

College van de Ombudsmannen
voor Pensioenen



COLLEGE VAN DE OMBUDSMANNEN VOOR PENSIOENEN | JAARVERSLAG 2017

Jaarverslag 2017


Ombudsdienst
Pensioenen

WTC III
Simon Bolivarlaan 30 bus 5
1000 Brussel
Tel. 02 274 19 80
Fax 02 274 19 99
klacht@ombudsmanpensioenen.be
www.ombudsmanpensioenen.be


Ombudsdienst
Pensioenen

Verantwoordelijke uitgever:

Tony Van Der Steen en Jean Marie Hannesse
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 2017 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2017 tot 31 december 2017.

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.

Van de opvallende gebeurtenissen van 2017 onthouden we de 50ste verjaardag van het oprichtingsbesluit, m.n. het KB 50 (werknemers) en het KB 72 (zelfstandigen), alsook het 20-jarig bestaan van de oprichtende teksten van onze Ombudsdienst Pensioenen.

Een andere belangrijke gebeurtenis die zich in het pensioenlandschap in 2017 heeft afgespeeld - meer dan een jaar na de "megafusie" tussen de ex-RVP en de ex-PDOS op 1 april 2016 - is de fusie van DIBISS (ex- DOSZ) en de RSZ.

Dergelijke fusies zijn niet niks! Niettegenstaande bepaalde vaststellingen die in dit jaarverslag naar voor komen, houdt het College eraan het grote professionalisme, de moed en de energie van alle medewerkers van deze diensten die deze grote stap moeten zetten in de verf te zetten.

Eenmaal is geen maal: het College wenst eveneens expliciet het personeel van al de pensioendiensten een pluim op de hoed te steken. Zij halen immers alles uit de kast om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen ook al zijn hun menselijke en financiële middelen beperkt, worden de wetten voortdurend aangepast, moeten de informaticatoepassingen up to date gebracht worden en worden de gepensioneerden steeds veeleisender!

Zonder hier reeds bepaalde zaken naar de voorgrond te willen brengen, kunnen we al vermelden dat sommige dossiers die in dit jaarverslag besproken worden wijzen op enkele moeilijkheden die de gepensioneerden gedurende deze periode ondervonden hebben, waarvan de meeste vermeden hadden kunnen worden of waarvan de effecten op z'n minst hadden kunnen worden afgezwakt.

In dit jaarverslag blijkt opnieuw dat het ombudswerk resulteert in concrete hulp aan de burger en de bescherming van zijn pensioenrechten. Deze vaststelling wordt nog versterkt in de context van de grote veranderingen die de fusies te weeg hebben gebracht.

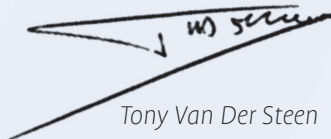
In 85% van de gegronde klachten is het resultaat van onze interventie positief. Dit vertaalt zich regelmatig in een hogere uitkering (pensioen of Inkomensgarantie voor Ouderen).

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.

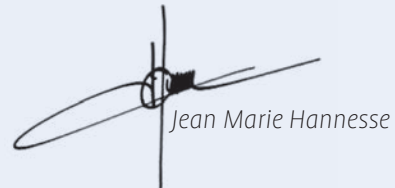
Tot slot, zoals we al hebben aangehaald, bestaat het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen 20 jaar! Opdat we de kwaliteit en de excellente dienstverlening zouden kunnen blijven garanderen, dringt een herziening van deze tekst zicht op! Aangezien we dit niet kunnen realiseren zonder de nodige politieke steun, doet het College hiervoor een warme oproep aan de politieke wereld.

De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Het is ook 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 Ombudsmannen voor de Pensioenen,



Tony Van Der Steen



Jean Marie Hanneesse

Voorwoord

Het Jaarverslag 2017 behandelt de periode van 1 januari tot 31 december 2017.

Dit verslag bevat vier delen.

Het eerste deel omvat de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst. We staan hier stil bij de verschillende rollen van de Ombudsman. In het bijzonder staan wij stil bij de rol van het “verzoenen” en wat er onder dit concept dient verstaan te worden. De Ombudsfunctie gaat immers verder dan louter het oplossen van klachten.

