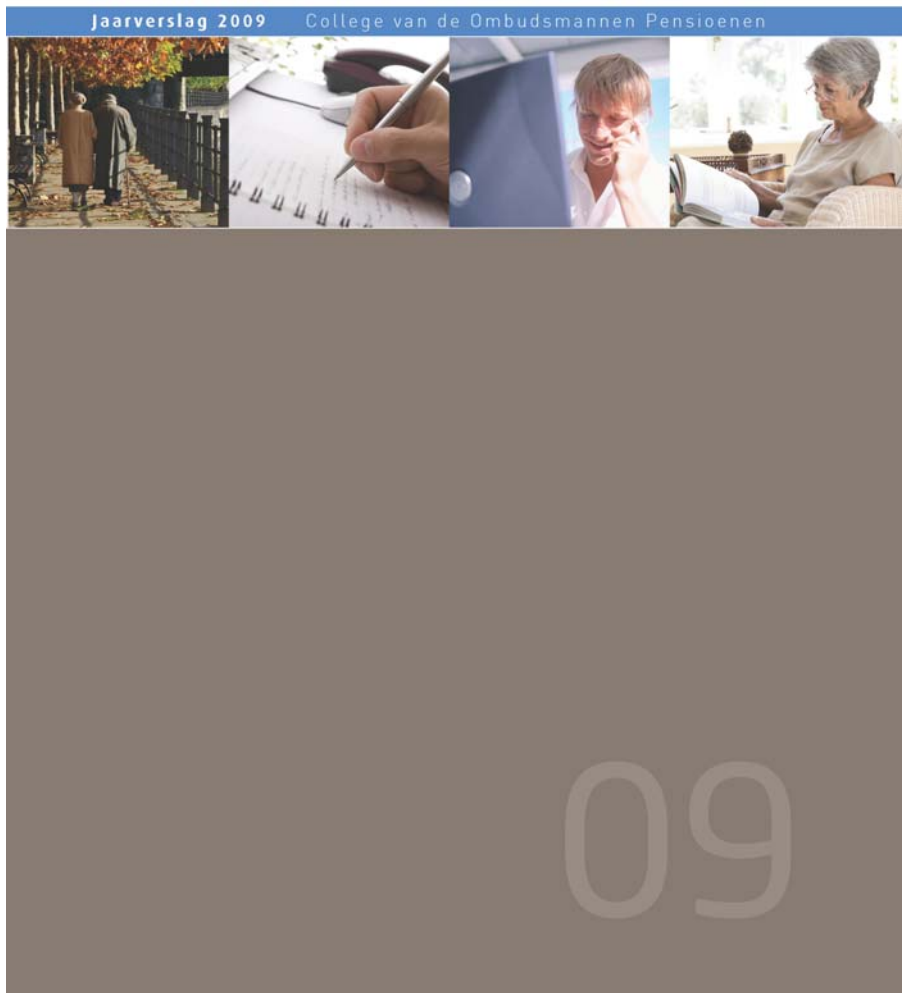


JAARVERSLAG 2009

OMBUDSDIENST PENSIOENEN



PERSCONFERENTIE VAN 15 maart 2010



Ons contacteren ?

Tony VAN DER STEEN

**Ombudsdienst Pensioenen
WTC III
Simon Bolivarlaan, 30 bus 5
1000 Brussel**

Tel. 02/274.19.80

Fax 02/274.19.99

e-mail : klacht@ombudsmanpensioenen.be

www.ombudsmanpensioenen.be

openingsuren

elke werkdag van 9 tot 17 uur



**Een andere ombudsman
nodig?**

**Surf naar
www.ombudsman.be**

Achterstand in de betaling van mijn pensioen! En waar zijn de intresten?

De Ombudsman Pensioenen behandelt door bemiddeling de individuele klachten van gepensioneerden. Een voorbeeld (zie Jaarverslag 2009, p. 73 – 74)

In januari 2009 moest de heer Seghers een pensioen ontvangen van de RVP en het RSVZ. Door vertragingen in de behandeling van zijn dossiers betalen de RVP en het RSVZ het pensioen te laat. De heer Seghers vraagt aan beide pensioendiensten intresten.

