

College van de Ombudsmannen
voor Pensioenen



Jaarverslag **2018**

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,
belast met Grote Steden,
Aan de heer Voorzitter van de Federale Adviesraad voor Ouderen,

Het Jaarverslag 2018 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2018 tot 31 december 2018.

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.

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.

Zoals verwoord in de aanhef van het Jaarverslag 2017 dateert de wet die de Ombudsdienst Pensioenen oprichtte van 1997 en bestaat deze derhalve nu meer dan 20 jaar. Tevens zoals verwoord in het Jaarverslag 2017 dringt een herziening van de tekst zich op opdat wij de momenteel geboden kwaliteit en de excellente dienstverlening zouden kunnen blijven garanderen.

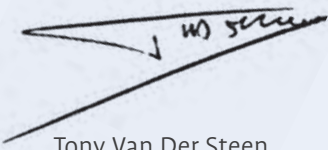
Op alle vlakken is het landschap van en rond de Ombudsdienst Pensioenen immers radicaal gewijzigd: de digitalisering neemt een steeds belangrijker rol in het pensioenlandschap in (denk maar aan de dienst pensioenramingen die vervangen is door de participatietool mypension), de verhoging van de complexiteit van de klachten, de toename van het aantal aspecten die de burger beantwoord wenst te zien bij zijn klachtenbehandeling (sociale deskundigheid en optimalisatie), de toename van het aantal wijzigingen in de pensioenwetgeving (elkaar opvolgende pensioenhervormingen, meestal gepaard gaand met complexe overgangsbepalingen), de wijzigingen in het statuut van de ambtenaren, de toegenomen belangstelling voor alternatieve geschillenbeslechting buiten de rechtbanken,...

Verskillende projecten zijn uitgewerkt om het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen aan te passen aan dit gewijzigd landschap... maar om verschillende redenen zijn deze nooit uitgemond in een wetsaanpassing.

Wij herhalen dan ook onze warme oproep aan de politieke wereld om hiervoor de nodige steun te verlenen aangezien deze noodzakelijk is om het oprichtingsbesluit te actualiseren.

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 Ombudsmannen voor de Pensioenen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W. Steen', written over a light blue rectangular background.

Tony Van Der Steen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Marie Hannesse', written over a light blue rectangular background.

Jean Marie Hannesse

Voorwoord

Het Jaarverslag 2018 behandelt de periode van 1 januari tot 31 december 2018.

Dit verslag bevat vier delen.

Het eerste deel omvat 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 evenals hun websites die goed up to date gehouden worden.

Het past hier te onderstrepen dat ons ombudswerk mogelijk gemaakt is dankzij de trouwe toewijding en de enthousiaste en solidaire 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.



Tony Van Der Steen en Jean Marie Hannedse



DEEL 1

De Ombudsdienst Pensioenen

De werking en de middelen
van de Ombudsdienst Pensioenen

Het bekomen van een pensioen: soms een zware ... activiteit?

Velen associëren met pensioen gaan steeds met positieve denkbeelden: gepensioneerden hebben eindelijk tijd voor hun hobby's, hun (klein)kinderen, het verenigingsleven, ... 's Ochtends uitslapen, gezellig ontbijten, een beetje in de tuin werken, een wandelingetje maken, ... Alles gaat er rustiger en gemakkelijker aan toe. Tenminste, dat denken we toch.

Voor een zeer beperkt aantal gepensioneerden ziet de realiteit er echter anders uit. Hun pensioenvraag komt niet in orde, de behandeling ervan blijft aanslepen, ze begrijpen sommige beslissingen die de pensioendienst heeft genomen niet, ze kunnen de pensioendienst niet bereiken om hun vragen te stellen, enz. Voor hen is gepensioneerd zijn geen ontspanning, maar wel een inspanning geworden: een inspanning om hun pensioen op de rails te krijgen.

1. Wat maakt het de gepensioneerde moeilijk?

Dit jaar zijn er uit de klachten die de Ombudsman ontving drie grote thema's naar voren gekomen: een moeilijk contact met de pensioendienst vanuit het buitenland, problemen met de betaling van het pensioen ingevolge bankswitching en problemen met inzicht in de pensioenmaterie. Deze drie elementen kunnen ervoor zorgen dat de gepensioneerde gestresseerd raakt en zijn pensioen niet echt als welverdiende rust ervaart.

