij opnieuw een aantal aanbevelingen met de bedoeling de pensioenwetgeving te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van deze tijd.

Overigens besteden wij ook aandacht aan het positieve onthaal van onze suggesties. De pensioendiensten integreren ze gewoonlijk snel in hun dagelijkse praktijk om hun werking en dienstverlening te verbeteren.

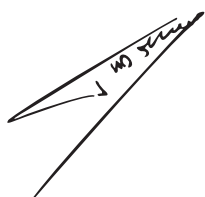
Het aanvaarden van onze aanbevelingen en suggesties gebeurt in een klimaat van toenemend vertrouwen in de Ombudsman en is in se de erkenning van zijn autoriteit op het vlak van de kwalitatieve verbetering van de dienstverlening en de regelgeving in de wettelijke pensioensector.

Wij merken ook dat de aanbevelingen en suggesties in onze Jaarverslagen besproken worden in de Commissie Sociale Zaken van de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Onze noodkreet over de pensioenbonus bijvoorbeeld in het vorig Jaarverslag is snel opgepikt in de Commissie en heeft geleid tot de wet van 13 november 2011 die de bonus verlengt tot 31 december 2013.

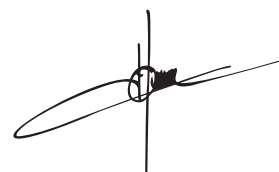
Niettemin denken wij dat het zou goed zijn dat wij gehoord worden in de Commissie Sociale Zaken van de Kamer over het gehele jaarverslag.

De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Naast de verzending aan de geïnteresseerden, kan iedereen die erom vraagt het verslag gratis bekomen bij de Ombudsdienst. Het is ook integraal gepubliceerd op de website van de Ombudsdienst.

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,



Tony Van Der Steen



Jean Marie Hanneesse

Voorwoord

Het Jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2011 tot 31 december 2011.

Grosso modo is de structuur van de vorige jaarverslagen behouden.

Dit verslag bevat dus vier delen.

Het eerste deel gaat over de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst.

De blikvangers hierin zijn de resultaten van de tevredenheidsenquête die wij in het voorjaar gehouden hebben en de ambitieuze informatiecampagne met de ombudsbus waarmee wij het land doorkruist hebben in het najaar.

In het tweede deel worden de klachten geanalyseerd. Hieruit blijkt de curatieve rol van de functie van ombudsman, namelijk het herstellen van fouten en onbehoorlijk bestuur van de pensioendiensten.

Eerst bespreken wij de statistische gegevens. Zij hebben een dubbele functie: het klachtenbeeld in detail tonen en de externe evaluatie van de klachtenbehandeling door de Ombudsdienst mogelijk maken.

Het hoofdaandeel gaat naar de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per pensioenadministratie. Meer en meer stellen wij ook thematische en transversale casussen voor die het waard zijn om onder de aandacht te brengen. Ter afsluiting van dit deel vindt u meer uitleg over hoe wij klachten van algemene strekking en vragen om informatie behandelen.

Informatievragen bijvoorbeeld sturen wij door. Wij brengen de verzoekers ervan op de hoogte met een gemotiveerde uitleg. Hiermee vervullen wij de educatieve rol van de ombudsfunctie in het wegwijs maken van de gepensioneerden naar de juiste diensten die hen kunnen helpen.

In de loop van de voorbije jaren zijn er talrijke interessante dossiers besproken in onze jaarverslagen. De thematische lijsten ervan, per pensioendienst geklasseerd, zijn gepubliceerd op onze website www.ombudsmanpensioenen.be.

Het derde deel bevat de aanbevelingen en de suggesties die geformuleerd zijn met het doel het overheidsoptreden in de pensioensector te verbeteren en aan te passen aan de huidige behoeften. Hiermee wordt de preventieve rol van de ombudsfunctie geaccentueerd.

Eerst hebben wij het over de algemene aanbevelingen, gedaan 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 gepubliceerd hebben. Wij besteden verder aandacht aan het gevolg dat gegeven werd aan de suggesties die wij geformuleerd hebben en die positief onthaald werden door de pensioendiensten.

De bijlagen in het vierde deel bevatten naast de reglementaire en andere nuttige teksten, de resultaten van de tevredenheidsenquête, onder meer de adressen van onze stakeholders, bijvoorbeeld die van de pensioendiensten, de collega ombudsvrouwen en -mannen, ...

Het past hier te onderstrepen dat ons ombudswerk mogelijk gemaakt is dank zij de trouwe toewijding en de enthousiaste inzet van onze medewerkers.

Wij danken hen in het bijzonder voor hun engagement bij de succesvolle doch vermoeiende tocht met de ombudsbus.

Ten slotte trekken wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. Uiteraard slaat de inhoud zowel op vrouwen als mannen. De enige bedoeling hiervan is het vermijden van storende tekstconstructies.

Voor alle duidelijkheid, in de dossierbespreking zijn alle namen fictief.



Tony Van Der Steen

Jean Marie Hanneesse



De Ombudsdienst Pensioenen

*De werking en de middelen
van de Ombudsdienst
Pensioenen*

Ombudsman en rechter

Ten dienste van sociale gerechtigheid

De essentie van de functie van de ombudsman is klachten van burgers behandelen in de tweede lijn. De ombudsman vervangt dus helemaal niet de eerstelijns klachtendiensten van de administraties.

In feite kadert de klachtenbehandeling van de ombudsman in een driedelige opdracht die ook de aanbevelingsbevoegdheid en de publieke rapportering omvat.

De klachtenbehandeling is de basis en het vertrekpunt van de overige essentiële opdrachten.

Het uitbrengen van aanbevelingen kan tot een beter bestuur leiden. Het voorkomen van gegronde klachten in de toekomst is hiervan een afgeleide doelstelling.

De publieke verslaggeving over de activiteiten en de aanbevelingen van de ombudsman stoffeert het maatschappelijk debat en kan op die manier rechtstreeks de kwaliteit van het openbaar bestuur mee verbeteren.

Via zijn publiek gemaakte voorstellen en aanbevelingen wijst hij enerzijds de openbare instanties op hun belangrijkste bestaansredenen, d.i. een rechtvaardige en billijke openbare dienst verlenen, doelmatig, kwalitatief hoogstaand en beantwoordend aan de vigerende regelgeving en brengt hij anderzijds de wetgever op de hoogte van eventuele hiaten of incoherenties in de wetgeving die de gelijke behandeling van de burgers kunnen in de weg staan.

Tezelfdertijd draagt de ombudsman ook de verantwoordelijkheid om de burger te behoeden voor onjuiste of onrealistische verwachtingen die, op de spits gedreven, perverse effecten kunnen genereren. Op dit domein speelt hij een belangrijke verzoenende rol.

Immers, de onafhankelijke en onpartijdige ombudsman heeft oog voor het openbare belang, een harmonieus en transparant functionerende samenleving, een goed en doordacht evenwicht van belangen, vanuit het gezichtspunt van goed bestuur.

Het is onder meer daaruit dat hij zijn morele autoriteit put. Precies door zijn integriteit, zijn betrokkenheid en tezelfdertijd het bewaren van de nodige afstand maakt hij zijn maatschappelijke relevantie waar met als einddoelstelling het ondersteunen van het democratische gehalte van de samenleving en het aanwakkeren van de betrokkenheid van de burger.

De ombudsman opereert op een snelle, goedkope en zeer toegankelijke manier om geschillen op te lossen buiten de reguliere gerechtelijke kanalen om (Alternatieve Geschillenoplossing).