De RVP en het RSVZ kennen hem intresten toe zoals voorzien in het Handvest van de sociaal verzekerde. Doch de RVP past een intrestvoet van 5,5 % toe terwijl het RSVZ een intrestvoet van 7 % hanteert.

Wat is hier aan de hand?

De wet bepaalt de intrestvoet die moet toegepast worden.

Voor het jaar 2009 bedroeg de intrestvoet in burgerlijke en handelszaken 5,5 %. Voor sociale zaken (en dus ook voor pensioenen) geldt vanaf 1 januari 2009 een specifieke rentevoet van 7 %.

Na onze interventie heeft de RVP de intresten opnieuw berekend aan 7 % in de plaats van aan 5,5 %. Hij betaalt ongeveer 25 euro aan intresten extra.

Ook PDOS past na onze interventie de intrestvoet van 7% in plaats van 5,5% toe.

De Ombudsman herinnert eraan dat de pensioendiensten bij laattijdige betaling van het pensioen onder bepaalde voorwaarden intresten toekennen, doch enkel op uitdrukkelijke vraag van de gepensioneerde.

De Ombudsman pleit voor het spontaan toekennen van intresten¹.

¹ Na bemiddeling van de Ombudsman kende de DOSZ spontaan intresten toe bij laattijdige toekenning van de toelage voor legerdienst (JV 2008, p. 165-170)

*Heb jij recht op de IGO?
Hoe moet ik dat weten!!
Zij moeten dat toch
onderzoeken!*

De Ombudsman Pensioenen behandelt niet enkel de individuele klachten van gepensioneerden, hij doet ook verschillende concrete suggesties aan de pensioendiensten. Dit kan bestaan uit een verbetering of aanpassing van de administratieve procedures, een klantvriendelijke communicatie met de gepensioneerden,... Een voorbeeld (zie Jaarverslag 2009, p. 55 – 58).

In de media en in officiële publicaties² wordt vermeld dat er meer en meer gepensioneerden zich onder de armoedegrens bevinden (het armoederisico bij gepensioneerden in België bedraagt 20%: 3% meer dan het Europees gemiddelde).

De IGO (Inkomensgarantie voor ouderen) is een uitkering die tot doel heeft financiële hulp te bieden aan gepensioneerden die niet over voldoende middelen beschikken en kan zo bijdragen om een bescherming te bieden tegen de armoede. Momenteel bedraagt de IGO een kleine 900 euro per maand voor een alleenstaande en ongeveer 600 per maand per persoon voor een samenwonende.

De Ombudsman wordt regelmatig geconfronteerd met klachten van gepensioneerden die, vaak door onwetendheid, hun recht op de IGO niet hebben laten gelden.

Bovendien is er, wanneer een rustpensioen voor de leeftijd van 65 jaar wordt toegekend, geen ambtshalve onderzoek naar de IGO. Dit onderzoek kan pas vanaf 65 jaar.

² Zie cijfers uit het Jaarverslag van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting op de website http://www.armoedebestrijding.be/cijfers_aantal_armen.htm en “Toereikende pensioenen voor gepensioneerde huishoudens”, Centrum voor Sociologisch onderzoek KUL (CeSO), Jos Berghman, e.a., in Reeks Working papers FOD Sociale Zekerheid, 2009

In deze gevallen doet de RVP geen ambtshalve onderzoek naar de IGO op 65 jaar. De gepensioneerde dient het uitdrukkelijk te vragen.

De Ombudsman stelt daarom twee mogelijke pistes van verbetering voor:

Ambtshalve onderzoek

Een verbetering zou erin kunnen bestaan om een ambtshalve onderzoek op te starten van het eventuele recht op een Inkomensgarantie voor ouderen voor alle gepensioneerde 65 plussers waarvan het bedrag van het pensioen doet vermoeden dat een IGO zou kunnen toegekend worden. 2010, het jaar van de Europese strijd tegen de armoede en sociale uitsluiting is hiervoor het ideale moment.

