

## DEEL 2

# Onderzoek van de dossiers

---

Dit deel van het jaarverslag bevat drie onderdelen.

De statistieken geven een algemeen overzicht van de vragen en klachten die in het voorbije werkingsjaar werden ingediend.

Hier worden de ontvankelijkheid van de klachten, het voorwerp van de ontvankelijke klachten, de betrokken pensioendiensten en de dossierbehandeling besproken.

Deze statistische gegevens laten ook een evaluatie van de werking van de Ombudsdienst toe.

In het tweede hoofdstuk, de analyse van de dossiers, vindt u de resultaten van de klachtenbehandeling over de gegrondheid van de klachten, per pensioendienst. Daarnaast bevat dit hoofdstuk een bespreking van de meest opmerkelijke dossiers per pensioendienst en de bemerkingen, voorstellen, suggesties en aanbevelingen die zij uitlokken.

In het derde hoofdstuk ten slotte wordt aandacht besteed aan vragen en klachten die het College van de Ombudsmannen niet behandeld heeft omdat het ofwel niet bevoegd was ofwel beslist heeft dat de klacht onontvankelijk was. Een aantal van deze klachten bevat relevante informatie over de pensioenmaterie en de werking van de diensten in de pensioensector in het algemeen.

### **Statistische gegevens**

### **Analyse van de dossiers**

### **Klachten van algemene strekking en vragen om informatie**

### **Besluit**

## Statistische gegevens

De cijfergegevens, statistieken en grafieken in dit hoofdstuk hebben niet enkel betrekking op de klachten als dusdanig. In een streven naar transparantie zijn ook de statistische gegevens opgenomen die een evaluatie van de werking van de Ombudsdienst mogelijk maken.

### De klachten – algemene cijfers en trends

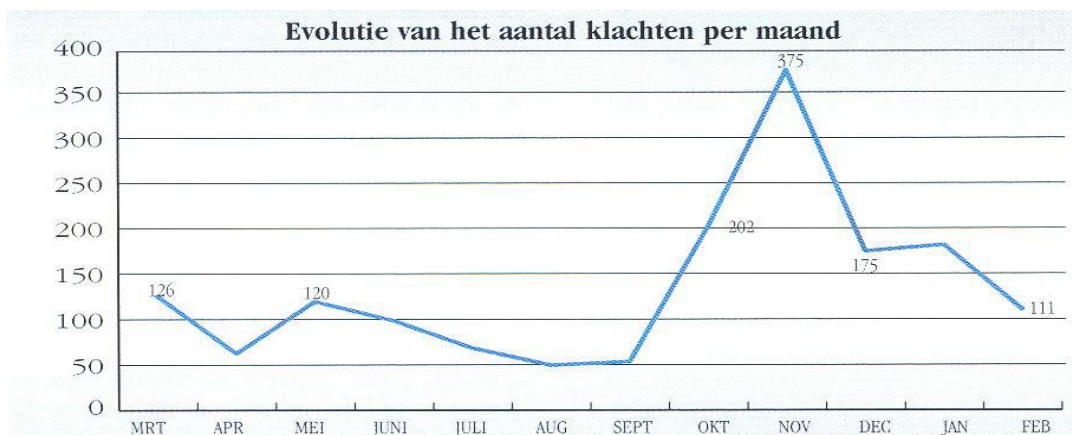
#### Totaal aantal klachten

**Aantal klachten over 12 maanden: 1.626**

Het totaal aantal ingediende klachten is over het werkingsjaar 2000 nagenoeg verdrievoudigd in vergelijking met het vorige (onvolledige) startjaar. Zoals hierna blijkt is dit mede het resultaat van de informatieacties om de Ombudsdienst bekend te maken.

#### Evolutie van het aantal klachten per maand

Uiteraard fluctueert het aantal ingediende klachten van maand tot maand. Die evolutie wordt voor de voorbije periode in de onderstaande grafiek weergegeven.



Uit de grafiek kan duidelijk afgeleid worden dat de initiatieven die genomen werden om bekendheid te verkrijgen telkens resultaat gehad hebben.

De pieken van binnenkomende klachten situeren zich iedere keer na een dergelijk initiatief:

- ♦ de *mailing* van midden december 1999 aan de organisaties en de verenigingen die met de senioren werken, resulteerde nog steeds in 126 klachten in de loop van de maand maart 2000;

- ♦ de *persconferentie* van 10 mei 2000 naar aanleiding van de publicatie van het jaarverslag 1999 leidde in dezelfde maand nog tot in totaal 120 klachten;
- ♦ de informatiecampagne in de pers van half oktober tot half november en begeleid door een nieuwe mailing aan de organisaties en de verenigingen die met de senioren werken, werd gevolgd door de grootste instroom, namelijk 752 klachten in het laatste kwartaal van 2000 met een piek van 375 klachten in november 2000.

De gevolgde bekendmakingsstrategie blijkt dus vruchten af te werpen. De grafiek toont echter ook aan – zie de terugval na de pieken – dat de inspanning moet volgehouden worden.

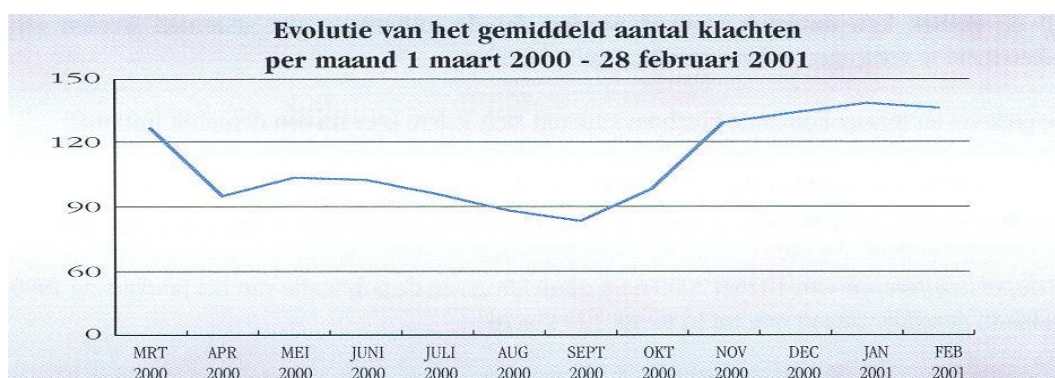
*Algemene bekendheid is immers een essentiële vereiste voor de effectieve ombudswerking.* Algemene bekendheid volstaat evenwel niet. De potentiële gebruikers van de Ombudsdienst moeten ook de huisregels en de bevoegdheden van de Ombudsdienst kennen. Niet alle vragen en klachten passen immers in het bevoegdheidskader van het College (zie verder Ontvankelijkheid van de klachten).

