

Klachten van algemene strekking en vragen om informatie

Er zijn altijd verzoeken waarvoor wij ons onbevoegd moeten verklaren. Deze verwijzen of zenden wij waar mogelijk door naar de meest aangewezen instelling of dienst. Er zijn ook verzoeken waarvoor wij niet bevoegd zijn en die wij niet kunnen doorverwijzen of doorzenden.

Er bestaan verschillende categorieën van klachten waarvoor wij niet bevoegd zijn:

- de klachten van algemene strekking die handelen over het pensioenbeleid zelf en de politieke keuzes die daarbij gemaakt zijn;
- de vragen om informatie;
- de klachten over buitenlandse pensioeninstellingen;
- de klachten waarvoor wij niet kunnen doorverwijzen of doorzenden.

Klachten van algemene strekking

Deze klachten handelen niet over de werking of de beslissingen van de pensioendiensten.

De verzoekers zijn het oneens met de bestaande pensioenregeling. Zij richten zich tot ons in de hoop dat wij zouden tussenkomen om de wetgeving te laten wijzigen.

Dikwijls is het louter ongenoegen over het pensioenbedrag het onderliggend motief. Soms wordt de wetgeving als onrechtvaardig of discriminerend aanvoeld.

Behandeling door het College

Alleen een wijziging in de wetgeving of de reglementering kan aan deze klachten tegemoet komen. Dit impliceert de politieke wil van de wetgever of de regering.

In de mate dat dergelijke klachten louter te maken hebben met de ratio legis van de bestaande wetgeving en reglementering nemen wij ze niet in behandeling. Tussenkomen in het pensioenbeleid overschrijdt

onze bevoegdheid en brengt ontegensprekelijk onze onafhankelijkheid en onpartijdigheid in het gedrang.

Wij wijzen de klagers hierop en verwijzen hen in het kader van onze bemiddelingstaak en verzoenende opdracht tussen de burgers en de overheid door naar de Minister van Pensioenen en eventueel naar de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Wanneer wij verwijzen naar de Kamer delen wij de klager mee welke de geijkte procedures zijn om een verzoekschrift in te dienen.

Niettemin is het mogelijk dat wij naar aanleiding van deze klachten een anomalie of een discriminatie in de pensioenwetgeving vaststellen. In dat geval brengen wij de Minister van Pensioenen ervan op de hoogte en maken er ook melding van in het Jaarverslag.

Een voorbeeld

Cumulatie van een rustpensioen met een vervangingsinkomen afgeschaft vanaf september 2013

Dossiers 25172- 25326- 25348- 25260 en andere

Begin 2014 ontving het College een aantal verzoeken van personen die in vele gevallen ongeveer de helft van hun maandinkomen verloren. Wat was er aan de hand.

Tot eind 2012 werd de cumulatie van een rustpensioen in de openbare sector met een vervangingsinkomen geregeld door de wet van 5 april 1994 houdende regeling van de cumulatie van pensioenen van de openbare sector met inkomsten voortvloeiend uit de uitoefening van een beroepsactiviteit of met een vervangingsinkomen.

Artikel 13 van deze wet bepaalde dat het rustpensioen geschorst werd gedurende de kalendermaanden tijdens welke de persoon die dit pensioen geniet, effectief een uitkering genoot wegens loopbaanonderbreking of wegens vermindering van de arbeidsprestaties of wegens tijdskrediet (met uitsluiting van de uitkering toegekend in geval van loopbaanonderbreking of vermindering van de arbeidsprestaties teneinde palliatieve zorgen te verstrekken, voor ouderschaps-

verlof of voor het bijstaan van of voor het verstrekken van verzorging aan een lid van zijn gezin of aan een familielid tot in de tweede graad, dat lijdt aan een ernstige ziekte) of een aanvullende vergoeding genoot toegekend in het kader van een conventioneel brugpensioen.

Dit betekent dat tot eind 2012 een rustpensioen in de openbare sector kon gecumuleerd worden met een invaliditeitsuitkering of met een werkloosheidsvergoeding. De wetgeving betreffende deze vervangingsinkomens voorziet echter vaak wel in een verbod of beperking op de cumulatie met een rustpensioen.

