

College van de Ombudsmannen
voor Pensioenen



Jaarverslag **2016**

Verantwoordelijke uitgever:
Tony Van Der Steen en Jean Marie Hannedouche
College van de ombudsmannen voor de Pensioenen
WTC III Simon Bolivarlaan 30 bus 5 1000 Brussel
klacht@ombudsmanpensioenen.be
www.ombudsmanpensioenen.be

BD 51.548

Vermenigvuldiging van dit verslag of delen ervan is toegestaan mits bronvermelding.

Vormgeving: Toon Van Wambeke
Drukwerk: Artoos

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,
Aan de heer Minister van Pensioenen,
Aan de heer Minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw en Maatschappelijke Integratie,
Aan de heer Voorzitter van de Federale Adviesraad voor Ouderen,*

Het Jaarverslag 2016 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2016.

Het bevat, net als elk jaar, een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en de analyse van de meest opmerkelijke dossiers. Tevens vindt u er ook de aanbevelingen en de suggesties die wij formuleren als gevolg van de klachtenbehandeling.

Deel I van dit Jaarverslag bevat bovendien de volledige tekst van onze uiteenzetting die wij brachten tijdens het in november gehouden congres van het International Ombudsman Institute. Dit congres had als thema: "Evolution of Ombudsmanship".

Onze interventie met als titel "A new post-digital society, a new Belgian Pensions Ombudsman" bracht als voornaamste boodschap een analyse van hoe de doeltreffendheid van de Ombudsdienst Pensioenen nog verhoogde door de rechtstreekse toegang tot de bestanden en programma's van de pensioendiensten.

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

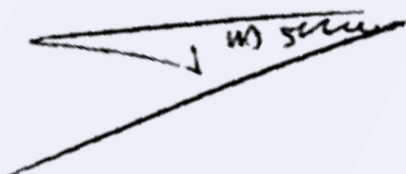
In meer dan 9 op 10 van de gegronde klachten is het resultaat van onze interventie positief. Dit vertaalt zich regelmatig in een hogere uitkering (pensioen of Inkomensgarantie voor Ouderen).

Wij hopen dat de Commissie voor de Sociale Zaken ons dit jaar opnieuw, net zoals de vorige jaren, zal uitnodigen om te overleggen over onze bevindingen in het belang van de gepensioneerde burger.

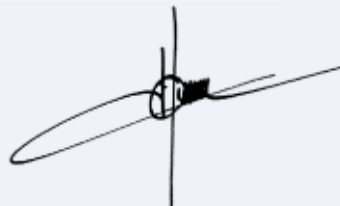
De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Het is dan ook integraal gepubliceerd op de website van de Ombudsdienst, www.ombudsmanpensioenen.be onder de rubriek publicaties. De geïnteresseerden die erom vragen kunnen het verslag gratis in papieren vorm bekomen bij de Ombudsdienst.

Het College van de Oudsmannen voor de Pensioenen,

Tony Van Der Steen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tony Van Der Steen', written on a light blue background.

Jean Marie Hanneke

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Marie Hanneke', written on a white background.

Voorwoord

Het Jaarverslag 2016 behandelt de periode van 1 januari tot 31 december 2016.

Dit verslag bevat vier delen.

Het eerste deel omvat, naast onze uiteenzetting tijdens het congres van de IIO, de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst.

In het tweede deel komen eerst de statistische gegevens aan bod. Daarna bespreken we de meest opmerkelijke klachten per pensioenadministratie. Hieruit blijkt de curatieve rol van de functie van ombudsman, namelijk het herstellen van fouten en onbehoorlijk bestuur van de pensioendiensten.

In dit kader willen wij de lezer er op wijzen dat in de loop van de voorbije jaren er talrijke interessante dossiers besproken zijn in onze jaarverslagen. De thematische lijsten ervan, per pensioendienst geklasseerd, zijn gepubliceerd op onze website www.ombudsmanpensioenen.be onder de naam “interessante dossiers” in de rubriek “publicaties”.

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 de uitleg waarom wij dit doen. Hiermee vervullen wij enerzijds de educatieve rol van de ombudsfunctie door de gepensioneerden de weg te wijzen naar de juiste diensten die hen kunnen helpen. Door zo te handelen bevestigen wij anderzijds de informatieplicht van de pensioendiensten en tonen wij dat wij vertrouwen hebben in een behoorlijke opvolging.

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

In het vierde deel tot slot vindt u de adressen van onze belangrijkste stakeholders waaronder de pensioendiensten.

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

Ten slotte vestigen 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.

In dit Jaarverslag wordt er soms nog verwezen naar de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) of de Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS). Op 1 april 2016 vond de fusie van de RVP en PDOS tot de Federale Pensioendienst (FPD) plaats.

Vanaf 1 januari 2017 zullen wij systematisch gebruik maken van de termen FPD sector werknemers en FPD sector ambtenaren.



Jean Marie Hanneke en Tony Van Der Steen



DEEL 1

De Ombudsdienst Pensioenen

De werking en de middelen
van de Ombudsdienst Pensioenen

“A new post-digital society, A new belgian pensions Ombudsman !?”

In november 2016 organiseerde het International Ombudsman Institute, waarvan het College lid is, het congres met als thema “*Evolution of Ombudsmanship*”.

Het organiserend comité weerhield onze kandidatuur voor het brengen van een voordracht. U vindt hieronder de volledige tekst van deze uiteenzetting. Deze tekst is beschikbaar in het Engels op onze website, net als onze Prezi presentatie.

Met deze uiteenzetting belichtten wij hoe de doeltreffendheid van de Ombudsdienst Pensioenen nog verhoogde door de rechtstreekse toegang tot de bestanden en de programma’s van de pensioendiensten.

Inleiding

Volgens wiskundige en wetenschapshistoricus Michel Serres, lid van de Académie française, heeft de wereld tot op heden drie omwentelingen, wat overgangen naar een nieuw tijdperk zijn, gekend. Hij heeft deze omwentelingen en vooral de laatste beschreven in “Petite Poucette”, een essay dat in 2012 uitgegeven werd door Le Pommier.

De eerste omschakeling was het geschrift. Deze omwenteling had negatieve gevolgen voor de traditie van mondelinge overlevering en leidde tot de vermindering van het geheugen dat voor die mondelinge overlevering vereist is. Maar evengoed had deze omwenteling tot gevolg dat andere nieuwigheden zoals de wetenschap en de filosofie werden aangewakkerd.

De tweede omschakeling vond plaats bij de uitvinding van de boekdrukkunst, ongeveer vijfhonderd jaar geleden. Monniken-kopiisten en hun wondermooie miniaturen verdwenen. Bibliotheken daarentegen kwamen tot volle bloei: het waren de plaatsen waar de hele kennis van de stand van onze beschaving op één welbepaalde plaats verzameld kon worden in boeken. Dankzij de drukkunst en de massareproductie kreeg iedereen toegang tot een totaal identieke inhoud. Dit droeg bij tot vooruitgang op verschillende vlakken, denk maar aan de vlucht van de democratie.

Volgens de auteur vond een derde omwenteling plaats in het begin van de jaren 1990: de komst van het digitale tijdperk. Het papier verdween meer en meer en maakte meer en meer plaats voor het digitale. Denk maar aan de papieren krant die meer en

meer plaats moet ruimen voor de digitale versie die consulteerbaar is op een tablet.