### Gemiddeld aantal klachten per maand

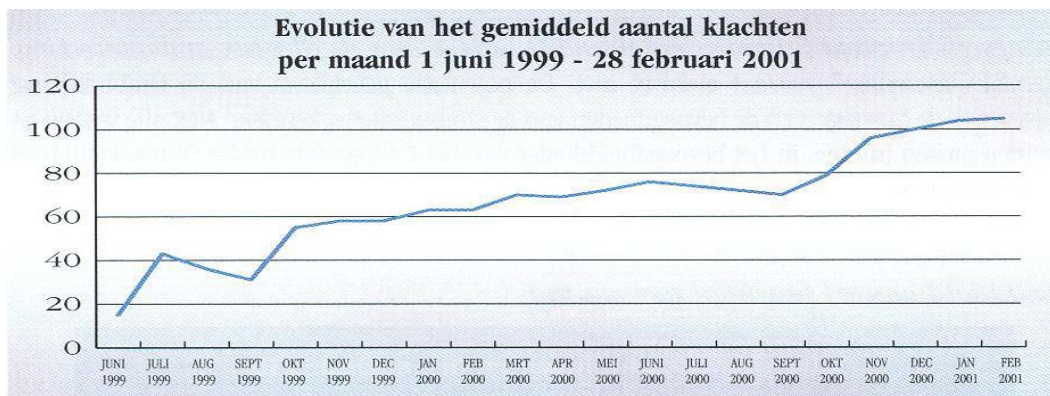
**Gemiddeld aantal klachten per maand: 136**

Een belangrijke indicator voor de werking van de Ombudsdienst is het maandgemiddelde van de klachten. Met 1626 klachten gespreid over een volledig werkingsjaar komen we op 1 maart 2001 op een maandgemiddelde van 136 uit.

Uit de evolutie van het aantal klachten per maand (zie hoger) blijkt genoegzaam dat het belang van de absolute cijfers maand per maand slechts relatief is. Als indicator is de evolutie van dit gemiddelde in de tijd relevanter.



De onderstaande grafiek illustreert de evolutie van het maandgemiddelde van de klachten over de periode van 1 juni 1999, de startdatum van de Ombudsdienst, tot 28 februari 2001. Het maandgemiddelde stijgt gestaag. Hieruit blijkt duidelijk dat ondanks de relatieve terugval van het aantal klachten na elke bekendmakingsactie, het maandgemiddelde telkens op een hoger niveau stagneert.



### Verdeling van de klachten naar de taal van de klager

**Nederlandstalig: 50 % Franstalig: 50 % Duitstalig: 0 %**

De ingediende klachten zijn gelijk verdeeld over Nederlandstaligen en Franstaligen. Tot nu toe werd nog geen enkele klacht in het Duits ingediend.

### Verdeling van de klachten naar het geslacht van de klager

**Mannen: 64 % Vrouwen: 36 %**

Bijna twee derden van de klachten zijn afkomstig van mannen.

De meest voor de hand liggende verklaring hiervoor is de historisch hogere tewerkstellingsgraad van de mannen.

### Wijze van indienen van de klachten

**Schriftelijk: 96 % Mondeling ter plaatse: 4 %**

Meer dan 95 % van de klachten worden schriftelijk ingediend, het merendeel ervan per brief. Enkele klachten bereiken de Ombudsdienst echter ook via fax en e-mail.

Bezoekers brengen 4 % van de klachten mondeling ter plaatse aan bij de Ombudsdienst.

Doorgaans richten de klagers zich rechtstreeks tot de Ombudsdienst Pensioenen. Slechts in ongeveer één op tien van de gevallen ontvangen de Ombudsmannen klachten via andere kanalen, in hoofdzaak via andere ombudsmannen.

### Voorwerp van de klacht

Rustpensioen	Overlevings- pensioen	Andere pensioenen en pensioen- voordelen	Cumulatie van pensioenen van verschil- lende aard	Gewaarborgd inkomen voor bejaarden	Geen wettelijk pensioen
75 %	9 %	4 %	4 %	1 %	6 %

Drie vierden van de klachten betreffen het rustpensioen. Het overlevingspensioen is goed voor bijna 10 % van de klachten.

Verder gaat 4 % van de klachten over een ander pensioen (pensioen als feitelijk gescheiden of uit de echt gescheiden echtgenoot, vergoedingspensioen, onvoorwaardelijk pensioen zelfstandigen, enz.) en inkomens verbonden aan het pensioen (vakantiegeld, ouderdomsrente en weduwerente, enz.).

Een even hoog percentage van de klachten handelt over de cumulatie van pensioenen van verschillende aard, bijvoorbeeld rustpensioen met overlevingspensioen.

