

DEEL 2

Analyse van de dossiers

De cijfers van 2014
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.

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.

Nochtans vragen wij de bijzondere aandacht van de lezer voor de bespreking van het voorbeeld in dit hoofdstuk. Het betreft de situatie van de wegens ziekte gepensioneerde deeltijdse ambtenaar die ook een vervangingsinkomen geniet.

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.

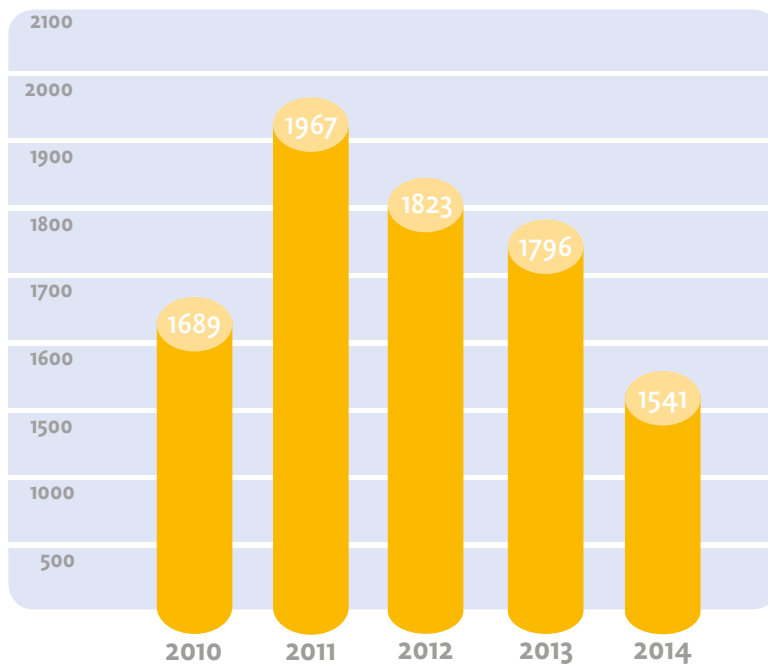
Het zou dan ook onbillijk zijn hieruit overhaaste besluiten te trekken in verband met de kwaliteit van het geleverde werk in zijn geheel. Integendeel er bestaat geen twijfel over het feit dat over het algemeen de pensioendiensten goed werken.

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

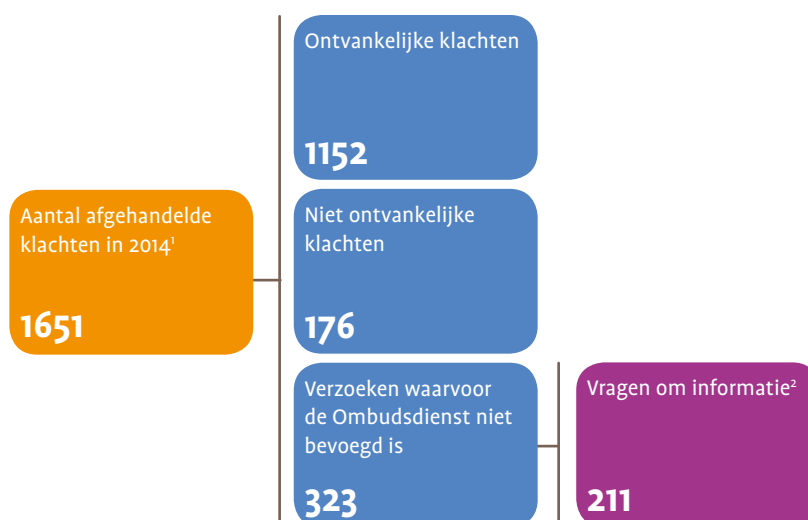
De cijfers van 2014

De verzoeken

► Evolutie van het aantal verzoeken per kalenderjaar



► Afgehandelde klachten in 2014



1 Het onderscheid tussen verzoeken en klachten ontstaat aangezien een verzoek (een dossier) klachten kan bevatten over meer dan 1 pensioenadministratie.