Zijn modus operandi en zijn bevoegdheden verschillen derhalve grondig van die van de rechter.

In feite zijn beide rollen complementair stelt Michel Leroy, professor aan de ULB en Kamervoorzitter bij de Raad van State¹. Beide onderzoeken of de wet nageleefd is maar daar waar de rechter aan de partijen een oplossing oplegt bij wijze van vonnis of arrest in het kader van een gerechtelijke procedure, zoekt de ombudsman een oplossing door bemiddeling tussen de partijen in het raam van een eenvoudige procedure. Bij de ombudsman is er geen sprake van afdwingbaarheid, wel van dialoog en overtuigingskracht.

Steeds volgens deze auteur, lijkt het contraproductief om, gelet op de tijdsgeest die maakt dat de burgers meer en meer beroep doen op de rechter, hen niet de meest uitgebreide mogelijkheden te bieden om via andere wegen dan de tijdrovende gerechtelijke procedures een oplossing te vinden voor hun geschillen met de administraties. Te meer daar de ombudsmannen aanzienlijk meer klachten behandelen in vergelijking met het aantal verzoekschriften bij de hoven en rechtbanken. Tevens worden de overgrote meerderheid van de klachten met een positief resultaat binnen een korte termijn afgesloten.²

Dit brengt Michel Leroy ertoe om de vraag te stellen of het niet opportuun zou zijn om de regel af te schaffen die de ombudsman verbiedt om tussen te komen voor feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

Inderdaad, momenteel geldt het principe van voorrang van de rechterlijke macht op de ombudsman en de strikte scheiding tussen de bevoegdheden van de ene en de andere. De tussenkomst van de rechter schort het onderzoek van dezelfde feiten door de ombudsman op. Omgekeerd geldt dat het onderzoek van de ombudsman de gerechtelijke beroepstermijn niet opschort.

Michel Leroy oppert dat de wetgeving zou kunnen aangepast worden zodat de tussenkomst van de ombudsman in bepaalde gevallen het voeren van een gerechtelijke procedure overbodig kan maken.

Zo stelt hij voor dat de gerechtelijke beroepstermijn gestuit wordt in geval van behandeling van een klacht door de ombudsman. Ook zou de mogelijkheid moeten gecreëerd worden om gelijktijdig een beroep te doen op de ombudsman en een proces te voeren. Ook professor R. Andersen³ denkt in die richting. Hij ziet geen bezwaar tegen het feit dat de klachtenbehandeling bij de ombudsman verder gezet wordt wanneer een beroep wordt ingediend bij de rechter tenzij de klager zich daar zou tegen verzetten. Het zou zelfs denkbaar zijn dat de rechter de procedure opschort met het doel de bemiddeling te bevorderen. Dit zou voor positief effect kunnen hebben dat de rechter ontlast wordt van een deel van zijn huidige overmatige werkdruk.⁴

1 Handelingen van het colloquium van 30 november 2010, "Een federale ombudsman voor de 21ste eeuw: verankering door vernieuwing", georganiseerd door het Centre de droit public van de Université Libre de Bruxelles en het Instituut voor de Overheid van de KULeuven naar aanleiding van de 15de verjaardag van de wet tot instelling van federale ombudsmannen, p. 73-79

2 Op. cit., p. 80. In 2009 hebben de parlementaire ombudsmannen (federale, communautaire en regionale) meer dan 15.000 klachten behandeld terwijl er bij de Raad van State 3.000 verzoekschriften werden ingediend. De klachtenbehandeling leidde in 9 op 10 gevallen tot een positief resultaat. De helft van de klachten zijn binnen de 4 maanden afgehandeld.

3 Professor Dr. Robert Andersen is de eerste voorzitter van de Belgische Raad van State en Emeritus Buitengewoon hoogleraar aan de Université catholique de Louvain (UCL).

4 *Plainte et médiation, Ou comment rencontrer les impératifs de qualité des services publics*, Les cahiers des sciences administratives, nr. 15/2008, p. 140 e.v.

Om het debat te voeden geven wij hierna enkele ombudspraktijken waaruit de verschillende rol en bevoegdheden van de rechter en de ombudsman blijken.

- De Ombudsdienst Pensioenen is bevoegd voor klachten over alle wettelijke pensioenen. Op die manier kan de Ombudsman voor de Pensioenen een klacht onderzoeken met in acht name van alle pensioenen en betrokken pensioeninstellingen. De burger moet dus niet zelf uitzoeken welke pensioendienst volgens hem in de fout is gegaan wanneer meerdere diensten betrokken zijn bij zijn pensioenrechten.

Enkele voorbeelden

Een gepensioneerde met een gemengde loopbaan werknemer – zelfstandige dient klacht in tegen het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) dat voorlopig slechts een gedeelte van het pensioen toekent. Uit het onderzoek van de klacht blijkt dat het RSVZ correct handelt omdat het niet beschikt over de noodzakelijke gegevens van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) om het definitief pensioen vast te stellen. De ombudsman zal onderzoeken of die laatste dienst rechtmatig handelt zonder dat de gepensioneerde een tweede klacht moet indienen. Indien de RVP draait zonder gegronde redenen, zal de ombudsman bemiddelen zodat ten spoedigste alle vereiste gegevens doorgestuurd worden naar het RSVZ. Dergelijke tussenkomst neemt doorgaans 1 à 2 maanden in beslag. Op 3 maanden kan het probleem opgelost zijn en krijgt de gepensioneerde het pensioen dat hem toekomt.

Indien de gepensioneerde beroep zou aantekenen tegen de beslissing van het RSVZ bij de Arbeidsrechtbank zou de oplossing aanzienlijk meer tijd in beslag nemen. Tevens zou de rechter kunnen oordelen dat de klacht ontvankelijk doch ongegrond is omdat het RSVZ wettelijk geen fout kan aangewreven worden.

In een dossier dat de Ombudsdienst Pensioenen heeft onderzocht, heeft een gepensioneerde zelfstandige beroep aangetekend bij de arbeidsrechtbank tegen het RSVZ wegens fouten in de betaling van het pensioen. Hij heeft uit het oog verloren dat het de Rijksdienst voor pensioenen is die de betalingen uitvoert aan de zelfstandigen. Als gevolg daarvan heeft de rechter zijn verzoek als onontvankelijk afgewezen. Daaropvolgend heeft hij zich gewend tot de Ombudsdienst Pensioenen die bemiddeld heeft bij de Rijksdienst voor pensioenen om het probleem definitief op te lossen.

- De redelijke termijn als rechtsnorm en ombudsnorm: meerwaarde van de Ombudsdienst Pensioenen

Een voorbeeld

Een gepensioneerde kan een pensioen genieten in de regeling voor werknemers, deze voor zelfstandigen en in de openbare sector. Hij doet zijn pensioenaanvraag een jaar voor de ingangsdatum.

In principe hebben de pensioendiensten 4 maanden om een beslissing te nemen. De PDOS neemt uiteindelijk een beslissing net vóór de ingangsdatum van het pensioen. De RVP en het RSVZ, die moeten wachten op de beslissing van de PDOS, hebben nog geen beslissing genomen op de ingangsdatum van het pensioen.

