

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 2015 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2015 tot 31 december 2015.

Het bevat 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.

De Armoedebestrijding bij gepensioneerden is een centraal thema waarop de Ombudsdienst Pensioenen in 2015 zijn focus heeft gelegd. Zo was er de ontmoeting met Elke Sleurs, Staatssecretaris bevoegd voor Armoedebestrijding. Tevens heeft de Ombudsdienst Pensioenen een delegatie van "ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting" ontvangen.

Verder formuleert de Ombudsdienst Pensioenen in dit Jaarverslag een aanbeveling die een bijdrage kan leveren tot de bestrijding van de armoede onder gepensioneerden. De huidige wetgeving voorziet voor gepensioneerde werknemers en zelfstandigen die de leeftijd van 65 jaar bereiken het automatisch opstarten van het onderzoek naar de rechten op een Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) wanneer deze personen geen voldoende hoog pensioen genieten. De huidige wetgeving voorziet dergelijk automatisch onderzoek echter niet voor gepensioneerden die enkel een ambtenarenpensioen genieten. De Ombudsdienst Pensioenen beveelt aan dit ook te voorzien voor deze categorie van gepensioneerden.

Nog in het kader van de armoedebestrijding verwijzen we naar de problematiek aangekaart door de Ombudsdienst Pensioenen dat zelfstandigen die een vrijstelling van de betaling van sociale bijdragen aangevraagd en verkregen hebben wanneer zij zich in financiële moeilijkheden bevonden, later voor deze periode geen pensioenrechten krijgen en dit evenmin nog kunnen regulariseren. De Minister van Middenstand, bevoegd voor de zelfstandigenpensioenen, had gehoor voor wat de Ombudsdienst Pensioenen aankaartte en heeft een nota, gericht aan de sociale verzekeringsfondsen, laten uitwerken om in de mogelijkheid te voorzien binnen een termijn van 5 jaar alsnog een regularisatiebijdrage te betalen om zo toch nog pensioenrechten op te bouwen.

Het aanvaarden van onze aanbevelingen en suggesties gebeurt in een klimaat van vertrouwen in de Ombudsman en is in se de erkenning van zijn autoriteit op het vlak van de kwalitatieve verbetering van de dienstverlening en de regelgeving in de wettelijke pensioensector.

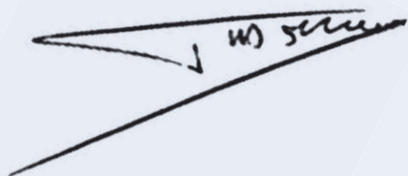
In dit jaarverslag blijkt opnieuw dat het ombudswerk resulteert in concrete hulp aan de burger en de bescherming van zijn pensioenrechten.

In 4 op 5 van de gegronde klachten is het resultaat van onze interventie positief. Dit vertaalt zich soms in een hogere uitkering (pensioen of Inkomensgarantie voor Ouderen).

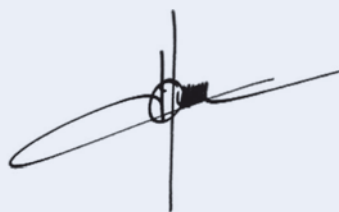
Wij hopen dat de Commissie voor de Sociale Zaken ons dit jaar opnieuw, net zoals in 2015, zal uitnodigen om te overleggen over onze bevindingen in het belang van de gepensioneerde burger.

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tony Van Der Steen', written on a light blue background.

Tony Van Der Steen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Marie Hanneke', written on a light blue background.

Jean Marie Hanneke

Voorwoord

Het Jaarverslag 2015 behandelt de periode van 1 januari tot 31 december 2015.

Dit verslag bevat vier delen.

Het eerste deel gaat over 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.

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.



Tony Van Der Steen en Jean Marie Hannedouche



DEEL 1

De Ombudsdienst Pensioenen

De werking en de middelen
van de Ombudsdienst Pensioenen

Armoederisico bij senioren: is het glas half vol of half leeg?

Eén ding is zeker: elke euro die een gepensioneerde extra kan ontvangen is welkom.

Op de vraag of de Ombudsman kan bijdragen tot de strijd tegen de armoede is het antwoord overduidelijk ja. Meer zelfs: op zijn niveau bijdragen om de armoede te verminderen is één van de belangrijkste drijfveren van de werking van de Ombudsdienst voor de Pensioenen.

Tijdens het jaar 2015 kwam de strijd tegen de armoede in verschillende media meermaals aan bod, vaak vanuit een andere invalshoek: politiek, statistisch, wetenschappelijk, institutioneel, associatief, ...

Zo kon men in augustus 2015 in sommige kranten het vaak nogal alarmerende bericht lezen over de laatste door de afdeling statistiek van de FOD Economie gepubliceerde cijfers die voortsproten uit het jaarlijkse Europese onderzoek (EU-SILC 2014) dat 1 op 5 Belgen, of 21 % van de bevolking een armoederisico of een risico op sociale uitsluiting loopt.