Maar ook op andere vlakken heeft deze omschakeling zijn gevolgen.

Zo ook voor de pensioendiensten in België. Zij schakelden over van een papieren pensioendossier naar een e-pensioendossier met daaraan gekoppeld een proactieve webapplicatie genaamd “Mypension” waarmee de burger zijn digitale pensioendossier kan raadplegen.

Ook voor de Belgische Ombudsdienst Pensioenen veranderd hierdoor zijn werkwijze.

Laten wij ons maar eerst eens aan jullie voorstellen. De Belgische Ombudsdienst Pensioenen is een Belgische federale ombudsdienst die gecreëerd is bij wet. Wij zijn een institutionele sectoriële ombudsdienst die bestaat uit twee Ombudsmannen, een Franstalige en een Nederlandstalige (gezien dit de twee belangrijkste taalgroepen in België zijn) die in college werken en een team van gemotiveerde medewerkers. Wij zijn bevoegd voor het behandelen van klachten over de Belgische wettelijke pensioenen maar zijn ook bevoegd voor de werking van de Belgische pensioendiensten, bestaande uit 4 overheidsdiensten en één private dienst.

Als we spreken over klachten over wettelijke pensioenen kan dit gaan van de berekeningswijze van het pensioen, over het ramen van het toekomstig pensioenbedrag voor een nog werkende tot de interpretatie van de pensioenwetgeving. De werking van de

pensioendiensten behelst aspecten gaande van het onthaal van de gepensioneerden, de behandelingstermijn van een dossier tot de wijze waarop brieven en e-mails van gepensioneerden beantwoord worden. Op basis van deze klachten kunnen we aan de wetgever aanbevelingen doen wanneer we vaststellen dat de pensioenwetgeving discriminaties of disfuncties bevat.

Terugkerend naar de omwenteling naar het digitale tijdperk. Deze omwenteling brengt een aantal wijzigingen die wij rondom ons vaststellen, met zich mee. Zo stellen we het volgende vast:

- Op administratief vlak neemt de transparantie toe. Rond dit thema heeft zich trouwens op mondiaal vlak een initiatief, OGP – Open Government Partnership genaamd, ontwikkeld. Dit initiatief heeft tot doel het bevorderen van een open overheid gepaard gaand met een hogere burgerparticipatie. Hiermee gepaard gaand verhoogt de accountability, wat wil zeggen het idee van verantwoordelijkheid en van responsabilisering.
- Wat de burger betreft zien we dat:
 - hij reactiever geworden is: hij stuurt een mail of sms en verwacht per kerende snel een precies en volledig antwoord. Het is geen ongeduld maar een behoefte aan onmiddellijkheid die als legitiem ervaren wordt.
 - hij meer toegang tot informatie heeft: zo biedt het internet toegang tot een bijna onbeperkt hoeveelheid informatie: podcasts, fora, youtube, wikipedia,...
 - hij wil erkend worden als een uniek individu. De burger wil dat zijn individuele dossier behandeld wordt met oog voor alle specifieke aspecten ervan.
 - hij permanente toegang wenst: de burger die zich meer en meer verplaatst in de wereld wil een 24/7 toegang tot zijn dossier.
- Wat de pensioenadministraties betreft zien we dat naast het feit dat ze zijn overgeschakeld van een papieren dossier naar een e-dossier, tevens dat hun websites proactiever geworden zijn: via de webapplicatie “Mypension”, die gekoppeld is aan het e-pensioendossier kan de burger nu zijn pensioendossier opvolgen, vragen stellen en in de nabije toekomst pensioenramingen maken en de gevolgen van zijn loopbaankeuzes op zijn pensioen simuleren. Ook wordt meer informatie verstrekt en dit eveneens via nieuwe media zoals

Twitter, facebook, Youtube, LinkedIn, Flickr. Ook het only-oncebeginsel heeft zijn intrede gedaan. Volgens dit principe mag een inlichting die beschikbaar is bij één van de overheidsinstellingen niet meer opgevraagd worden bij de burger.

- Wat de werking van de Ombudsdienst Pensioenen betreft zien we dat wat de wijze betreft waarop de klachten worden ingediend dat het aantal klachten dat via de nieuwe media wordt ingediend zoals via klachtenformulieren op internet en per e-mail toeneemt. Op inhoudelijk vlak merken we dat we meer en meer precies geformuleerde en sterk beargumenteerde klachten ontvangen. De burger heeft nu immers de mogelijkheid vermits hij toegang heeft tot meer informatie dan ooit tevoren via bv internetfora, wikipedia, podcasts, radio, tv, youtube,... om voorafgaandelijk heel wat informatie rond zijn probleem op te zoeken.

Wij willen de juiste koers varen. Daarom hebben wij, onder andere rekening houdend met al de wijzigingen die wij rondom ons in de digitale samenleving vaststellen (en nog zullen vaststellen) en met als doel het verder uitoefenen van onze opdracht, dit is klachten behandelen, rapporteren en verzoenen van burger en administratie, ons de vraag gesteld wat wij als Ombudsdienst Pensioenen in de toekomst moeten doen om tegemoet te komen aan de noden van onze klagers. Hiervoor hebben wij een visie voor onze dienst opgesteld. Twee belangrijke strategische doelstellingen uit deze visie zijn het verhogen van het professionalisme en het partnership met de pensioendiensten versterken.

Om ons professionalisme te versterken hebben wij rekening houdend met de digitale evolutie in de samenleving aan de bevoegde afdelingen van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer de toestemming gevraagd, en bekomen, om toegang te krijgen tot het databestand met daarin al de sociaal verzekerden in België en om toegang te krijgen tot de softwareprogramma's van de pensioendiensten (pensioenberekeningsprogramma's, e-pensioendossier).

Verder hebben we de pensioendiensten weten te overtuigen van de potentiële voordelen die verbonden zijn aan deze toegang. Hierdoor zijn de samenwerkingsovereenkomsten die wij met de Belgische pensioendiensten hebben over de uitwisseling van gegevens betreffende de klachten aangepast.

Merk ook op dat we hierbij ook de nodige aandacht besteden aan de digitale kloof die er ontstaat. Zo zien we er streng op toe dat een gepensioneerde die dit wenst ook alle informatie op niet digitale wijze kan bekomen, dit zowel per telefoon als in een persoonlijk gesprek.

De voordelen die de toegang tot het databestand met daarin al de sociaal verzekerden in België en de toegang tot de softwareprogramma's van de pensioendiensten betekenen volgens ons een 4 dubbele win: een win voor de gepensioneerde, een win voor de pensioenadministraties, een win voor de Ombudsdienst Pensioenen en een win voor de stakeholders.

Het spreekt voor zich dat de evoluties die waargenomen worden bij één van deze vier actoren ook gevolgen met zich meebrengen voor het werk en de werkmethodes van alle andere actoren... Er is een manifeste onderlinge afhankelijkheid. Deze vier actoren zijn immer steeds nauwer met elkaar "verbonden".