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

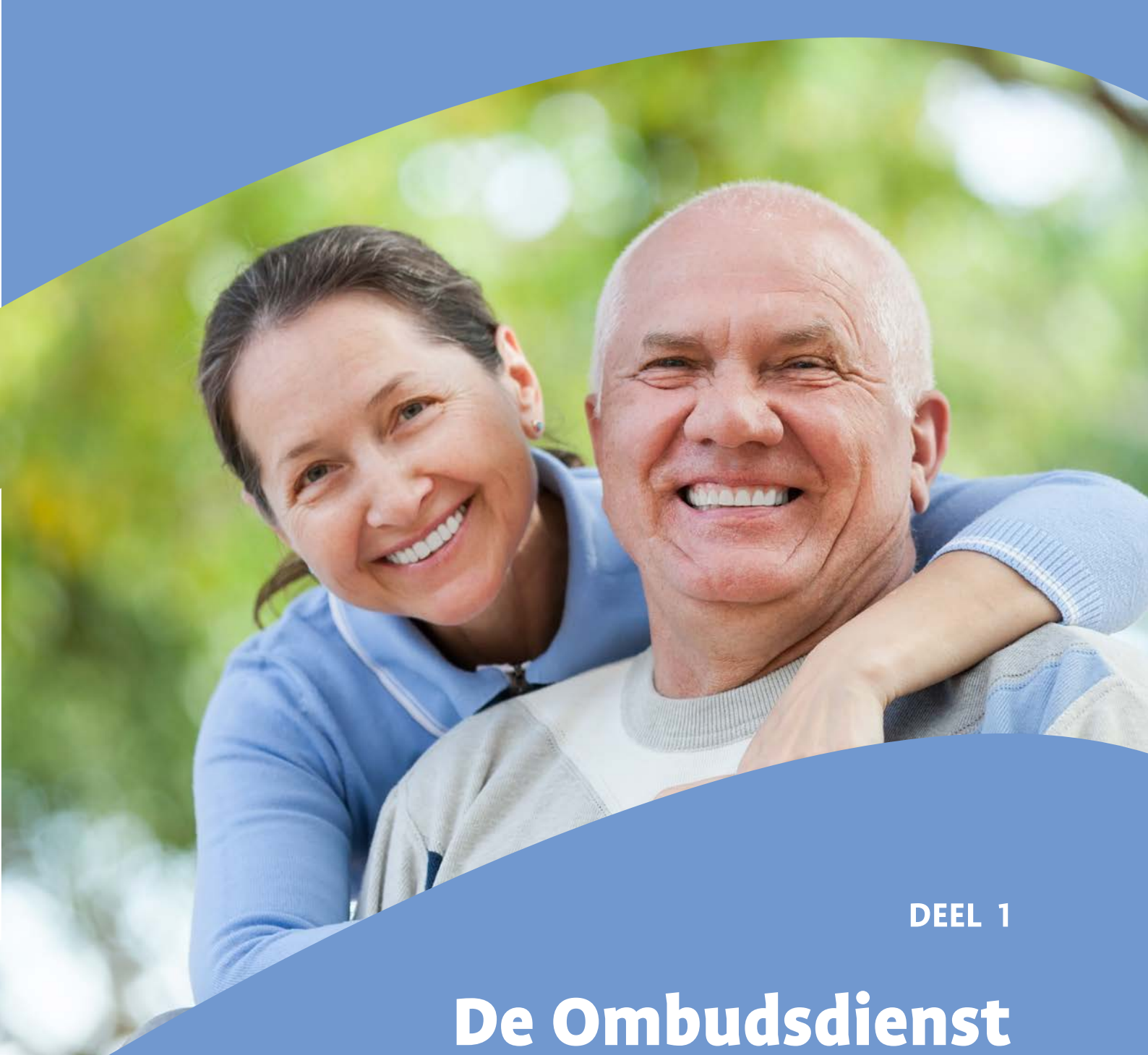
Het past hier te onderstrepen dat ons ombudswerk mogelijk gemaakt is dankzij de trouwe toewijding en de enthousiaste inzet van onze medewerkers.

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.

Gezien DIBISS, ex-DOSZ sinds 1 januari 2017 overgenomen werd door de RSZ verkiezen we de term RSZ sector overzeese sociale zekerheid.



Tony Van Der Steen en Jean Marie Hanneke



DEEL 1

De Ombudsdienst Pensioenen

De werking en de middelen
van de Ombudsdienst Pensioenen

De ombudsfunctie: méér dan klachtenbehandeling

De verschillende rollen van de Ombudsman

1. Beter voorkomen dan genezen

Net zoals in een cursus eerste hulpverlening, waar men uitlegt hoe men een ongeval of de verergering ervan kan voorkomen¹, is de Ombudsman een vurige voorstander van preventie, wat in ieder geval veel beter is dan een probleem te moeten oplossen.

Ook voor de pensioendiensten is dit vanzelfsprekend het geval: voor hen is het veel interessanter om zo veel mogelijk problemen en klachten te voorkomen dan ze later te moeten behandelen.

Gepensioneerden die met de pensioendiensten contact willen opnemen, verwachten onder andere dat deze diensten vlot bereikbaar zijn, dat men beleefd is, dat er naar hen geluisterd wordt, dat ze de gevraagde informatie bekomen en dat die informatie correct en zo volledig mogelijk is. Hoe meer de pensioendiensten aan deze verwachtingen tegemoet kunnen komen, hoe meer ze het ontstaan van klachten kunnen voorkomen.

Op dit vlak loopt het echter al eens verkeerd, zoals dit jaar blijkt uit de toelichting over het groot aantal klachten over de telefonische dienstverlening van de Federale Pensioendienst.

De gratis infolijn 1765, operationeel sinds 2012, is een uniek telefoonnummer dat aangeboden wordt door de Federale Pensioendienst (FPD) sector werknemers en sector ambtenaren en het Rijksinstituut voor de

Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ). Een mooie vooruitgang die getuigt van veel samenwerking en synergie.

De gepensioneerden kunnen er in principe al hun vragen over hun pensioendossier stellen. Maar ze worden helaas soms geconfronteerd met een aantal obstakels zoals de lange wachttijden of het feit dat hun vraag in de grote massa verloren gaat.

Wanneer de pensioendiensten wegens gebrek aan voldoende “preventieve” maatregelen er niet in slagen klachten te voorkomen, staat de Ombudsman klaar om aan de hand van bemiddeling het genezingsproces op gang te brengen.

Deze “bemiddeling” is vaak een complex proces en de Ombudsman vervult dan ook verschillende rollen in dit proces: hij treedt op als hulpverlener, preventieadviseur, als toezichthouder, geveer van feedback en signaalgever, ... en regelmatig als “psycholoog” van dienst, zelfs therapeut, surrogaatvader of scheidsrechter!

Hoewel elke rol verschillende aspecten van de kunst van het bemiddelen inhoudt, zullen we zien dat ze elk een gemene deler of een gemeenschappelijke grondslag hebben: het belang en de intensiteit van het vertrouwen in de relatie tussen de gepensioneerde en de pensioendienst, in de relatie tussen de gepensioneerde en de wetgever en in de relatie tussen de gepensioneerde en de politieke wereld. Hierbij komt natuurlijk nog het vertrouwen in de relatie tussen de gepensioneerde en de Ombudsman zelf!