Op basis van datzelfde Europese onderzoek werd een grondige analyse uitgevoerd door de FOD Sociale Zekerheid. De conclusies van dit onderzoek zijn minder dramatisch. Op basis van de gebruikte criteria blijkt dat de sterke daling van het armoederisico bij ouderen in België zich verderzet. Volgens de FOD blijkt uit deze cijfers dat het armoederisico bij ouderen in België daalde van 23 % in 2006 naar 16,1 % in 2014.

Ook al zijn de beschikbare cijfers objectief, toch blijft

de lezing ervan ondanks alles afhankelijk van bepaalde parameters, zoals een mindere of meer optimistische visie van diegene die de commentaar bij die cijfers schrijft. Hierdoor zeggen deze cijfers voor sommigen het ene, voor anderen het tegenovergestelde.

Wij zouden hier verschillende bedenkingen bij kunnen maken of lange discussies over kunnen voeren. Evenwel lijkt het ons interessanter om stil te staan bij de manier waarop de Ombudsdienst Pensioenen, hoe bescheiden ook, in 2015 heeft kunnen bijdragen in de strijd tegen de armoede.

Hoewel de aard van de klachten die wij ontvangen steeds preciezer wordt, blijft bij de grote meerderheid van de klagers de stille hoop op een verhoging van het pensioen, hoe miniem ook, aanwezig. Het pensioenbedrag is immers vaak het inkomen waar de gepensioneerde de rest van zijn leven verder mee moet rondkomen. Dit geldt des te meer voor de gepensioneerden die slechts een klein pensioen ontvangen.

Wij stellen vast dat het aantal klachten dat betrekking heeft op de hoop op verbetering van het bedrag waarmee ze in hun dagelijks bestaan moeten voorzien in de loop der jaren constant blijft.

Dit betekent dat ook in 2015 de Ombudsman, net als vorige jaren, geconfronteerd werd met dit soort van steeds wederkerende klachten. Ook dit jaar heeft hij er het best mogelijke gevolg aan gegeven.

Alles wat kan bijdragen tot een vermindering of tot

het verdwijnen van de armoede, zowel in een bepaald geval als structureel, is een drijfveer voor het College en voor alle medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen.

In dit Jaarverslag 2015 ontdekt de lezer commentaren bij dit onderwerp.

De core business van de Ombudsdienst Pensioenen is en blijft uiteraard de behandeling van individuele klachten. Een grondige behandeling van de klacht zorgt regelmatig voor een geruststelling bij de gepensioneerde maar kan ook aanleiding geven - en dit gebeurt ook regelmatig - tot de herziening van het pensioenbedrag. In dit Jaarverslag formuleert de Ombudsman een nieuwe aanbeveling inzake de Inkomensgarantie voor Ouderen met als doel dat nog minder mensen door de mazen van het net glijpen zodat voor iedereen of voor bijna iedereen een onderzoek naar zijn rechten gebeurt. Ook hierdoor dragen wij bij tot de strijd tegen de armoede, ditmaal gericht op een grotere groep.

Op basis van zijn vaststellingen bewandelt de Ombudsman nog een andere piste. Deze bestaat uit ontmoetingen met belangrijke spelers op het terrein zoals de Minister van Pensioenen, de bevoegde Staatssecretaris, de parlementairen in het algemeen en meer in het bijzonder de leden van de Commissie voor Sociale Zaken, de leden van verschillende Raden



en Commissies, de verantwoordelijken van de pensioendiensten, ... Deze ontmoetingen zijn zeer zorgvuldig voorbereid en onderbouwd met documentatie en analyses. Meestal wordt hiervan een feedback op onze website gepubliceerd.

Deze contacten en de vragen die hierbij worden opgeworpen zorgen op hun beurt voor evenveel nieuwe initiatieven bij hen die de beslissingen nemen. Denk hierbij maar aan de vele parlementaire vragen die gesteld worden naar aanleiding van onze besprekingen in onze Jaarverslagen.

Zoals de lezer zal vaststellen waren er ook in 2015 ontmoetingen met de bevoegde Minister, de Staatssecretaris bevoegd voor armoedebestrijding, de leden van de Commissie Sociale Zaken in de Kamer en met de verantwoordelijken van de pensioendiensten.



Bij wijze van voorbeeld vermelden wij hier het gehoor dat wij vonden bij de Minister van Pensioenen inzake de in ons Jaarverslag 2014 beschreven problematiek over het verbod op de cumulatie tussen het pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid enerzijds en een werkloosheids-, arbeidsongeschiktheids- of invaliditeitsuitkering anderzijds. In de loop van 2015 werd aan deze situatie verholpen door een wetgevend initiatief. Dit kan men omschrijven als een derde mogelijkheid waarover wij beschikken in onze strijd tegen de armoede. Andere items staan op stapel, zoals inzake de minimumpensioenen, waar ook de mazen van het net zouden moeten kleiner worden en de toegang tot het minimumpensioen voor mensen met een gemengde loopbaan moet vergemakkelijken.