Het Handvest van de sociaal verzekerde voorziet trouwens in een *ambtshalve* toekenning van sociale prestaties telkens dit materieel mogelijk is.

Informatiecampagne

Een andere verbetering zou kunnen bestaan uit het op stapel zetten van een grote informatiecampagne aangaande de IGO in alle nationale media³.

Dit zou de aandacht trekken van 65 plussers met een beperkt inkomen op het bestaan van dit pensioensupplement.

In afwachting van een dergelijke informatiecampagne kan de aandacht die u hieraan besteedt in uw media al een eerste aanzet zijn.

De betrokkenen uitnodigen om een aanvraag in te dienen voor de IGO kan bijdragen tot een verbetering van de levensstandaard van een aantal gepensioneerden.

De Ombudsman zegt dat 65 plussers met beperkte bestaansmiddelen een aanvraag van de IGO kunnen indienen. Werd de IGO eerder geweigerd dan nog kan de gepensioneerde er baat bij hebben omdat de IGO de laatste jaren sterk verhoogd werd.

³ Ik verwijs hier naar de uitgebreide campagne die in het laatste kwartaal van 2009 in Nederland werd gevoerd door de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Dit organisme kent in Nederland het ouderdomspensioen (AOW) en de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO), te vergelijken met de Belgische IGO, toe.

Werken na mijn pensioen?

Is dat een goed idee?

De Ombudsman Pensioenen kan twee soorten aanbevelingen doen. Ten eerste, de algemene aanbevelingen die het wegwerken van een discriminatie of een verbetering van de wetgeving en de reglementen beogen. Ten tweede, de directe aanbevelingen die tot doel hebben de administratie uit te nodigen om zijn beslissing en/of werkwijze te herzien wanneer hij vaststelt dat deze niet in overeenstemming zijn met de wetten, de reglementen of met de principes van behoorlijk bestuur. De Minister van Pensioenen ontvangt altijd een kopie van een directe aanbeveling. Een voorbeeld van dergelijke aanbeveling (zie Jaarverslag 2009, p. 62 – 65).

De heer Joris heeft gedurende één jaar een pensioen genoten. Dan besluit hij opnieuw fulltime te gaan werken.

Gedurende de periode dat de heer Joris fulltime werkt, verdient hij veel meer dan het toegelaten bedrag en wordt zijn pensioen geschorst.

Wanneer hij stopt met werken, vraagt hij aan de RVP om de jaren dat hij fulltime gewerkt heeft bij zijn pensioen te tellen.

De RVP weigert dit.

Tot 2008 telde de RVP de jaren tijdens welke men sociale bijdragen betaald had en geen pensioen genoot wel bij het pensioen.

Vanaf 2008 heeft de RVP zijn houding veranderd. Zodra het pensioen werd betaald, zelfs al is dat voor één maand, kan een tewerkstelling als werknemer niet meer in aanmerking genomen worden voor de herberekening van het pensioen.

De Ombudsman is het niet eens met de gewijzigde praktijk van de RVP.

Deze gewijzigde praktijk:

- schaadt de rechtszekerheid en het vertrouwen van de burger in de pensioendienst;
- veroorzaakt een discriminatie met de pensioenregeling van de zelfstandigen;
- ontmoedigt om opnieuw te gaan werken;
- is volgens het Grondwettelijk Hof discriminerend ten opzichte van iemand die nog geen pensioen genoten heeft en die wel pensioenrechten opbouwt.

Hij erkent dat er problemen (informatica, technische toepassing) kunnen opduiken wanneer de RVP zijn vroegere interpretatie van de wet opnieuw aanneemt, doch dit weegt niet op tegen de aangehaalde argumenten.