De betrokkene die beroep doet op de ombudsman wordt meteen geholpen. Wij gaan na waar het dossier vastgelopen is en proberen door onze bemiddeling het dossier te deblokken. Wij gaan na of de RVP en het RSVZ in voorkomend geval een voorlopige beslissing kunnen nemen of zo snel mogelijk een definitieve beslissing kunnen betekenen. Ook inzake betaling wordt het dossier opgevolgd.

De betrokkene die een dergelijk probleem zou voorleggen aan de rechtbank op basis van het rechtsprincipe "redelijke termijn" zal minstens een aantal maanden geduld moeten oefenen omdat de zaak eerst moet op de rol geplaatst worden en pas nadien kan behandeld worden. Tijd die de ombudsman gebruikt om zo efficiënt mogelijk hulp te bieden.

- Pensioenrechten kunnen verloren gaan ondanks het feit dat de pensioendiensten naar de letter van de wet correct handelen omdat de gepensioneerde onvoldoende op de hoogte is.

Een voorbeeld

Een zelfstandige heeft enkele jaren gewerkt als helper zelfstandige vóór 1 juli 1963. Hij kan geen bewijs leveren dat er sociale zekerheidsbijdragen betaald zijn (deze bijdragen waren toentertijd niet verplicht).

De pensioenreglementering staat echter toe dat het bestaan van de activiteit met andere officiële documenten kan bewezen worden. Het RSVZ, de actieve informatieplicht respecterend, vraagt dergelijke documenten op zonder echter concreet op te sommen welke documenten dienstig kunnen zijn voor de bewijsvoering (een exhaustieve lijst opgeven is quasi onmogelijk). Wanneer de gepensioneerde de adequate bewijsstukken niet levert, wordt het pensioen voor de loopbaan jaren als helper zelfstandige geweigerd.

De ombudsman suggereert aan de gepensioneerde om in zijn archieven te zoeken naar officiële documenten waarop zijn toenmalige beroepsactiviteiten zijn vermeld, bijvoorbeeld een uittreksel uit het bevolkingsregister, een militieattest, een notariële akte, een proces-verbaal, ... Vaak heeft dit succes zodat de pensioenrechten alsnog kunnen gevestigd worden. De ombudsman zal de pensioendienst tevens voorstellen om de gepensioneerde op een meer gedetailleerde manier te begeleiden in zijn zoektocht naar de gewenste bewijzen.

Indien de gepensioneerde beroep zou aantekenen tegen de beslissing van het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) bij de Arbeidsrechtbank, kan de rechter de pensioendienst gelijk geven omdat het Rijksinstituut handelde volgens de vigerende wetten en reglementen.

De rechter zal de gepensioneerde echter niet begeleiden noch de pensioendienst aanzetten om de gepensioneerde op een meer gerichte wijze te informeren over de vereiste stukken. Eenmaal het vonnis in kracht van gewijsde is gegaan, is de zaak beëindigd voor de rechter.

- De pensioenwetten en -reglementen verschillen in de pensioenstelsels wat voor gepensioneerden die onder meer dan één pensioenstelsel vallen ernstige problemen kan opleveren indien zij een beroepsactiviteit uitoefenen na de pensionering

Enkele voorbeelden

Een opzegvergoeding wordt door de PDOS wel in aanmerking genomen voor de berekening van de toegelaten beroepsinkomsten, niet zo door de RVP.

Sinds 2011 nemen de RVP en de PDOS voor de berekening van de toegelaten beroepsinkomsten het enkel en dubbel vakantiegeld in aanmerking in het jaar waarin het betaald wordt en niet langer in het jaar waarop het betrekking heeft. In de praktijk houdt de RVP geen rekening meer met het dubbel vakantiegeld terwijl de PDOS een wetswijziging afwacht om hetzelfde te doen.

Het aanvatten van een beroepsactiviteit boven de toegelaten grenzen in de loop van een jaar heeft verschillende gevolgen voor de schorsing van het pensioen in het pensioenstelsel van de zelfstandigen en dat van de werknemers. In het stelsel van de zelfstandigen wordt per maand gerekend, in het stelsel van de werknemers geldt de jaargrens. Dit betekent dat voor dezelfde tewerkstelling de RVP het pensioen kan schorsen voor een heel jaar en het RSVZ voor een half jaar.

Zou de gepensioneerde in beroep gaan bij de Arbeidsrechtbank tegen de pensioendiensten die een verschillende beslissing toepassen dan zou hij in deze gevallen vermoedelijk in het ongelijk gesteld worden omdat de pensioendiensten de wetgeving correct toepassen. De ombudsman zal eveneens niet anders kunnen dan de klacht ongegrond verklaren. Echter de ombudsman kan een stap verder gaan en met een aanbeveling de aandacht trekken van de wetgever op deze anomalie die in de huidige tijd, met steeds meer mensen met een gemengde carrière, niet meer te verantwoorden is.

- Eén van de basisopdrachten van de ombudsman is de verzoening tussen de pensioendiensten en de gepensioneerde op een niet conflictueuze manier nastreven.

Om de burger de mogelijkheid te bieden om zich te verzoenen met eventuele tekortkomingen van de pensioendiensten zetten de ombudsmannen het middel van de aangeboden excuses in. Inderdaad, soms is een fout van de pensioendienst niet te herstellen, bijvoorbeeld de pensioendienst maakt een fout in de in aanmerking te nemen loopbaan waardoor een te hoog pensioen wordt toegekend. Na verloop van tijd stelt de pensioendienst de foute berekening vast en gaat over tot de herziening van het pensioen. De pensioendienst handelt overigens volkomen correct indien het juiste pensioenbedrag betaald wordt vanaf de maand volgend op de maand van de betekening van de vermindering van het pensioen.

Een gepensioneerde die zich beklagt bij de ombudsman over het feit dat zijn pensioen verminderd is, zal van de ombudsman een uitvoerige uitleg ontvangen waarom de pensioendienst het pensioen bij toepassing van de wet moet herzien. Evenwel zal de ombudsman vragen aan de pensioendienst om

zich te excuseren voor de oorspronkelijke foute vaststelling van het pensioen indien de administratie dat niet spontaan zou gedaan hebben. Dit gebaar, dat een vorm van immateriële genoegdoening betekent, kan het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendienst herstellen, meer nog, bevorderen.

Op enkele uitzonderingen na (strafuitvoeringsrechter, onderzoeksrechter, ...) kent de rechter de figuur van excuses niet als sanctie. In dit geval zou hij wettig overheidsoptreden vaststellen en het beroep vermoedelijk afwijzen.

- De rol van de rechter en de ombudsman zijn verschillend op het vlak van preventie en rechtsherstel maar zijn niet tegenstrijdig, eerder complementair.

De Ombudsman onderzoekt een klacht in de eerste plaats op de correcte toepassing van de wet door de overheidsdiensten. Is dat niet het geval, zal hij de individuele klacht gegrond verklaren en de nodige stappen zetten tot het bekomen van rechtsherstel voor de klager. Echter, indien het om een structurele disfunctie gaat, zal hij de pensioendienst, desgevallend alle pensioendiensten, aanbevelen om hun houding te wijzigen teneinde de tekortkoming in de toekomst te vermijden. Het is ook mogelijk dat de ombudsman een algemene aanbeveling aan de wetgever nuttig acht.

Op het vlak van de individuele klachtenbehandeling speelt hij in deze een curatieve rol, op maatschappelijk vlak echter treedt hij preventief op. Iedereen die zich in dezelfde pensioensituatie zou bevinden, geniet immers van een verbeterde dienstverlening door de pensioendiensten.