In 2015 was er ook de ontmoeting met de “ervaringsdeskundigen”. Deze ontmoeting werkte binnen de dienst nog na. Dit contact was zeer verrijkend en zorgt voor mogelijkheden om de toegangsdrempel tot de Ombudsdienst Pensioenen verder te verlagen ten voordele van de minst bedeedden en de meest kwetsbaren, wat meteen ook een middel is in de strijd tegen de armoede.

Overigens door een alternatief te bieden voor de juridictionele geschillenbeslechting (in overeenstemming met de Beleidsnota van de Regering), meer bepaald en vooral voor de meest kwetsbaren, draagt de Ombudsdienst Pensioenen eveneens bij in de strijd tegen de armoede.

Vooraleer dit voorwoord af te sluiten willen wij toch ook nog vermelden dat de Ombudsdienst Pensioenen ook ten dienste staat van nog een andere categorie die het moeilijk heeft. De actualiteit spreekt voor zich: het betreft hier de vluchtelingen. De wet op de IGO heeft haar werkingsterrein verbreed tot sommige categorieën van vluchtelingen mits aan bepaalde voorwaarden voldaan is. De Ombudsman kan bijdragen tot de garantie dat deze bijzondere bepalingen toegepast worden, zoals het geval van een Iraanse vluchteling aantoont.

Voor de Ombudsdienst Pensioenen schrijft het verder werken aan een nobel doel zoals bijdragen aan de strijd tegen de armoede, onder welke vorm ook, bij de meest kwetsbaren zich helemaal in de zin van ons werk in. Het geeft ons een extra duw in de rug en zorgt voor een onuitputbare energie. Het helpt ons om verder en onvermoeibaar waakzaam te zijn en blijvend ons doel van uitmuntendheid en onze missie van verzoener na te streven.

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.

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

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

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen hebben het Jaarverslag 2014, meer specifiek hun aanbeveling, suggesties en opmerkingen die erin zijn geformuleerd, grondig besproken met de leidinggevenden van de RVP, PDOS, RSVZ 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 30 maart 2015 werden de Ombudsmannen voor Pensioenen uitgenodigd door Elke Sleurs, Staatssecretaris bevoegd voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, Wetenschapsbeleid en Grote Stedenbeleid. Tijdens dit onderhoud hebben de Ombudsmannen nadere toelichting gegeven bij een aantal suggesties en aanbevelingen uit hun Jaarverslagen waarbij de problematiek van armoedebestrijding bij gepensioneerden aan bod kwam.



Aangaande de non take up van sociale rechten werd toelichting gegeven over de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO). Wanneer de IGO geweigerd werd op 65 jaar, kan door een wijziging van de financiële situatie de gepensioneerde 65-plusser later misschien wel aanspraak maken op de IGO. In deze gevallen kan de IGO enkel op vraag toegekend worden. Helaas stellen de Ombudsmannen vast dat bij verschillende gepensioneerden ten onrechte het idee leeft dat eens er een beslissing over de IGO genomen is, deze definitief is. Een periodiek automatisch onderzoek of een grootschalige mediacampagne kunnen hier soelaas brengen.

In de beleidsnota van Elke Sleurs, Staatssecretaris voor armoedebestrijding, van 13 november 2014 staat vermeld: “Eén of een aaneenschakeling van gebeurtenissen, kunnen soms leiden tot armoede. Echtscheiding is één van de meest voorkomende oorzaken van incidentele armoede.” De Ombudsmannen merkten op dat het recht op een

pensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot momenteel enkel ambtshalve onderzocht wordt als de betrokkene op het ogenblik van de echtscheiding een pensioen als feitelijk gescheiden echtgenoot krijgt. De Ombudsmannen Pensioenen bevelen dan ook aan het recht op een pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot ook ambtshalve te onderzoeken voor wie enkel een rustpensioen krijgt op het moment van de overschrijving van de echtscheiding in het bevolkingsregister. Vele gescheiden gepensioneerden weten immers niet of en onder welke voorwaarden zij aanspraak kunnen maken op een pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot.

Verder kwam de niet toegang tot sociale rechten aan bod. Bij het onderzoek van de klachten over het minimumpensioen hebben de Ombudsmannen vastgesteld dat zelfs een voldoende loopbaan niet altijd een garantie is voor een recht op het minimumpensioen (Jaarverslag Ombudsdienst Pensioenen 2009, p. 110 e.v.). De voorwaarden om een minimumpensioen te bekomen 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. De Ombudsmannen deden de suggestie om alle gewerkte jaren in om het even welke hoedanigheid mee te laten tellen om na te gaan of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen.