¹ Door in de eerste plaats zichzelf te beschermen en door te vermijden dat andere hulpverleners gewond zouden raken!

De invulling van het beroep van Ombudsman als “hersteller van het vertrouwen” is waarschijnlijk één van de mooiste maar ook één van de moeilijkste rollen die hij moet aannemen. Het begrip “vertrouwen” was overigens onlangs het onderwerp van een conferentie georganiseerd in de marge van een VN-top met als thema “Rebuilding Trust in Government”² en werd met name in een nieuwsbrief van de OGP-beweging³ verspreid.

“Gewettigd vertrouwen” is één van de ombudsnormen aan de hand waarvan de Ombudsman de werking en de handeling van de pensioendiensten controleert en hun functioneren toetst. Het is één van de behoorlijkheidscriteria die de Ombudsman toelaat na te gaan wanneer een gedraging of beslissing van de pensioendiensten wel of niet getuigt van behoorlijk bestuur.

De ombudsnorm “gewettigd vertrouwen” houdt in dat de pensioendiensten de gerechtvaardigde verwachtingen nakomen die zij door hun vaste gedragslijn, Klantencharter of beslissingen bij de gepensioneerden⁴ hebben gewekt. De gewekte verwachting moet gerechtvaardigd en realistisch zijn. Behalve in uitzonderlijke gevallen vloeit het vertrouwensbeginsel niet voort uit het stilzwijgen van de pensioendiensten, in tegendeel!

Zoals hoger reeds vermeld is deze norm eveneens belangrijk voor de Ombudsman zelf: ook zijn bemiddeling staat of valt met de vertrouwensband tussen de medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen en de gepensioneerden die klacht indienen.

2. Wanneer voorkomen niet lukt: de rollen van de Ombudsman in het gezingsproces

In het bemiddelingsproces verleent de Ombudsman als neutrale en onafhankelijke deskundige hulp om de verschillende partijen – (bijna) gepensioneerde, pensioendienst, wetgever, politieke wereld – te verzoenen. De functie die een ombudsman vervult vertoont enerzijds gelijkenissen met die van een hulpverlener en preventieadviseur en anderzijds kan gesteld worden dat zijn werk een leeropportunity in de vorm van feedback kan zijn en een belangrijk signaal over een bepaalde problematiek kan uitzenden zowel naar de

² <http://webtv.un.org/search/rebuilding-trust-in-government-open-government-partnership-ogp-high-level-side-event/5580956234001/>

³ Open Government Partnership

⁴ Evenals bij hun verschillende stakeholders

pensioendiensten als naar de wetgever en de politieke wereld.

De Ombudsman als hulpverlener: empathisch, welwillend en beschikbaar

Wanneer een gepensioneerde de Ombudsman met een klacht contacteert, heeft hij eerst en vooral de uiterst menselijke behoefte gewoonweg “gehoord” te worden, zowel op het vlak van de details en de bijzonderheden van zijn verhaal, maar zeker ook, indien nodig, op gevoelsmatig vlak.

Volgens Marshall Rosenberg, de vader van de Verbindende Communicatie, heeft “een behoefte er meer nood aan erkend te worden dan bevredigd te worden”⁵

De aard van de gevoelens of de gevoelens zelf identificeren vormt een essentiële stap in het proces dat een “verzoening”⁶ mogelijk maakt. Heeft de beslissing die hij heeft ontvangen hem kwaad of droevig gemaakt? Of voelt hij zich zo omdat hij geen informatie heeft ontvangen of omdat de informatie hem onduidelijk, onvolledig of te algemeen leek? Of voelt hij zich zo omdat hij niet “gehoord” werd?

De gepensioneerde staat er alleen voor ... hij is geëgteerd, bewust of onbewust, door de gevoelens die afzonderlijk of gelijktijdig kunnen voorkomen, op verschillende momenten en die kunnen variëren in intensiteit.

Bovendien zorgt zijn perceptie van de situatie er uiteraard voor dat hij meer en meer gelooft dat de manier waarop zijn probleem behandeld wordt traag en bureaucratisch verloopt. Niet verwonderlijk in een wereld waarin een mailtje met één muisklik op om het even welk uur van de dag of nacht naar de pensioendienst kan verstuurd worden. De gepensioneerde begrijpt niet waarom een antwoord of oplossing van de pensioendienst zo lang op zich moet laten wachten.

De behoefte van de gepensioneerde om met de Ombudsman over zijn probleem te kunnen praten sluit aan bij één van de ombudsnormen die de Ombudsman hanteert: de hoorplicht.

⁵ Uittreksel uit Dr. Anne van Stappen, “Ne marche pas si tu peux danser”, Ed. Poches Jouvence, 2016, p. 334

⁶ Een snelle etymologische zoektocht leert dat de Griekse oorsprong van deze term (“aphosiosis”) verbonden is met het concept van de offerande (van religieuze aard) aan de hand waarvan men reinigt, eert en vergeeft en men de kwaliteit van een gehavende band herstelt. Sommige auteurs verbinden de term zelfs met het concept “catharsis”.

Deze norm houdt in dat alle gepensioneerden het recht hebben om hun opmerkingen mondeling of schriftelijk kenbaar te maken wanneer zij hun belangen moeten vrijwaren, zelfs indien dit recht niet uitdrukkelijk in de pensioenwetten is opgenomen of indien de wet de pensioendiensten niet oplegt om de gepensioneerden te horen voordat zij hun beslissing nemen.

Dit recht moet in elk stadium van de beslissingsprocedure kunnen worden uitgeoefend en ook - in alle redelijkheid - na de beslissing. Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de gepensioneerden als van de pensioendiensten worden gevrijwaard: de gepensioneerden hebben de mogelijkheid om hun argumenten naar voor te brengen en de pensioendiensten hebben de garantie dat zij met kennis van zaken een beslissing nemen.