Dezelfde klacht wordt door de rechter eveneens tegen het licht van de wet gehouden. Indien de wet geschonden is, zal hij oordelen in die zin en zijn uitspraak heeft bovendien een dwingend karakter. Echter, de rechter velst een vonnis dat enkel de betrokken partijen bindt. Zijn uitspraak geldt niet voor alle burgers in eenzelfde rechtspositie. De rechter herstelt op een dwingende manier het recht van de burger die zijn gelijk haalt. Een preventieve rol is voor hem niet weggelegd in het Gerechtelijk Wetboek.

Overigens worden de aanbevelingen van de ombudsman gehoord door de wetgever. Op nagenoeg alle aanbevelingen die tot nog toe verschenen zijn in de Jaarverslagen van de Ombudsdienst Pensioenen is reactie gekomen in de wetgevende kamers.

Wij hebben er ondertussen vertrouwen in dat het wetgevend initiatief om de aanbevelingen eventueel om te zetten in wetten en besluiten terug op gang komt.

De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De basis voor de werking van de Ombudsdienst en de middelen die hem ter beschikking zijn gesteld wordt geregeld in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst, het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels. Dit koninklijk besluit is gepubliceerd in het Belgisch staatsblad van 16 mei 1997.

De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

Ligt de missie van de Ombudsdienst wettelijk vast, de manier waarop de missie wordt ingevuld hangt hoofdzakelijk af van de visie die de Ombudsmannen hebben op hun ombudswerk en de waarden die zij hanteren.

Het gebruik van de ombudsnormen

Een kernopdracht van de Ombudsdienst is de werking en de handeling van de pensioendiensten die wettelijke pensioenen toekennen en uitbetalen controleren aan de hand van de klachten die zij behandelen. Om die opdracht goed uit te voeren hanteren zij ombudsnormen waaraan het functioneren van de pensioendiensten getoetst wordt.

De ombudsnormen zijn in feite een lijst van behoorlijkheidscriteria, die toelaat te oordelen wanneer een gedraging of beslissing van de pensioendiensten wel of niet behoorlijk is.

Voor de kwaliteitsvolle werking van de Ombudsdienst zelf zijn de normen even belangrijk. Zij bevorderen de uniforme manier van evalueren en formuleren van de evaluatie.

De ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen zijn vorig jaar verder verfijnd op basis van de jarenlange ervaring van ombudsmannen en de benchmarking met de normen van de collega's ombudsmannen in binnen- en buitenland (zie Jaarverslag 2010, deel 1). Verder in dit verslag, deel 2, Statistische gegevens, vindt u de bespreking van de toetsing aan deze normen in dit werkingsjaar.

De protocolakkoorden

Om een zo vlot mogelijke behandeling van de klachten en vooral om de doeltreffendheid en de efficiëntie van het ombudswerk te garanderen is er een protocolakkoord afgesloten met de pensioendiensten.

Van in het begin hebben wij ernaar gestreefd om met elke pensioendienst, zowel in de publieke of semipublieke sfeer als in de privésfeer, een akkoord af te sluiten waarin de wederzijdse relaties duidelijk geregeld zijn.

In de loop van de voorbije jaren hebben wij de overdracht van pensioenbevoegdheden van een aantal (ex-)overheidsbedrijven naar de pensioendiensten gezien. Bijvoorbeeld Belgacom en BIAC hebben hun bevoegdheid voor de pensioenen van hun personeel volledig overgedragen aan de Pensioendienst voor de Overheidssector.

Bijgevolg zijn de protocolakkoorden die wij indertijd afgesloten hebben met deze instellingen vervallen.

De instellingen

Met de volgende instellingen is het protocolakkoord nog altijd in voege.

Federale overheidsdiensten en sociale parastatalen

- De Rijksdienst voor Pensioenen
- Het rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
- De Pensioendienst voor de Overheidssector
- De FOD Financiën – Administratie van de Thesaurie – Centrale Dienst der Vaste Uitgaven
- De Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid

Overheidsbedrijven

- De NMBS Holding

Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer

Verzekeringsmaatschappijen

- Ethias

Sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen

- "Acerta" Sociaal Verzekeringsfonds
- "Securex-Integrity" Vrije Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- "Zenito" Sociaal verzekeringsfonds zelfstandigen en vrije beroepen
- "Multipen" Sociaal Verzekeringsfonds Zelfstandigen
- "Attentia" Sociaal Verzekeringsfonds
- "Groep S" Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen
- Caisse d'assurances sociales de l'Union des Classes Moyennes
- "Xerius" Sociaal Verzekeringsfonds
- "Partena" Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen
- "HDP" Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- "Steunt Elkander" Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen

De evaluatie van de protocolakkoorden

De protocolakkoorden worden om de twaalf maanden door de partijen geëvalueerd.

Dit jaar was het niet nodig om wijzigingen aan te brengen.

De tevredenheidsenquête

Na 10 jaar ombudswerking in de pensioensector is het nuttig voor de Ombudsmannen om de mening van de klanten van de Ombudsdienst, de klagers, te vragen over de werking van de Ombudsdienst Pensioenen. Het is een manier om na te gaan of de Ombudsdienst tegemoet komt aan de verzuchtingen van zijn klanten en om suggesties in te zamelen om nog beter in te spelen op de behoeften van de burgers.

De tevredenheidsenquête past in het actieplan van de Visie 2015 van de Ombudsdienst Pensioenen die in het vorige jaarverslag opgenomen is (zie Jaarverslag 2010, p. 8 ev.), meer bepaald in de het kader van de strategische doelstelling 2, de dienstverlening verder professionaliseren.

Wij publiceren de resultaten van de enquête in alle transparantie zodat de lezer zich een beeld kan vormen over de tevredenheid over de dienstverlening van de Ombudsdienst.

De aanpak van de enquête

De tevredenheidsenquête is tot stand gekomen met de medewerking van de FOD Personeel en Organisatie. In 2010 is een overeenkomst gesloten tussen de Ombudsdienst Pensioenen en de directiegeneraal van de FOD om de enquête te organiseren in 2011⁵. De Ombudsdienst heeft daardoor kunnen genieten van de deskundige begeleiding van de experts van de FOD om de vragenlijst op te stellen. De resultaten zijn verwerkt door een externe firma met wie de FOD Personeel en Organisatie een raamakkoord heeft gesloten.

De doelgroep van de bevraging is bewust afgebakend tot de gepensioneerden die eerder beroep hebben gedaan op de dienstverlening van de Ombudsdienst.

De selectie van de klanten en het versturen van de vragenlijsten is door de Ombudsdienst zelf gebeurd. Geen enkel identificatiegegeven is meegedeeld aan externen. De strikte privacyregels die de Ombudsdienst naleeft zijn in deze gerespecteerd.

Uiteraard geven de resultaten van de enquête de *perceptie* weer van de respondenten. Toch kunnen wij trends aflezen uit de antwoorden die ons helpen om onze dienstverlening binnen de grenzen van onze middelen te optimaliseren.

⁵ Meer details van de enquête vindt u in Bijlage 7

De resultaten van de enquête

Wij hebben gevraagd naar de manier waarop zij de dienst hebben leren kennen, wat zij vinden van de aanpak en de dienstverlening en welke mogelijke verbeterpunten zouden zijn.

De deelnemers aan de tevredenheidsenquête geven aan dat de Ombudsdienst Pensioenen goed tot zeer goed werkt. Hij is in hun ogen een waardig alternatief voor een beroepsprocedure bij de rechtbank.