- Op 12 mei 2015 hebben de Ombudsmannen Pensioenen in de Commissie Sociale Zaken van het Parlement uitgebreid toelichting gegeven bij het Jaarverslag 2014. Tevens hebben zij geantwoord op de vragen en opmerkingen van de commissieleden. Volgende punten kwamen onder andere aan bod:



- gebrek aan garantiemaatregelen om het recht op vervroegd pensioen te vrijwaren voor zij die in een vervroegde uittredingsprocedure zitten en een gemengde loopbaan hebben;
- problemen met de uitwisseling van gegevens dienstig voor de pensioenberekening tussen de Europese landen;
- betalingswijze van het overheidspensioen;
- opheffing van het cumulatieverbod van een ziektepensioen in het ambtenarenstelsel met een ziekte-, arbeidsongeschiktheids- of werkloosheidsuitkering;
- toekenning van schadevergoeding wanneer de pensioendienst een fout gemaakt heeft;
- termijnen in het Handvest van de Sociaal verzekerde niet aangepast voor vragen in verband met de betaling van het pensioen;
- verschil in tijdstip tot wanneer de bedrijfsvoorziening wordt terugbetaald tussen de verschillende pensioendiensten.

De volledige uiteenzetting van de Ombudsmannen is te vinden op de website onder de nieuwsrubriek.

- Op 16 maart 2015 vond op initiatief van het Secretariaat-Generaal van de Benelux Unie te Brussel een overleg plaats tussen de Ombudsdienst van het Benelux-parlement en de verschillende institutionele ombudsmannen van de Benelux. Doel van de vergadering was om de grensoverschrijdende aspecten in beeld te krijgen. De Ombudsdienst Pensioenen sprak er over de kosten verbonden aan de betaling van het Belgisch pensioen in Nederland met een cheque in plaats

van op rekening en over de inhouding van de solidariteitsbijdrage op een Belgisch pensioen in een ander land van de Europese Unie. Ook de impact van de Nederlandse pensioenhervormingen (de vervanging van de tegemoetkoming AOW door achtereenvolgens de Koopkrachttegemeetkoming Oudere Belastingplichtigen en de Inkomensondersteunende Uitkering) op het Belgische pensioensupplement als grensarbeider en de betaling van de Belgische overheidspensioenen in het buitenland kwamen aan bod.

Strategische doelstelling 2: De dienstverlening verder professionaliseren

Belangrijke realisaties

Er werd grote vooruitgang geboekt bij het aanleggen van een virtuele bibliotheek waarin alle documentatie die de Ombudsmannen en de onderzoekers nodig hebben voor de dossierbehandeling en de juridische argumentatie van de aanbevelingen digitaal aanwezig is. Tevens werden de werkmappen op de groepschijf geherstructureerd teneinde het teamwerk en het telewerk te vergemakkelijken.

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

- De Ombudsmannen leveren geregeld een bijdrage over een interessant klachtendossier in Info Pensioenen, het driemaandelijks e-zine van Ethias over pensioenen.
- De Ombudsdienst Pensioenen leverde een tekst aan voor het decembernummer van “Objectief”, het gezondheidsmagazine van Het Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen.
- De Ombudsmannen hebben de coördinatoren van de dienst “ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting” van de POD Maatschappelijke Integratie evenals ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting ontvangen. Zie bespreking op pagina 19.
- Op dinsdag 17 november 2015 vond er in het ICC te Gent de beurs “Silverhome”, een beurs voor zelfstandig thuiswonen op latere leeftijd, plaats. De Ombudsdienst Pensioenen was hier aanwezig samen met de Ombudsvrouw van de stad Gent.



Strategische doelstelling 4: Het partnerschap met de pensioendiensten versterken

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen Pensioenen hebben hun samenwerking met de eerstelijns klachtendiensten van de pensioendiensten verder verdiept. Zie de bespreking hierover op pagina 20.

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 21 april 2015: voorstelling van het Jaarverslag 2014

Tijdens de persconferentie hebben de Ombudsmannen toelichting gegeven bij een aantal markante dossiers uit het Jaarverslag 2014. Zo werd aandacht besteed aan:

- de aanbeveling om de betaling van het overheids-pensioen op rekening mogelijk te maken door het louter schriftelijk melden van het bankrekening-nummer door de gepensioneerde;
- de oproep aan de pensioendiensten om de uiterste datum tot wanneer ten onrechte te veel ingehouden bedrijfsvoorheffing terugbetaald wordt op elkaar af te stemmen;
- de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen die ervoor zorgde dat meer dan 37.000 gepensioneerden met een gemengde loopbaan (werknemer- ambtenaar) niet langer in 2014 in totaal minder vakantiegeld ontvingen dan in 2013 gelet op de verhoging van het vakantiegeld in de pensioenreglementering van werknemers door de creatie van een supplement vakantiegeld;



- toepassing van het only once principe door de pensioendiensten;
- de problematiek van de gevolgen van vrijstelling van bijdragen in het stelsel der zelfstandigen op de toegang tot het vervroegd pensioen en de pensioenopbouw;
- aanbeveling en suggesties in verband met de minimumpensioenen.

Zoals elk jaar heeft de persconferentie, in aanwezigheid van de Minister van Pensioenen en van de Minister van Middenstand, KMO's, Zelfstandigen en Landbouw, mogen rekenen op ruime media-aandacht. Verschillende Belgische kranten evenals sommige internetmedia zoals Pentiontalk hebben er uitgebreid over bericht. Ook het VRT-radionieuws evenals "Belga audio nieuws" dat de nieuwsuitzendingen voor de Vlaamse commerciële radiostations verzorgt hebben verslag uitgebracht over de hot items van 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 januarinummer van het maandblad Vitaya verscheen onder de titel "10 vragen over je pensioen" een vierbladzijdige tellend interview met de Ombudsman Pensioenen. De antwoorden van de Ombudsman zijn doorspekt met suggesties en aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen.

