

Analyse van de dossiers

De cijfers van 2013

Bespreking van de klachten

Klachten van algemene strekking en vragen om informatie

Dit deel van het Jaarverslag bevat drie hoofdstukken.

De statistieken geven een algemeen beeld van de klachten die in het voorbije kalenderjaar werden ingediend.

Onder meer komen er in voor de top drie van de ombudsnormen per administratie die geschonden zijn evenals cijfers over de gegrondheid van de ontvankelijke klachten.

In het tweede hoofdstuk, besprekingen van de klachten, vindt u per pensioendienst de resultaten van het onderzoek naar de gegrondheid van de ontvankelijke klachten. Verder worden er voor een aantal pensioendiensten één of meerdere opmerkelijke klachten besproken.

Ook dit jaar sluiten wij dit hoofdstuk af met de bespreking van transversale thema's. We worden immers meer en meer geconfronteerd met klachten die niet enkel betrekking hebben op één specifiek pensioenstelsel of één pensioeninstelling, doch die betrekking hebben op de verschillende pensioenstelsels of pensioeninstellingen.

In het derde hoofdstuk ten slotte wordt aandacht besteed aan de manier van werken bij vragen en klachten die wij niet behandeld hebben omdat zij onder andere buiten ons bevoegdheidsdomein vallen. Vanuit de optiek van onze signaalfunctie geven wij een voorbeeld van dergelijke verzoeken.

Bij het lezen van dit tweede deel, moet de lezer voor ogen houden dat de besproken klachten en thema's in het tweede hoofdstuk, ook al zijn ze betekenisvol, niet los kunnen gezien worden van de cijfers uit het eerste hoofdstuk noch van het werkvolume van de pensioendiensten.

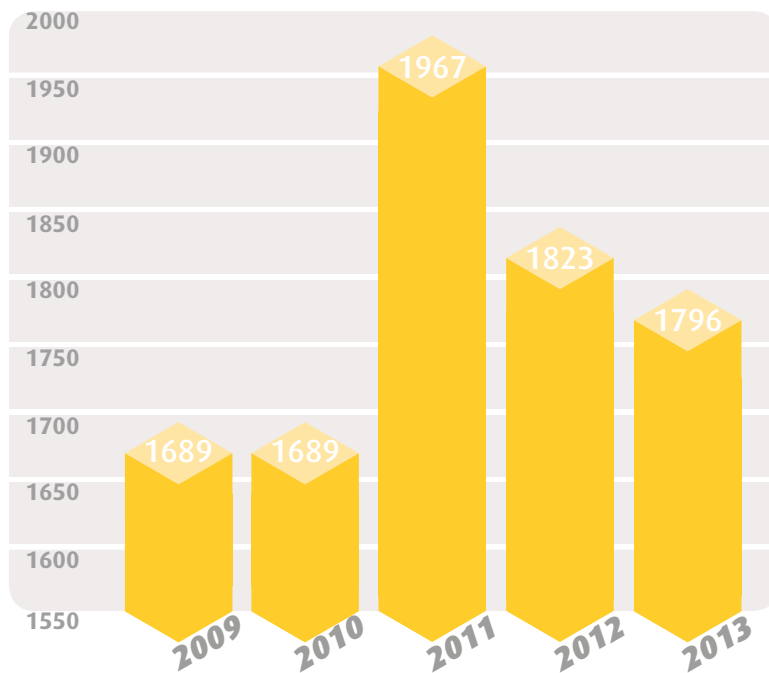
Het zou dan ook onbillijk zijn hieruit overhaaste besluiten te trekken in verband met de kwaliteit van het geleverde werk in zijn geheel. Integendeel er bestaat geen twijfel over het feit dat over het algemeen de pensioendiensten goed werken.

De namen in de bespreking van de dossiers zijn fictief. Elke overeenkomst met een werkelijk bestaande persoon berust op louter toeval.

De cijfers van 2013

De verzoeken

Evolutie van het aantal verzoeken per kalenderjaar



Afgehandelde klachten in 2013



1 Het onderscheid tussen verzoeken en klachten: een verzoek (dossier) kan meerdere klachten bevatten over meer dan 1 pensioendienst.

2 Vragen om informatie zijn geen klachten.

De klachten

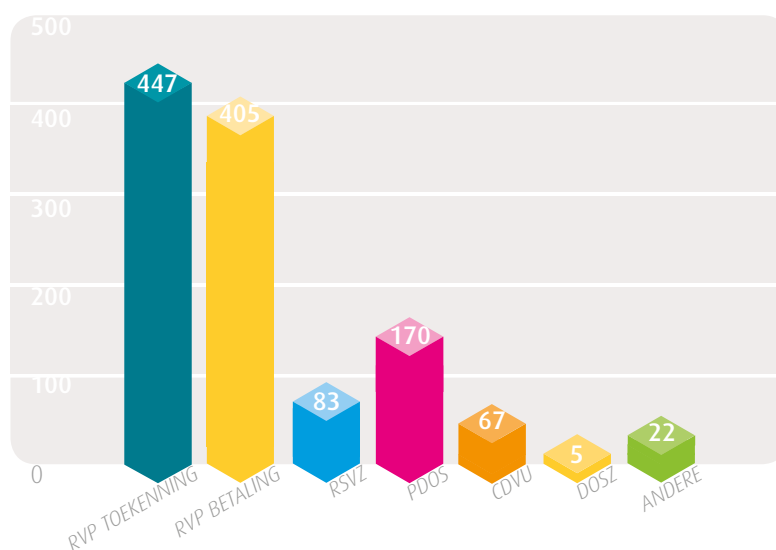
Het voorwerp van de ontvankelijke klachten