De Ombudsman luistert geduldig naar het verhaal van de gepensioneerde, net zoals een hulpverlener dit doet met een gewonde. Luisteren naar en praten met het slachtoffer vormen immers de basisregels van de EHBO⁷ en van alle psychosociale of therapeutische hulp. Zo slaagt de Ombudsman er al voor een deel in om de frustratie en de stress van de gepensioneerde weg te nemen en maakt hij zijn rol als vertrouwenspersoon waar.

Tijdens het luisteren probeert de Ombudsman eveneens het probleem te ontrafelen: welke stappen heeft de gepensioneerde reeds zelf ondernomen?, wat is zijn vraag precies?, wat kan hij doen om te helpen?, op welke andere instellingen kan er eventueel een beroep worden gedaan?, ...

Ook tijdens de bemiddeling tussen de gepensioneerde en de administratie moet de Ombudsman het vertrouwen van de klager behouden. Dit doet hij door het contact tussen de gepensioneerde en de pensioendienst te herstellen.

Hiertoe voert hij een objectief en onpartijdig onderzoek naar de klacht en gaat hij na of de pensioendienst gehandeld heeft in overeenstemming met de wetten en de reglementen en met de principes van behoorlijk bestuur en de billijkheid. Tijdens de bemiddeling wordt de gepensioneerde bovendien regelmatig op de hoogte gehouden van de gemaakte vorderingen. De gepensioneerde zal immers enkel weer vertrouwen stellen in de pensioendienst als hij het gevoel heeft dat zijn probleem professioneel is opge-

lost en dat de gemaakte fouten hersteld zijn, of als hij een geruststellende en nauwkeurige uitleg heeft ontvangen over wat er nu precies gebeurd is.

De Ombudsman als preventieadviseur

Net als een preventieadviseur heeft de Ombudsman een adviserende functie en werkt hij in volle onafhankelijkheid aan het identificeren, oplossen en voorkomen van problemen.⁸ Dit doet hij zowel op individueel niveau - de individuele klacht van de gepensioneerde - als op algemeen niveau - adviesverlening aan de pensioendiensten en aan de politieke wereld.

Nadat de Ombudsman het probleem van de gepensioneerde geïdentificeerd en opgelost heeft, ontvangt de gepensioneerde een uitgebreide uitleg over het resultaat van het bemiddelingswerk. De afsluitende brief bevat de evaluatie van de Ombudsman, d.i. het antwoord op de vraag of de pensioendienst zich in het geval van de gepensioneerde al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

Aan de hand van dit antwoord kan de gepensioneerde erop vertrouwen dat zijn klacht opgelost werd en dat de nodige stappen gezet zijn om een herhaling van dezelfde situatie te voorkomen. Op deze manier herstelt de Ombudsman het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendienst.

De pensioendienst zelf blijft echter niet buiten beeld. Op basis van de klachten die de Ombudsman ontvangt, doet hij indien nodig officiële en algemene aanbevelingen.

Aan de hand van een officiële aanbeveling nodigt de Ombudsman de administratie uit om zijn werking en/of zijn beslissing te wijzigen als hij vaststelt dat die beslissingen niet conform de wetten, reglementen of principes van behoorlijk bestuur genomen werden of wanneer hij het gelijkwaardigheidsbeginsel inroept. Het gaat hem natuurlijk om het geval van de gepensioneerde die klacht indient, maar ook om alle gelijkaardige gevallen, huidige en toekomstige, zelfs die uit het verleden! De bevoegde minister ontvangt steeds een kopie van deze officiële aanbeveling.

Een algemene aanbeveling is dan weer gericht op de verbetering van de pensioenwetgeving en de dienstverlening van de pensioendiensten in het algemeen. Aan de hand van deze aanbevelingen kan de Ombuds-

7 Cursus eerste hulp, Rode Kruis

8 FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Welzijn op het werk, De preventieadviseur: <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=570>

man dus voorkomen dat de pensioendienst in de toekomst dezelfde fouten opnieuw zou maken.

Op deze manier slaagt de Ombudsman erin de cirkel te sluiten: aan de hand van zijn bemiddeling verbetert de dienstverlening van de pensioendiensten, wat op zijn beurt het ontstaan van klachten voorkomt.

Bovendien bezorgt hij jaarlijks een verslag aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en het Raadgevend Comité voor de Pensioensector waarin hij de bekommernissen en de moeilijkheden waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd wordt vermeldt.

De Ombudsman gaat dus net als een preventieadviseur te werk: hij stelt problemen vast, remedieert ze en rapporteert over de vastgestelde risico's.

De Ombudsman als spiegel (gever van feedback)⁹

Klachten hoeven niet enkel met problemen geassocieerd te worden. Vaak zijn ze een uitnodiging om een scheefgegroeide situatie recht te trekken. Als de Ombudsman in een dossier tussenkomt, kan zowel de klacht van de gepensioneerde als de tussenkomst van de Ombudsman zelf als feedback beschouwd worden. Immers, de gepensioneerde geeft met zijn klacht aan dat er zich een (structureel) probleem voordoet en de Ombudsman reikt oplossingen voor dit probleem aan.

In plaats van klachten als een probleem te zien, zouden de pensioendiensten ze als een leeropportunity kunnen zien¹⁰. Elke klacht bevat dan een schat aan informatie waaruit ze kunnen putten om een betere service aan te bieden, op maat van de gepensioneerde. Door middel van deze feedback kan er teruggekoppeld worden naar de basis en kunnen de ontstane fouten bij de kern opgelost worden!