Op 16 april 2015 gaf de Ombudsman Pensioenen in het Nieuwsblad toelichting bij een behandelde klacht van een gepensioneerd werknemer wiens gezinspensioen terecht door de pensioendienst werd omgezet naar een pensioen als alleenstaande omdat hij de voorwaarden voor de toekenning van een gezinspensioen niet gerespecteerd had.

Ook in het aprilnummer van het maandblad Vitaya gaf de Ombudsman Pensioenen toelichting bij het verschil tussen een pensioen als alleenstaande en een gezinspensioen.

De Standaard publiceerde in zijn weekendkrant van 25 juni 2015 onder de titel “Pensioen met kronkels” een interview met de Ombudsman Pensioenen. Hierin werd aandacht besteed aan de aanbevelingen en suggesties in verband met de minimumpensioenen evenals aan de problematiek van de gevolgen van vrijstelling van bijdragen in het stelsel der zelfstandigen op de toegang tot het vervroegd pensioen en de pensioenopbouw.

In de toelichting bij een behandelde klacht in Gazet van Antwerpen van 5 juni 2015 heeft de Ombudsman zijn oproep herhaald om alle gewerkte jaren in om het even welke hoedanigheid mee te laten tellen om na te gaan of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen.

In het septembernummer van Plusmagazine gaven beide Ombudsmannen Pensioenen toelichting bij de problematiek van de gevolgen van vrijstelling van bijdragen in het stelsel der zelfstandigen op de toegang tot het vervroegd pensioen en de pensioenopbouw.

Informatieacties

Algemene vergadering van de Federale Adviesraad voor Ouderen op 27 mei 2015

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

Dit jaar hebben wij het Jaarverslag 2014 uitvoerig besproken op de plenaire vergadering van 27 mei 2015. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven bij de items behandeld op de persconferentie en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

Medewerking aan universitaire opleidingen

Aan de universiteiten, meer bepaald de rechtsfaculteiten departement sociaal recht, ontstaat er geleidelijk aan meer belangstelling voor de functie van de Om-



budsman Pensioenen. Ondanks de werklust die der gelijke medewerking meebrengt, gaan de Ombudsmannen graag in op de uitnodigingen 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 12 en 13 maart 2015 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:

- toepassing van verjaringstermijnen in de pensioenwetgeving;
- gevolgen van de toepassing van het only once-beginsel en de wetgeving op de Kruispuntbank Sociale Zekerheid op de meldingsplicht van een gepensioneerde;
- harmonisering van de wetgeving van werken tijdens pensionering als werknemer, zelfstandige en ambtenaar.

Op 2 april 2015 brachten de Masterstudenten Rechten met optie Sociaal Recht van Universiteit Antwerpen (UA) een bezoek aan de Ombudsdienst Pensioenen. Op deze dag werd de werking van de Ombudsdienst en zijn bevoegdheden toegelicht. Tevens kregen de studenten een fictieve klacht mee over de gevolgen van de vrijstelling van bijdragen toegekend aan zelfstandigen in financiële moeilijkheden en over werken naast pensioen. 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 23 april 2015.

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 betaling van het overheidspensioen in het buitenland. Tijdens dit project diende de studente, Ellen Devloo, na te gaan of het tijdstip van de betaling van de ambtenarenpensioe-

nen betaald in het buitenland in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen. Zo een non-conformiteit zou worden vastgesteld, diende de studente op zoek te gaan naar argumenten die een herziening van de huidige procedure en vereisten zouden aanmoedigen. 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. Deze paper is dienstig geweest bij onze bemiddeling bij de PDOS teneinde de huidige werkwijze van de PDOS betreffende de betaling van pensioenen in het buitenland te vereenvoudigen en de redactie van het artikel "De betaling van het pensioen in het buitenland door de PDOS" dat u in de rubriek "bespreking van de klachten" in deel 2 van dit jaarverslag vindt.

Verder gebeurt het regelmatig dat de Ombudsmannen uitgenodigd worden om te zetelen in jury's. Dat was met name in 2015 het geval in de maand juni. Op uitnodiging van de Hogeschool van de provincie Luik, van wie een stagiair in het begin van het jaar begeleid werd door de Ombudsdienst Pensioenen, heeft de Franstalige Ombudsman deelgenomen aan de beraadslaging van eindwerken over bemiddeling. Op uitnodiging van de Rechtsfaculteit van de VUB heeft de Nederlandstalige Ombudsman deelgenomen aan de beoordeling van een Masterproef van een laatstejaarsstudent Rechten met als titel "Pensioenleeftijd en pensioenloopbaan: een onlosmakelijk duo?".