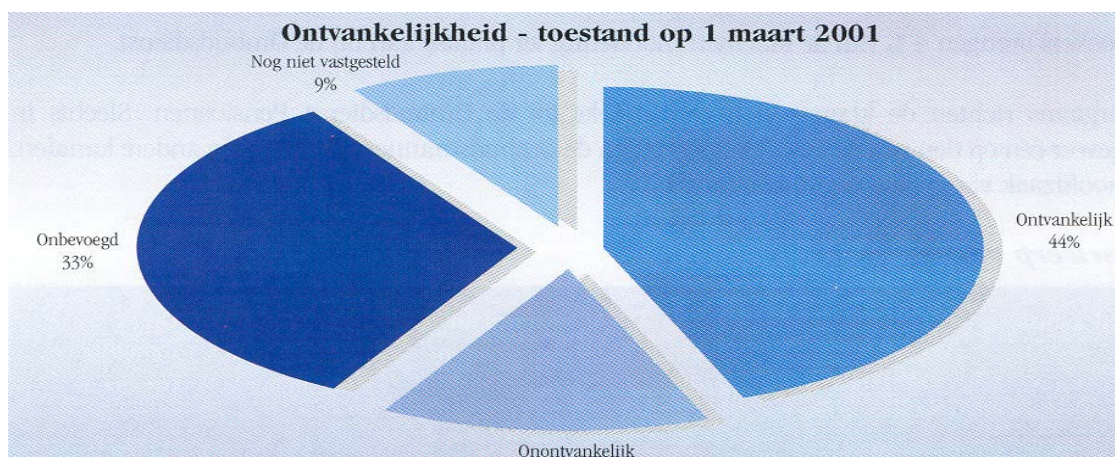
Slechts 6 % van de klachten betreffen een materie die niet behoort tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst. *Dit betekent niet noodzakelijk dat de Ombudsdienst Pensioenen voor alle andere klachten bevoegd is (bv. vragen om informatie of klachten van algemene strekking).*

Slechts 1 % van de klachten gaat over het gewaarborgd inkomen voor bejaarden.

### Ontvankelijkheid van de klachten

Alvorens een klacht te onderzoeken gaat de Ombudsdienst na of hij bevoegd is om de klacht te behandelen. Is dit niet het geval dan verklaart hij zich onbevoegd en zendt of verwijst de klacht door. Als hij wel bevoegd is, volgt het onderzoek naar de ontvankelijkheid.

#### Toestand op 1 maart 2001





Deze momentopname op 1 maart 2001 heeft betrekking op het totaal van de 1626 klachten die wij sinds 1 maart 2000 ontvangen hebben. Minstens 44 % van de klachten die in het tweede werkingsjaar ingediend werden, is ontvankelijk. Dit percentage zal nog stijgen wanneer over de ontvankelijkheid van alle dossiers beslist zal zijn. Veertien percent is onontvankelijk. In 33 % van de dossiers heeft het College zijn onbevoegdheid vastgesteld. De dossiers waarvoor nog niet beslist is over de ontvankelijkheid, 9 %, betreffen grotendeels klachten die recent, in januari en februari 2001, ingediend werden.

Uiteraard is voor het eerste werkingsjaar de ontvankelijkheid definitief vastgesteld. Van deze dossiers is 54 % ontvankelijk, 18 % onontvankelijk en heeft het College zich in 28 % van de gevallen onbevoegd verklaard.

Worden de klachten, ingediend in de werkingsjaren 1999 en 2000, samen beschouwd (2195) dan is de uitkomst: 47 % ontvankelijke, 32 % onontvankelijke en 15 % gevallen van onbevoegdheid. In 6 % van de dossiers is in deze berekening de ontvankelijkheid nog niet vastgesteld.

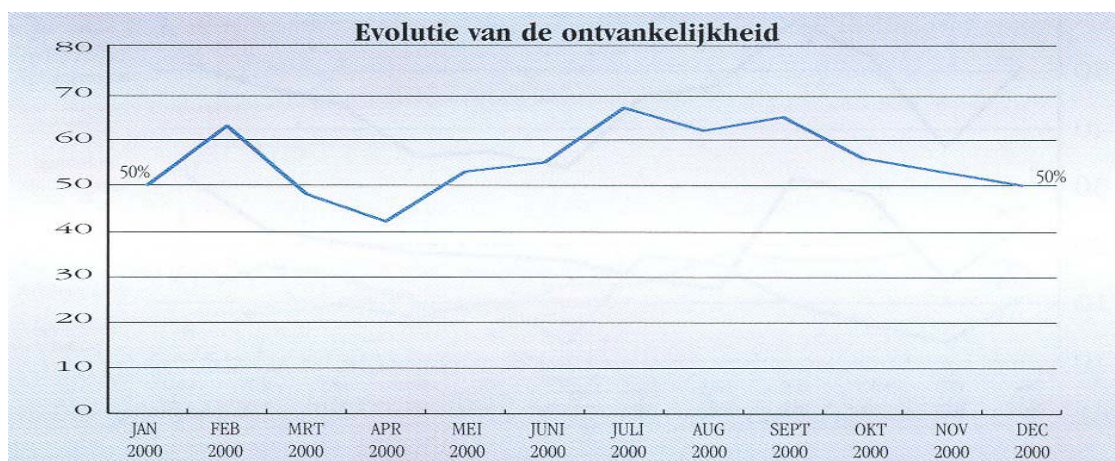
### **Evolutie van de ontvankelijkheid in de tijd**

De maanden januari en februari 2001 zijn hier niet in aanmerking genomen omdat de trend zou vertekend worden door de klachten waarvoor nog niet over de ontvankelijkheid beslist werd.

Daarentegen zijn de maanden januari en februari 2000 wel in aanmerking genomen omdat zij in de grafieken in het vorig jaarverslag niet opgenomen waren om dezelfde redenen van trendvervalsing.

De ontvankelijkheid evolueerde van 50 % over 67 % naar opnieuw 50 %. De onontvankelijkheid daalde van 16 % naar 11 %.

Het percentage van de gevallen van onbevoegdheid steeg daarentegen van 34 % tot 39 %.



Het hoge percentage voor de gevallen van onbevoegdheid vraagt om verduidelijking.