De top drie klachten in 2013

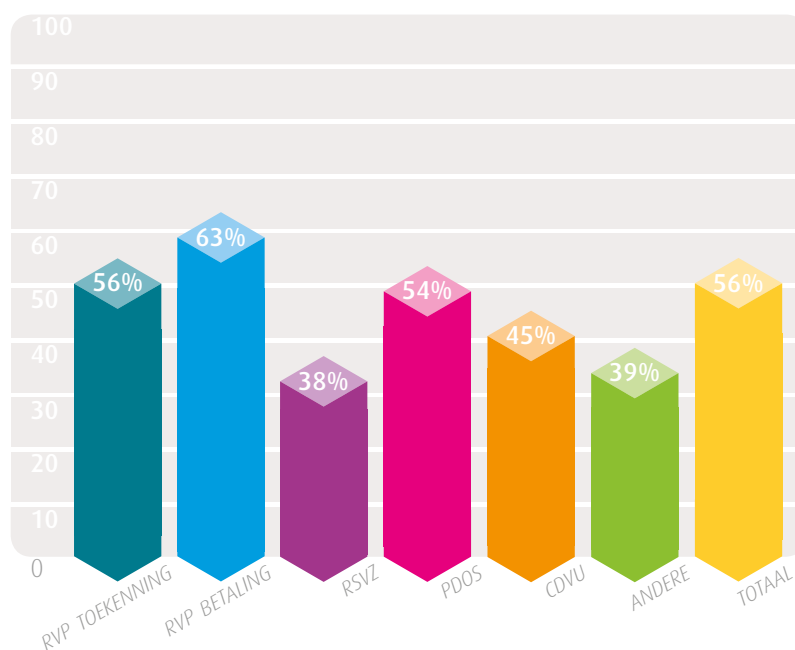
1. Vervroegd pensioen in het kader van de pensioenhervorming
2. Achterstand in de betaling van het pensioen en de inhouding van de sociale bijdragen
3. De behandelingstermijn van de pensioendossiers en de raming van het pensioen

De betrokken pensioendiensten

Nominale cijfers³



Gegrontheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst



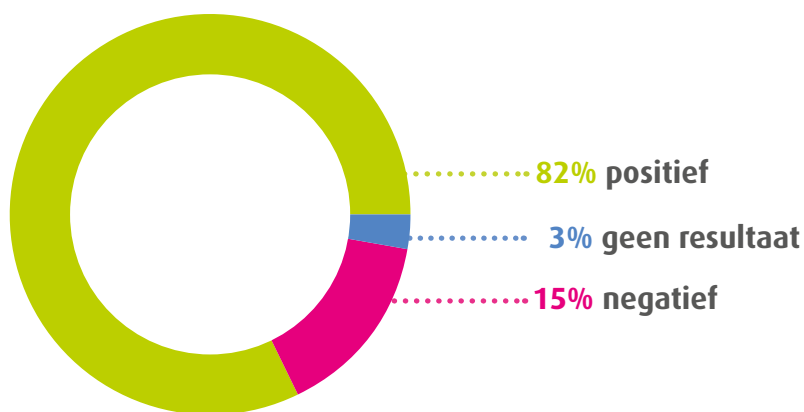
³ Deze cijfers moeten gerelativeerd worden in functie van het volume van pensioendossiers dat jaarlijks verwerkt wordt door de pensioendiensten (aantal nieuwe pensioendossiers en aantal betalingen) De RVP: nieuwe dossiers 244.062; betalingen (werknemers en zelfstandigen): 1.963.308 Het RSVZ: nieuwe dossiers 47.348 De PDOS: nieuwe dossiers 41.310 De CDVU: betalingen 506.854

Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen





Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst

RVP - toekenning	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Passieve informatieverstrekking
RVP - betaling	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Passieve informatieverstrekking
RSVZ	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Efficiënte coördinatie
PDOS	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Passieve informatieverstrekking
CDVU	Zorgvuldigheid Passieve informatieverstrekking Redelijke termijn
DOSZ	Actieve informatieverstrekking
ANDERE	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Efficiënte coördinatie

Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten



Enkele gegevens over de verzoekers


 TAAL VAN DE VERZOEKERS		 GESLACHT VAN DE VERZOEKERS		 WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS		 WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN	
Nederlands	56 %	Vrouwen	41 %	België	72 %	Schriftelijk ⁶ :	95 %
Frans	38 %	Mannen	59 %	Buitenland	28 %	Mondeling ⁷ :	5 %
Duits	1 %						
Andere talen ⁵	5 %						

De klachtenbehandeling

De behandelingsduur



Verzoeken in behandeling op 31 december 2013

 AANTAL MAANDEN IN BEHANDELING	VERZOEK INGEDIEND IN	AANTAL
Minder dan 1 maand	december	49
1 maand en minder dan 2	november	44
2 maanden en minder dan 3	oktober	24
3 maanden en minder dan 4	september	9
4 maanden en minder dan 5	augustus	7
5 maanden en minder dan 6	juli	8
6 maanden en minder dan 7	juni	3
7 maanden en minder dan 8	mei	6
8 maanden en minder dan 9	april	6
9 maanden en minder dan 10	maart	2
10 maanden en minder dan 11	februari	5
11 maanden en minder dan 12	januari	4
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2013	1
TOTAAL		168⁸

⁵ Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...

⁶ Per post, per mail, via het webformulier

⁷ Op het kantoor van de Ombudsdienst of op een zitting

⁸ Op 21 februari 2014 zijn er van deze 168 openstaande dossiers nog slechts 95 onafgewerkt.