Inzake de uitkeringen wegens ziekte of invaliditeit voorziet artikel 235, § 1¹ van het koninklijk besluit van 3 juli 1996 een beperking wanneer een dergelijke uitkering samen wordt genoten met een rustpensioen. De toepassing van dit artikel maakt dat sommigen, gelet op de toegekende bedragen inzake pensioen en invaliditeitsuitkering, deze uitkering samen kunnen genieten met het rustpensioen. In andere gevallen is het mogelijk dat de toepassing van dit artikel het genot van een rustpensioen en de uitkering niet toelaat.

Tot voor de wetwijziging door de programmawet van 28 juni 2013 was er dus inzake het rustpensioen in de openbare sector geen enkele beperking op de cumulatie van een rustpensioen met een invaliditeitsuitkering. De (eventuele) beperking werd toegepast op de invaliditeitsuitkering.

Deze regeling kon ook tot gevolg hebben dat een persoon die in de openbare sector gepensioneerd werd en slechts een klein pensioen had en nadien een beroepsactiviteit uitoefende en ziek werd, het rustpensioen in de openbare sector kon cumuleren met een vervangingsinkomen (tot zijn 65ste).

De cumulatie van pensioenen met inkomsten uit een beroepsactiviteit of met vervangingsinkomsten wordt in de verschillende stelsels door verschillende wettelijke bepalingen geregeld. Deze bepalingen waren niet altijd op elkaar afgestemd. Zo kon het rust-

pensioen als werknemer of zelfstandige nooit gecumuleerd worden met een invaliditeitsuitkering of met een werkloosheidsvergoeding.

Elk jaar opnieuw ontving de Ombudsdienst Pensioenen klachten die verband houden met deze cumulatieregels. Vooral gepensioneerden die in verschillende stelsels een pensioen genieten, dienden met verschillende spelregels rekening te houden.

Reeds jaren ijverden wij dan ook om de regels inzake cumulatie tussen de verschillende stelsels te harmoniseren. Inzake de cumulatie van een rustpensioen met een werkloosheidsvergoeding of met een invaliditeitsuitkering, net als in de meeste gevallen, hebben wij ons niet uitgesproken over de richting die deze harmonisering moest uitgaan.

Artikel 91 van de programmawet van 28 juni 2013 bepaalt dat vanaf 1 september 2013 de cumulatie van een pensioen in de overheidssector met een vervangingsinkomen niet langer is toegelaten, dus ook niet met een werkloosheidsvergoeding of met een invaliditeitsuitkering. Door deze nieuwe bepaling wordt de regeling in de openbare sector gelijkgesteld met deze in het stelsels der werknemers en zelfstandigen.

Terwijl de programmawet uitwerking had vanaf 1 januari 2013 werd er specifiek voor deze bepaling voorzien dat deze maatregel slechts uitwerking had vanaf 1 september 2013. Hierdoor werd voorkomen dat er bedragen ten onrechte zouden betaald zijn aan betrokkenen die het rustpensioen cumuleerden met een vervangingsinkomen en werd de tijd gegeven om de dossiers te herzien en de betrokken gepensioneerden in te lichten over de verplichting tot het maken van een keuze die hen door de nieuwe wet wordt opgelegd.

De PDOS heeft eind 2013 de gepensioneerden die hun rustpensioen cumuleerden met een dergelijke uitkering en die deze cumulatie aan de PDOS hadden gemeld schriftelijk verzocht om een keuze te maken tussen het verder genieten van het rustpensioen of het verzaken aan het rustpensioen en het verder genieten van hun vervangingsinkomen. De PDOS vermeldde in deze brief een antwoordtermijn van 45 dagen zoals voorzien in artikel 94 van de programmawet. Indien betrokkene binnen deze termijn geen antwoord verstrekt, wordt het pensioen preventief geschorst tot betrokkene de nodige inlichtingen aan de PDOS bezorgt.