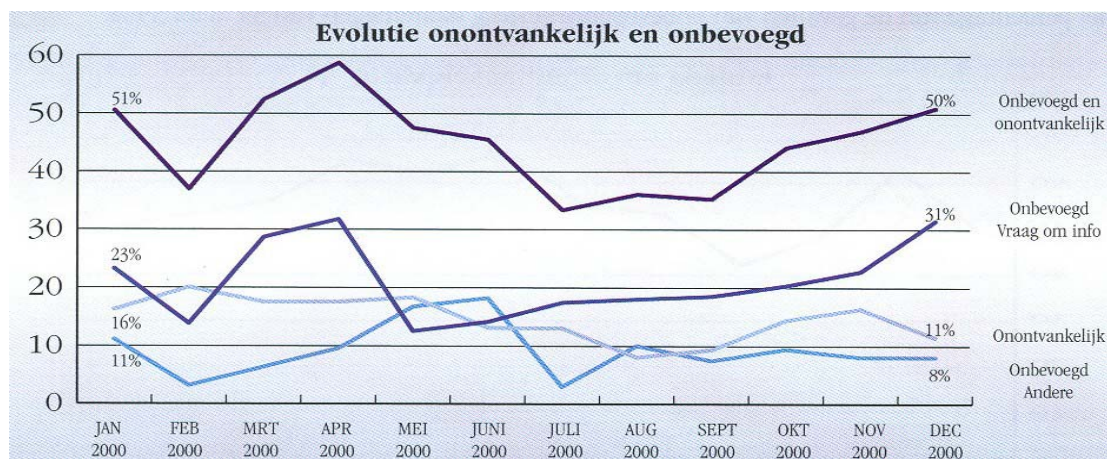
In de onderstaande grafiek worden de gevallen van onbevoegd opgesplitst in enerzijds vragen om informatie en anderzijds de overige gevallen van onbevoegdheid. Het reeds hoge percentage van de vragen om informatie is in de loop van het tweede werkingsjaar nog verder gestegen.

De Ombudsdienst is niet bevoegd om informatie te verstrekken. Dit is net de meest voorkomende grond waarop de Ombudsdienst zich onbevoegd verklaart.

Dit wijst erop dat een groot deel van het publiek de Ombudsdienst nog steeds als een informatiebureau beschouwt. Bij de volgende bekendmakingsacties van de Ombudsdienst zal met deze vaststelling rekening gehouden worden.

Het is tegelijkertijd een indicatie dat de informatiekanalen van de pensioendiensten niet genoeg gekend en niet altijd op een professionele manier georganiseerd zijn. Het College acht het dan ook nuttig een aanbeveling te formuleren (zie verder onder de titel: Klachten van algemene strekking en vragen om informatie) om tegemoet te komen aan de vastgestelde nood aan informatie en bijstand inzake de wettelijke pensioenen.

Wat betreft zijn afgebakende bevoegdheidsterrein is de Ombudsdienst veel beter gekend. Het aantal klachten over materies waarvoor de Ombudsdienst niet bevoegd is, daalde van 11 % naar 8 %.



## Voorwerp van de ontvankelijke klachten

### Vaststelling van de pensioenrechten

- |   |               |
|---|---------------|
| ♦ niet in aanmerking genomen loopbaanjaren  | 20.0 %        |
| ♦ weigering van een pensioen  | 4.0 %         |
| ♦ toepassing van de cumulatierregels  | 4.0 %         |
| ♦ andere (minimumpensioen, toegelaten beroepsactiviteit, eenheid van loopbaan, raming van het pensioen) | 6.0 %         |
|   | <b>34.0 %</b> |

### Betaling

◆ niet tijdige betaling en effectieve onderbreking van de regelmatige betaling	4.0 %
◆ weigering of terugvordering van het pensioen voor de maand van overlijden van de gepensioneerde	2.0 %
◆ inhoudingen op het pensioen (bedrijfsvoorheffing, ZIV-bijdrage, solidariteitsbijdrage)	6.5 %
◆ verkeerde aanpassing van het pensioen (aanpassing minimum pensioenen)	30.0 %
◆ andere (perequatie, betalingswijze, vermindering van het pensioen door wijziging van de burgerlijke stand)	2.0 %
	44.5 %

### Behoorlijk bestuur

◆ langdurige termijn tussen de pensioenaanvraag en de voorlopige of definitieve pensioenbeslissing	12.0 %
◆ geen antwoord of laattijdig antwoord op vraag om inlichtingen	5.5 %
◆ gebrekkige informatie door de pensioendienst	4.0 %
	21.5 %

De vaststelling van het pensioenrecht is het voorwerp van 34 % van de ontvankelijke klachten. De in aanmerking genomen beroepsloopbaan is hier de uitschieter.

Ongeveer tien percent meer, 44,5 % van de ontvankelijke klachten, heeft te maken met de betaling. Hier is de voornaamste klacht de aanpassing van het pensioen om een of andere reden. Vooral de klachten over de verhoging van de minimumpensioenen vanaf 1 juli 2000 spelen een rol in dit cijfer.

Meer dan een op vijf, 21.5 % van de klachten, hebben rechtstreeks het niet respecteren van een aantal principes van behoorlijk bestuur als voorwerp. Vooral de termijnen voor het nemen van beslissingen geven aanleiding tot klachten.

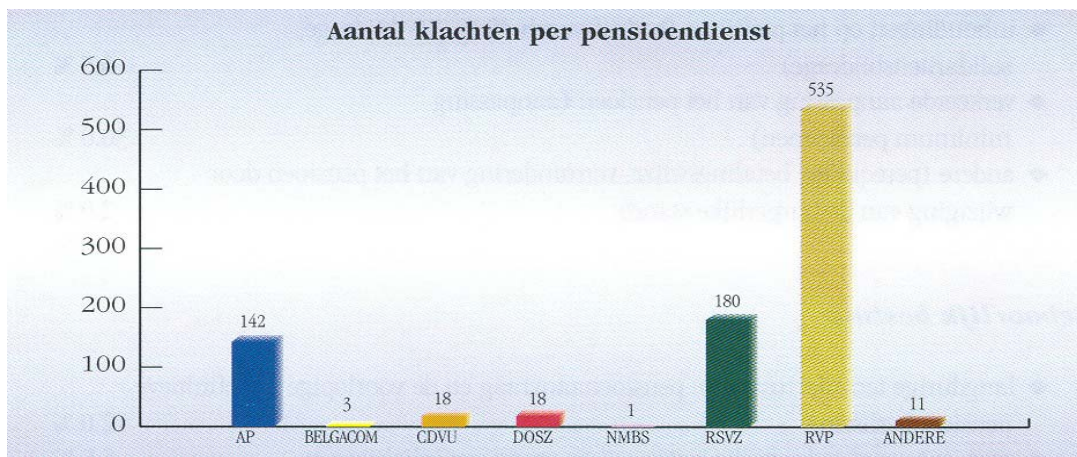
### Betrokken pensioendiensten

Om te vermijden dat er een verkeerd beeld over de werking van de pensioendiensten zou ontstaan wordt enkel voor de *ontvankelijke* klachten een overzicht van de betrokken instellingen gegeven. Onontvankelijke klachten en klachten waarvoor de Ombudsdienst zich onbevoegd heeft verklaard, zijn voor dit overzicht immers niet relevant.