We illustreren de door ons ondervonden voordelen aan de hand van een concrete klacht. De Ombudsdienst Pensioenen ontving volgende klacht:

"Van: jef.peeters@skynet.be
Aan: klacht@ombudsmanpensioenen.be

Beste Ombudsman,

Ik ben Jef Peeters, woonachtig in Brussel. Mijn zelfstandigenpensioen is deze maand met 100 euro verminderd van 1200 naar 1100 euro per maand. Ik vind het een schande dat de pensioendienst plots zo mijn pensioen vermindert. Ik hoop dat u mij kan helpen om opnieuw 1200 euro per maand te bekomen.

Met vriendelijke groeten,
Jef Peeters"

Voordat we toegang hadden tot het databestand met daarin al de sociaal verzekerden in België moesten wij bij een dergelijke klacht aan betrokkene vragen om ons zijn pensioenidentificatienummer of tenminste zijn volledig adres mee te delen. Het duurde dan ook vaak enkele dagen voordat de juiste identiteit van betrokkene kon vastgesteld worden.

Nu kunnen wij op basis van de naam, samen met de pensioengegevens zoals beschreven in de klacht en

het e-mailadres in het databestand met daarin al de sociaal verzekerden van België gaan opzoeken wat de juiste identiteit van de klager is. Dus minder formaliteiten voor de klager en hierdoor een lagere toegangsdrempel voor de klager. Dit in combinatie met een tijdswinst in de behandeling van de klacht.

Vervolgens kijken wij de ontvankelijkheid van de klacht na: wij gaan hierbij na of de klager reeds voorafgaandelijk bij de pensioendienst zijn probleem heeft aangekaart. Zo niet, geven wij eerst aan de pensioendienst de kans om de klacht van betrokkene op te lossen. In dergelijke gevallen sturen wij de klacht door naar de klachtendienst van de betrokken pensioendienst. Vermits betrokkene in zijn klacht niet vermeldde of hij al dan niet bij de pensioendienst zijn probleem op tafel had gelegd dienden wij dit vroeger ook bij hem na te vragen.

Door de toegang tot de softwareprogramma's van de pensioendiensten kunnen wij onmiddellijk, dezelfde dag nog, nagaan of er een voorafgaandelijk contact is geweest vermits alle telefonische oproepen en al het schriftelijk (brieven) en digitaal verkeer (e-mails) tussen de gepensioneerden en de pensioendiensten in het elektronisch pensioendossier worden vermeld. Ook hier weer minder administratieve rompslomp voor de klager en een tijdswinst in de behandeling van de klacht.

Daarenboven laat de toegang tot het volledige e-dossier toe beter de situatie zoals door de klager beschreven in de klacht te begrijpen en deze indien nodig te herformuleren. Dit biedt ons de mogelijkheid om ons beter in te leven in de leefwereld van de gepensioneerde. Wij komen beter tegemoet aan de erkenning van de eigenheid van de gepensioneerde.

Wanneer blijkt dat betrokkene reeds een voorafgaandelijk contact gehad heeft met de pensioendienst begint het eigenlijke onderzoek van de klacht.

Vóór de toegang tot de softwareprogramma's van de pensioendiensten, dienden wij bij de pensioendienst verschillende elementen uit het pensioendossier op te vragen (pensioenaanvraag, loopbaangegevens, pensioenbeslissing, betalingsgegevens van het pensioen). De ambtenaar van de pensioendienst diende hiervoor uit het e-dossier verschillende documenten te downloaden en nadien af te drukken om deze dan per post op te sturen aan de Ombudsdienst Pensioenen. Kortom, een administratieve rompslomp en een tijdrovend werk voor de pensioendiensten. Daaren-

boven lag de behandeling van de klacht stil zolang de Ombudsdienst de documenten niet per post ontvangen had. Dit deel van het onderzoek van de klacht nam vroeger dan ook al snel 15 dagen in beslag.

Nu kunnen wij onmiddellijk zelf de softwareprogramma's van de pensioendienst consulteren. Dit levert niet alleen tijdswinst op in het onderzoek en bespaart de pensioendiensten veel werklast, maar laat de Ombudsdienst Pensioenen ook toe een grondiger en bijgevolg kwaliteitsvoller onderzoek te voeren. Zo kan de Ombudsdienst Pensioenen nu ook alle elementen, zelfs de kleinste details uit het e-pensioendossier consulteren. De fluxen waarbij op elektronische wijze gegevens tussen de verschillende pensioendiensten worden uitgewisseld kunnen nu bijvoorbeeld ook gecontroleerd worden, wat in het verleden niet het geval was. De transparantie vergroot dus. De pensioendienst die onbewust een document uit het e-dossier vergeet over te maken behoort nu definitief tot het verleden. Kortom, ook de betrouwbaarheid van het gevoerde onderzoek door de Ombudsdienst vergroot.

Bij het onderzoek van het dossier van de heer Peeters stelden wij vast dat de klager naast zijn zelfstandigenpensioen voortaan ook een werknemerspensioen genoot en dat de toekenning van dit werknemerspensioen een invloed had op zijn zelfstandigenpensioen.

Vroeger betekende dit dat wij bij de Federale Pensioendienst (FPD) ook weer de verschillende elementen uit het pensioendossier dienden op te vragen (pensioenaanvraag, loopbaangegevens, pensioenbeslissing, betalingsgegevens van het pensioen). Ook hier weer betekende dit een verhoging van de werklast voor de pensioendienst en lag de behandeling van de klacht stil zolang de Ombudsdienst de documenten niet per post ontvangen had. Ook in deze fase van het klachtenonderzoek weer tijdswinst en minder werklast voor de pensioendienst.

Daarenboven wordt het transversale onderzoek van een dossier verbeterd door de allesomvattende kijk op het e-dossier. De "helikopterview" die de Ombudsdienst Pensioenen heeft over de drie grote pensioensectoren heen wordt versterkt en stelt de Ombudsdienst Pensioenen nog beter in staat om discriminatie evenals eventuele bugs of lacunes over de drie grote pensioenstelsels heen te identificeren. Dit is belangrijk daar het aantal gemengde loopbanen toeneemt en momenteel reeds goed is voor 60 % van de klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen.

Door de consultatie van de pensioenapplicaties zijn de vragen die de Ombudsdienst aan de pensioendienst(en) stelt, voortaan minder talrijk doch pertinenter. In dit concrete geval kon het bemiddelingsvoorstel zeer precies geformuleerd en onmiddellijk aan de juiste pensioendienst gericht worden.

Voortaan kan de klager in alle openheid betrokken worden bij het zoeken naar een mogelijke oplossing voor zijn probleem. Als ombudsman hebben wij immers in de pensioenapplicatie van de pensioendiensten ook toegang tot Mypension. De burgerparticipatie in de bemiddeling wordt zo vergroot.

Wanneer een structureel probleem wordt vastgesteld en de Ombudsdienst een aanbeveling om de wetgeving aan te passen zal doen, zal deze aanbeveling des te doelgerichter zijn doordat ze nog meer dan vroeger rekening houdt met de reële situatie.

Als we terug naar het tijdsverloop van het klachtenonderzoek kijken, stellen we vast dat door de toegang tot pensioenapplicaties de behandeling van een klacht vermindert van gemiddeld 3 maanden naar 1 maand. Zo komt de Ombudsdienst tegemoet aan de toegenomen reactiviteit van de burger.