Dat het contact met de pensioendienst in een beperkt aantal gevallen moeilijk verloopt, hebben we

reeds uitgebreid besproken in ons vorig jaarverslag 2017¹. We hebben toen vastgesteld dat de pensioendienst telefonisch moeilijk bereikbaar is, zowel vanuit binnen- als buitenland. De klachten varieerden van lange wachttijden over het afbreken van het gesprek tot onzorgvuldige dienstverlening.

Ook dit jaar ontving de Ombudsman Pensioenen verschillende klachten van gepensioneerden die in het buitenland verblijven en er maar niet in slagen in contact te komen met de Federale Pensioendienst, noch via mypension, noch per e-mail, en al evenmin via de pensioenlijn +32 78 15 1765. Een bespreking van de oorzaken en mogelijke oplossingen leest u op pagina 25-29.

Uit de klachten die de Ombudsman Pensioenen ontvangt blijkt dat de problemen met de betaling van pensioenen in het buitenland dikwijls te maken hebben met het niet ontvangen van het levensbewijs door de gepensioneerde. Ofwel ontvangt de gepensioneerde de brief van de pensioendienst met de vraag het levensbewijs over te maken niet, ofwel komt het opgestuurde levensbewijs niet (tijdig) toe bij de pensioendienst (slechte werking van de postdiensten?). Deze problematiek wordt eveneens op de hiervoor vermelde pagina's aangehaald. De Ombudsman haalt hier onder andere de problemen aan over het meedelen van persoonsgegevens die onder andere gelinkt zijn aan de interpretatie van de toepassing van de GDPR-Richtlijn 2016/78

¹ Ombudsdienst Pensioenen, JV 2017, "Transversale analyses", p. 77-83

door de Federale Pensioendienst.

Daarnaast stelde de Ombudsman vast dat het overschakelen naar een andere bank via Bankswitch ook voor problemen kan zorgen. De oude bankrekening wordt te snel afgesloten waardoor de gepensioneerden hun pensioen niet ontvangen vermits de betaling nog op het oude gekende rekeningnummer geprogrammeerd stond. De Ombudsman heeft jammer genoeg moeten vaststellen dat de FPD momenteel niet altijd tijdig de nodige aanpassingen kan doen opdat er geen onderbreking in de betaling van het pensioen zou zijn. Meer hierover leest u op pagina 78-80.

Aangezien gepensioneerden geen experts in de pensioenwetgeving zijn, hebben velen onvoldoende inzicht in de pensioenmaterie, wat tot de nodige problemen kan leiden. Dit is onder andere het geval met de betalingsfiches, waarvan de FPD in sommige gevallen besliste deze niet langer meer op te stellen en in andere gevallen besliste deze niet meer per post te versturen. Aangezien vele gepensioneerden deze fiches gebruikten om (de veranderingen in) hun pensioen bij te houden, ontving de Ombudsman hier heel wat klachten over. Zonder deze fiches zien de gepensioneerden namelijk door het bos de bomen niet meer. Nochtans is de pensioendienst in een aantal gevallen volgens het Handvest van de Sociaal Verzekerde verplicht om de gepensioneerden proactief en zo goed mogelijk te informeren. Meer hierover op pagina 71-78 (tekst betalingsfiches) en pagina 30-40 (tekst informatieadviesplicht).

2. Hoe kan de Ombudsman de gepensioneerde helpen?

In de eerste plaats fungeert de Ombudsman als een vertrouwenspersoon die een luisterend oor biedt als de gepensioneerde er niet uitgeraakt met de pensioendienst. De Ombudsman heeft immers een hoorplicht: alle gepensioneerden hebben het recht om hun opmerkingen mondeling of schriftelijk te doen kennen 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.

Deze hoorplicht hebben we eveneens besproken in ons vorig jaarverslag². Ze is één van de universele principes die Ombudsmannen overal ter wereld huldigen. Ze is bijvoorbeeld opgenomen in de “Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs” van de AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie). De AOMF bestaat uit “een vijftigtal ombudsmannen uit Europa, Afrika, Amerika en Oceanië die onderling ‘best practices’ uitwisselen en elkaar ondersteunen in een netwerk van Franstalige ombudsmannen”³. In de gids van de AOMF wordt ze als volgt gedefinieerd:

“De bemiddelaar/ombudsman zal in alle fasen van de bemiddeling aandachtig naar de partijen luisteren. Luisteren vereist een afwezigheid van vooroordelen, maar ook een echte beschikbaarheid van geest en het vermogen om zichzelf in vraag te stellen. Luisteren blijft neutraal, zonder neerbuigendheid of minachting, met menselijkheid, vriendelijkheid en empathie.”⁴