¹ Art. 235 § 1: Onverminderd de bepalingen van de wetgeving inzake rust- en overlevingspensioenen, kan de gerechtigde, die uit welke hoofde ook aanspraken kan doen gelden op een ouderdoms-, een rust-, een anciënniteitspensioen of op eender welk als dergelijk pensioen geldend voordeel, toegekend hetzij door een Belgische of een buitenlandse instelling van sociale zekerheid, hetzij door een openbaar bestuur, een openbare instelling of een instelling van openbaar nut, respectievelijk aanspraak maken, naargelang hij personen ten laste heeft of niet, op een bedrag gelijk aan het verschil tussen 150 of 125 pct. van de uitkering wegens arbeidsongeschiktheid, vastgesteld voor de gerechtigde met personen ten laste, en het bedrag van het pensioen of van het als dusdanig geldend voordeel in werkdagen gewaardeerd zonder het dagbedrag van de uitkering te mogen overschrijden dat hem zou toegekend worden indien er geen cumulatie was.

De betrokken gepensioneerden zijn meestal zij die naast hun deeltijdse benoeming ook nog deeltijds als contractueel werkten. Zij werden wegens lichamelijke ongeschiktheid gepensioneerd, vaak op jonge leeftijd. Zij cumuleerden dit pensioen met een vervangingsinkomen. Dit vervangingsinkomen wordt hen toegerekend in toepassing van de wetgeving inzake sociale zekerheid omdat zij hun deeltijdse contractuele betrekking evenmin wegens medische redenen konden verder uitoefenen. De betrokkenen ervoeren dit als een vervanging van hun deeltijdse wedde als ambtenaar en hun deeltijds loon als werknemer door een deeltijds rustpensioen en een deeltijds vervangingsinkomen.

Door het verbod van de cumulatie van het rustpensioen met het vervangingsinkomen voelen zij zich sterk benadeeld en onrechtmatig behandeld. Zij komen vaak in een precaire financiële toestand terecht. Zij rekenden er immers op het vervangingsinkomen (rustpensioen en invaliditeitsuitkering) te kunnen ontvangen tot hun 65ste (pensioenleeftijd in de regeling voor werknemers).

De wet is duidelijk en laat volgens ons geen mogelijkheid tot interpretatie. Er geldt sedert het in voege treden van artikel 91 van de programmawet van 28 juni 2013 een absoluut verbod op de cumulatie van een rustpensioen en een vervangingsinkomen, zoals ook uit de parlementaire stukken blijkt (Kamer van Volksvertegenwoordigers, DOC 53 2853/003, pag.28). De wetgever heeft hierop geen enkele uitzondering voorzien.

Vanaf september 2014 heeft de PDOS, op basis van inlichtingen die hij bekomen had via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid, ook de gepensioneerden die de cumulatie van hun rustpensioen met een vervangingsinkomen niet meteen aan de PDOS hadden gemeld, voor de keuze gezet. De PDOS besliste ook om het verbod op cumulatie voor deze groep van gepensioneerden te laten terugwerken tot 1 januari 2014.

De Ombudsdienst Pensioenen is niet bevoegd om de verzoeken te behandelen die handelen over de wet op zich. Enkel een wetswijziging kan een oplossing bieden.

Evenwel zijn vele gepensioneerden verbolgen over het feit dat de PDOS een jaar na het in voege treden van de nieuwe bepalingen hen pas contacteerde en de nieuwe bepalingen toepast met terugwerking tot 1 januari 2014. Hierdoor hebben zij in elk geval een

schuld ofwel ten opzichte van de PDOS (wanneer zij kiezen voor het vervangingsinkomen) of ten opzichte van de mutualiteit of werkloosheidskas (wanneer zij kiezen voor hun pensioen).