2. Vragen om informatie zijn geen klachten.

De klachten

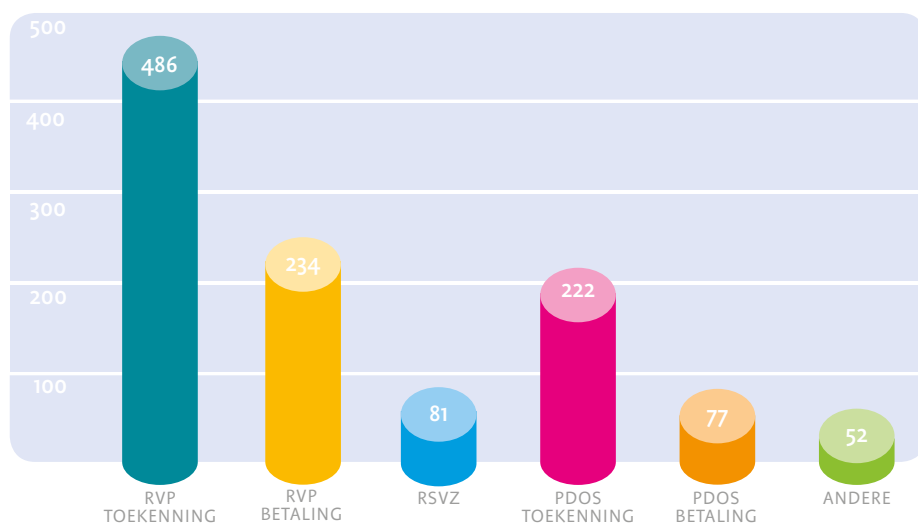
► Het voorwerp van de ontvankelijke klachten

De top drie klachten in 2014

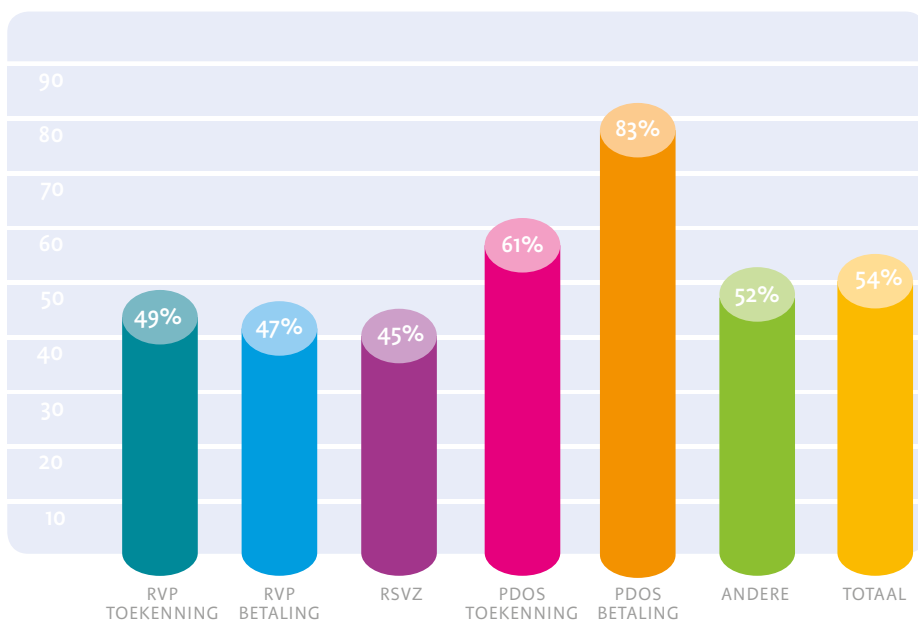
1. Laattijdige betalingen overheidspensioenen
2. Ramingen (behandelingstermijn, totaalbeeld,...)
3. Vervroegd pensioen in het kader van de recente pensioenhervormingen