Feedback vormt dus eveneens een belangrijk element in het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de gepensioneerde en de pensioendienst. Voor de gepensioneerde is het belangrijk dat de pensioendienst uit zijn klacht leert, verbetervoorstellen formuleert en hierover een open communicatie voert. Als de gepen-

⁹ Gebaseerd op "The power of listening: rebuilding trust by setting new standards", Natalie Ceoney, Chief Ombudsman, speaks at the annual international banking conference, London, October 2013 <http://www.financial-ombudsman.org.uk/news/speech/2013/NC-rebuilding-trust-13.html>.

¹⁰ De website van de SVB biedt voldoende inspiratie op dit vlak: https://www.svb.nl/int/nl/over_de_svb/algemeen/klacht.jsp.

sioneerde merkt dat de pensioendienst actief met zijn klacht aan de slag gaat, kan hij opnieuw vertrouwen stellen in de goede werking van deze instelling.

De Ombudsman als signaalgever

Dankzij de helicopterview die de Ombudsman in zijn bemiddeling kan hanteren, kan hij als signaalgever functioneren en als dusdanig wijzen op de pijnpunten in de administratieve processen. Individuele klachten handelen immers dikwijls over dezelfde problematiek.

Tijdens het onderzoek dat de Ombudsman voert, komen deze linken en gemeenschappelijke oorzaken bloot te liggen. Wanneer de Ombudsman dan aanbevelingen en suggesties doet, overstijgen deze het niveau van de individuele klacht en leggen ze patronen in het slecht functioneren van administratieve procedures of gaten in de wetgeving bloot. De signalen die de Ombudsman door middel van de aanbevelingen en suggesties in het jaarverslag uitzendt, worden zowel door de pensioendiensten, de wetgever en de politieke wereld opgepikt.

Deze vaststelling wordt versterkt door het grote gevolg dat aan de aanbevelingen en de suggesties wordt gegeven. En de verbeteringen die werden toegepast omdat het "signaal" correct ontvangen werd, hebben veel valkuilen (zowel van wetgevende als andere aard) opgeheven en hebben eveneens tot gevolg gehad dat sommige administratieve praktijken die soms niet conform of onrechtvaardig waren werden rechtgezet. Dit kan enkel het vertrouwen van de gepensioneerden in de administraties herstellen.

Het is dan ook voornamelijk hieraan dat de Ombudsman zijn morele autoriteit ontleent. En wat hem eveneens een bewaker van de democratie maakt!

3. Conclusie: vertrouwen is de alfa en omega van het ombudswerk

Welke pet de Ombudsman ook op heeft tijdens het bemiddelingsproces, of het nu die is van hulpverlener, preventieadviseur, "spiegel" (gever van feedback), signaalgever, of therapeut ... het (herstellen van het) vertrouwen komt steeds als basiselement terug. Het is de alfa en omega van het ombudswerk: zonder vertrouwen is elke bemiddeling gedoemd te mislukken. Vertrouwen is elusief, maar bijzonder krachtig. Het ligt niet voor het oprapen, maar moet verdiend worden. Net zoals in alle relaties moet er voortdurend aan gewerkt worden.

Wanneer schenkt een gepensioneerde zijn vertrouwen? Ook al hangt het antwoord af van klager tot klager, hij zal pas zijn vertrouwen schenken als hij erop kan vertrouwen dat de wetgeving correct op zijn pensioendossier wordt toegepast, dat hij tijdig inlicht wordt over eventuele wijzigingen in zijn dossier – en de reden die achter een nieuwe beslissing schuilgaat -, dat hij op gelijke voet behandeld wordt met andere gepensioneerden, dat hij gehoord wordt als hij vragen of klachten heeft, dat zijn vragen of klachten objectief en binnen een redelijke termijn behandeld worden, dat er zorgvuldig met zijn gegevens wordt omgesprongen en dat hij die gegevens kan consulteren op de manier die hij wenst, dat als er meerdere diensten aan zijn dossier werken, deze diensten hun samenwerking goed op elkaar afstemmen, ... En dat als het dan eens verkeerd gaat, hij de pensioendiensten vlot kan bereiken en hoffelijk te woord gestaan wordt. Hij wil het gevoel hebben persoonlijk geholpen te worden – en niet gereduceerd te worden tot een rijksregisternummer!

Dit zijn de zaken waar de Ombudsman dagelijks aan werkt. Hij hoort de verzuchtingen van de gepensioneerden, maar ook die van de pensioendiensten en probeert ze met elkaar te verzoenen, in de meest verheven betekenis van de oorsprong van de term! De essentie van deze functie is uniek in het institutionele bestel ...

Hij vertrekt vanuit de klachten van de gepensioneerden, maar staat eveneens de pensioendiensten bij om hun ambities waar te maken. Zoals vermeld in het Klantencharter, concentreren deze ambities zich op het vlak van klantgerichtheid, objectiviteit, integriteit, transparantie, efficiëntie, kwaliteit en vernieuwingsgerichtheid. Niet toevallig staat op elk van deze vlakken de vertrouwensrelatie centraal!

De Ombudsman nodigt de pensioendiensten dan ook uit om samen deze ambities waar te blijven maken, een excellente dienstverlening te blijven garanderen en samen de nodige stappen te zetten om ervoor te zorgen dat de beloftes uit het Klantencharter geen dode letter blijven.

Een wezenlijke uitdaging, die er niet gemakkelijker op wordt in tijden van besparingen en personeelstekorten! Omwille van die reden heeft het College besloten door middel van de toelichtingen de aandacht van de politieke macht te vestigen op de noodzaak de pensioendiensten van de middelen te blijven voorzien om hun taak te vervullen. Als men tenminste wilt dat de

(toekomstig) gepensioneerde hen morgen ook nog zijn vertrouwen schenkt!

Trust is the glue of life. It's the most essential ingredient in effective communication. It's the foundational principle that holds all relationships.

Stephen Covey

Auteur van “De Zeven Eigenschappen van Effectief Leiderschap”

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. Hij bestaat dus 20 jaar!