Daarenboven dient de lezer in het achterhoofd te houden dat de hier gegeven cijfers niet noodzakelijk iets zeggen over de kwaliteit van de dienstverlening van de instellingen. De gegrondheid van de ontvankelijke klachten is hiervoor de meer aangewezen indicator.



### Absolute aantallen



De hierna besproken aantallen hebben betrekking op de dossiers van het werkingsjaar 2000.

Van de 713 ontvankelijke klachten die de basis uitmaken van deze grafiek werden er 172 klachten twee keer en 14 klachten drie keer geteld omdat er twee of drie pensioendiensten bij betrokken zijn.

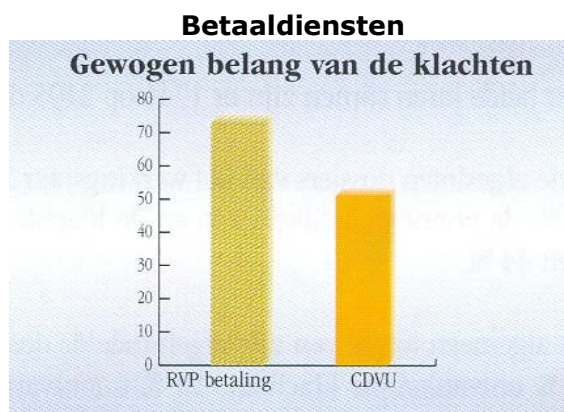
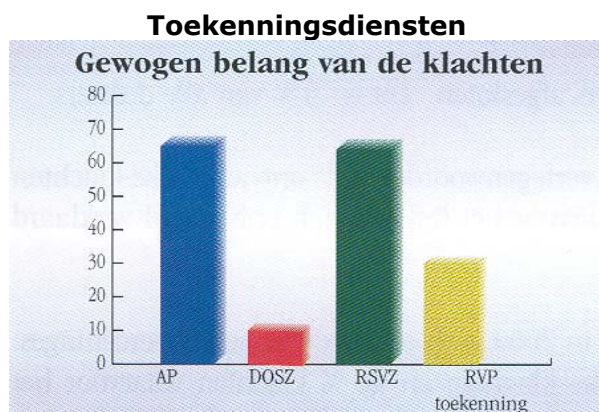
De absolute cijfers moeten echter gerelativeerd worden. Men moet ze bekijken in functie van het aantal gepensioneerden dat door de pensioendiensten bediend wordt.

In 2000 werden er bij benadering 136.000 pensioenaanvragen ingediend bij de RVP, 28.000 bij het RSVZ, 22.000 bij de AP en 1.900 bij de DOSZ (cijfers meegedeeld door de pensioendiensten).

Waar de AP en het RSVZ enkel pensioenen toekennen, staan bv. de RVP en de DOSZ ook in voor de betaling van pensioenen. De CDVU betaalt dan weer overheidspensioenen maar kent geen pensioenen toe. De CDVU had in 2000 ongeveer 350.000 overheidspensioenen in betaling. De RVP betaalde in 2000 bij benadering aan 1.808.000 gepensioneerde werknemers en zelfstandigen een pensioen uit.

### Gewogen aantallen

Om een beter beeld te krijgen van het relatief belang van het aantal ontvankelijke klachten per pensioendienst hebben wij voor de grotere toekenningdiensten de klachten gewogen in functie van het aantal aanvragen in 2000 en voor de grotere betaaldiensten in functie van het aantal betaalde gepensioneerden. Dit geeft het volgende resultaat.



Voor de *toekenningsdiensten* leidt de weging tot de laagste score voor de DOSZ. Het relatief belang van de klachten is ongeveer drie keer groter voor de RVP en zes keer groter voor de AP en het RSVZ.

Voor de *betaaldiensten* is het relatief belang van de klachten het grootst voor de RVP. De CDVU scoort een derde lager.

## De dossierbehandeling

### Afgesloten dossiers

**Afgesloten dossiers: 73 %**

Om een goed inzicht te verkrijgen in het aantal afgehandelde dossiers worden hierna de cijfers weergegeven van de afgesloten dossiers van de werkingsjaren 1999 en 2000. In 2000 werden immers dossiers afgesloten die in het vorige jaar werden ingediend. De telling op 28 februari 2001 geeft volgend resultaat.

In het werkingsjaar 2000 werden 1626 dossiers ingediend. In 1188 daarvan werd het onderzoek beëindigd. Dit is 73 % van de gevallen.

Van de 569 dossiers, ingediend in het werkingsjaar 1999, werden er in totaal 553 of 97 % afgehandeld.

Over beide jaren samen zijn er 1741 op 2195 dossiers afgesloten. Dit is 79 % van alle dossiers.