Vroeger hield het onderzoek van een klacht hier op. Voortaan wordt het ook mogelijk om de opvolging van een klacht te onderzoeken. Wanneer de pensioendienst belooft een verbeterde pensioenbeslissing te treffen kunnen wij nagaan of deze beslissing ook effectief genomen wordt en het aangepaste pensioenbedrag correct uitbetaald wordt. Dit dwingt de pensioendienst er nog meer toe om haar verantwoordelijkheid te nemen. Dit verhoogt de accountability bij de pensioendiensten.

Het zal u al wel duidelijk geworden zijn dat het een win situatie is voor de pensioendiensten, de klager en de Ombudsdienst Pensioenen. Maar zijn er nog voordelen?

Inderdaad ook de stakeholders van de Ombudsdienst hebben hier voordeel bij.

Door de toegenomen kwaliteit en snelheid van de klachtenbehandeling haalt ook de politieke wereld hier indirect voordeel uit. Enerzijds geven zij nu meer klachten door aan de Ombudsman. Anderzijds worden de vaststellingen van de Ombudsman nu meer opgenomen in beleidsnota's en worden zij meer verspreid door middel van parlementaire vragen en

andere tussenkomsten. Ook het aantal rechtszaken betreffende pensioenen is hierdoor in België gedaald.

Verder wordt in de analyses van de Belgische controle-diensten, zoals het Rekenhof, ook meer verwezen naar de preciezer geworden commentaren en aanbevelingen van de Ombudsman aan de politiek.

Ondanks al deze voordelen zijn wij ons ervan bewust dat ook wij nog niet alle gevolgen van deze digitale omwenteling kunnen inschatten en dat er ook gevaren gepaard gaan met onze verkregen toegangen.

Gevaren? Bedreigingen?

Vooreerst is er het gevaar een “Big Brother” te worden: er bestaat een bedreiging voor de “privacy”. Doch, de beschermingsmaatregelen die werden ingesteld door de Belgische Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer kunnen volgens ons een leidraad betekenen om ons te behoeden voor dit gevaar.

Een ander risico is dat de administratie de Ombudsman er van kan beschuldigen om tegelijkertijd “rechter en partij” te zijn. De Ombudsdienst heeft nu toegang tot het geheel van de pensioengegevens waardoor het gevaar bestaat dat hij “medeverantwoordelijk” gesteld zou worden voor de vergissingen die hij niet ontdekt heeft.

Verder bestaat er het gevaar dat de pensioendiensten, gelet op het feit dat wij nu elk detail uit het dossier kunnen raadplegen, deze meer precieze conclusies in vraag zouden stellen en also een soort pingpongpartijtje van woord en wederwoord zouden opzetten met de Ombudsman.

Het zou ook kunnen dat de Ombudsman slachtoffer wordt van een soort Stockholmsyndroom ... en dat hij door zo van nabij in contact te komen met de software en de gegevens van de pensioendiensten, geneigd zou zijn om eerder voor de administratie dan voor de burger op te komen.

Conclusies

Vooreerst wensen we te onderlijnen dat we met deze uiteenzetting enkel onze ervaringen die wij ondervinden in dit postdigitale tijdperk met jullie wensen te delen. Verder wensen we nogmaals te benadrukken wat wij ons ervan bewust zijn dat ook wij nog niet alle gevolgen van deze digitale omwenteling kunnen inschatten.

Niettemin hebben wij ervaren dat de belangrijkste basisopdrachten van onze dienst blijven bestaan: onze curatieve taak, onze preventieve taak, onze educatieve taak, onze controle taak.

Andere basistaken van de Ombudsdienst blijven niet alleen bestaan maar zijn in dit digitaal tijdperk, waar meer en meer zaken geautomatiseerd en zonder menselijke tussenkomst verlopen, belangrijker geworden dan ooit: we denken hierbij aan het persoonlijk onthaal, empathie tonen en een luisterend oor bieden. Voldoende tijd uittrekken voor een persoonlijk contact met de klager, in het bijzonder met zij die het lastig hebben met de digitale evolutie, is dan ook een belangrijker aandachtspunt dan het ooit in het verleden is geweest.

Dit belet niet dat wij ervaren dat de klagers van de Ombudsman voortaan een onmiddellijke reactie verwachten en dat van de Ombudsman de vaardigheid verwacht wordt om reeds in een vroeg stadium een geval van discriminatie te identificeren of om reeds in een vroeg stadium een maatschappelijke evolutie aan te voelen.

Tot slot willen we verwijzen naar een mooie uitdrukking tijdens een boeiende uiteenzetting op het congres van de Europese afdeling van de IOI in september 2014 door professor Wolfgang Drechsler: “The Ombudsman is the Firewall of Democracy”. In dit tijdperk van digitale evolutie zouden wij graag hier aan willen bijdragen!

De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De werking van de Ombudsdienst en de middelen die hem ter beschikking zijn gesteld, zijn 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 en is bevestigd door de wet van 12 december 1997.

De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

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

De visie 2019

Het jaar 2019 is gekozen onder meer omdat de Ombudsdienst Pensioenen dan 20 jaar zal bestaan.

Wij hebben ons afgevraagd waar de Ombudsdienst dan zou moeten staan om tegemoet te komen aan de noden op dat ogenblik en om een excellente dienstverlening te waarborgen.

Uit de visie die de Ombudsmannen ontwikkeld hebben zijn 4 strategische doelstellingen afgeleid die op hun beurt geconcretiseerd worden in een twintigtal operationele doelstellingen.

De strategische doelstellingen van de Ombudsdienst Pensioenen zijn als volgt geformuleerd:

Strategische doelstelling 1:

De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken.

Strategische doelstelling 2:

De dienstverlening verder professionaliseren.

Strategische doelstelling 3:

De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen.

Strategische doelstelling 4:

Het partnerschap met de pensioendiensten versterken.

In dit verslag brengen wij opnieuw voor elke strategische doelstelling enkele voorbeelden van de voordeelingen op de weg naar een excellente dienstverlening in 2019 aan.

Strategische doelstelling 1: De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen hebben het Jaarverslag 2015, meer specifiek hun aanbeveling, suggesties en opmerkingen die erin zijn geformuleerd, grondig besproken met de leidinggevendenden van de FPD, RSVZ, DIBISS en Ethias.
- De Ombudsman levert geregeld een juridische bijdrage over een interessant klachtendossier in het juridisch tijdschrift Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht, uitgegeven door de Katholieke Universiteit Leuven (zie verder onder het punt “Wetenschappelijke bijdragen”).
- Op 17 mei 2016 vond een overleg plaats tussen de Benelux-Unie en de verschillende institutionele Ombudsmannen van de Benelux. Iedere vier jaar stelt de Benelux-Unie een gemeenschappelijk werkprogramma vast met daarin het strategisch kader en de prioriteiten in de samenwerking. Die prioriteiten worden daarna via jaarplannen omgezet in concrete acties en projecten. In dit kader werden de institutionele Ombudsmannen van de Benelux geraadpleegd.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft, zich basierend op zijn klachtenbehandeling, gewezen op

het belang van een vlotte, elektronische uitwisseling van zowel de loopbaangegevens als de identificatiegegevens tussen de verschillende pensioendiensten van de Benelux.

