



DEEL 2

Analyse van de dossiers

De cijfers van 2015
Bespreking van de klachten
Klachten van algemene strekking
en vragen om informatie

Dit deel van het Jaarverslag bevat drie hoofdstukken.

De statistieken geven een algemeen beeld van de klachten die in het voorbije kalenderjaar werden ingediend.

Onder meer komen er in voor de top drie van de ombudsnormen per administratie die geschonden zijn evenals cijfers over de gegrondheid van de ontvankelijke klachten.

In het tweede hoofdstuk, besprekingen van de klachten, vindt u per pensioendienst de resultaten van het onderzoek naar de gegrondheid van de ontvankelijke klachten. Verder worden er voor een aantal pensioendiensten één of meerdere opmerkelijke klachten besproken.

In het derde hoofdstuk ten slotte wordt aandacht besteed aan de manier van werken bij vragen en klachten die wij niet behandeld hebben omdat zij onder andere buiten ons bevoegdheidsdomein vallen.

Bij het lezen van dit tweede deel, moet de lezer voor ogen houden dat de besproken klachten en thema's in het tweede hoofdstuk, ook al zijn ze betekenisvol, niet los kunnen gezien worden van de cijfers uit het eerste hoofdstuk noch van het werkvolume van de pensioendiensten.

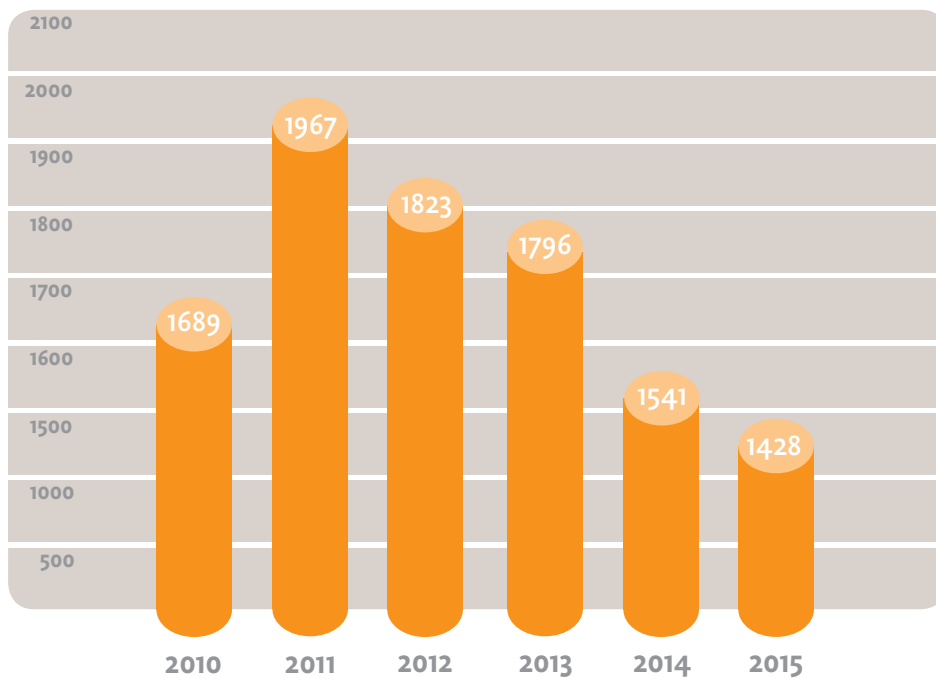
Het zou dan ook onbillijk zijn hieruit overhaaste besluiten te trekken in verband met de kwaliteit van het geleverde werk in zijn geheel. Integendeel er bestaat geen twijfel over het feit dat over het algemeen de pensioendiensten goed werken.

De namen in de bespreking van de dossiers zijn fictief. Elke overeenkomst met een werkelijk bestaande persoon berust op louter toeval.

