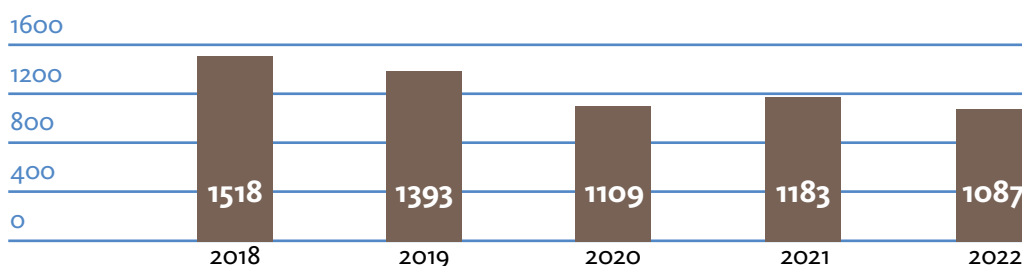


De cijfergegevens voor 2022

1. De verzoeken

De evolutie van de verzoeken (dossiers) vanaf 2018¹



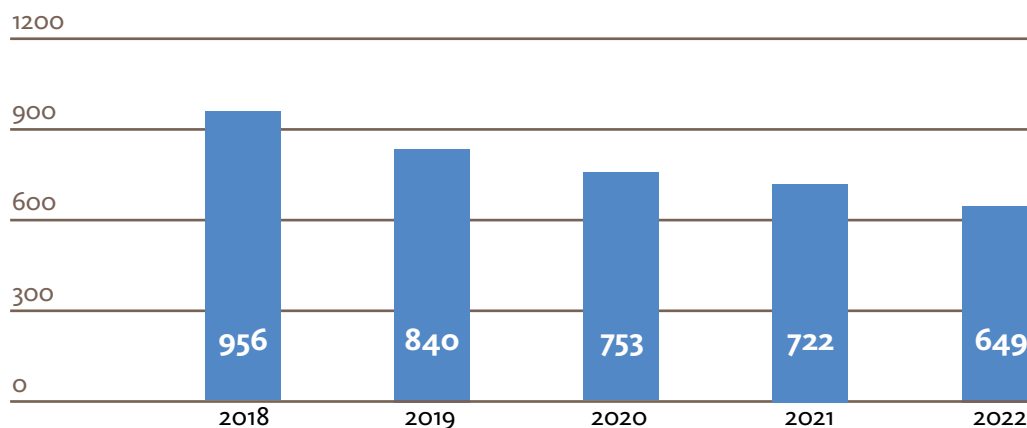
Afgehandelde klachten in 2022²



¹ Deze statistiek geeft enkel de schriftelijke en mondeling ter plaatse ingediende klachten weer daar het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen voor de klager enkel in de mogelijkheid voorziet schriftelijk of mondeling ter plaatse bij de Ombudsdienst een klacht in te dienen. De vele telefonische klachten over bijvoorbeeld de moeilijke bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765 zijn dan ook niet in deze statistiek opgenomen. Wij herhalen hier dan ook onze aanbeveling 2020/5 (Jaarverslag 2020 p. 181-182) aan de wetgever en de uitvoerende macht om de wetgeving betreffende de inrichting en werking van de Ombudsdienst Pensioenen die achterhaald is aan te passen. Meer bepaald in de mogelijkheid te voorzien in behartenswaardige gevallen telefonisch een klacht in te dienen zodat iedereen die er belang bij heeft op een laagdrempelige wijze toegang heeft tot de Ombudsdienst Pensioenen.

² Het onderscheid tussen verzoeken en klachten ontstaat aangezien een verzoek (een dossier) klachten kan bevatten over meer dan 1 pensioenadministratie.

De evolutie van het aantal tweedelijns klachten over (betaling en berekening van) pensioenen, werking van de pensioendiensten en IGO vanaf 2018