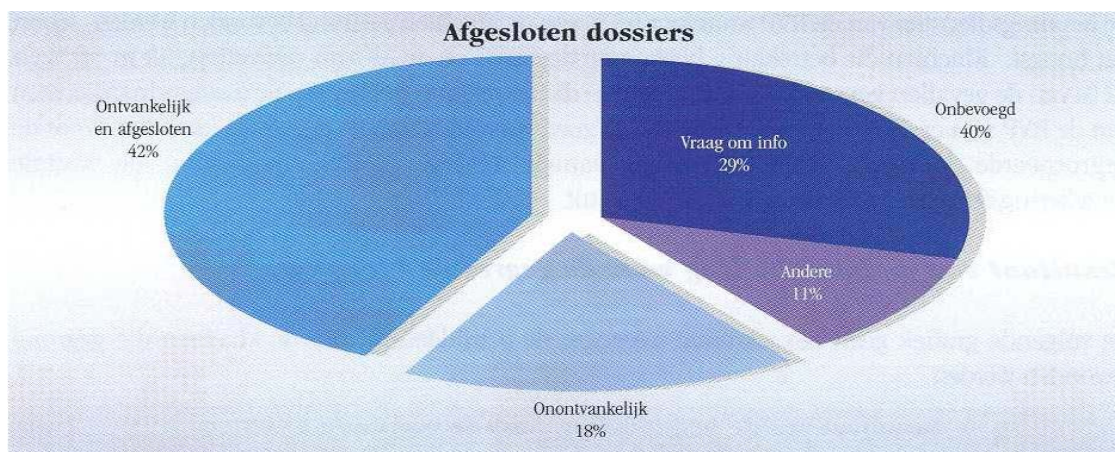
In de afgesloten dossiers van het werkingsjaar 2000 vertegenwoordigen de ontvankelijke klachten 37 %, de onontvankelijke 19 % en de klachten waarvoor het College zich onbevoegd verklaard heeft 44 %.

Het algemeen totaal van alle afgehandelde dossiers in 2000 geeft echter de volgende percentages: 42 % ontvankelijke klachten, 18 % onontvankelijke klachten en 40 % klachten waarvoor het College besliste tot onbevoegdheid.



Het uitgesplitste percentage van de gevallen van onbevoegdheid naar vragen om informatie en andere redenen van onbevoegdheid geeft respectievelijk 29 % en 11 %. Anders gesteld, in 7 op 10 van deze gevallen vloeit de onbevoegdheid voort uit het feit dat het niet om een echte klacht gaat maar om een vraag om informatie.

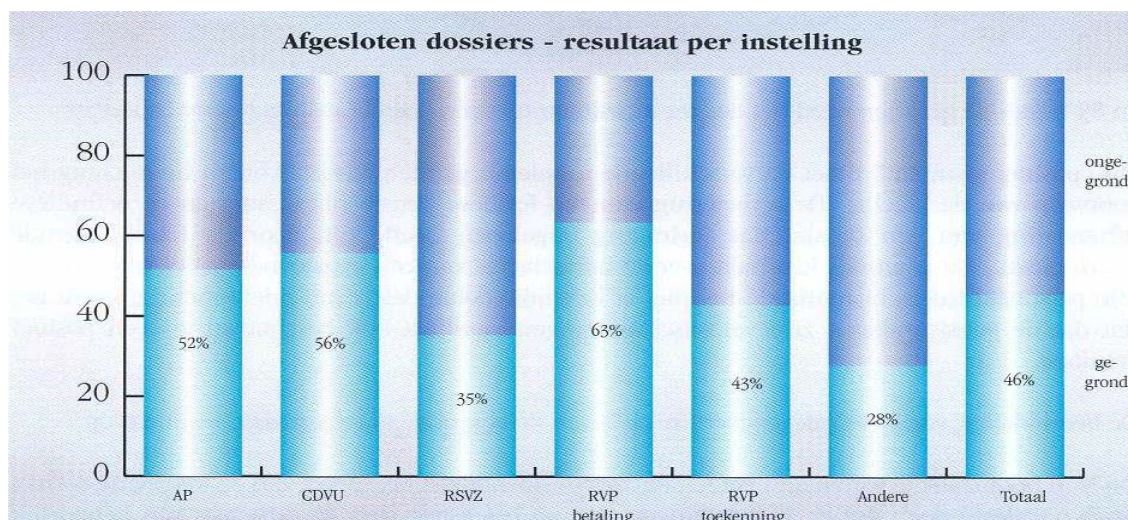
Indien deze dossiers uit de basiscijfers gelicht worden, wijzigt het beeld van de ontvankelijkheid en de onbevoegdheid aanzienlijk. Dan blijkt dat in alle in 2000 afgesloten dossiers de ontvankelijke klachten 60 % vertegenwoordigen, de onontvankelijke klachten 25 % en de klachten waarvoor het College niet bevoegd is 15 %.



### **Gegronde van de ontvankelijke klachten**

De volgende grafiek geeft het eindresultaat van het onderzoek van alle in 2000 afgesloten ontvankelijke klachten. Hierbij werden uiteraard de klachten waarvoor het onderzoek opgeschort werd buiten beschouwing gelaten.

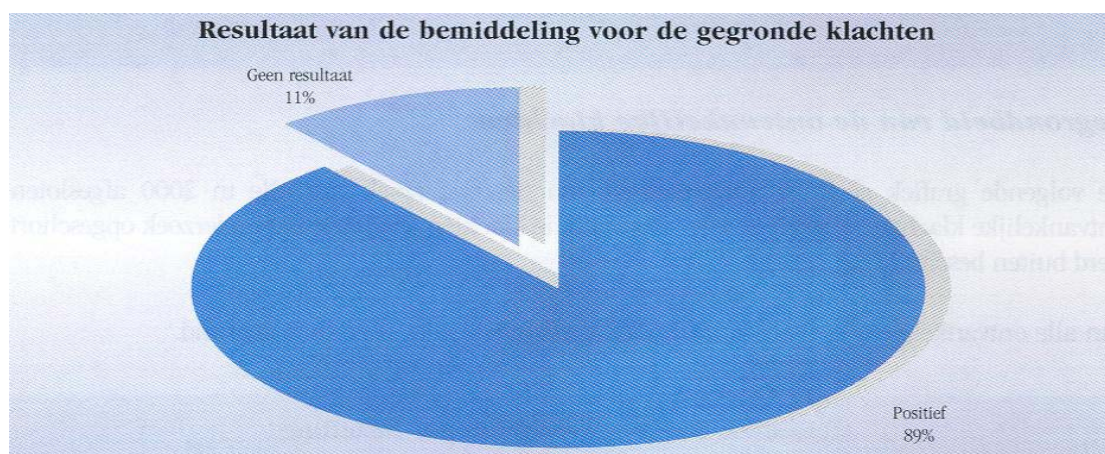
Van alle ontvankelijke klachten die definitief afgehandeld zijn, is er 46 % gegrond.