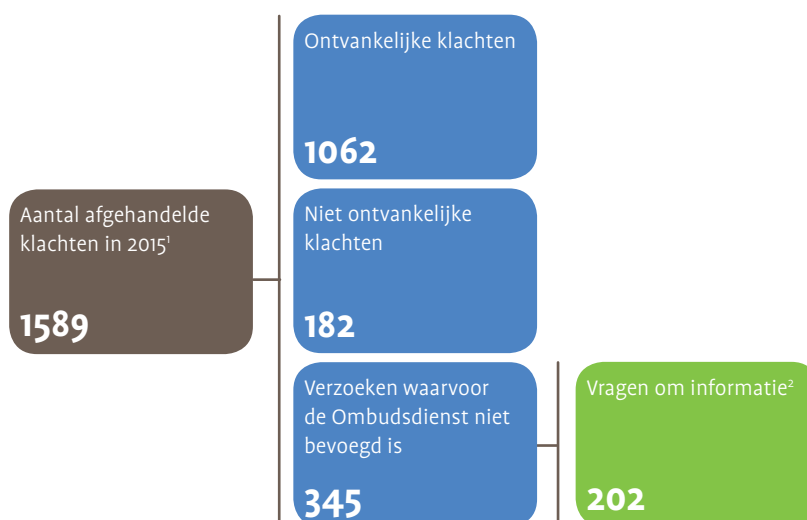
De cijfers van 2015

De verzoeken

► De evolutie van de verzoeken vanaf 2010



► Afgehandelde klachten in 2015



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

2. Vragen om informatie zijn geen klachten.

De klachten

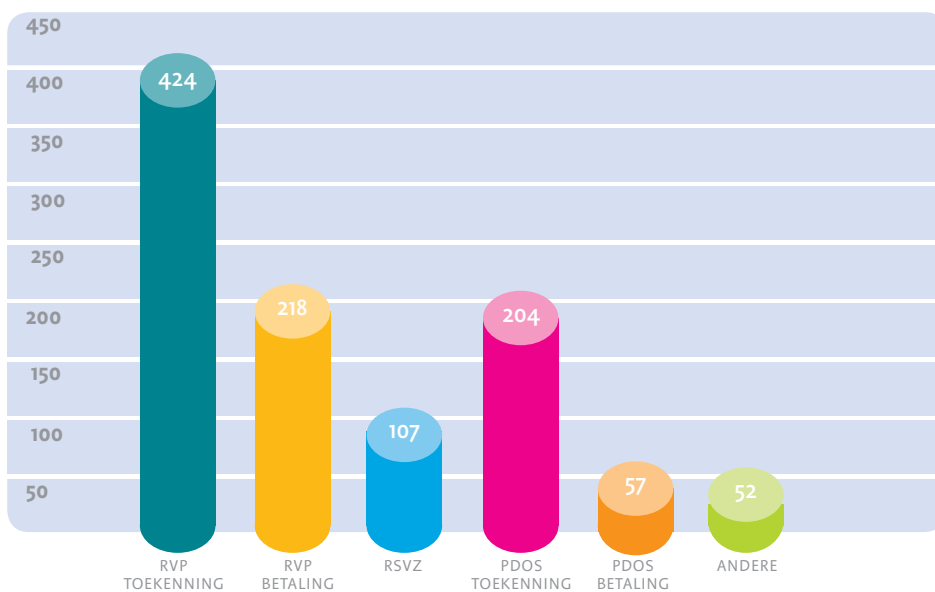
► Het voorwerp van de ontvankelijke klachten