Hij heeft dan ook een directe aanbeveling gericht aan de RVP om wel pensioenrechten toe te kennen voor de periode dat gepensioneerden gewerkt hebben en geen pensioen genoten hebben.

De RVP heeft gemeld dat er nieuwe onderrichtingen zullen uitgewerkt worden om een oplossing te vinden voor deze problematiek.

In verband met “Werken na pensioen” ontving de Ombudsman nog verschillende andere klachten die geleid hebben tot meerdere besprekingen en aanbevelingen in het Jaarverslag. Dit was ook het geval in 2009.

De Ombudsman vestigt er de aandacht op dat degene, die na hun pensioen gewerkt hebben, waardoor hun pensioen volledig geschorst werd sinds de gewijzigde praktijk van de RVP, steeds een aanvraag kunnen indienen tot herziening van hun pensioenrechten.

Minimumpensioen. Kan men niet meer doen?

De Ombudsman Pensioenen heeft vanaf dit jaar, omdat hij vaak geconfronteerd wordt met klachten die betrekking hebben op verschillende pensioenstelsels of pensioeninstellingen, een nieuwe rubriek toegevoegd aan zijn Jaarverslag: de transversale analyse. Dit jaar werd het minimumpensioen besproken (zie Jaarverslag 2009, p.110 – 116).

Gepensioneerden die maar een klein pensioen genieten komen vaak bij mij terecht met de vraag om een minimumpensioen.

Doch zelfs een voldoende loopbaan is geen garantie op een minimumpensioen.

Het geval van mevrouw Pochet maakt dit duidelijk.

Mevrouw Pochet werd gepensioneerd op haar 60ste. Zij begon haar loopbaan als zelfstandige (13 jaar waarvoor zij pensioen krijgt), werkte daarna in de privé (10 maanden) en eindigde als ambtenaar (zo'n 16 jaar).

Alles bij elkaar ontvangt mevrouw Pochet ongeveer 670 euro voor een loopbaan van meer dan 30 jaren.

Zij heeft in geen enkel stelsel (zelfstandige, loontrekkende, ambtenaar) recht op een minimumpensioen terwijl zij toch zonder onderbreking werkte gedurende meer dan 30 jaar.

De voorwaarden om een minimumpensioen te bekommen zijn verschillend in de verschillende stelsels (zelfstandige, werknemer, ambtenaar). Zo houdt men voor het minimumpensioen als zelfstandige en werknemer geen rekening met gewerkte jaren als ambtenaar en omgekeerd.

Het is duidelijk dat het recht op een minimumpensioen bestaat. Maar het is even duidelijk dat dit recht niet toegankelijk is voor iedereen. Kan men dan nog spreken van een waarborgregeling?

Toegegeven, de wetgever heeft de laatste jaren een aantal stappen gezet in de goede richting door:

- het bedrag van het minimumpensioen in de regeling voor zelfstandigen fors te verhogen;
- de toegang tot het minimumpensioen voor deeltijds werkenden te vergemakkelijken.

Dit neemt niet weg dat nog velen niet, of net niet, voldoen aan alle gestelde voorwaarden, vaak omwille van een gemengde loopbaan.

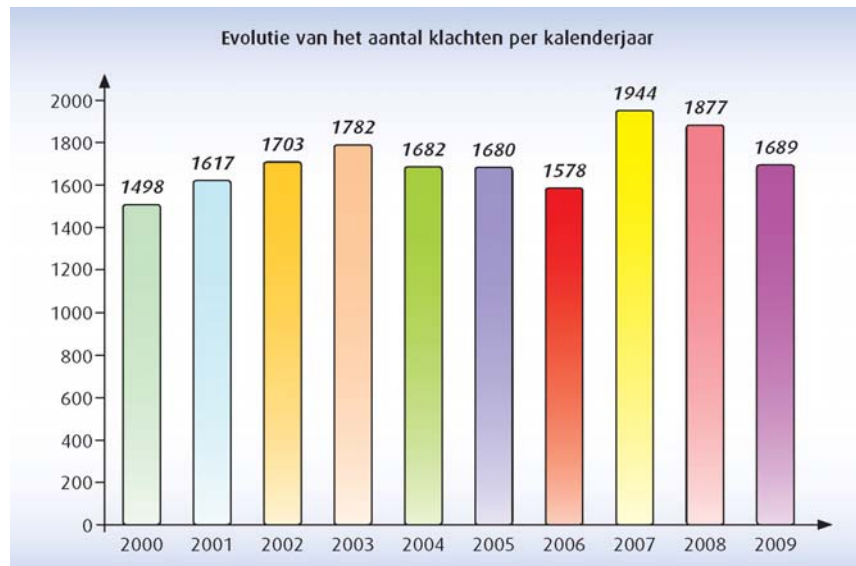
Daarenboven bestaan er naast de verschillende toekenningsvoorwaarden ook verschillende bedragen (een tiental).