Gelet op de recente pensioenhervormingen waarbij de toegang tot het vervroegd pensioen afhankelijk is van het bereiken van een leeftijd in combinatie met het bewijs van een voldoende lange loopbaan, zal de vraag of iemand in België vervroegd met pensioen kan gaan dikwijls en in een groeiend aantal gevallen afhangen van een correcte en snelle uitwisseling van loopbaangegevens met één en zelfs meerdere buitenlandse pensioendiensten. Voor de loopbaanvoorwaarde wordt immers naast de loopbaan jaren in België ook rekening gehouden met de tewerkstelling in andere landen van de EU en landen waarmee België een overeenkomst inzake sociale zekerheid heeft gesloten. Dit betekent dat om een beslissing over het recht op een vervroegd Belgisch pensioen te kunnen nemen het belangrijk is dat de Belgische pensioendiensten snel over de loopbaangegevens van Nederland en Luxemburg kunnen beschikken. Een regionaal samenwerkingsverband zoals de Benelux-Unie kan hiertoe bijdragen. De uitwisseling van identificatiegegevens, zoals bijvoorbeeld de overlijdensdatum, is dienstig om onder andere te vermijden dat een pensioen niet ten onrechte zouden uitbetaald worden, bijvoorbeeld na overlijden.

- Op 22 juni 2016 hebben de Ombudsmannen Pensioenen in de Commissie Sociale Zaken van het Parlement uitgebreid toelichting gegeven bij het Jaarverslag 2015. Tevens hebben zij geantwoord op de vragen en opmerkingen van de commissieleden.
- Op 13 september 2016 werden de Ombudsmannen voor Pensioenen uitgenodigd op het kabinet van Minister Borsus. Tijdens dit onderhoud hebben de Ombudsmannen nadere toelichting gegeven bij een aantal suggesties en aanbevelingen uit hun Jaarverslagen aangaande de pensioenen van zelfstandigen.

Strategische doelstelling 2: De dienstverlening verder professionaliseren

Belangrijke realisaties

- Zoals gedetailleerd weergegeven in onze tekst in deel I heeft (en zal hebben) de toegang tot de bestanden en programma's van de pensioendiensten een impact op onze manier van werken en op onze doeltreffendheid. Ons professionalisme verhoogde op het vlak van doeltreffendheid, snelheid en transparantie.

Strategische doelstelling 3: De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen zijn dit jaar een aantal keer in de media aanwezig geweest om de werking van de Ombudsdienst onder de aandacht te brengen en om heikle punten in onder meer de pensioenhervorming te becommentariëren voor het grote publiek (zie verder onder het punt De Ombudsdienst in de media).
- De Ombudsmannen leveren geregeld een bijdrage over een interessant klachtendossier in Info Pensioenen, het driemaandelijks e-zine van Ethias over pensioenen.
- In 2016 vierde de Ombudsdienst van de stad Antwerpen haar 25ste verjaardag. Naar aanleiding van deze verjaardag organiseerde de Ombudsvrouw van de stad Antwerpen op zondag 17 april 2016 een ombudsbeurs waaraan verschillende Belgische ombudsdiensten die lid zijn van POOL (zie verder) deelnamen. De beide Ombudsman-



nen Pensioenen waren hier samen met een medewerker aanwezig zodat de burgers konden kennismaken met de werking van de Ombudsdienst Pensioenen.

Strategische doelstelling 4: Het partnerschap met de pensioendiensten versterken

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen Pensioenen hebben hun samenwerking met de eerstelijns klachtendiensten van de pensioendiensten verder verdiept. Zie de bespreking hierover op pagina 20.

Informatie en communicatie

Een uitgebreide en actuele 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 in het globale actieplan van de Visie 2019. De strategische doelstelling 3, de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen, is elk jaar een topprioriteit ondanks de beperkte middelen die ter beschikking zijn.

De Ombudsdienst in de media

De persconferentie van 19 april 2016: voorstelling van het Jaarverslag 2015

De Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) stond centraal tijdens de persconferentie. De Ombudsmannen hebben in de aanwezigheid van de Minister van Pensioenen, Daniel Bacquelaire, een aantal suggesties en aanbevelingen gedaan om ouderen die het financieel moeilijk hebben beter bij te staan. Zij vroegen om:

- de IGO voortaan automatisch te onderzoeken voor gepensioneerde ambtenaren, net zoals dit het geval is voor gepensioneerde zelfstandigen en werknemers, wanneer deze 65 jaar geworden zijn;
- een grootschalige mediacampagne over de IGO te organiseren;
- het pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot in zoveel mogelijk gevallen automatisch te onderzoeken;
- bij het bepalen van de ingangsdatum van het overlevingspensioen rekening te houden met de gemengde loopbaan.

Daarnaast gaven de Ombudsmannen toelichting bij een ingewilligde aanbeveling waarbij een niet te verantwoorden onderscheid tussen gepensioneerde werknemers en zelfstandigen enerzijds en gepensioneerde ambtenaren anderzijds bij de terugvordering





van een pensioenschuld werd weggewerkt. Zij kunnen nu net zoals de gepensioneerde werknemers en zelfstandigen een kwijtschelding van hun pensioenschuld aanvragen wanneer ze het financieel moeilijk krijgen.

Zoals elk jaar heeft de persconferentie, in aanwezigheid van de Minister van Pensioenen, mogen rekenen op ruime media-aandacht. Verschillende Belgische kranten, radiostations en online media hebben er over bericht. Ook het RTBF en RTL-TVI tv-nieuws hebben verslag uitgebracht over de hot items van de persconferentie.

De media-acties

De Ombudsdienst probeert geregeld in de media te komen waardoor mensen zich bewust worden van het bestaan van de Ombudsdienst en de dienstverlening die hij aanbiedt.

In het maandblad Libelle verscheen onder de titel "Hoe langer ik werk, hoe hoger mijn pensioen?" een kort interview met de Ombudsman Pensioenen. In het artikel legt de Ombudsman uit dat je 14040 dagen (= 45 volledige jaren) gewerkt moet hebben om van een volledig pensioen te kunnen genieten. Hij concludeert dat langer werken dus loont, maar waarschuwt dat je na die 14040 volledige dagen geen pensioenrechten meer opbouwt. Mensen met een gemengde loopbaan (b.v. werknemer, zelfstandige) die meer dan 14040 dagen gewerkt hebben, kunnen daar nadelige gevolgen van ondervinden. De dagen als zelfstandige die zij "te veel" gewerkt hebben vallen

immers altijd eerst weg uit de pensioenberekening, ongeacht of deze dagen financieel voordeliger zijn of niet dan deze als werknemer.

De krant De Tijd interviewde de Ombudsman voor de editie van 8 februari 2016. In het artikel "Mypension.be behoedt Belg met gemengde loopbaan voor valkuilen" wordt gewaarschuwd dat de vroegst mogelijke ingangsdatum voor het pensioen kan verschillen van pensioenstelsel tot pensioenstelsel. Zo is het mogelijk dat iemand met een gemengde loopbaan die in het ene stelsel reeds met pensioen kan gaan, dat in een andere stelsel nog niet kan. Dit is vooral problematisch als deze persoon reeds zijn ontslag heeft gegeven volgens het ene stelsel en nadien te weten komt dat hij in het andere stelsel nog niet met pensioen kan gaan. Zulke verrassingen kunnen voorkomen worden dankzij Mypension.be: iedereen kan er namelijk zijn verschillende vroegst mogelijke pensioendata opvragen.