De Ombudsdienst Pensioenen stelde de vraag aan de PDOS hoe hij een terugvordering van de reeds gestorte bedragen sedert 1 januari 2014 kon verantwoorden. Overigens kon de Ombudsdienst Pensioenen niet instemmen met het feit dat voor de gepensioneerden die de wettelijke bepalingen hadden nageleefd en de cumulatie met het vervangingsinkomen aan de PDOS hadden gemeld zwaarder werden gestraft (reeds vanaf eind 2013) dan deze die zich niet hadden gehouden aan de wettelijke meldingsplicht (vanaf januari 2014).

De PDOS reageerde niet op het verzoek van het College.

Evenwel reeds in december 2014 werd het enigszins duidelijk dat er een eventuele oplossing zou geboden worden door een wetswijziging. Hoewel de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is om tussen te komen op politiek vlak hadden wij aan de Minister van Pensioenen gesignaleerd dat wij verschillende klachten hadden ontvangen van gepensioneerden die hun rustpensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid niet langer konden cumuleren met een vervangingsinkomen. Wij vroegen ook aandacht voor de impact, en niet het minste de financiële impact, op de betrokken personen.ds;

De Minister van Pensioenen heeft in de Commissie Sociale Zekerheid van de Kamer van 28 januari 2015 in antwoord op mondelinge vragen van verschillende parlementsleden² met betrekking tot de cumulatie van een rustpensioen met een vervangingsinkomen geantwoord dat hij met prioriteit maatregelen genomen had om een halt aan de situatie toe te roepen, omdat er door de toepassing van de maatregel een sociaal probleem ontstaat. Hij gaf aan de PDOS de opdracht opdat de uitbetaling van de pensioenen wegens lichamelijke ongeschiktheid in de toekomst niet meer kan worden geschorst in het geval van een cumulatie met een vervangingsinkomen en de terugbetaling van de reeds betaalde pensioenuitkeringen niet meer wordt gevorderd.

² Mondelinge vraag van de heer Hans Bonte, de heer Peter De Roover en de heer Wouter De Vriendt over "de cumulatie van een rustpensioen in de overheidssector met vervangingsinkomens"; Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2^{de} zitting van de 54^{ste} zittingsperiode, Integraal verslag van de Commissie voor de Sociale Zaken van 28 januari 2015

Hij vroeg ook aan de PDOS om dringend een ontwerp-tekst op te stellen ter beëindiging van het verbod op cumulatie met inwerkingtreding vanaf 1 januari 2013. De aanneming van de tekst zal tot gevolg hebben dat de cumulatie van een pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid met een vervangingsinkomen weer wordt toegelaten. Ook zal het toelaten dat de pensioenbedragen die in 2014 werden opgeschort, zonder verdere betwistingen zullen worden teruggestort.

Wij kunnen nog melden dat een gelijkaardig probleem zich stelt, en dit is niet nieuw, wanneer personen lange tijd gewerkt hebben als werknemer of zelfstandige en nadien ambtenaar worden. Wanneer zij na een paar jaren als ambtenaar wegens medische redenen hun functies moeten stopzetten krijgen zij slechts een beperkt inkomen dat tot hun 65ste uitsluitend berekend wordt op hun prestaties als ambtenaar. Vanaf hun 65ste krijgen zij dan ook een rustpensioen berekend op hun prestaties als werknemer of zelfstandige. Het College vestigt de aandacht erop dat het minimumpensioen dat voorzien wordt in de openbare sector voor deze personen haast nooit een oplossing biedt, zeker niet wanneer zij gehuwd zijn. De inkomsten van hun echtgenoot worden immers in mindering gebracht. Het minimum wordt bovendien verminderd bij het uitoefenen van deeltijdse prestaties voor zover er geen 20 jaar diensten in de openbare sector bewezen worden. Voor een uitgebreidere studie over het minimumpensioen verwijzen wij naar ons Jaarverslag 2009, p. 110.

De informatiebehoeften

Negen op tien telefonische oproepen zijn vragen om inlichtingen over de wettelijke pensioenen of regelingen waarvan de mensen denken dat ze met de pensioenen te maken hebben. Hetzelfde geldt voor een achtste van de dossiers.