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 onder meer gekozen 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 aan van de vorderingen op de weg naar een excellente dienstverlening in 2019.

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

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen hebben het Jaarverslag 2016, meer specifiek hun aanbeveling, suggesties en opmerkingen die erin zijn geformuleerd, grondig besproken met de leidinggevendenden van de FPD, RSVZ, RSZ 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 13 juni 2017 hebben de Ombudsmannen Pensioenen in de Commissie Sociale Zaken van het Parlement uitgebreid toelichting gegeven bij het Jaarverslag 2016. Tevens hebben zij geantwoord op de vragen en opmerkingen van de commissieleden.



- Op 29 september 2017 hebben de Ombudsmannen ondersteuning gegeven aan de federale Ombudsmannen die uitgenodigd waren door de Commissie Sociale Zaken van het Beneluxparlement teneinde de aanbeveling van de federale Ombudsmannen om de nodige maatregelen te treffen om de sociale rechten van grenswerknemers te beschermen toe te lichten.



- Op 20 oktober 2017 vond een overleg plaats tussen de Benelux-Unie en de verschillende institutionele Ombudsmannen van de Benelux. De Ombudsmannen Pensioenen hebben toelichting gegeven bij de gevolgen van de afschaffing/afbouw van het grenscomplement voor grenswerknemers wonende in België en werkzaam in Nederland.

Strategische doelstelling 2: De dienstverlening verder professionaliseren

Belangrijke realisaties

- Zoals gedetailleerd weergegeven in onze tekst in deel I van het jaarverslag 2016 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. Deze toegang werd nog vergroot en versterkt in 2017.

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 commentariëren voor het grote publiek (zie verder onder het punt De Ombudsdienst in de media).



Strategische doelstelling 4: Het partnerschap met de pensioendiensten versterken

Belangrijke realisaties

- De Oudsmannen Pensioenen hebben in het kader van hun samenwerking met de eerstelijns klachtendienst van het RSVZ een protocol ondertekend waarin een aantal praktische afspraken betreffende hun samenwerking uitgewerkt zijn.



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 7 april 2017: voorstelling van het Jaarverslag 2016

Tijdens de persconferentie gaven de Oudsmannen toelichting bij de aanbeveling om elke discriminatie met betrekking tot de opbouw van pensioenrechten na de ingangsdatum van de eerste ingangsdatum van pensioen weg te werken.

Tevens ijverden de Oudsmannen ervoor dat de informatie over de vrijlating van een gevangene automatisch zou worden uitgewisseld met de pensioendiensten. Bij vrijlating van de gevangene moet het pensioen immers opnieuw uitbetaald worden. Doch de pensioenwetgeving voorziet momenteel niet in een specifieke procedure voor het weer in betaling stellen.

Ook het thema van de berekening van de solidariteitsbijdrage kwam aan bod. In dit kader kaartten de Oudsmannen aan dat de intrestvoet van 4,75% die in de omzettingscoëfficiënt gebruikt wordt om het ontvangen kapitaal om te zetten naar een fictieve rente niet langer beantwoordt aan de realiteit.



De Oudsmannen gaven ook uitleg bij de meest voorkomende klacht, met name de P- datum, zijnde de vroegst mogelijke datum waarop iemand zijn pensioen kan opnemen. Zij waarschuwden de burgers dat de P-datum niet noodzakelijk identiek is in de drie pensioenstelsels (ambtenaren, werknemers, zelfstandigen).

Tot slot stelden de Oudsmannen vast dat de klachten die zij ontvingen complexer en preciezer waren dan in het verleden. Hieruit kan afgeleid worden dat de mensen beter ingelicht zijn en toegang krijgen tot meer informatie die ook steeds transparanter wordt. Zoals elk jaar heeft de persconferentie, in aanwezig-



heid van de Minister van Pensioenen, mogen rekenen op ruime media-aandacht. Verschillende Belgische kranten, radiostations en online media hebben er over bericht. Ook het VRT-tv journaal heeft verslag uitgebracht over 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 radioprogramma “Hautekiet” (VRT Radio 1) werd in de rubriek “Kafka” de Ombudsman Pensioenen op 20 februari 2017 geïnterviewd over de toepassing van het only-once beginsel door de pensioendiensten. De Ombudsman gaf toelichting bij zijn suggestie aan de pensioendiensten om één gezamenlijk en vooraf ingevulde vragenlijst betreffende de beroepsloopbaan op te sturen bij het indienen van een pensioenaanvraag.

In het weekblad Libelle van 2 maart 2017 verscheen onder de titel “3 veel gestelde vragen” een kort interview met de Ombudsman Pensioenen. In dit artikel wordt tevens melding gemaakt van de wijze en de voorwaarden waaronder een klacht kan ingediend worden bij de Ombudsman.

Op 16 mei 2017 gaf de Ombudsman Pensioenen toelichting aan het persbureau Belga over de “pensioenval” waardoor bij een verhoging van het bruto pensioen voor een jaarlijks bruto pensioen tussen 15.600 euro en 16.500 euro ingevolge de fiscaliteit niet altijd in een netto verhoging resulteert, doch soms zelfs netto een verlaging van het pensioenbedrag tot gevolg heeft. Deze toelichting werd in verschillende kranten vermeld.

De krant Het Belang van Limburg publiceerde op 20 mei 2017 een artikel over de klacht van een wegens ziekte gepensioneerde ambtenaar die door een paar maanden per jaar te werken zijn supplement minimumpensioen voor een volledig jaar verloor. Hierdoor was het verlies aan pensioen groter dan wat hij bijverdiende door te werken. De Ombudsman raadde in dit artikel de gepensioneerde ambtenaren die een minimumpensioen genieten aan alvorens een beroepsactiviteit aan te vatten goed na te kijken of wat bijverdiend wordt door te werken wel groter is dan het pensioenverlies.