Op 20 februari 2016 verscheen in de krant De Tijd een artikel gewijd aan het in aanmerking nemen van een studieperiode voor de toegang en opbouw van pensioenrechten in de verschillende stelsels. Ook hier werd de Ombudsman Pensioenen geïnterviewd. De Ombudsman wees op het risico onnuttige regularisaties van studieperiodes door te voeren (zijnde de bijdragen die de werknemer betaalde en toch geen pensioenvoordeel opleveren) ingevolge het principe van de eenheid van loopbaan. Hierbij werd verwezen naar de aanbeveling om regularisatiebijdragen die voor een studieperiode vrijwillig betaald zijn en uiteindelijk geen pensioenvoordeel opleveren terug te betalen.

Op 19 april 2016 lanceerde de Ombudsdienst Pensioenen een persbericht waarin melding werd gemaakt van het feit dat de verplichting voor gepensioneerde ambtenaren die in het buitenland wonen en op een buitenlandse rekening betaald worden om elke maand een levensbewijs over te maken om het overheidspensioen te kunnen ontvangen, vervalt. De fusie van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) met de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) tot de Federale Pensioendienst (FPD) werd aangegrepen om komaf te maken met de verplichting van het maandelijkse levensbewijs en tot een harmonisatie te komen, met name een jaarlijks levensbewijs. De Ombudsdienst Pensioenen had er immers op gewezen dat, ten gevolge van de vroegste datum waarop het maandelijkse levensbewijs pas mocht overgemaakt worden aan de pensioendienst, het pensioen van de gepensioneerde ambtenaren in het buitenland met een niet-Belgische rekening te laat werd uitbetaald.

De krant De Morgen publiceerde op 5 augustus 2016 een artikel over een probleem dat de Belgische grensarbeiders die in Nederland werken kunnen ondervinden. Zij kunnen voor hun tewerkstelling in Nederland pas op de Nederlandse pensioenleeftijd (die van 65 jaar en 6 maanden in 2016 stapsgewijs verspreid over een aantal jaren omhoog gaat naar 67 jaar en 3 maanden in 2022 om nadien nog verder te kunnen stijgen in functie van de levensverwachting) een pensioen krijgen. Worden ze na het bereiken van de leeftijd van 65 jaar ziek of werkloos dan maken zij geen aanspraak op een ziekte- of werkloosheidsuitkering. De klachten die de Ombudsman Pensioenen hierover ontving werden dan ook overgemaakt aan de Federale Ombudsman die bevoegd is voor de werkloosheids- en ziekteverzekering. Doch vermits voor de wetwijziging van 19 december 2014 tot hervorming van het aanvullend pensioencomplement voor grenswerknemers deze problematiek door dit aanvullend pensioencomplement werd opgevangen kaartte ook de Ombudsman Pensioenen deze problematiek aan.

Op zaterdag 20 augustus 2016 verscheen er opnieuw een artikel in De Morgen waarin de Ombudsman geciteerd werd. Dit artikel belichtte de oorzaken van het stijgend aantal 65-plussers met een inkomensgarantie voor ouderen (IGO). De aanbeveling die de Ombudsman in zijn vorige jaarverslag publiceerde, namelijk de pensioenrechten en de IGO in zoveel mogelijk gevallen automatisch en op meerdere tijdstippen onderzoeken, werd in het artikel aangehaald.

Naast het meewerken aan interviews en artikels nam

de Ombudsman ook deel aan VTM Nieuws Link & Drink waar hij een blik achter de schermen kon werpen en kon netwerken.

Op 24 november 2016 verscheen in L'Avenir een interview met de Ombudsman waarin hij de werking van de Ombudsdienst voorstelt. De Ombudsman preciseert dat zijn werk er in de eerste plaats in bestaat de burger met de administratie te verzoenen. Indien nodig doet hij aanbevelingen aan de politieke wereld. Over de loop der jaren heeft de Ombudsman er 67 gedaan. Gevraagd naar de vaakst voorkomende klachten, stelt hij vast dat de mensen vooral begaan zijn met de correcte berekening van hun pensioen, de uitbetaling ervan, de behandeling van hun dossier en de vertraging in het berekenen van het netto pensioenbedrag. Tot slot wordt er ook verwezen naar Mypension.be, waar de (bijna) gepensioneerden alle informatie over hun pensioen kunnen vinden. De website is succesvol: meer dan 2 miljoen personen hebben hem al bezocht.

Informatieacties

Algemene vergadering van de Federale Adviesraad voor Ouderen op 6 september 2016

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en aan de Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO).

De pensioencommissie van de FAVO nodigt ons ieder jaar uit voor een bespreking van het Jaarverslag. In deze commissie zijn onder meer de representatieve seniorenorganisaties en de pensioendiensten vertegenwoordigd.

Op de vergadering van 6 september 2016 werd het Jaarverslag 2015 uitvoerig besproken. Tijdens de besprekingen werd toelichting gegeven bij de items behandeld op de persconferentie en de vragen van de leden beantwoord.

Medewerking aan universitaire opleidingen

Reeds enkele jaren tonen verschillende universiteiten, meer bepaald de rechtsfaculteiten departement sociaal recht, belangstelling voor de functie van de Ombudsman Pensioenen. Ondanks de werklast die dergelijke medewerking meebrengt, gaan de Ombudsmannen graag in op de uitnodigingen in dit kader

omdat dit past in hun visie over de informatieverbreiding over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen. Overigens, dat deze inspanning hun morele autoriteit versterkt, is goed meegenomen.

Op 24 en 25 maart 2016 heeft de Nederlandstalige Ombudsman 6 werkcolleges gegeven aan de Katholieke Universiteit Leuven (KUL) voor de studenten Masters in de Rechten in het kader van de werkcolleges over de sociale zekerheid. De thema's die behandeld zijn komen uit ons rijk klachtenarsenaal:

- de problematiek van de gevolgen van vrijstelling van bijdragen in het stelsel der zelfstandigen op de toegang tot het vervroegd pensioen en de pensioenopbouw;
- de berekening van de vroegst mogelijke pensioendatum bij een gemengde loopbaan;
- de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen die leidde tot het herstel van het genot van een pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid met arbeidsongeschiktheidsuitkeringen.

Op 14 april 2016 brachten de Masterstudenten Rechten met optie Sociaal Recht van de Universiteit Antwerpen (UA) een bezoek aan de Ombudsdienst Pensioenen. Op deze dag werd de werking van de Ombudsdienst en zijn bevoegdheden toegelicht. Tevens kregen de studenten een fictieve klacht mee over de problematiek van het genot van een pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid met arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. Alle aspecten van deze items zijn uitgelegd opdat zij zelfstandig een paper, waarin de behandeling van de klacht uiteengezet werd, kon-

den schrijven. De papers zijn dan ter plaatse op de Universiteit Antwerpen besproken en bediscussieerd op 21 april 2016.

Tijdens het tweede semester van het academiejaar begeleidde de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen een Masterstudente Rechten van de KU Leuven bij het project PrakSiS. Dit project, dat werd ingericht ter vervanging van de Masterproef, heeft als doel om een student kennis te laten maken met de juridische praktijk, waarbij de student actief meewerkt om een probleem ingebed in de sociale zekerheid op te lossen.