Het merendeel van de vragen om informatie handelt over de pensioenwetgeving en de toepassing ervan, de toekenningsvoorwaarden en de berekening van het pensioenbedrag, de betaling van het pensioen en de uitsplitsing ervan, de verrichte inhoudingen, de pensioenramingen en over de soms elkaar tegensprekende inlichtingen die verschillende bronnen verstrekken.

Behandeling voor het College

Wij zijn niet bevoegd om informatie of juridische raad te geven. In het kader van onze algemene ver-

wijzingsopdracht zenden wij deze vragen door naar de meest aangewezen dienst(en).

Mensen die telefonisch inlichtingen vragen, helpen wij met het telefoonnummer, het adres en steeds meer het e-mailadres en de website van de diensten die best geplaatst zijn om de gezochte inlichtingen te geven.

Soms helpen wij de vraag herformuleren om de kans op een zo volledig en precies mogelijk antwoord te vergroten.

Het gebeurt ook, doorgaans bij hoogbejaarde of zieke gepensioneerden, dat de telefonische doorverwijzing problematisch is. In dat geval vragen wij hen naar een vertrouwenspersoon die de gewenste informatie kan inwinnen en contacteren deze dan ook. Zorg voor onmiddellijke dienstverlening in alle omstandigheden en met de best mogelijke begeleiding van de betrokkene is immers een element van de meerwaarde van de ombudswerking.

De schriftelijke vragen om informatie over de pensioenen sturen wij door naar de bevoegde pensioendienst. De doorzending gebeurt niet zonder de toestemming van betrokkene indien ook maar de geringste kans op schending van de privacy bestaat. De vragen over andere materies verwijzen wij door naar de bevoegde administraties.

De pensioendiensten waarmee wij een Protocolakkoord hebben afgesloten, hebben zich geëngageerd om de behandeling van de door ons doorgestuurde vragen om informatie te verzekeren.

Het Handvest van de sociaal verzekerde bepaalt overigens dat iedere sociaal verzekerde die er schriftelijk om verzoekt, binnen de 45 dagen nauwkeurig en volledig ingelicht moet worden ten einde hem toe te laten al zijn rechten uit te oefenen en verplichtingen te vervullen.

Daarenboven moeten de instellingen van sociale zekerheid betreffende de materies die hen aanbelangen, aan iedere sociaal verzekerde die erom verzoekt, raad geven in verband met die uitoefening van zijn rechten en het naleven van zijn verplichtingen.

De meeste pensioendiensten hebben een klantencharter opgesteld waarin zij erkennen dat informatie een basisrecht is. Zij verbinden zich ertoe, bijvoorbeeld de RVP met concrete termijnen, om zo spoedig

mogelijk te antwoorden op alle vragen om inlichtingen van de gepensioneerden. Hiermee doet de RVP beter dan wat wettelijk verplicht is in het Handvest van de sociaal verzekerde.

De doorzending van de schriftelijke vragen, waar mogelijk, in de plaats van een loutere doorverwijzing is een bewuste keuze. Ook in het geval van onbevoegdheid van de Ombudsdienst wordt de verzoeker efficiënt geholpen.

Onze ervaring gedurende de voorbije jaren leert ons dat deze methode doeltreffend is. Slechts een verwaarloosbaar aantal (toekomstig) gepensioneerden contacteert ons opnieuw nadat wij ze telefonisch hebben doorverwezen of kun schriftelijke vraag om informatie hebben doorgezonden.

Andere verzoeken waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is

Deze verzoeken kunnen niet ondergebracht worden bij de klachten met een algemene strekking, noch bij de vragen om informatie.

De gepensioneerde heeft een reëel probleem en weet niet bij wie hij hiermee moet aankloppen.

..Behandeling door het College

De Ombudsmannen gaan op zoek naar zo veel mogelijk informatie rond het gestelde probleem. Zij maken hiertoe gebruik van hun netwerkcontacten in de Belgische overheidsinstellingen en de internationale organisaties. Op die manier kunnen zij een luisterend oor bieden, basisinformatie verstrekken en meestal nuttige adressen doorgeven.