Alles kan echter beter. Er zijn suggesties gedaan om de communicatie met de klagers persoonlijker te maken en de toegankelijkheid van de Ombudsdienst te verbeteren.

Een steeds terugkerende opmerking gaat over de bekendheid van de Ombudsdienst. Er moet kennelijk meer actie ondernomen worden om het bestaan en de werking van de Ombudsdienst bij de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden te doen kennen. Naast de klassieke informatiekanalen vermelden de respondenten vaak de pensioendiensten die het bestaan en de bevoegdheden van de Ombudsdienst zouden moeten meedelen in hun briefwisseling aan de gepensioneerden.

De gevolgtrekkingen voor de werking van de Ombudsdienst Pensioenen

De ombudsmannen hebben de adviezen van de respondenten dankbaar ter harte genomen.

Voor hun jaarlijkse informatiecampagne die de Ombudsdienst en zijn bevoegdheden moet bekendmaken bij het grote publiek, zijn zij naar de mensen toe gestapt met de ombudsbus campagne in oktober 2011 (zie verder hierna). Aan twee verzuchtingen is op die manier onmiddellijk tegemoet gekomen: meer persoonlijk contact en grote ruchtbaarheid aan het bestaan en de werking van de Ombudsdienst Pensioenen.

Voor de vraag naar vermelding van de gegevens van de Ombudsdienst Pensioenen in de briefwisseling van de pensioendiensten wordt eveneens verder actie ondernomen.

Sommige pensioendiensten, bijvoorbeeld de Pensioendienst voor de Overheidssector, vermelden al in de ontvangstmelding van de pensioenaanvraag de Ombudsdienst Pensioenen naast de rechtbanken als de instanties waar de gepensioneerde terecht kan in geval van betwisting van de pensioenbeslissing.

Bij andere pensioendiensten is dit onderwerp eerder al aangekaart en lopen de onderhandelingen verder. De Ombudsmannen hebben met deze resultaten van de tevredenheidsenquête twee bijkomende argumenten in handen.

Overigens hebben de adviezen en uitspraken van de deelnemers aan de tevredenheidsenquête de ombudsmannen ook overtuigd van het nut van telefonische uitleg aan de klager naast de schriftelijke communicatie. De ombudsmannen hebben maatregelen getroffen om meer mondelinge uitleg te geven aan de klager over hun bevindingen in het dossier.

Informatie en communicatie

De goede informatie aan en de vlotte communicatie met de burgers is essentieel voor elk ombudswerk, zo ook voor het onze.

Het communicatieplan van de Ombudsdienst Pensioenen kadert bovendien in het globale actieplan van de Visie 2015. De strategische doelstelling 3, de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen, is een jaarlijks terugkerende topprioriteit.

Wij voeren een tweesporenbeleid op dit vlak.

1. Om onze wettelijke missie van bemiddelaar en verzoener tussen de burgers en de pensioenadministraties in te vullen, moeten wij de burgers erover informeren dat er een Ombudsdienst bestaat bij wie zij welkom zijn met hun pensioenklachten.
2. De burgers laten kennis maken met de bevoegdheden en de manier van werken van de Ombudsdienst. Dit heeft tot doel vertrouwen te wekken, het publiek te overtuigen van het nut van het indienen van een klacht bij de Ombudsman en misverstanden en ontgoochelingen te voorkomen indien de Ombudsdienst niet kan helpen.

Dit communicatiebeleid beantwoordt overigens ook aan de behoeften van de gepensioneerden zoals blijkt uit de resultaten van de tevredenheidsenquête hiervoor besproken.

Sinds enkele jaren betrekken wij met succes meer en meer intermediairs bij onze communicatiewerking. Onze intermediairs zijn personen en diensten die werken met en voor onze doelgroepen, de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden vanuit een professionele of vrijwilligersmissie.

Die intermediairs, bijvoorbeeld de seniorenorganisaties, de sociale diensten van de steden en gemeenten, de OCMW's, de Justitiehuisen, de mutualiteiten, ... 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 hem indien de Ombudsdienst indien er pensioenproblemen opduiken.

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

De Ombudsdienst in de media

De persconferentie van 13 april 2011: voorstelling van het Jaarverslag 2010



De Ombudsmannen hebben dit jaar drie items in de verf gezet: het verstrijken van het recht op de pensioenbonus op het einde van 2012, de ongelijke toegang tot de gerechtelijke beroepsprocedure ingeval van een pensioengeschil voor gepensioneerde ambtenaren (in vergelijking met de gepensioneerde werknemers en zelfstandigen) en het ambtshalve onderzoek van de IGO voor onder meer vervroegd gepensioneerden.



Zoals elk jaar heeft de persconferentie weer mogen rekenen op ruime media-aandacht. Bijna alle Belgische kranten hebben uitgebreid bericht over het Jaarverslag 2010. Ook de radio- en televisiestations hebben verslag uitgebracht over de hot items van de persconferentie. Vooral de opmerkingen over de pensioenbonus hebben stof doen opwaaien. In die mate dat de meerderheid van de leden van de Commissie voor Sociale Zaken van de Kamer van Volksvertegenwoordigers luttele weken daarna een wetsvoorstel heeft ingediend om tegemoet te komen aan de belangrijkste kritiek van de Ombudsmannen (meer informatie hierover vindt u onder Deel 3, de opvolging van de aanbevelingen en suggesties JV 2010).

De informatiecampagne



**STOPPLAATS
OMBUDSMAN,
NEEM DE
OMBUDSBUS!**

STAP IN!

Ombudsdienst Pensioenen
www.ombudsmanpensioenen.be

de federale Ombudsman
een brug tussen burger en overheid
www.federaalombudsman.be

Mechelen: 10/10 Veemarkt, van 10 tot 13 uur – **Leuven:** 10/10 Ladeuzeplein, van 14.30 tot 17.30 – **Gent:** 11/10 Zuid, van 10 tot 13 uur – **Sint-Niklaas:** Grote Markt, van 14.30 tot 17.30 – **Hasselt:** 12/10 Kolonel Dusartplein, van 10 tot 13 uur – **Genk:** 12/10 Stadsplein, van 14.30 tot 17.30 – **Brugge:** 13/10 Zand van 10 tot 13 uur – **Kortrijk:** 13/10 Schouwburgplein, van 15 tot 18 uur – **Antwerpen:** 14/10 Groenplaats, van 10 tot 13 uur – **Turnhout:** 14/10 Grote Markt, van 15 tot 18 uur – **Halle:** 15/10 Nabij de Grote Markt [Busparkeerplaats op de verbinding tussen Vondel en Handbooghof] van 10 tot 13 uur – **Brussel:** 15/10 Nieuwstraat (voor de Kerk Onze-Lieve-Vrouw Van Finisterraal) van 14.30 tot 18 uur.



De jaarlijkse informatiecampagne in de pers is dit jaar vervangen door een ambitieuze veertiendaagse nationale actie in samenwerking met De Federale Ombudsman. Deze diensten hebben ook de lokale ombudsdiensten, waar er een is, mee betrokken in het evenement.

Van 3 oktober tot 15 oktober heeft een ombudsbuss, een rode Engelse dubbeldekker, getoerd door Vlaanderen, Brussel en Wallonië met de slagzin "Stopplaats Ombudsman, neem de ombudsbuss!"

Meer bepaald heeft de bus halte gehouden in de steden Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Halle, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Sint-Niklaas, Turnhout, Brussel, Bergen, Doornik, Charleroi, Namen, Waver, Aarlen, Marche-en-Famenne, Eupen en Luik.