De betalingsdiensten van de RVP waarvoor 63 % van de klachten gegrond bevonden werden, scoort het hoogst. Klachten die betrekking hebben op de CDVU en de AP zijn respectievelijk in 56 % en 52 % van de gevallen gegrond. Van de klachten die betrekking hebben op de toekenningsdiensten van de RVP zijn er 43 % gegrond. Het RSVZ is goed voor 35 % van de gegronde klachten. Voor de gegroepeerde kleinere pensioendiensten samen (DOSZ, NMBS, Belgacom, de sociale verzekeringsfondsen enz.) komen we op 28 % uit.

### Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten

De volgende grafiek geeft het resultaat weer van de bemiddeling voor de klachten die gegrond bevonden werden.



In 89 % van de gevallen werd het dossier afgesloten met een positief resultaat voor de klager.

Dit "positief resultaat" moet op verschillende manieren geïnterpreteerd worden naargelang het voorwerp van de klacht. De verbetering van een foutieve pensioenbeslissing en de definitieve afhandeling van een dossier dat vertraging opgelopen heeft, zijn voor de hand liggende voorbeelden. Bij gegronde klachten over de handelwijze van een pensioendienst of van een van zijn personeelsleden, bijvoorbeeld het niet of laattijdig behandelen van briefwisseling, wordt het feit dat de pensioendienst zijn verontschuldigen aanbiedt ook beschouwd als een positief resultaat.

De bemiddeling van het College levert in 11 % van de gegronde klachten geen resultaat op.

Dit is in hoofdzaak te wijten aan het feit dat de pensioendienst het aspect van de wetgeving correct heeft nageleefd doch dat er aanmerkingen zijn op het aspect van de principes van behoorlijk bestuur. Geen of onvoldoende informatie of bijstand verlenen aan de klager is een voorbeeld van een tekortkoming die later niet meer kan hersteld worden.



### Onontvankelijkheid

Hierna volgen de redenen waarom 235 klachten onontvankelijk waren.

<i>Reden van de onontvankelijkheid</i>	%
Geen voorafgaande stappen bij de pensioendienst	88 %
Geen mandaat voorgelegd	4 %
Geen reactie op vragen om bijkomende inlichtingen	5 %
Anonieme klacht	3 %

In bijna 9 gevallen op 10 moest de klacht als onontvankelijk afgewezen worden omdat de klagers niet geprobeerd hebben hun probleem op te lossen door vooraf contact op te nemen met de pensioendienst. Het gaat hier om het niet respecteren door de klager van een basisregel die geldt of zou moeten gelden voor alle ombudsdiensten.

In 5 % van de gevallen werd de klacht als onontvankelijk afgewezen omdat de klager niet gereageerd heeft op een vraag om bijkomende inlichtingen. Er werden altijd twee herinneringen verstuurd met een tussenpauze van één maand. Deze procedureregeling is inmiddels in het huishoudelijk reglement opgenomen.

In 4 % van de gevallen treedt de klager op voor een derde en heeft hij na uitdrukkelijke vraag van de Ombudsdienst uiteindelijk geen volmacht voorgelegd om te mogen optreden in de plaats van de gepensioneerde.

### Onbevoegdheid

Voor 534 klachten heeft het College zich onbevoegd verklaard. Hierna volgen de redenen.

<i>Reden van de onbevoegdheid</i>	%
Vraag om informatie	73 %
Algemene klacht over het pensioenbeleid	10 %
Geen federale pensioendienst	8 %
Buitenlands pensioen	2 %
Andere	7 %

De onbevoegdheid wordt in 73 % van de gevallen veroorzaakt door het feit dat het niet om een klacht gaat maar om een vraag om informatie.

In 10 % heeft de onbevoegdheid betrekking op het pensioenbeleid in se. In evenveel gevallen heeft het College zich onbevoegd moeten verklaren omdat het niet bevoegd is voor de betrokken pensioendienst (buitenlands of niet federaal), terwijl het in de resterende 7 % van de gevallen gaat om materies die geen pensioenmaterie zijn of over de werking van diensten die geen pensioendiensten zijn.

## Behandelingsduur

Een van de prioriteiten bij het onderzoek van de klachten is het nastreven van redelijke termijnen. De klager heeft hier recht op. Gelet op de complexiteit van de pensioenmaterie en in een aantal gevallen de betrokkenheid van verschillende administraties is dit niet altijd evident. De redelijke termijn is dan ook functie van de complexiteit van het dossier. Ook het voorwerp van de klacht geeft een aanuiding over de in redelijkheid te respecteren termijn. Het uitblijven van een pensioenbeslissing of een onderbreking in de betalingen van het pensioen zijn bijvoorbeeld problemen die bij wijze van spreken onmiddellijk moeten opgelost worden. Voor een grote meerderheid van de gepensioneerden is het pensioen immers het enige inkomen.

Hierna volgt de gemiddelde behandelingsduur voor de *afgesloten dossiers*. Om het beeld te vervolledigen en de realiteit zo getrouw mogelijk weer te geven, wordt verder een gedetailleerd overzicht gegeven van de dossiers die nog *in onderzoek* zijn op 1 maart 2001.

### Gemiddelde behandelingsduur voor de afgesloten dossiers

**Gemiddelde behandelingsduur voor de ontvankelijke klachten:  
106 kalenderdagen**

Het onderzoek en de afsluiting van de ontvankelijke klachten vereisen gemiddeld drie en een halve maand.

Deze langere termijn in vergelijking met het eerste werkingsjaar is in de eerste plaats te wijten aan de toename van het aantal klachten.

Om de gegrondheid van de klacht na te gaan moet in vele gevallen het volledig pensioendossier opgevraagd en geanalyseerd worden. Een diepgaand onderzoek is vaak nodig wanneer de klacht gaat over de toekenningsvoorwaarden van het pensioen. Wanneer het College stuit op twijfelachtige beslissingen van de pensioendienst is een bijkomende uitwisseling van gegevens of een discussie over de interpretatie van de wetgeving nodig. Vervolgens is voor een aantal gegronde klachten een bemiddelingsonderhoud aangewezen om de pensioendienst ervan te overtuigen zijn beslissing of werkwijze te wijzigen.