Na de gepensioneerde gehoord te hebben begint voor de Ombudsman het moeilijkste werk: bemid-

² Ombudsdienst Pensioenen, JV 2017, “De Ombudsfunctie: méér dan klachtenbehandeling”, p. 6-10

³ De federale Ombudsman, “Franstalig netwerk van Ombudsmannen blaast 20 kaarsjes uit!”, <http://www.federalombudsman.be/nl/content/franstalig-netwerk-van-ombudsmannen-blaast-20-kaarsjes-uit>

⁴ AOMF, “Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs”, p. 6

delen om een vergelijk te vinden tussen de pensioendienst en de gepensioneerde. De Ombudsman doet dan een gemotiveerd voorstel aan de pensioendienst om het probleem op te lossen of zet een geformaliseerde bemiddelingsprocedure in. Kort gezegd houdt dit in dat de Ombudsman de pensioendienst tracht te overtuigen een oplossing voor het geschil te aanvaarden. Hoe dit in zijn werk is gegaan voor de hierboven aangekaarte problemen (moeilijk contact met de pensioendienst vanuit het buitenland, problemen met de betaling van het pensioen ingevolge bankswitching en problemen met inzicht in de pensioenmaterie), leest u op de hierboven aangegeven pagina's.

Tot slot informeert de Ombudsman de gepensioneerde regelmatig, zowel over de stand van zaken van zijn dossier als over de uitkomst van de bemiddeling. Ook hier houdt de Ombudsman de aanbevelingen van het AOMF over de manier van communiceren indachtig:

“De bemiddelaar/ombudsman drukt zich terughoudend, met respect, sereniteit en op een niet-discriminerende manier uit en onthoudt zich van ongepaste uitdrukkingen en houdingen.

De bemiddelaar/ombudsman communiceert met iedereen op een begrijpelijke manier. Hij motiveert zijn conclusies en aanbevelingen op zodanige wijze dat alle betrokkenen de logica waarop zij is gebaseerd, kunnen begrijpen.”⁵

Een afdoende motivering is inderdaad belangrijk. De gepensioneerden moeten begrijpen waarom zij een bepaalde beslissing krijgen. De motiveringsplicht gaat echter verder dan de louter formele motivering en legt de nadruk op de kwaliteit van de motivering. Een goed gemotiveerde beslissing is een beslissing die de gepensioneerden kunnen begrijpen. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is bijgevolg ontoereikend.

⁵ AOMF, “Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs”, p. 6

Een bondige motivering volstaat echter indien ze duidelijk is en op maat van de gepensioneerden.

3. Veranderde visie in een veranderende wereld

In het Jaarverslag 2016 op pagina 70⁶ verwees de Ombudsman naar professor Yves Stevens die stelde dat een nieuwe pensioenopvatting in de tweede helft van de 20ste eeuw is opgedoken, met name de gerechtvaardigde rust. In deze opvatting speelt niet zozeer de financiering een rol in de pensioenopvatting maar wel het bereiken van een bepaalde leeftijd of het gewerkt hebben gedurende een aantal jaren. Men verdient als het ware zijn rust door een leeftijd bereikt te hebben of door een bepaalde loopbaan vervuld te hebben.

Wat ook de evolutie en de vorm van dit nieuwe paradigma mogen zijn, de Ombudsman moet aanvoelen wat er leeft en zich hieraan continu aanpassen om zo goed mogelijk zijn missie te kunnen vervullen en de (toekomstige) gepensioneerden te helpen die op hem beroep doen. Het gaat hier over een enthousiasmerende uitdaging waarvoor hij zich inzet met zijn gehele team.

⁶ Y. STEVENS, “Pensioenen als instrument van geïndividualiseerd arbeidsmarktbeleid en armoede” in J. PUT en Y. Stevens (ed.), Ontwikkelingen van de sociale zekerheid 2011-2016, Brugge, Die Keure, p. 565

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 21 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 tot op de dag van vandaag nog geldig is, hebben de Ombudsmannen 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 2017, 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 2018 hebben de Ombudsmannen Pensioenen in de Pensioencommissie van de Federale Ouderenadviesraad toelichting gegeven bij het Jaarverslag 2017. Tevens hebben zij geantwoord op de vragen van de commissieleden.
- Op 30 mei 2018 hebben de Ombudsmannen Pensioenen in de Commissie Sociale Zaken van het Parlement uitgebreid toelichting gegeven bij het Jaarverslag 2017. Tevens hebben zij geantwoord op de vragen van de commissieleden.