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 3de Nieuwsbrief van het academiejaar 2014-2015 bespreekt de Ombudsman een bemiddeling waardoor voortaan het referentieadres niet langer met samenwoont gelijkgesteld wordt voor de berekening van de IGO;
- in de 4de Nieuwsbrief van het academiejaar 2014-2015 geeft de Ombudsman toelichting bij een bemiddeling die er toe leidde dat het enkel vakantie-

geld van een arbeider in het kader van de toegelaten arbeid van een gepensioneerde voortaan niet meer in aanmerking genomen wordt tijdens het ingangsjaar van het pensioen;

- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2015-2016 bespreekt de Ombudsman een bemiddeling die aantoonde dat een administratieve vergissing ook kan bestaan uit een nalatigheid bij het onderzoek van het pensioendossier;
- in de 2e Nieuwsbrief van het academiejaar 2015-2016 kaart de Ombudsman aan dat bij de pensioenhervorming bepaalde garantiemaatregelen enkel voorzien zijn voor het pensioenstelsel waarin de loopbaan eindigt. Dit leidt tot een parlementaire vraag en de bevestiging door de Minister dat de garantiemaatregelen uit de pensioenregeling voor werknemers overgenomen worden in de openbare sector.

De juridische toelichtingen gepubliceerd in het tijdschrift Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht van de voorgaande jaren zijn tevens beschikbaar op onze site.

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:

- een bijeenkomst van de Landelijke Gilde Overpelt-Lindelhoeven op 26 februari 2015 te Overpelt waar toelichting gegeven werd over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen evenals over de belangrijkste aanbevelingen en ingewilligde suggesties van de Ombudsman Pensioenen;
- een vergadering bij de Nederlandstalige pensioenspecialisten van de Christelijke Mutualiteiten (CM) op 19 mei 2015 waarbij meer toelichting bij het jaarverslag 2014 gegeven werd.
- een bijeenkomst van de Kempische Verzekeringkring op 22 september 2015 te Kasterlee waar toelichting gegeven werd over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen evenals over de belangrijkste aanbevelingen en ingewilligde suggesties van de Ombudsman Pensioenen.

Bekendmaking in het buitenland

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

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 en de Vlaamse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo) en de Ombudsvrouw voor de postsector (problemen met betalingen uitgevoerd door Bpost in opdracht van de PDOS).

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 bevoegdheidsterrein, 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, de samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent geeft ons de ruimte om in haar kantoren maandelijks een zitdag te organiseren.

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.

Op 25 juni 2015 hebben de Ombudsmannen Pensioenen mevrouw Anne Eastwood, Ombudsvrouw van Monaco, en mevrouw Cécile Vacarie-Bernard, adjunct-Ombudsvrouw van Monaco, voor een werkbezoek in de kantoren van de Ombudsdienst Pensioenen ontvangen. Sinds 3 maart 2014 is de "Haut-commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation" in Monaco operationeel. Tijdens de ont-



moeting werd de Ombudsdienst Pensioenen voorgesteld (organisatie, bevoegdheden, werking, good practices, ...). Op deze wijze helpt de Ombudsdienst Pensioenen door het delen van zijn ervaring en kennis de buitenlandse collega's bij de uitbouw van hun recent gecreëerde ombudsorganisatie. Deze voorstelling is uitgemond in een verrijkende wederzijdse uitwisseling van gedachten.

Verder zijn buitenlandse congressen voor de Ombudsmannen Pensioenen een ideaal moment om contacten aan te knopen met de buitenlandse collega's teneinde de nodige contacten te leggen om klachtdossiers met grensoverschrijdende aspecten op te lossen.

Dit blijkt bijvoorbeeld ook uit het Congres dat de AOMF organiseerde in Quebec van 13 tot 15 oktober 2015 met als thema: "De Ombudsman, bevorderaar van goed bestuur en bewaker van de integriteit van de administratie".

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 pensioendossiers waarin een pensioeninstelling van een Europees land dwars ligt.

Lidmaatschap van ombudsman organisaties

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 opge-



steld 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.

Op 5 juni 2015 vond een algemene vergadering van POOL plaats. Tijdens deze vergadering heeft de heer Henk Van Hootegem, coördinator van het steunpunt ter bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting een aantal overwegingen gegeven bij het thema "Hoe bereiken we als Ombudsman de meest kwetsbare groepen in de samenleving".

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 francofone 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 francofone ruimte ondersteunen.

Van 13 tot 15 oktober organiseerde de AOMF haar IXde congres dat plaats vond te Quebec. De centrale thema's die behandeld werden waren "goed bestuur" en "integriteit". Tijdens dit congres was er ook een workshop over het gebruik van de sociale media door de Ombudsmannen. Tevens was dit congres een ideale aan gelegenheid om ervaringen tussen de verschillende Ombudsmannen uit te wisselen.

Samenwerking met "ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting"

Op 16 juli 2015 heeft de Ombudsdienst Pensioenen de coördinatoren van de dienst "ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting" van de POD Maatschappelijke Integratie samen met twee ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting ontvangen.