Aan boord van de bus zijn de bezoekers ontvangen door de ombudsmannen en hun medewerkers. Een team van een tiental mensen heeft geluisterd naar de klachten en vragen. De klachten zijn geregistreerd voor verder onderzoek.

De doelstellingen van deze campagne zijn:

- de Ombudsdienst Pensioenen, De Federale Ombudsman en de lokale Ombudsdienst doen kennen;
- de zichtbaarheid van de Ombudsdiensten verbeteren;
- een publiek evenement organiseren dat publiek en pers aantrekt;
- de burger tegemoet treden.

Om de doelstellingen te bereiken hebben wij naast onze eigen publiciteit kunnen rekenen op de communicatiemiddelen van de lokale ombudsmannen en de communicatiediensten van de steden.

Die hebben een heel arsenaal publiciteitskanalen gratis ingezet:

- de aankondiging van de actie in de periodieke stadskrant en op de website van de stad;
- artikels in De Streekkrant en de regionale pagina's van de dagbladen;
- de verspreiding van de affiches in de stadsdiensten en de digitale affiche op de stadsschermen;
- een videofilmje op de stadsschermen in een Vlaamse stad.

Al die publiciteit is uitgedeind naar paginagrote artikels in de kranten zoals De Standaard, De Morgen, Gazet van Antwerpen, het Nieuwsblad, Trends, La dernière Heure, en naar de radio- en televisiestations van de Gemeenschappen.

Zowel de VRT als de RTBF hebben in hun middagjournaal een onderwerp gewijd aan de bustoer. Ook Radio 2 in het consumentenprogramma "Inspecteur Decaluwe" en Vivacité in "Appelez, on est là" hebben in de week van de actie tijd gereserveerd voor de bustoer. Ten slotte was de Franstalige ombudsman voor de Pensioenen ook te gast in het RTBF consumentenprogramma "On n'est pas des pigeons".

Verschillende regionale radio en tv-stations (ROB TV, AVS, TV-Oost, RTV, TV-Brussel, Télésambre, Télémb, Tvcom) hebben een reportage over de ombudsbus uitgezonden.

Uiteraard zijn de professionele sites niet achter gebleven. De meeste pensioendiensten, Pensiontalk en verschillende senioren organisaties zoals OKRA en de Vlaamse Ouderenraad, hebben melding gemaakt van het evenement.

Nooit eerder heeft een informatiecampagne van de Ombudsdienst Pensioenen zoveel mediabelangstelling gekregen.

Onze dank gaat uit naar de Federale Ombudsmannen en de lokale ombudsmannen en -vrouwen die meegewerkt hebben, Catherine De Bruecker, Federale Ombudsvrouw, Guido Schuermans, Federale Ombudsman, Karla Blomme, Ombudsvrouw van de Stad Antwerpen, Rita Passemiers, Ombudsvrouw van de Stad Gent, Marc Carlier, Ombudsman van de Stad Brugge, Peter Claeys, Ombudsman van de Stad Mechelen, Jean-Luc Labbé, Ombudsman van de Stad Charleroi, en naar de communicatiediensten van de overige steden, die ons met raad en daad ondersteund hebben voor de keuze van de staanplaatsen van de ombudsbus en de communicatie over het evenement.

Het resultaat van de grootscheepse publiciteit is dan ook op de ombudsbus merkbaar geweest. Honderden mensen hebben de kans gegrepen om hun klachten te uiten en hun bezorgdheden voor te leggen aan het ombudsteam in een "Face to face contact" (meer cijfermateriaal hierover vindt u onder deel 2, Statistische gegevens).



De bezoekers van de ombudsbus zijn niet met lege handen teruggekeerd. Het ombudsteam heeft veel folders van de deelnemende Ombudsdiensten en van Ombudsman.be⁶ uitgedeeld. Ook de folder die de gegevens van alle pensioenpunten bevat (vriendelijk aangeboden door de Rijksdienst voor Pensioenen) is vlot aanvaard door de bezoekers. Een klein PR-gadget (balpen en post-it met de contactgegevens van de Ombudsdiensten) heeft het pakketje met nuttige info vervolledigd.

Overigens zijn in de weken nadien nog tientallen klachten en telefoons toegekomen van klagers die over de ombudsbus gehoord hebben.

⁶ De folder die alle ombudsdiensten die lid zijn van POOL (Permanent Overleg Ombudslui) oplijst, zie verder in dit deel onder Externe relaties

Uit de evaluatie van de actie blijkt dat dit evenement weliswaar een zware inspanning heeft gevraagd van de ombudsmannen en hun medewerkers op het terrein en nadien bij de behandeling van grote hoeveelheden klachten op korte tijd maar tegelijkertijd zeer rendabel is geweest op het vlak van naambekendheid en bekendmaking van de werking van de Ombudsdienst. Er is dan ook in de Ombudsdienst overleg bezig over de vraag of soortgelijke informatiecampagne (tijdstip, vorm) voor herhaling vatbaar is.

Andere media-acties

Naast onze geplande informatiecampagne komt de Ombudsdienst nog op andere manieren geregeld in de media waardoor tientallen mensen zich bewust worden van het bestaan van de Ombudsdienst en contact met ons opnemen. De volgende interviews, artikels of advertenties leverden heel wat oproepen of e-mails op.

- Een tussenkomst in het consumentenprogramma Inspecteur Decaluwe van Radio 2 op 4 april 2011
- Een antwoord op een lezersklacht in Gazet van Antwerpen op 11 juni 2011 "Solidariteitsbijdrage pensioenen"
- Een advertentie en een interview met de Ombudsman in de weekendbijlage "Netto" en "Mon argent" van respectievelijk De Tijd en L' Echo op 18 juni 2011
- Een artikel in De Standaard op 22 juni 2011 "Meer dan 45 jaar werken wordt nog altijd bestraft"
- Een artikel in de online krant van de Gazet van Antwerpen en Het Belang van Limburg op 21 juni 2011 "Bijverdienste gepensioneerden: RVP telt dubbel vakantiegeld niet mee"
- Een tussenkomst in het nieuws op VTM, VRT en RTL televisie en VRT radio 1 op 19 november 2011 over de nieuwe belastingen op de Duitse pensioenen voor tewerkstelling in Duitsland tijdens de Tweede wereldoorlog

Informatieacties

Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 26 april 2011

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 voltallige vergaderingen zijn de representatieve seniorenorganisaties en de pensioendiensten vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij het Jaarverslag 2010 uitvoerig besproken op de plenaire vergadering van 26 april 2011. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven bij onze aanbevelingen en de pijnpunten in de pensioensector waarvoor wij aandacht hebben gevraagd op de persconferentie en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

Lezingen aan universitaire instellingen

De lezingen die de ombudsman geeft rond een bepaald thema vertrekken vanuit de algemene aanbevelingen die in de loop van de jaren gedaan zijn aan de wetgever om het pensioenrecht te verbeteren en te harmoniseren.

- “Ombudscommunicatie”, lezing aan het Département de communication van de UCL te Louvain-la-Neuve op 3 november 2011
- “Verjaring: pensioenen”, lezing in het kader van de vijfde editie van de cyclus “Actuele problemen in het sociale zekerheidsrecht” met dit jaar als thema “Verjaring en sociale zekerheid” aan de Universiteit Antwerpen op 18 november 2011

Wetenschappelijke bijdragen

In het juridisch tijdschrift "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" verschijnt voortaan elke keer een korte juridische toelichting van de hand van de Ombudsman Pensioenen bij een interessant dossier dat behandeld is in het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen.