► De betrokken pensioendiensten

Nominale cijfers³



► Gegrondheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst

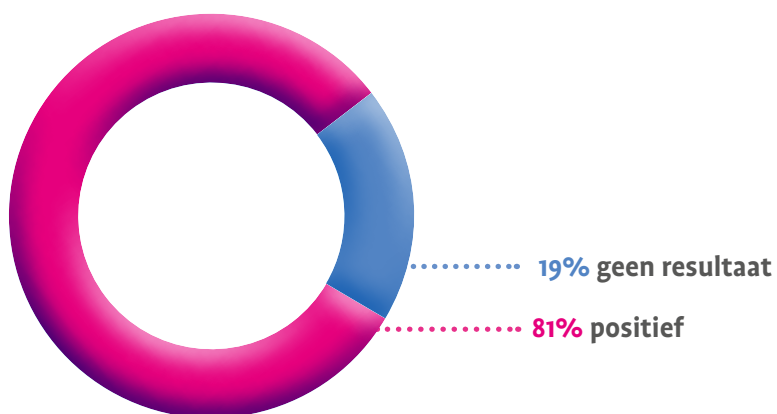


³ Deze cijfers moeten gerelativeerd worden in functie van het volume van pensioendossiers dat jaarlijks verwerkt wordt door de pensioendiensten (aantal nieuwe pensioendossiers en aantal betalingen) De RVP: nieuwe dossiers 352.233, betalingen (werknemers en zelfstandigen op 1/10/2014): 2.023.654, het RSVZ: nieuwe dossiers 49.025, de PDOS toekenning: nieuwe dossiers 33.435, de PDOS: betalingen 510.056, de DOSZ: nieuwe dossiers 1898
Andere : DOSZ, NMBS en Ethias

► Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen⁴
 Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst

RVP - toekenning	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Passieve informatieverstrekking
RVP - betaling	Zorgvuldigheid Redelijke termijn Actieve informatieverstrekking
RSVZ	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Actieve en passieve informatieverstrekking
PDOS - toekenning	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Passieve informatieverstrekking
PDOS -betalingen	Zorgvuldigheid Redelijke termijn Passieve informatieverstrekking
ANDERE⁵	Actieve informatieverstrekking Redelijke termijn Zorgvuldigheid





► Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten



4. Zie hiervoor de bijlage op www.ombudsmanpensioenen.be – De evaluatiecriteria van de Ombudsdienst Pensioenen

5. DOSZ, NMBS en Ethias

► 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	43%	België	75 %	Schriftelijk ⁷ :	96 %
Frans	38 %	Mannen	57 %	Buitenland	25 %	Mondeling ⁸ :	4 %
Duits	1 %						
Andere talen ⁶	5 %						

De klachtenbehandeling

► De behandelingsduur

 ONTVANKELIJKE KLACHTEN	 ONBEVOEGDE EN ONONTVANKELIJKE KLACHTEN
62 dagen	8 dagen

► Verzoeken in behandeling op 31 december 2014

 AANTAL MAANDEN IN BEHANDELING	VERZOEK INGEDIEND IN	AANTAL
Minder dan 1 maand	december	44
1 maand en minder dan 2	november	34
2 maanden en minder dan 3	oktober	22
3 maanden en minder dan 4	september	12
4 maanden en minder dan 5	augustus	11
5 maanden en minder dan 6	juli	8
6 maanden en minder dan 7	juni	5
7 maanden en minder dan 8	mei	5
8 maanden en minder dan 9	april	3
9 maanden en minder dan 10	maart	5
10 maanden en minder dan 11	februari	1
11 maanden en minder dan 12	januari	5
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2014	7
TOTAAL		162⁹

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

7 Per post, per mail, via het webformulier

8 Op het kantoor van de Ombudsdienst of op een zitdag

9 Op 1 maart 2015 zijn er van deze 162 openstaande dossiers nog slechts 105 onafgewerkt.