Abstractie makend van de onderscheiden financieringswijzen in de verschillende stelsels van de sociale zekerheid stelt de Ombudsman de vraag of het niet wenselijk is alle gewerkte jaren in om het even welke hoedanigheid voor één minimumpensioen mee te laten tellen.

De Ombudsman stelt de vraag of het te ver gaat om te denken aan één enig minimumpensioen geldig voor alle stelsels?

Het ombudswerk in cijfers

Hoeveel klachten heeft de Ombudsdienst Pensioenen ontvangen in 2009?



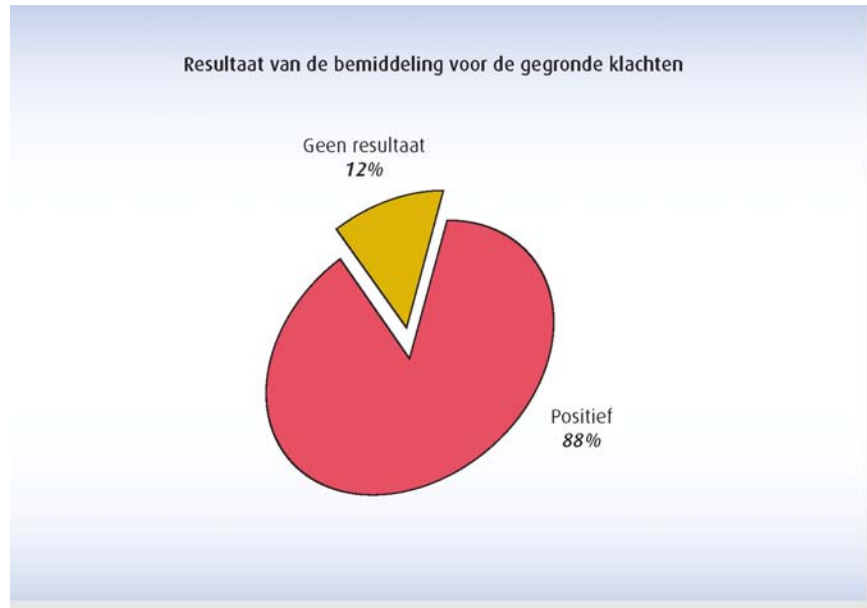
Dit jaar heeft de Ombudsdienst Pensioenen 1.689 verzoeken ontvangen of 140 per maand. Het aantal klachten blijft stabiel.

Waarover gingen de klachten in 2009?

De Ombudsdienst Pensioenen kreeg het voorbije jaar meer klachten (45 %) over de vaststelling van het pensioen dan over de betaling (34 %) ervan. De overige 21 % had betrekking op het behoorlijk bestuur van de pensioendiensten (lange behandelingstermijn van een dossier, geen of een laattijdig antwoord op een vraag,...)

14 % van de klachten over de vaststelling van de pensioenrechten in 2009 ging over de toekenningsvoorwaarden van het pensioen (minimumpensioen, toegelaten arbeid, Inkomensgarantie voor Ouderen).

Welke positieve resultaten zijn behaald in 2009?