Strategische doelstelling 2: De dienstverlening verder professionaliseren

Belangrijke realisatie

- Het College van Ombudsmannen en zijn medewerkers hebben hun kennis aangaande het gebruik van de pensioenapplicaties van de verschillende pensioendiensten uitgebreid. De verschillende gevolgde opleidingen hebben hiertoe bijgedragen.

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).
- De samenwerkingsverbanden met de universi-

teiten als expert en/of vrijwillig wetenschappelijk medewerker ontwikkelen zich verder.

Strategische doelstelling 4: Het partnerschap met de pensioendiensten versterken

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen Pensioenen hebben in het kader van hun samenwerking met de eerstelijns klachtendienst van de RSZ een protocol ondertekend waarin een aantal praktische afspraken betreffende hun samenwerking uitgewerkt zijn.
- De samenwerking met de eerstelijns klachtendiensten werd nog verder uitgebouwd. De bedoeling is te komen tot een grotere synergie en meer transparantie.

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 mei 2018: voorstelling van het Jaarverslag 2017





Informatieacties

Algemene vergadering van de Federale Adviesraad voor Ouderen op 13 juni 2018

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 Commissie Pensioenen van de FAVO nodigt ons ieder jaar uit voor een bespreking op de eerste plenaire vergadering na de publicatie van het Jaarverslag. In deze commissie zijn onder meer de representatieve seniorenorganisaties en de pensioeninstellingen vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij het Jaarverslag 2017 besproken op de plenaire vergadering van 27 juni 2018. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven bij de items behandeld op de persconferentie.

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 22 en 23 maart 2018 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:

- ▶ schorsing van het pensioen van een gedetineerde;
- ▶ de gevolgen op pensioenvlak van de vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen die zich in

Zoals elk jaar heeft de persconferentie, in aanwezigheid van de Minister van Pensioenen, mogen rekenen op ruime media-aandacht. Naast de verschillende Belgische kranten, radiostations en online media die erover bericht hebben, heeft het RTL-TV Nieuws uitgebreid verslag uitgebracht over de persconferentie. In het VRT-Journaal werd het belangrijkste item van de persconferentie kort aangestipt.

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.



- financiële moeilijkheden bevinden;
- ▶ het pensioen van een grenswerkknemer.

Op 19 april 2018 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 pensioenproblematiek waarmee een in België woonachtige 65-jarige grenswerkknemer die in Nederland gewerkt heeft en werkloos is geconfronteerd wordt. 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 3 mei 2018.



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 wijze waarop de vakantiedagen in aanmerking genomen worden voor de pensioenberekening (verschil arbeider-bediende, enkel/dubbeltvakantiegeld, vertrekvakantiegeld, ...). 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.

Het gebeurt regelmatig dat de Ombudsmannen opgeroepen worden om in jury's te zetelen.

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:

- in de 2de Nieuwsbrief van het academiejaar 2017-2018 bespreekt de Ombudsman de informatie- en raadgevingsplicht: ingevolge een bemiddeling werd bij gebrek aan een zeer compleet en proactief antwoord over de ingangsdatum van een pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot de brief, met daarin een vraag om informatie, beschouwd als pensioenaanvraag waardoor er geen rechten op het pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot werden verloren;
- in de 3de Nieuwsbrief van het academiejaar 2017-2018 wordt uiteen gezet dat door de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen niet langer rekening gehouden wordt door de FPD met een “klein overheidsoverlevingspensioen” in de cumulatieregel van het overlevingspensioen als werknemer met een rustpensioen en twee overheidspensioenen waarvan één klein overheidspensioen;

- in de 4de Nieuwsbrief van het academiejaar 2017-2018 wordt toelichting gegeven bij de bemiddeling van de Ombudsman waardoor voortaan de opzegperiode volgend op een tewerkstelling als ambtenaar pensioenrechten opent in het werknemersstelsel;
- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2018-2019 wordt duiding gegeven bij de bemiddeling van de Ombudsman waardoor een fout in pensioenbeslissing van de FPD te wijten aan een andere instelling van sociale zekerheid door de FPD wordt geassumeerd en rechtgezet met terugwerkende kracht zodat de gepensioneerde geen nadeel van de fout ondervindt;
- in de 2de Nieuwsbrief van het academiejaar 2018-2019 wordt melding gemaakt van een klacht waarbij door de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen de terugvordering van een Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) van 3 jaar wordt herleid naar 6 maanden daar kon aangetoond worden dat de gerechtigde op de IGO niet wist of moest weten dat hij bepaalde bestaansmiddelen moest aangeven die tot de terugvordering van de IGO leidde.