Deze ervaringsdeskundigen hebben allen zelf on-

dervonden wat armoede en uitsluiting betekent. Zij stellen nu hun ervaring aan verschillende diensten ter beschikking om deze instellingen te helpen bij het verbeteren van hun onthaal en het contact met dit kwetsbare publiek. Ook de pensioendiensten (RVP en RSVZ) maken hiervan gebruik. Voor elke Ombudsdienst en zeker ook voor de Ombudsdienst Pensioenen is het een constante uitdaging om te waken over een zo laag mogelijke toegangsdrempel. De Ombudsdienst Pensioenen is dan ook permanent op zoek naar mogelijkheden die hem toelaten de zwaksten en minstbedeelden in onze maatschappij te bereiken. De ontmoeting met de ervaringsdeskundigen kadert in deze context en had tot doel kennis te maken met deze deskundigen en de mogelijkheden tot samenwerking en synergie te onderzoeken.

De ontmoeting past trouwens volledig in de doelstellingen en de werkwijze van de Ombudsdienst Pensioenen. Deze ontmoeting heeft reeds geleid tot de deelname van de Ombudsmannen Pensioenen op respectievelijk 10 september 2015 (Franstalige Ombudsman) en 8 oktober 2015 (Nederlandstalige Ombudsman) aan de werkgroepbijeenkomst van de ervaringsdeskundigen.

Tijdens deze bijeenkomst werd toelichting gegeven bij de werking van de Ombudsdienst Pensioenen. Enkele suggesties en aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen, die reeds bijgedragen hebben tot de bestrijding van de armoede, werden besproken. Tijdens deze verrijkende ontmoeting werd ook aandacht besteed aan de problemen die laaggeschoolden ondervinden in hun contact met de pensioenadministraties.

Wil u meer te weten komen over de ervaringsdes-



kundigen dan raden wij u aan te surfen naar de site <http://www.mi-is.be/be-nl/de-pod-maatschappelijke-integratie/ervaringsdeskundigen-een-methodologie-die-bijdraagt-aan-de-armoede>.

Samenwerking met de eerstelijns klachtendiensten van de pensioendiensten

De Ombudsmannen Pensioenen hebben in 2015 de klachtenmanagers van de RVP en de PDOS ontmoet (begin 2016 vond een ontmoeting met de klachtenmanager van het RSVZ plaats) teneinde de samenwerking tussen de eerstelijns en tweedelijns klachtendiensten nog verder uit te diepen evenals hun expertise met elkaar te delen.

Thema's die tijdens deze ontmoetingen aan bod kwamen waren: het overmaken van eerstelijns klachten ontvangen door de Ombudsdienst Pensioenen aan de eerstelijns klachtendiensten van de pensioendiensten en het inzage verlenen aan de Ombudsdienst Pensioenen in de (jaar)verslagen van eerstelijns klachtendiensten.

Verder werden afspraken gemaakt om tot een correcte rapportering te komen, door de eerstelijns klachtendiensten in het Verslag Klachtenmanagement van P&O, van het aantal eerstelijns klachten ontvangen door de Ombudsdienst Pensioenen en overgemaakt aan de eerstelijns klachtendienst. Eveneens werden afspraken gemaakt om de rapportering van het aantal door de eerste lijn gegrond beoordeelde klachten waarbij betrokkene toch nog een klacht indient bij de Ombudsdienst Pensioenen op vlotte en correcte wijze te doen verlopen.

Deze afspraken zullen de basis vormen voor een protocol tussen de Ombudsdienst Pensioenen en de eerstelijns klachtendiensten van de pensioendiensten.

Tevens wezen de Ombudsmannen Pensioenen de eerstelijns klachtendiensten op het belang van het vermijden van niet met elkaar afgetoetste antwoorden van de verschillende eerstelijns klachtendiensten die door de burger als tegenstrijdig of incoherent kunnen ervaren worden. De Ombudsdienst Pensioenen had immers een paar klachten ontvangen waarbij de gepensioneerde de antwoorden van de klachtendienst van de RVP en de PDOS als tegenstrijdig ervaren had.

De Ombudsmannen vestigden ook de aandacht op

het belang van het doorsturen, in plaats van doorverwijzen van klachten tussen de eerstelijns klachtendiensten indien de klacht dient behandeld te worden door de klachtendienst van een andere pensioendienst. Dit teneinde te vermijden dat een gepensioneerde, zoals in een paar dossiers was vastgesteld door de Ombudsdienst Pensioenen, een tweede keer zijn klacht diende uit te schrijven en over te maken aan een andere eerstelijns klachtendienst indien hij zich van pensioendienst vergist had. Het stelde de Ombudsmannen gerust dat de klachtenmanagers bevestigden dat het doorzenden hun praktijk was en dat het louter doorverwijzen spijtige uitzonderingen betrof.

De Ombudsmannen onderstreepten verder hun appreciatie voor het tonen van empathie, medeleven evenals het aanbieden van excuses voor gemaakte fouten. Zij riepen tevens op om nog verder te evolveren op het vlak van meedenken met de klager en om, indien er een fout gemaakt is, op zoek te gaan naar mogelijkheden om deze fout recht te zetten, of tenminste de nadelige gevolgen ervan te beperken of het compenseren van de geleden schade. In dit kader verwijzen wij de lezer naar de bespreking van dossier 26174 in deel II bespreking van de klachten op pagina 36-39.