Van alle afgehandelde *ontvankelijke* dossiers is gemiddeld ongeveer 48 % gegrond.

Uit de cijfers blijkt dat mijn bemiddeling in 88 % van de *gegronde* klachten een positief resultaat voor de gepensioneerde oplevert. Vaak resulteert dit in een financieel rechtsherstel.

Buiten een aantal gevallen waarin het uitsluitend eenmalige achterstallen betreft, betekent dit positief resultaat een verhoging van het maandelijkse pensioenbedrag en dus een hoger inkomen voor de gepensioneerde voor de toekomst. Ook het aanbieden van excuses beschouw ik als een positief resultaat. Het vertrouwen van de burger in de overheid is hierdoor hersteld.

Hoeveel tijd vroeg de behandeling van de dossiers in 2009?

Voor de *ontvankelijke* klachten bedraagt de gemiddelde behandelingstermijn, net als vorig jaar, 3 maanden.

De gemiddelde behandelingstermijn voor de *onontvankelijke* en *onbevoegde* verzoeken blijft 12 kalenderdagen.

Ik blijf alles in het werk stellen om deze vrij beperkte behandelingstermijnen verder te behouden. Ik kom hiermee tegemoet aan wat de burger van mij verwacht, namelijk een grondig en kwaliteitsvol onderzoek met een duidelijk en afdoende gemotiveerd antwoord waarop hij niet te lang moet wachten.

Aanbevelingen en gerealiseerde suggesties

Directe aanbevelingen 2009

- ◆ De Ombudsman beveelt aan een einde stellen aan de vermenging van de voorwaarden inzake toekenning (hoofdverblijfplaats in België hebben) en inzake betaling (werkelijke verblijfplaats in België hebben) van de IGO (JV 2009, p. 58 – bespreking, p. 122 – overzicht)
- ◆ De Ombudsman beveelt aan pensioenrechten toe te kennen voor de periode van tewerkstelling als werknemer na de ingangsdatum van het pensioen tijdens dewelke men geen pensioen genoten heeft. (JV 2009, p. 62 – bespreking, p. 123 – overzicht)

Algemene aanbevelingen 2009

- ◆ De Ombudsman beveelt aan een einde stellen aan de verschillende interpretaties van de ingangsdatum van een pensioen tussen enerzijds de openbare sector (ingangsdatum is ogenblik van toekenning van het pensioen) en anderzijds de privé-sector (werknemer en zelfstandige) (ingangsdatum is ogenblik van betaling van het pensioen). (JV 2009, p. 85 – bespreking, p. 121 – overzicht)
- ◆ De Ombudsman beveelt aan om voor de vrijwillige regularisatiebijdragen betaald na de pensioenbeslissing ambtshalve het pensioen als zelfstandige te herzien. (JV 2009, p. 101 – bespreking, p. 121 – overzicht)
- ◆ De Ombudsman beveelt inzake toegelaten activiteit enerzijds aan duidelijk in de pensioenwetgeving te definiëren wat verstaan moet worden onder de woorden “beroepsinkomen” en “per kalenderjaar” en beveelt anderzijds aan alle conclusies te trekken uit de interpretatie die de voorkeur geniet, meer bepaald inzake het al dan niet in aanmerking nemen van het dubbel vakantiegeld. (JV 2009, p. 49 – bespreking, p. 122 – overzicht)

Gerealiseerde suggesties: enkele voorbeelden

- ◆ De RVP kent het gezinspensioen toe tijdens periodes van schorsing van werkloosheid van de echtgenoot.
- ◆ In het kader van een verdere harmonisering zullen de PDOS en de NMBS, net zoals de RVP, inzake toegelaten arbeid beroep doen op het RSVZ om in principegevallen de inkomsten van de zelfstandige te controleren.
- ◆ Het RSVZ heeft de motivering en de leesbaarheid van zijn beslissingen verbeterd wanneer berekeningen op verschillende tijdstippen in de beslissing worden opgenomen.