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 Algemene vergadering van POOL (vereniging van Belgische Ombudsmannen) op 1 juni 2018 in Brussel waar een korte toelichting gegeven werd bij de belangrijkste items uit het jaarverslag 2017;
- gaf hij een uitgebreide voorstelling van het jaarverslag 2017 aan de Nederlandstalige pensioenspecialisten van de CM-pensioenservice op 22 mei 2018.

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” regelmatig geüpdatet met nieuwe informatie over de activiteiten van de Ombudsdienst als ook met raadgevingen aan de gepensioneerden wanneer de opportuniteit zich voordoet.

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 (leefloon, 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 dienst-

verlening 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.

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 Pensioenen deel aan het Congres van de IOI- Europa te Brussel van 1 tot en met 3 oktober waar tevens het 40 jaar bestaan van de IOI en de 20ste verjaardag van de federale Ombudsman gevierd werden. Het thema van dit congres was "De Ombudsman in een open en participatieve samenleving". Ook aan het 10de congres van de AOMF, dat van 6 tot 9 november 2018 plaats vond te Brussel en Namen en waar de 20ste verjaardag van de AOMF gevierd werd, namen de Ombudsmannen deel.



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 ontminnen van pensioen-dossiers 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 groepeerd 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 groepeerd 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.

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 Hanneesse, 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. Zij beschikken tevens over de vaardigheden om de bestanden en de computerprogramma's van de belangrijkste pensioendiensten te analyseren.

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 31 december 2018:

5 onderzoekers, waarvan 2 Franstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding) en 3 Nederlandstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding); één secretariaatsmedewerkster (meertalig) die 4/5e werkt.

Op 1 februari 2018 heeft een Franstalige onderzoeker de Ombudsdienst Pensioenen verlaten.

In april 2018 werd een vacature voor een Franstalige pensioenspecialist met een grondige kennis van de ambtenarenpensioenen gelanceerd. Deze oproep werd opnieuw gelanceerd in oktober, doch zonder succes.



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 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:

- Actualiteitscollege “De invoering van het gemengd pensioen en de creatie van een tweede pijler voor de contractuelen in overheidsdienst” van de Leergang Pensioenrecht, op 20 maart 2018, KU Leuven.
- Seminarie “Open Data et secteur public”, gegeven door Manon Knockaert en georganiseerd door uitgeverij Politeia op 25 september 2018 te Brussel.
- Algemene ledenvergadering IOI-Europa en 40ste vergadering van het IOI, Conferentie IOI-Europa en 20ste verjaardag van de federale Ombudsman, “De Ombudsman in een open en participatieve samenleving”, Belgische Senaat, Brussel, op 1 tot 3 oktober 2018.
- Het 10de congres van de AOMF, dat van 6 tot 9 november 2018 plaats vond te Brussel en Namen en waar de 20ste verjaardag van de AOMF gevierd werd.
- “Conference on Pension Reforms in Europe”, ingeleid door Peter Diamond, Professor at the Massachusetts Institute of Technology, op 9 november 2018 aan de UCLouvain.
- De Poldershop met als thema “Communicatie Ombudsdiensten”, georganiseerd door de Nederlandse Nationale Ombudsman te Den Haag (Nederland) op 12 en 13 november 2018.



- Seminarie “Nationale wetgeving Privacy: de stand van zaken voor de publieke sector” gegeven door Frankie Schram, georganiseerd door Uitgeverij Politeia op 26 november 2018 te Brussel.
- “Sociale zekerheid grensarbeiders: grenzeloze samenwerking - onmisbaar nu en in de toekomst, de grensoverschrijdende Relatiemiddag 2018” van de Kenniscentra Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken van de Nederlandse Sociale Verzekeringsbank, Kessel (Nederland), 26 november 2018.
- Actualiteitscollege “Het vernieuwde familiaal vermogensrecht en de gevolgen voor de pensioenvorming” van de Leergang Pensioenrecht, KUL, 11 december 2018.
- “De Sociale Zekerheid en een arbeidsmarkt in beweging”, georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid in het kader van “Happy Independent’s Year”, 12 december 2018.

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. In 2018 hebben wij dan ook onze uitgaven strikt gemonitord en opgevolgd.

Tot nu toe volstond het toegekende budget voor de uitvoering van onze taken met respect voor 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 twee dagen per week thuis.