Om de behandelingsduur terug in te kunnen korten, werft de Ombudsdienst in de loop van 2001 twee bijkomende medewerkers aan.

**Gemiddelde behandelingsduur voor de andere klachten  
(onontvankelijk en onbevoegd):  
26 kalenderdagen**

De onontvankelijke dossiers en die waarin de Ombudsmannen beslissen dat zij onbevoegd zijn, vereisen om evidente redenen aanzienlijk minder onderzoekstijd in vergelijking met de ontvankelijke dossiers.

Dat de gemiddelde afhandelingstijd toch bijna een maand bedraagt, is gemakkelijk te verklaren. De Ombudsmannen beslissen niet lichtvaardig over de onontvankelijkheid van de klacht of over de bevoegdheid. In veel gevallen moeten bijkomende inlichtingen aan de klager gevraagd worden. Hij formuleert zijn klacht niet altijd precies genoeg, vermeldt de betrokken pensioendienst niet, deelt niet mee welke stappen hij reeds heeft ondernomen om genoegdoening te krijgen, enz. Na grondig onderzoek wordt de beslissing om een klacht niet te behandelen met een expliciete motivering aan de klager meegedeeld.

**Algemene gemiddelde behandelingsduur:  
57 kalenderdagen**

De algemene gemiddelde behandelingsduur bedraagt twee maanden. Dit is een halve maand meer in vergelijking met het eerste onvolledig werkingsjaar.

Deze evolutie is uiteraard te wijten aan de betekenisvolle toename van het aantal klachten. Tevens wordt de Ombudsdienst overstelpt met telefonische oproepen die in de overgrote meerderheid van de gevallen vragen om informatie zijn. Het beeld van de luisterende ombudsman getrouw, wordt de oproeper zo goed mogelijk doorverwezen.

In elk geval stelt het College alles in het werk om de behandelingsduur zo kort mogelijk te houden doch zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit en de grondigheid van het onderzoek.

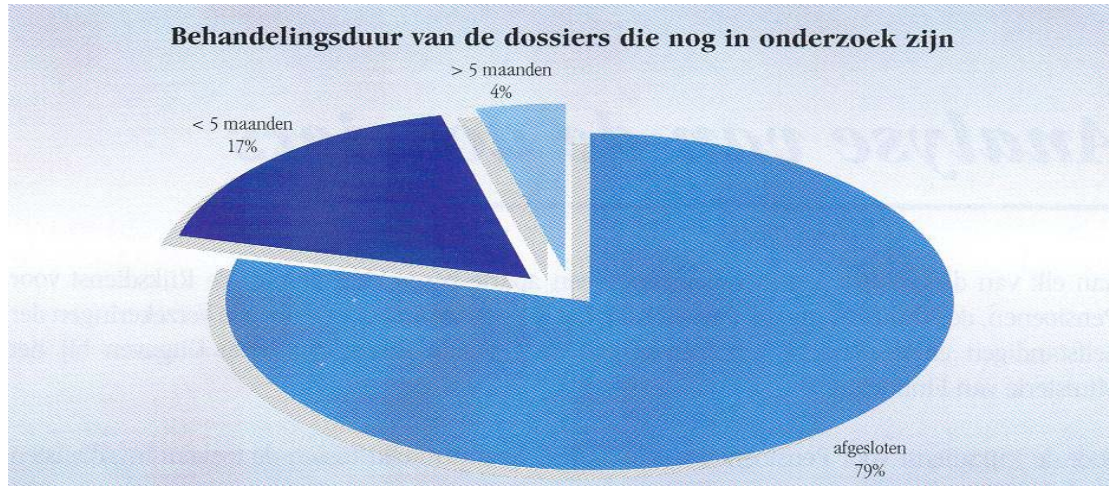
### *Dossiers in afwachting en in onderzoek*

Op 1 maart 2001 bevonden 457 of 21 % van alle dossiers zich in één van deze twee stadia.

Aantal maanden in behandeling	Klacht ingediend in	Aantallen	Percentage		
minder dan 1 maand	februari	66	14,4 %	29,1 %	82,1 %
1 maand en minder dan 2	januari	67	14,7 %		
2 maanden en minder dan 3	december	62	13,6 %	52,9 %	
3 maanden en minder dan 4	november	129	28,2 %		
4 maanden en minder dan 5	oktober	51	11,2 %		
5 maanden en minder dan 6	september	15	3,3 %	17,9 %	
6 maanden en minder dan 7	augustus	12	2,6 %		
7 maanden en minder dan 8	juli	9	2,0 %		
8 maanden en minder dan 9	juni	12	2,6 %	17,9 %	
9 maanden en minder dan 10	mei	9	2,0 %		
10 maanden en minder dan 11	april	3	0,7 %	3,5 %	
11 en minder dan 12	maart	6	1,3 %		
Meer dan 12 maanden	voor maart	16	3,5 %		
<b>Totaal</b>		<b>457</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Een op drie van de onbesliste dossiers is op 1 maart 2001 minder dan twee maanden in behandeling. Ongeveer 4 op 5 (82 %) is minder dan vijf maanden in onderzoek. Van de overige dossiers zijn er 16 of 3,5 % langer dan een jaar in behandeling.

In het totaal van de ontvangen klachten sedert de start van de Ombudsdienst op 1 juni 1999 (2195), vertegenwoordigen de dossiers die op 1 maart 2001 meer dan 5 maanden in onderzoek zijn nauwelijks 4 %.



De belangrijkste oorzaken van een langdurig onderzoek zijn:

- ◆ de complexiteit van het dossier;
- ◆ meerdere Belgische pensioendiensten, betrokken bij de vaststelling van het volledig pensioenrecht, zijn verplicht rekening te houden met elkaars beslissingen;
- ◆ buitenlandse pensioendiensten onderzoeken het pensioenrecht en hun beslissingen beïnvloeden de Belgische regeling;
- ◆ overheden/werkgevers laten na exacte loopbaangegevens mee te delen aan de pensioendiensten (regelmatig opduikend probleem in de onderwijssector);
- ◆ de klager of zijn mandataris delen onvolledige inlichtingen mee of laten na snel te reageren.