Het gekozen project betrof de opbouw van pensioenrechten als gepensioneerde. Tijdens dit project diende de studente, Mariet Defrancq, na te gaan of er verder pensioenrechten kunnen opgebouwd worden nadat een pensioen (in hetzelfde/een ander stelsel) is ingegaan en betaalbaar is geweest gedurende een bepaalde periode door te werken gedurende een periode tijdens dewelke men geen pensioen (in hetzelfde/een ander stelsel) ingevolge het overschrijden van de toegelaten grenzen meer geniet. Tijdens dit onderzoek kon de studente terecht bij de Ombudsman die de taak van stagemeeester op zich nam. Dit project resulteerde na constructieve en boeiende overlegmomenten tussen de Ombudsman en de studente in een paper opgesteld door de studente. Een herwerkte samenvatting van de belangrijkste conclusies gestaafd met de nodige juridische onderbouw vindt u in de rubriek "bespreking van de klachten" in deel 2 van dit jaarverslag.



Op 25 april 2016 heeft de Ombudsdienst Pensioenen een studente van de faculteit Rechten van de KUL die het werkcollege Sociaal Recht volgde ontvangen voor een kijkstage van een halve dag.

Verder gebeurt het regelmatig dat de Ombudsmannen uitgenodigd worden om te zetelen in jury's. Dat was met name in 2016 het geval in de maand juni. Op uitnodiging van de Rechtsfaculteit van de VUB heeft de Nederlandstalige Ombudsman deelgenomen aan de beoordeling van een Masterproef van een laatstejaarsstudent Rechten met als titel "Gedetineerden en het recht op pensioen".

Wetenschappelijke bijdragen

In het juridisch tijdschrift "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" verschijnt 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.

Dit jaar zijn volgende teksten verschenen in dit tijdschrift (te vinden op www.ombudsmanpensioenen.be, rubriek Nieuws):

- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2015-2016 bespreekt de Ombudsman een bemiddeling die aantoont dat een administratieve vergissing ook kan bestaan uit een nalatigheid bij het onderzoek van het pensioendossier;
- in de 2de Nieuwsbrief van het academiejaar 2015-2016 kaart de Ombudsman aan dat bij de pensioenhervorming inzake vervroegde ingang van het pensioen bepaalde garantiemaatregelen enkel voorzien zijn voor het pensioenstelsel waarin de loopbaan eindigt. Dit leidde tot een parlementaire vraag en de bevestiging door de Minister dat de garantiemaatregelen uit de pensioenregeling voor werknemers overgenomen worden in de openbare sector;
- in de 3de Nieuwsbrief van het academiejaar 2015-2016 bespreekt de Ombudsman de mogelijkheid tot regularisatie van vrijstelling van bijdragen in het stelsel der zelfstandigen aangevraagd voor een periode waarin de zelfstandige zich in financiële moeilijkheden bevond;
- in de 4de Nieuwsbrief van het academiejaar 2015-2016 bespreekt de Ombudsman zijn bemiddeling waardoor gepensioneerde ambtenaren die in het

buitenland wonen en wiens pensioen op een buitenlandse rekening gestort wordt niet langer maandelijks doch voortaan slechts jaarlijks een levensbewijs moeten overmaken om hun overheidspensioen te kunnen ontvangen. Ter gelegenheid van de overname van de taken van PDOS door de RVP en de naamswijziging tot Federale Pensioendienst (FPD) werd hierdoor een eerste stap in het kader van een harmonisatie van de betalingsvoorwaarde tussen de overheids- en de privépensioenen gezet;

- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2016-2017 schetst de Ombudsman zijn bemiddeling die aantoont dat terugwerkende kracht kan verleend worden aan een aanvraag tot IGO, vergezeld van nieuwe bewijsstukken, wanneer deze aanvraag ingediend wordt binnen de beroepstermijn;
- in de 2de Nieuwsbrief van het academiejaar 2016-2017 beschrijft de Ombudsman de klacht die aanleiding gaf tot zijn aanbeveling om de Inkomensgarantie voor Ouderen voortaan ook automatisch te onderzoeken voor gepensioneerden die enkel een ambtenarenpensioen genieten wanneer zij 65 jaar worden.

De juridische toelichtingen gepubliceerd in het tijdschrift Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht van de voorgaande jaren zijn tevens beschikbaar op onze site.

Voordrachten

De Ombudsman voor de Pensioenen gaat ook in op uitnodigingen van organisaties om hun werking en bevoegdheden voor te stellen en om het Jaarverslag te bespreken.

Dit jaar is hij present geweest op:

- de opleiding georganiseerd door CSC (ACV) die hoofdzakelijk gericht was op "De verarming van de werknemers, welke uitdagingen aangegaan moeten worden om dit te verhinderen" te Namen op 22 maart 2016
- de Algemene vergadering van POOL op vrijdag 27 mei 2016 in Puurs waar een overzicht gegeven werd van het jaarverslag;
- het overleg van de Nederlandstalige CM-pensioendiensten op 20 september 2016 waar het jaar-

verslag van de Ombudsdienst Pensioenen werd overlopen;

- een lezing georganiseerd door HVV-Pajottenland op 9 december 2016, waar de Ombudsman de werking van de Ombudsdienst Pensioenen evenals de belangrijkste punten van de pensioenhervorming, met nadruk op de aanbevelingen en suggesties van de Ombudsdienst Pensioenen, op een toegankelijke manier heeft uitgelegd.

Bekendmaking in het buitenland

Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld Duitsland en Turkije, ontvangen geregeld vragen van gepensioneerden en verwijzen de mensen naar ons door met hun pensioenklachten.

De FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking evenals het Europees Solvit Center in België geven ook informatie over de werking en de contactgegevens van de Ombudsdienst Pensioenen op hun website.

De Ombudsdienst Pensioenen online

De website van de Ombudsdienst:
www.ombudsmanpensioenen.be

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

Op de site vindt men tevens een klachtenformulier waarmee een klacht online kan ingediend worden.

Alle jaarverslagen van de Ombudsdienst staan op de site evenals het overzicht per pensioendienst en per thema van alle opmerkelijke dossiers die opgenomen werden in dit en de vorige jaarverslagen. Ook de aanbevelingen en suggesties en de opvolging ervan worden op de site opgelijst.

Overigens wordt de rubriek “Nieuws” geregeld geüpdatet met nieuwe informatie over de activiteiten van de Ombudsdienst.

Externe relaties met collega's Ombudsmannen

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 België

Het gebeurt dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of samenhangende bevoegdheden.

Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen met andere sociale zekerheidsuitkeringen, de invoer van loopbaangegevens in Capelo, betwistingen over de betaalde sociale bijdragen als zelfstandige aan een Sociaal verzekeringsfonds,...), de Waalse Ombudsdienst en de Vlaamse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo) en de Ombudsvrouw voor de postsector (problemen met betalingen uitgevoerd door Bpost in opdracht van de PDOS).

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 door de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde geoptimaliseerd wordt. Vice versa geldt dit ook. Bij andere Ombudsdiensten,

leden van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

Meer nog, in samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent organiseren wij maandelijks een zitdag in haar kantoren.

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 af en toe dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland het klachtendossier deblokkeert.