Tevens wees hij er op dat ingevolge een ingewilligde aanbeveling van de Ombudsdienst Pensioenen voortaan niet enkel gepensioneerde werknemers en zelfstandigen, doch ook gepensioneerde ambtenaren, bij de Raad voor Uitbetaling van de Voordelen een aanvraag tot kwijtschelding van hun pensioenschuld kunnen indienen als hun financiële situatie dit rechtvaardigt.

Op 30 september 2017 maakten verschillende kranten melding over het gebrek aan continuïteit in de bescherming van de sociale rechten van grenswerknemers woonachtig in België die een lange tewerkstelling in Nederland achter de rug hadden en na de leeftijd van 65 jaar werkloos werden. De Ombudsman Pensioenen, de federale Ombudsman en de Nederlandse Nationale Ombudsman hadden immers gevraagd dat er snel een oplossing zou komen voor deze problematiek.

Informatieacties

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 de dag van het pensioenrecht, georganiseerd door de KUL op 17 maart 2017, verzorgde de Nederlandse Ombudsman Pensioenen een college met als titel “Wat heeft onze wetgever gedaan en wat zijn de belangrijkste evoluties in de wettelijke pensioenen op

wetgevend vlak?”. Tijdens dit college werd aandacht besteed aan de impact van de aanbevelingen en de suggesties van de Ombudsdienst Pensioenen op wetgevend vlak.

Op 23 en 24 maart 2017 heeft de Nederlandstalige Ombudsman 5 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:

- werken naast pensioen: te respecteren grensbedragen en de opbouw van pensioenrechten;
- het principe van de eenheid van loopbaan;
- het “only-once” beginsel.

Op 20 april 2017 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 toegelicht. Tevens kregen de studenten een fictieve klacht mee over de problematiek van de eenheid van loopbaan en het verschil in ingangsdatum van een overlevingspensioen in het stelsel der zelfstandigen en ambtenaren. Alle aspecten van deze items zijn uitgelegd opdat zij zelfstandig een paper, waarin de behandeling van de klacht uiteengezet werd, konden schrijven. De papers zijn dan ter plaatse op de Universiteit Antwerpen besproken en bediscussieerd op 27 april 2017.



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 onderzoeksvraag of het huidige wettelijk kader voldoende waarborgen biedt om op pensioenvlak aan de noden van de echtgenote van een vermiste persoon te voldoen. Tijdens dit onderzoek kon de studente terecht bij de Ombudsman die de taak van stagemester 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.

Het gebeurt regelmatig dat de Ombudsmannen opgeroepen worden om in jury's te zetelen. Dit was het geval in juni 2017. Op uitnodiging van de Hogeschool van de provincie Luik heeft de Franstalige Ombudsman op 15 juni 2017 een van de jury's belast met het beoordelen van de thesissen over bemiddeling voorgezeten.

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 2016-2017 bespreekt de Ombudsman een bemiddeling waarbij het bewijs van het subsidiair beschermingsstatuut in het kader van de toekenning van de Inkomensgarantie voor Ouderen aan bod kwam;
- in de 2de Nieuwsbrief van het academiejaar 2016-2017 lichtte de Ombudsman zijn aanbeveling om het onderzoek naar de Inkomensgarantie voor Ouderen automatisch op te starten voor gepensioneerden die enkel een ambtenarenpensioen genieten bij het bereiken van de pensioenleeftijd toe;
- in de 3de Nieuwsbrief van het academiejaar 2016-2017 bespreekt de Ombudsman zijn bemiddeling waardoor voor personen, voor wie de toekenning van de Inkomensgarantie voor Ouderen werd

beëindigd daar zij door de verhoging van het minimumpensioen op 1 juni 2015 te veel aan bestaansmiddelen bezaten, na eenvoudige melding het recht op IGO met terugwerkende kracht tot 1 september 2015 onderzocht wordt.

- in de 4de Nieuwsbrief van het academiejaar 2016-2017 wordt uiteen gezet dat door de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen de overgangmaatregel zoals bedoeld in artikel 5 Wet 10/08/2015 (dit is een overgangmaatregel waardoor voor ambtenaren die in 2016 55 jaar of ouder zijn hun vroegst mogelijke pensioendatum maximaal met 3, 2 of 1 jaar uitgesteld wordt ten opzichte van de vroegst mogelijke pensioendatum vastgesteld op basis van de regels uitgevaardigd door de Regering Di Rupo) voortaan ook toegepast wordt op een persoon die recht heeft op een uitgesteld pensioen in de ambtenarenregeling maar nog wel werkzaam is in de privé-sector.
- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2017-2018 wordt toelichting gegeven bij de bemiddeling van de Ombudsman waardoor de FPD voortaan voor de berekening van de Inkomensgarantie voor Ouderen bij een wederbelegging van een onroerend goed niet meer alleen rekening houdt met de aankoopprijs maar ook met de wettelijk verplichte aankoopkosten.

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 maandelijkse conferentie van januari van de "Vereniging van de Praktijkjuristen in Sociaal Recht (VPJSR)", waar het College van Ombudsmannen op donderdag 16 januari 2017 de nieuwigheden op het vlak van informatica bij de pensioendiensten en de Ombudsdienst Pensioenen heeft voorgesteld (Mypension en andere projecten);
- de uitzending "On n'est pas des Pigeons", van 15 mei 2017;
- de "Ligue Libérale des Pensionnés", donderdag 18 mei 2017, waar de Ombudsman het jaarverslag 2016 heeft voorgesteld;

- de Algemene vergadering van POOL op vrijdag 9 juni 2017 in Antwerpen waar een korte toelichting gegeven werd bij de belangrijkste items uit het jaarverslag;
- het overleg van de Nederlandstalige CM-pensioendiensten op 19 september 2017 waar het jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen werd overlopen;

Bekendmaking in het buitenland

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

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, de Vlaamse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo), de Ombudsvrouw voor de postsector (problemen met betalingen uitgevoerd door Bpost in opdracht van de FPD sector ambtenaren), Ombudsfin (extralegale voordelen zoals de tweede pijler), en de Ombudsman voor Telecommunicatie (bijvoorbeeld voor problemen betreffende de telefonische bereikbaarheid van de pensioendiensten in het buitenland.).