De eerste bijdrage gaat over het dubbel vakantiegeld dat de Rijksdienst voor Pensioenen niet meer in aanmerking zal nemen als beroepsinkomen bij de controle van de toegelaten jaargrenzen (cumulatie pensioen en beroepsactiviteit).

Verder is de tekst “Verjaring: pensioenen” waarop de lezing van de Ombudsman aan de Universiteit Antwerpen gebaseerd is, opgenomen als wetenschappelijke bijdrage in de boekenreeks “Actuele problemen in het sociale zekerheidsrecht”.

Bekendmaking in het buitenland

Folders van de Ombudsdienst Pensioenen zijn aanwezig in de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Europa, Australië of Zuid-Afrika, ontvangen geregeld vragen van gepensioneerden en verwijzen de mensen naar ons door met hun pensioenklachten.

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. Zo is er regelmatig een inlassing van een artikel over de Ombudsdienst Pensioenen in het magazine en op de site van de Stichting Vlamingen in de Wereld.

De Ombudsdienst Pensioenen online

De website van de Ombudsdienst: www.ombudsmanpensioenen.be

De website van de Ombudsdienst Pensioenen is in 2010 vernieuwd naar de vorm na de invoering van de nieuwe huisstijl. Ook inhoudelijk is er gesleuteld aan de presentatie op het web: de rubriek "Nieuws" is aanzienlijk uitgebreid met meer items, nieuwe regelgeving die het gevolg is van opmerkingen en aanbevelingen van de ombudsman, foto's van de persconferentie bij de publicatie van het Jaarverslag en de informatiecampagne, podcast van radio-interviews van de ombudsmannen, ...

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden en de dienstverlening van de Ombudsdienst.

Steeds meer klagers gebruiken het klachtenformulier om hun klacht online in te dienen. Het klachtenformulier begeleidt de klager om alle relevante informatie te verstrekken zodat wij snel en accuraat kunnen handelen.

Alle jaarverslagen van de Ombudsdienst staan eveneens op de site. De verslagen kunnen geconsulteerd en gedownload worden. Noem het een moderne 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.

De site bevat 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 van de portaal-site www.belgium.be of www.socialezekerheid.be, trekt telkens weer de aandacht van de bezoekers.

De mailing van enkele jaren geleden aan de steden en gemeenten en aan de OCMW's heeft als resultaat dat de Ombudsdienst vermeld is op quasi elke lokale site. Uiteraard heeft de informatiecampagne met de ombudsbus van dit jaar die veel publiciteit heeft gegenereerd in de steden en omliggende gemeenten, veel links opgebracht naar onze site.

De Ombudsdienst is aanwezig met een informatiefiche op de website van diverse sociale kaarten en seniorenorganisaties in Vlaanderen, Brussel en Wallonië.

Tevens hebben wij gemerkt dat de site van Pensiontalk alle nieuwsitems die op onze site verschijnen bijna ogenblikkelijk over neemt.

Ten slotte, de Ombudsdienst Pensioenen ontbreekt niet op de portaalsite van de Belgische ombudsmannen, www.ombudsman.be.

Voordrachten en beurzen



Senioren- en andere sociale organisaties uit het middenveld nodigen ons geregeld uit voor een voordracht over de ombudswerking in de pensioensector.

Dit jaar was de ombudsman te gast in de hoofdzetel van de Christelijke Mutualiteiten op 17 mei 2011 en bij de seniorenafdeling van Open VLD, Zilverblauw, op 12 december 2011.



Daarnaast gaan wij in op uitnodigingen om deel te nemen aan beurzen.

De ombudsman was op 6 maart 2011 aanwezig met een stand op de ombudsbeurs in Antwerpen, georganiseerd door de Ombudsvrouw van de Stad Antwerpen, Karla Blomme, naar aanleiding van het 20 jarig, bestaan van de stedelijke Ombudsdienst.

Externe relaties

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten, andere administraties en instanties, onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland. Deze frequente relaties met onze collega's zijn een bijzonder waardevolle hulp om onze dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

In bijlage 8 bij dit Jaarverslag vindt u de folder van POOL (Permanent Overleg Ombudslui) met de contactgegevens van de Belgische ombudsmannen en -vrouwen, leden van POOL.

In België



Het gebeurt regelmatig 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 van de militaire dienst, met sociale zekerheidsuitkeringen, ...), de Ombudsdienst van de Franse Gemeenschap (vooral onderwijsloopbanen), de Ombudsman voor de financiële sector (problemen met betalingen op een bankrekening) en van de verzekeringen (problemen met extralegale voordelen).

Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan andere federale, gemeenschaps- of gewestmateries (vooral loopbanen van het overheidspersoneel) of buitenlandse regelgeving (buitenlandse pensioenrechten en internationale overeenkomsten). In sommige gevallen zijn ook lokale instanties zoals de OCMW's, betrokken bij de gesignaleerde problematiek (leefloon, voorschot op pensioen).

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidsterrein, samen behandelen. Meestal gebeurt de co-instructie in alle fases van de klachtenbehandeling hetzij door middel van werkvergaderingen, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven of een aanbeveling.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van hoe de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde optimaliseert. Vice versa geldt dit ook. Bij andere ombudsdiensten, leden van POOL, worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

In het buitenland

Meer en meer mensen, werkende en gepensioneerde, verhuizen binnen Europa en soms nog verder. 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 klachtendossier deblokkeert.

Ook de informele contacten met buitenlandse collega's op colloquia zijn vaak een hefboom om een hardnekkig probleem op te lossen.

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 een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Deze tussenkomsten worden positief onthaald door de gecontacteerde diensten en leveren doorgaans uitstekende resultaten op.

Lidmaatschap van ombudsman organisaties

Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische ombudswereld. Meer nog, POOL heeft een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke ombudsman of -vrouw zich houdt.

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

1. De ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.
2. De ombudsman werkt onafhankelijk.
3. De ombudsman werkt kosteloos.
4. De ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.
5. De ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk.
6. De ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken.

7. De ombudsman hoort alle partijen.
8. De ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht.
9. De ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
10. De ombudsman publiceert een Jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, met gemeenschappelijke inspanning van alle leden, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder 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.

In de folder zijn alle contactgegevens van de POOL leden opgenomen evenals de "10 geboden" van de ombudsman. Alle ombudsmannen die er op voorkomen, staan ook in de folder van POOL (zie Bijlage 8 van dit verslag).

Tony Van Der Steen, de Nederlandstalige Ombudsman voor de Pensioenen, zetelt in de Raad van Bestuur van POOL.

Internationale Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, www.theioi.com). 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). Het instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van de ombudsmanfunctie te promoten en te verspreiden in Europa.

Overigens is de Ombudsdienst ook lid van de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org). De AOMF groepeert de ombudsmannen en de ombudsdiensten in de francophone wereld en heeft als eerste doel het respect voor de rechten van de burgers, de dienstverlening aan de burgers en goed democratisch bestuur van de openbare diensten te verbeteren. In tweede instantie wil het AOMF de kwaliteit van de dienstverlening van de ombudsmannen en ombudsdiensten in de francophone ruimte ondersteunen.

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De menselijke middelen

Het College van de Ombudsmannen

De Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hanneke, vormen samen het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen. Elke Ombudsman is een deskundige in het pensioenrecht en is beslagen in het sociale zekerheidsrecht in het algemeen.