Buitenlandse congressen zijn voor de Ombudsmannen Pensioenen een ideaal moment om contacten aan te knopen met de buitenlandse collega's teneinde de nodige contacten te leggen om klachtendossiers met grensoverschrijdende aspecten op te lossen.

Tevens is het een opportuniteit om kennis met elkaar te delen. Bewijs hiervan is onze voordracht die wij hielden tijdens het congres dat de IOI organiseerde van 15 tot 19 november in Bangkok (Thailand). U vindt hierover meer in het begin van dit deel I.

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.

Bovendien is de samenwerking met het Belgisch Solvit centrum een gewaardeerde hulp bij het ontmijnen van pensioendossiers waarin een pensioeninstelling van een Europees land dwars ligt.

Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties

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. Bovendien heeft POOL een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke Ombudsman of -vrouw zich houdt.

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.

Internationale Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, www.theioi.com). Dit instituut groepeerde wereldwijd alle Ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

De Ombudsdienst is ook lid van 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 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.

Samenwerking met de eerstelijns klachtendiensten van de pensioendiensten

Nadat de Ombudsmannen Pensioenen in 2015 de klachtenmanagers van de toenmalige RVP en de PDOS ontmoet hebben, vond begin 2016 een ontmoeting met de klachtenmanager van het RSVZ plaats teneinde de samenwerking tussen de eerstelijns en tweedelijns klachtendiensten nog verder uit te diepen.

Thema's die tijdens deze ontmoetingen aan bod kwamen waren: het overmaken van eerstelijns klachten ontvangen door de Ombudsdienst Pensioenen aan de eerstelijns klachtendiensten van het RSVZ en de rapportering door de eerstelijns klachtendiensten in het Verslag Klachtenmanagement van P&O van het aantal eerstelijns klachten ontvangen door de Ombudsdienst Pensioenen en overgemaakt aan de eerstelijns klachtendienst van het RSVZ.

Eveneens werden afspraken gemaakt om de rappor-

tering van het aantal door de klachtendienst van het RSVZ behandelde klachten waarbij betrokkene toch nog een klacht indient bij de Ombudsdienst Pensioenen op vlotte en correcte wijze te doen verlopen.

Deze afspraken zullen de basis vormen voor een protocol tussen de Ombudsdienst Pensioenen en de eerstelijns klachtendienst van het RSVZ.

Op 28 april 2016 werd het rapport "Klachtenmanagement: indicatoren 2015" officieel voorgesteld aan de klachtenmanagers van de verschillende federale overheidsdiensten. De Ombudsmannen Pensioenen waren hierbij aanwezig en hebben, net zoals projectcoördinator "geïntegreerd klachtenmanagement van de federale administraties" de goede samenwerking tussen de eerstelijns en tweedelijns klachtendiensten onderlijnd.

Verder vond er op 27 september 2016 een netwerkbijeenkomst van de klachtenmanagers van de federale overheidsdiensten plaats, georganiseerd door de projectcoördinator "geïntegreerd klachtenmanagement van de federale administraties". Tijdens deze bijeenkomst, die georganiseerd werd in de vorm van workshops, werd stilgestaan bij de rol en de taken van een klachtencoördinator en de moeilijkheden die hierbij kunnen ondervonden worden.

Eveneens werd aandacht besteed aan de normen die gehanteerd worden om te bepalen of een klacht al dan niet gegrond is. De Ombudsmannen Pensioenen leidden de workshops waarbij zij hun ervaring op het gebied van de hoger aangehaalde thema's deelden met de klachtenmanagers. Deze vergadering werd op 20 september 2016 voorbereid met de projectcoördinator.

Gezien de klachten die de Ombudsman Pensioenen ontvangt betreurt hij het dat hij zijn bezorgdheid moest uitspreken over de klachtendienst voor de pensioenen van de openbare sector omdat de beloofde antwoordtermijnen¹ in verschillende gevallen niet werden gerespecteerd zonder dat betrokkene daarover werd ingelicht.



1. De klachtendienst van de PDOS verbindt zich ertoe om binnen de 45 dagen een antwoord aan betrokkene te bezorgen. In bepaalde gevallen overschreed de antwoordtermijn 12 maanden, zijnde een jaar... De Ombudsmannen zullen deze problematiek aandachtig verder opvolgen!

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.

De medewerkers

Het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst omvatte op 1 januari 2016:

- zes onderzoekers, waarvan drie Franstalige (waarvan twee met een universitaire opleiding) en drie Nederlandstalige (waarvan een met een universitaire opleiding);
- één secretariaatsmedewerkster (universitair, meertalig).

Op 1 november 2016 verliet een Franstalige medewerker (niveau A) de Ombudsdienst Pensioenen.

Van de Nederlandstalige medewerkers heeft er één 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 het Engels. Sommigen hebben ook kennis van het Spaans en Italiaans.

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Inmiddels 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 maken wij zoveel mogelijk gebruik van elk vormingsaanbod dat gratis wordt aangeboden door diverse overheidsdiensten.

De Ombudsmannen en de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia:

- “Professioneel schrijven”, een gecertificeerde opleiding georganiseerd door het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO) op 29 en 31 maart, 15 en 22 april en 2 mei 2016;
- “Ontwikkelingen van de sociale zekerheid 2011-2016”, een vervolmakingscyclus georganiseerd door het Instituut voor Sociaal Recht van de KU Leuven op 12, 19 en 26 mei 2016;
- “Aménagements de fin de carrière et pensions flexibles”, een seminarie gegeven door Jean Hindriks (Uclouvain & Itinera Institute) & Marco Rocca (Uclouvain) op 13 mei 2016 aan de Universiteit van Louvain-la-Neuve;
- De presentatie van het Jaarverslag van de Ombudsvrouw van Stad Antwerpen tijdens een themacommissie voor de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn;
- Een opleiding over WebApps en Sequoia georganiseerd door het RSVZ op 19 mei (Franstalige sessie) en 23 mei 2016 (Nederlandstalige sessie);
- “Catégories et non discriminations: enjeux pratiques et juridiques”, seminarie door Dominique Devos (Raad voor gelijkheid van mannen en vrouwen) en Valérie Flohimont (Universiteit Namen) op 26 mei 2016 (UCL, Louvain-la-Neuve);
- “Grensarbeid werkt”, een conferentie georganiseerd door het Bureau voor Belgische Zaken op 16 juni 2016;
- 10 years Sigedis;
- Basiscursus Rode Kruis op 6 en 17 oktober en 7 november 2016;
- Actualiteitscollege Pensioenrecht: “De waarde

van het pensioenreglement” op 13 december 2016 aan de KU Leuven;

- Conferentie georganiseerd door het OFO, “Hoe je rechten in Europa laten gelden?”, 19 december 2016

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.

Tot nu toe volstond het toegekende budget voor de uitvoering van onze taken met respect voor de principes van de ombudsfunctie.

Overigens houden wij plichtsbewust rekening met de algemene besparingen die aan het federaal openbaar ambt opgelegd worden.

De materiële middelen

De Ombudsdienst is gehuisvest op de 27ste verdieping van het World Trade Center (WTC) III in Brussel. 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 mits reservatie ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

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

De Ombudsmannen en de medewerkers die er belangstelling voor hebben werken één dag per week thuis.