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

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidssterrein, 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. Op 22 juni 2017 werd het 20 jarig bestaan van de Gentse Ombudsdienst gevierd. Tijdens deze viering deelden burgers, politici, ambtenaren en Ombudslui in een gesprek met de Gentse VRT-journalist Johny Vansevent hun ervaringen over de ombudswerking. Ook de Ombudsman Pensioenen werd geïnterviewd en illustreerde de goede samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent aan de hand een paar behandelde klachten.

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. Zo namen de Ombudsmannen van 20 tot en met 24 september deel aan de algemene vergadering van het Europees Ombudsman Instituut (EOI) en de internationale conferentie over mensenrechten die plaats vonden te Boekarest.

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 groepeerde 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 klachtdiensten van de pensioendiensten

Op 23 februari 2017 werd het rapport "Klachtenmanagement: indicatoren 2016" officieel voorgesteld aan de klachtenmanagers van de verschillende federale overheidsdiensten. De Ombudsmannen Pensioenen waren hierbij aanwezig.

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 Hannedouche, 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. (beschikbaar op onze website www.ombudsmanpensioenen.be).

De medewerkers

Het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst omvatte op 1 januari 2017:

- 5 onderzoekers, waarvan 2 Franstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding) en 3 Nederlandstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding);
- één secretariaatsmedewerkster (universitair, meertalig).

Van 1 maart 2017 tot en met 31 januari 2018 heeft een Franstalige onderzoekster de Ombudsdienst Pensioenen versterkt.

Van de Nederlandstalige medewerkers hebben er twee 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 basiskennis van het Spaans en Italiaans.

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidsstakken. 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:

- “Duits op het werk”, een opleiding georganiseerd door het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO) van 14 maart tot 20 juni 2017 voor federale ambtenaren die op hun werk in het Duits moeten communiceren
- Verschillende medewerkers en de Ombudsman hebben met succes de EHBO- opleiding tot bedrijfshulpverlener (opnieuw) gevolgd,
- “Gelet op de verhoging van de pensioenleeftijd de belemmeringen voor oudere werknemers op de arbeidsmarkt”, Seminarie gegeven door Vincent Vandenberghe (Professor aan de Uclouvain) op vrijdag 27 januari 2017 in het kader van de Pension’s Morning van de Chaire d’excellence sur les Pensions;
- “De gegevensdatabank van de aanvullende pensioenen DB2P et de sociale controle door het FSMA : vaststellingen, uitdagingen voor de burger en de toekomstige verwachtingen”, seminarie gegeven door Henk Becquaert (Lid van het Directiecomité van de FSMA) op vrijdag 17 maart 2017 in het kader van de Pension’s Morning van de Chaire d’excellence sur les Pensions;
- “Het aanwenden van de professionele vaardigheden in het vrijwilligerswerk: een nieuwe uitdaging beroep te doen op gepensioneerden?” conferentie gegeven op dinsdag 25 april 2017 door Soukey Ndoyé, socioloog, lid van Laboratoire PHILEPOL, Université Paris Descartes, conferentie georganiseerd door de vzw CDCS van het Institut de sociologie de l’ULB ;
- “De gezinsdimensie in het pensioenstelsel”, seminarie gegeven door Françoise Masai (ere-vice-gouverneur van de Nationale Bank, lid van de Academische Raad), op vrijdag 12 mei 2017 in het kader van de Pension’s Morning van de Chaire d’excellence sur les Pensions;

- “Vitruvius” op 12 juni te Vaalbeek
- “20 jaar Ombudsdienst stad Gent” op 22 juni 2017



- Opleiding “Pensioenberekening ambtenarenstelsel” georganiseerd door de Federale Pensioendienst op 25 september 2017.
- Colloquium “Back to the Future”, georganiseerd door de Federale Pensioendienst op 24 en 25 oktober 2017
- Opleiding “Toekenning pensioen basis voor IT”, georganiseerd door de Federale Pensioendienst op 24 en 26 oktober 2017
- Opleiding “Regularisatie studieperiodes” georganiseerd door de Federale Pensioendienst
- Opleiding georganiseerd door het onderwijs van sociale promotie EFP te Ukkel op 8 november 2017
- Opleiding “Regularisatie studieperiodes” georganiseerd door het RSVZ op 24 en 27 november 2017
- “De toekomst van onze pensioenen – genderanalyse”, 9 november 2017 georganiseerd door de Raad van de Gelijke Kansen voor Mannen en Vrouwen
- Gastcollege professor Joanna Ratajczak (Poznan University of Economics and Business) georganiseerd door de KU Leuven op 20 november 2017
- Opleiding “OneDrive for Business” georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid op 23 november 2017
- Opleidingsseminarie, thema “De verhouding tussen de Ombudsman en de administraties : de oorzaken van problemen en de eventuele oplossingen”, georganiseerd door de AOMF op 4 en 5 december 2017

- Academische zitting georganiseerd door ZENITO op 7 december 2017 naar aanleiding van het 50 jarig bestaan van het KB nr. 72.
- Workshop Series: “Grensoverschrijdende tewerkstelling en tewerkstelling zonder grenzen in Nederland en België”, georganiseerd door Loyens & Loeff op 14 december 2017.

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 netwerkomgeving. 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.