Het College stippelt het beleid van de Ombudsdienst uit en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling.

Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen (zie Bijlage 1 in Deel 4).

De medewerkers



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 medewerkers 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. Quasi elke medewerker heeft een goede basis van de Engelse taal. Sommigen hebben ook kennis van het Spaans en Italiaans.

De onderzoekers hebben zich gespecialiseerd in het pensioenrecht, ondertussen beheersen zij alle pensioenregimes. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken. En even belangrijk in een Ombudsdienst, zij hebben hun luistervaardigheid en inlevingsvermogen ten aanzien van de klager verder ontwikkeld.

Vorming

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

De budgetpost “Vorming” maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces. Overigens streven wij ernaar om zoveel mogelijk gebruik te maken van elk vormingsaanbod dat gratis wordt aangeboden door de publieke diensten. Een voorbeeld: in samenwerking met de vormingsdienst van de pensioendiensten kunnen onze medewerkers deelnemen aan de juridisch-technische opleidingsmodules die de pensioendiensten organiseren voor hun personeelsleden.

De ombudsmannen en de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia.

- Strategische plannen voor Kennis Management, KMnet⁷ ontmoeting, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 17 februari 2011 te Brussel
- 20 jaar Ombudsdienst in ‘t stad, vriend of vijand?, congres georganiseerd door de Ombudsvrouw van de Stad Antwerpen op 1 maart 2011 te Antwerpen
- Infotainment of de kunst om moeilijke boodschappen aantrekkelijk over te brengen, COMMnet⁸ ontmoeting, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 3 maart 2011 te Brussel
- Het groenboek pensioenen van de Europese Commissie en de Belgische reacties, actualiteitscollege van de Leergang pensioenrecht, georganiseerd door de Katholieke Universiteit Leuven op 15 maart 2011 te Leuven

⁷ KMnet: netwerk van de federale overheidsmedewerkers die zich bezig houden met kennismanagement

⁸ COMMnet: netwerk van de federale overheidsmedewerkers die zich bezig houden met de overheidscommunicatie

- Klacht en samenleving, eerste werklunch van POOL, georganiseerd door POOL op 1 april 2011 te Brussel
- Werken op afstand: een uitdaging voor communicatie en kennismanagement, KMnet ontmoeting, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 5 april 2011 te Brussel
- Onze pensioenerfenis, zesde Fast Forward conferentie, georganiseerd door het Itinera Institute op 10 mei 2011 te Brussel
- Werken over de grens België-Nederland – Sociaal- en fiscaalrechtelijke grensconflicten, studiedag, georganiseerd door de Universiteit Antwerpen op 10 mei 2011 te Antwerpen
- Ontwikkelingen van de sociale zekerheid 2006-2011, vervolmakingscyclus, georganiseerd door de katholieke Universiteit Leuven op 6 en 27 mei 2011 te Leuven
- Sociale media voor dummies, COMMnet-KMnet workshop, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 7 juni 2011 te Brussel
- Richtlijnen voor het gebruik van sociale media, COMMnet-KMnet ontmoeting, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 16 juni 2011 te Brussel
- The American Pension system, bijzonder actualiteitscollege van de Leergang pensioenrecht, georganiseerd door de Katholieke universiteit Leuven op 28 juni 2011 te Leuven
- Wat betekent het eenheidsstatuut voor arbeiders en bedienden voor de aanvullende pensioenen?, actualiteitscollege van de Leergang pensioenrecht, georganiseerd door de Katholieke universiteit Leuven op 28 juni 2011 te Leuven
- De reputatie van je organisatie bewaken, COMMnet workshop georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 27 september 2011 te Brussel
- Verjaring en Sociale Zekerheid, studiereeks, georganiseerd door de universiteit Antwerpen, Onderzoeksgroep Sociale Concurrentie en Recht, op 7 oktober, 21 oktober, 18 november en 2 december 2011
- Orde scheppen in een chaos van documenten, KMnet workshop, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 13 oktober 2011 te Brussel
- Focus op generaties BOOM-X-Y, COMMnet-KMnet ontdekkingsdag, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 25 oktober 2011 te Brussel
- Les spécificités de l'institution du Médiateur / Ombudsman, VII^{de} congres van de AOMF, georganiseerd door de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie van 16 tot 18 november 2011 in het Groot-Hertogdom Luxemburg

- Communities of practice, professionele netwerken, KMnet ontmoeting, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 29 november 2011 te Brussel
- Efficiënt relaties met de pers onderhouden, COMMnet ontmoeting, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 8 december 2011 te Brussel
- Bijzondere Leergang Pensioenrecht, postacademische vorming, academiejaar 2011-2012, georganiseerd door de Katholieke Universiteit Leuven te Leuven

De financiële middelen



Het budget van de Ombudsdienst 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 2011 is de evolutie van onze uitgaven aan een strikt toezicht onderworpen.

Tot nu toe volstond het toegekende budget voor de uitvoering van onze taken met respect voor de principes van de ombudsfunctie. Echter, de steeds nijpender begrotings situatie van de federale overheid laat zijn sporen na in de ter beschikking gestelde budgetten voor de personeelsuitgaven. Wij streven ernaar om het huidige niveau van performante dienstverlening aan de burgers en de kwaliteit van de aanbevelingen en suggesties aan de wetgever te handhaven. Wij blijven verder ijveren om onze opdracht met hoog gekwalificeerd en gespecialiseerd personeel te kunnen blijven uitvoeren.

Nochtans houden wij plichtsbewust rekening met de algemene besparingen die aan het federaal openbaar ambt opgelegd worden. Om de goede werking van de Ombudsdienst Pensioenen zo min mogelijk te belasten zoeken wij proactief voor elke uitgavenpost naar de goedkoopste oplossing. Zo is de uitgavenpost voor de informatiecampagne met succes ingekrompen zonder de weerklink ervan in de media en bij het publiek in het gedrang te brengen.

De materiële middelen



De Ombudsdienst is gehuisvest op de eerste verdieping van het World Trade Center III. Het WTC III ligt op wandelafstand van 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 de lift of de roltrap, ook voor personen met een handicap.

De Ombudsdienst beschikt over bureautica en informatica middelen in een netwerkomgeving. Wij en onze medewerkers hebben een individueel e-mailadres naast het algemene e-mailadres klacht@ombudsmanpensioenen.be en toegang tot het internet.

Alle middelen om telewerk in te voeren zijn ter beschikking gesteld. In 2012 zal dan ook thuiswerken mogelijk zijn voor de Ombudsmannen en de medewerkers die er belangstelling voor hebben.

Om onze werking verder te verbeteren is een volledig geïntegreerd pakket van klachtenbehandelingssoftware wenselijk. Om besparingsredenen kan op deze vraag niet ingegaan worden.

Om de huidige database die het resultaat is van gevorderde huisvlijt van enkele medewerkers toch een efficiënter output te laten geven, hebben wij dit jaar beroep kunnen doen op enkele dagen ondersteuning van de software experts van de SMALS⁹.

⁹ Smals ondersteunt en begeleidt e-governmentprogramma's voor de sectoren van de sociale zekerheid en van de gezondheidszorg. De geboden ICT-dienstverlening gaat van het ontwikkelen van software, het installeren van de nodige hardware tot het ter beschikking stellen van gespecialiseerde medewerkers. Meer info op <https://www.smals.be>