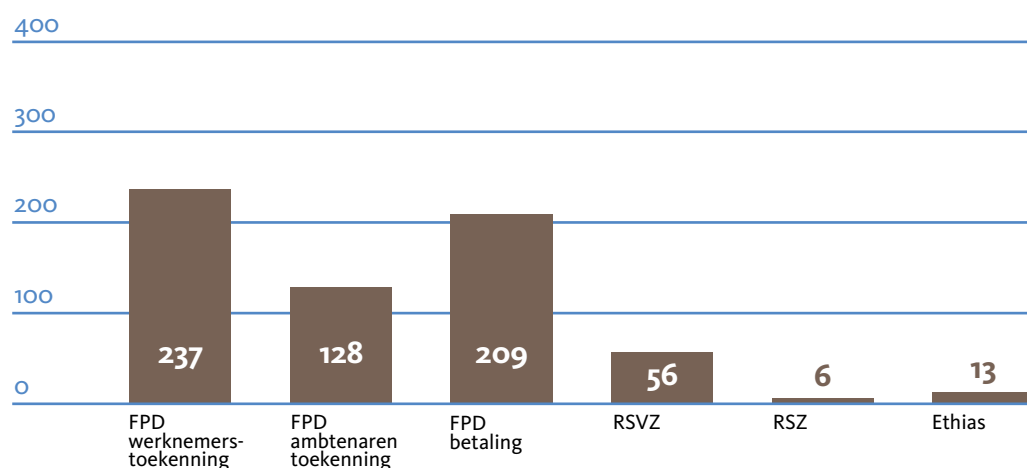
2. De klachten

Het voorwerp van de tweedelijns klachten

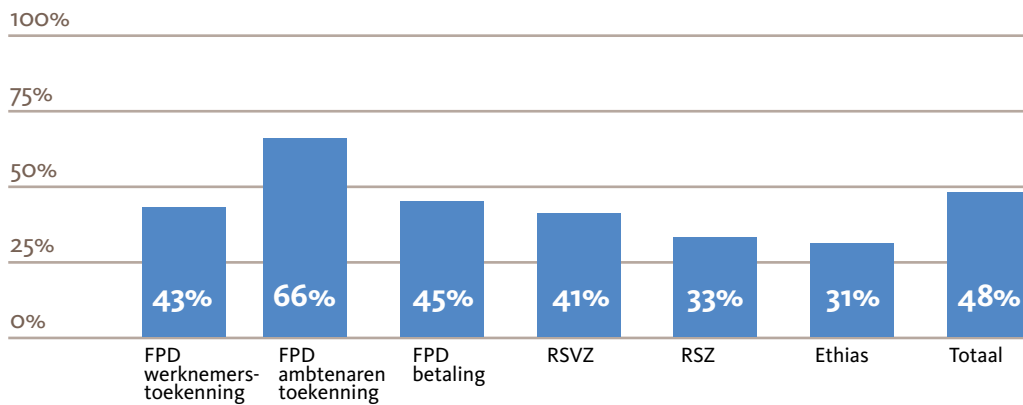
De top drie klachten in 2022:

- Berekening van het pensioen (betwisting loopbaangegevens, loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te kunnen gaan, berekeningsregels, ...);
- Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765 afdeling Federale Pensioendienst;
- Toepassing inhoudingen op pensioen (beslag, overdracht, bedrijfsvoorheffing en andere inhoudingen).

De betrokken pensioendiensten - Nominale cijfers



Gegroundheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst

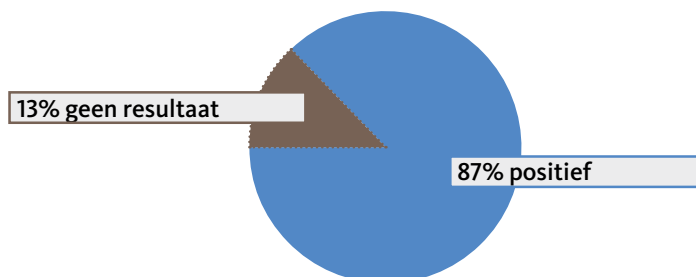


Redenen voor de gegroundheid van de klachten: de ombudsnormen³

Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst





FPD werknemers Toekenning	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgvuldigheid 2. Passieve informatieverstrekking 3. Redelijke termijn
FPD betaling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgvuldigheid 2. Passieve informatieverstrekking 3. Redelijke termijn
RSVZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redelijke termijn 2. Coördinatie 3. Zorgvuldigheid
FPD ambtenaren toekenning	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgvuldigheid 2. Passieve informatieverstrekking 3. Redelijke termijn
RSZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgvuldigheid 2. Rechtsregels
Ethias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passieve informatieverstrekking 2. Actieve informatieverstrekking

Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten



³ Zie de bijlagen op www.ombudsmanpensioenen.be – De Ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen.

Enkele gegevens over de verzoekers

 TAAL VAN DE VERZOEKERS		 SEKSE VAN DE VERZOEKERS		 WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS		 WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN	
Nederlands	64 %	Vrouwen	42 %	België	80 %	Schriftelijk ⁵	99 %
Frans	34 %	Mannen	58 %	Buitenland	20 %	Mondeling ⁶	1 %
Duits	1 %						
Andere talen ⁴	1 %						

3. De klachtenbehandeling

De behandelingsduur

BEHANDELING TWEDELIJNS KLACHTEN 35 dagen	DOORSTUREN VAN EERSTELIJNS KLACHTEN EN INFORMATIEVRAGEN, DOORVERWIJZEN VAN KLACHTEN WAARVOOR NIET BEVOEGD EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN OVER DE WETGEVING OP DISCRIMINATIES EN DISFUNCTIES 4 dagen
---	---

Verzoeken in behandeling op 31 december 2022

Aantal maanden in behandeling	Verzoek ingediend in	Aantallen
Minder dan 1 maand	december	33
1 maand en minder dan 2	november	14
1932 maanden en minder dan 3	oktober	10
3 maanden en minder dan 4	september	6
4 maanden en minder dan 5	augustus	0
5 maanden en minder dan 6	juli	4
6 maanden en minder dan 7	juni	1
7 maanden en minder dan 8	mei	1
8 maanden en minder dan 9	april	2
9 maanden en minder dan 10	maart	1
10 maanden en minder dan 11	februari	0
11 maanden en minder dan 12	januari	0
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2021	3
Totaal		75

De reden waarom 6 dossiers na meer dan acht maanden nog niet zijn afgesloten is te wijten aan het feit dat de reacties op de bemiddelingsvoorstellen van de Ombudsdienst Pensioenen die gevraagd werden aan de juridische dienst van de FPD nog steeds op zich laten wachten.

⁴ Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...

⁵ Per post, per mail, via het webformulier.

⁶ Op het kantoor van de Ombudsdienst of op een zitdag.