Aan de klachtenmanager van de PDOS hebben zij, gelet op de klachten die zij ontvangen hebben, hun bezorgdheid geuit over het niet-respecteren van de beloofde antwoordtermijn¹ zonder de klager hierover in te lichten.

Niet alleen met de klachtenmanagers doch ook met de projectcoördinator "geïntegreerd klachtenmanagement van de federale administraties" vond een ontmoeting plaats. Tijdens deze vergadering die plaats vond op 5 november 2015 stond ook de samenwerking tussen de eerstelijns en tweedelijns klachtendiensten centraal.

Verder vond er op 10 november 2015 een netwerkvergadering van de klachtenmanagers van de federale overheidsdiensten plaats, georganiseerd door de projectcoördinator.

¹ De klachtendienst van de PDOS engageert zich de klager binnen de 45 werkdagen volgend op de registratie van een klacht een gemotiveerd antwoord te bezorgen.

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 Hanneke, 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.

De medewerkers

Het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst omvatte in 2015:

Oorspronkelijk 8 onderzoekers, vanaf augustus 7 onderzoekers, waarvan 3 (2 Franstalige en 1 Nederlandstalige) met een universitaire opleiding en één secretariaatsmedewerker.

Ingedeeld naar taalrol waren er in 2015 4 Franstalige (vanaf augustus 3) en 5 Nederlandstalige medewerkers tewerkgesteld.

Van de Nederlandstalige medewerkers hebben er drie 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 kennis van het Spaans en Italiaans.

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Inmiddels beheersen zij alle pensioenregimes. 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.

Doch de pensionering van een Nederlandstalige medewerker op universitair niveau waarvoor om budgettaire redenen niet in een vervanging voorzien werd, resulteert in het feit dat het personeelseffectief met 1 voltijds equivalent verminderd blijft. Tevens is één medewerkster viervijfde werkzaam. Wij hopen dat de nodige budgettaire middelen voorzien blijven zodat we onze taken in optimale omstandigheden verder kunnen blijven uitoefenen, zeker gelet op het feit dat de klachten meer precies geformuleerd, beargumenteerd en vaak met pertinente vragen en juridische opmerkingen doorspekt zijn.

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:

- “Het pensioen van de lokale mandatarissen - juridische aspecten en praktijk”, conferentie georganiseerd door Ethias in samenwerking met uitgeverij Vanden Broele op 22 januari 2015 te Luik;
- “De toekomst van de bescherming van de sociale rechten in Europa”, een conferentie georganiseerd door de Raad van Europa die doorging op 12 en 13 februari 2015 te Brussel;
- “Pensioenvrijdagen” (<http://sites.uclouvain.be/chairepensions/>), cyclus van conferenties georganiseerd door de “Chaire d’excellence sur les Pensions” van de UCL te Louvain-la-Neuve gedurende het tweede semester van het academiejaar 2014-2015: “De aanvullende pensioenen: stand van zaken en recente ontwikkelingen” op vrijdag 27 februari 2015; “Fiscaliteit van de pensioenen” op vrijdag 27 maart 2015, “De recente Europese uitdagingen” op vrijdag 24 april 2015 en “De financiële aspecten” op vrijdag 29 mei 2015;
- Actualiteitscollege Pensioenrecht “Aanvullende pensioenen: gouvernement des juges, recente arbeidsrechtelijke uitspraken kritisch bekeken” op 17 maart 2015 aan de KU Leuven;
- “Optimalere dienstverlening dankzij een radicale digitalisering!” een seminarie georganiseerd door “Strategic seminars” dat doorging in het International Trade Union House te Brussel op 19 juni 2015;
- “De verantwoordelijkheid van de publieke overheden”, XXIIste van de juridische studiedagen Jean Dabin, georganiseerd door de faculteit Rechten en Criminologie van de UCL op 19 en 20 maart 2015 te Louvain-La-Neuve;
- “Handvest van de sociaal verzekerde 20 jaar oud”, colloquium georganiseerd door het College van de Administrateurs-generaal van de openbare instellingen van sociale zekerheid en de FOD Sociale Zekerheid op 23 oktober 2015;
- “De Ombudsmannen en de Raad van State: concurrerend of complementair”, een studiedag georganiseerd door de Universiteit van Namen en de Vereniging van Naamse Juristen (AJN) op 29 oktober 2015 in Namen.

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 werkingsbudget 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.

Voor onze opmerkingen in het kader van het personeelsbudget verwijzen wij naar de hoger vermelde rubriek “menselijke middelen – medewerkers”.

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 ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

De Ombudsdienst beschikt over informaticamiddelen in een netwerkgeving. Wij en onze medewerkers hebben een individueel e-mailadres naast het algemene e-mailadres klacht@ombudsmanpensioenen.be en toegang tot het internet.

Sinds 2012 werken de Ombudsmannen en de medewerkers die er belangstelling voor hebben één dag per week thuis.