De top drie klachten in 2015

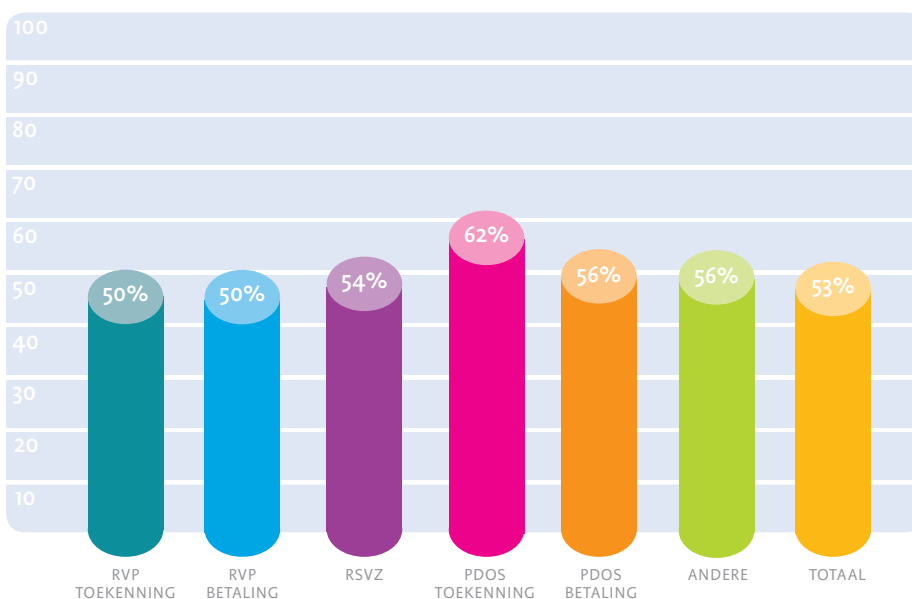
1. Berekeningselementen (o.a. loopbaangegevens, toekenning minimumpensioen,...)
2. Behandelingstermijn (o.a. uitblijven definitieve pensioenbeslissing bij RSVZ ingevolge informaticaproblemen, verzending pensioenbeslissing door PDOS slechts in de maand voorafgaand aan de ingangsdatum van het pensioen, ...)
3. Afhoudingen op het pensioen (bedrijfsvoorheffing, solidariteitsbijdrage en ZIV-bijdrage)

► De betrokken pensioendiensten

Nominale cijfers³



► Gegrondheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst



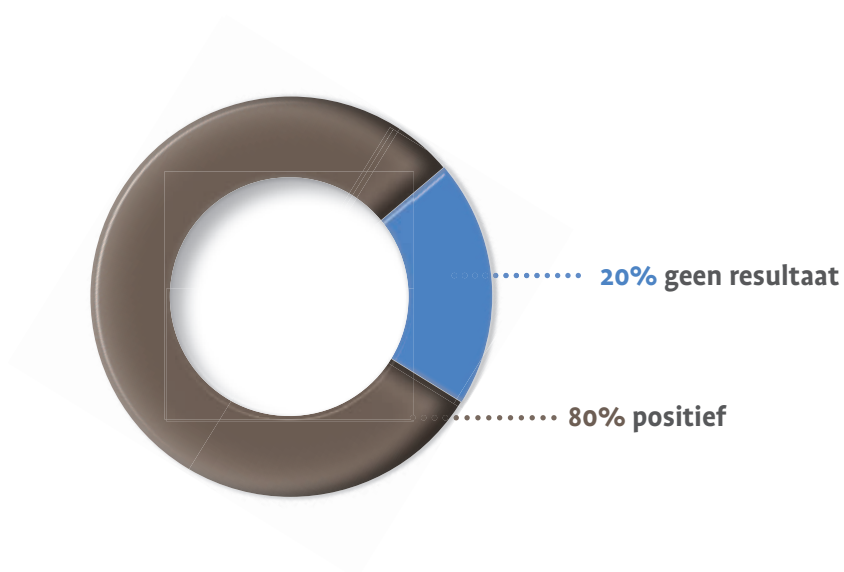
³ Deze cijfers moeten gerelativeerd worden in functie van het volume van pensioendossiers dat jaarlijks verwerkt wordt door de pensioendiensten (aantal nieuwe pensioen-dossiers en aantal betalingen) De RVP: nieuwe dossiers 318.950 betalingen (werknemers en zelfstandigen op 1/10/2015): 2.057.087; het RSVZ: nieuwe dossiers 47.748; de PDOS toekenning: nieuwe dossiers 29.846; de PDOS: betalingen 510.155; de DIBISS: nieuwe dossiers 1.911

► Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen⁴

Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst

RVP - toekenning	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Passieve informatieverstrekking
RVP - betaling	Zorgvuldigheid Redelijke termijn Passieve informatieverstrekking
RSVZ	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Passieve informatieverstrekking
PDOS - toekenning	Redelijke termijn Zorgvuldigheid Passieve informatieverstrekking
PDOS -betalingen	Passieve informatieverstrekking Redelijke termijn Zorgvuldigheid
ANDERE⁵	Passieve informatieverstrekking Redelijke termijn Zorgvuldigheid





► Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten



⁴ Zie hiervoor de bijlage op www.ombudsmanpensioenen.be – De evaluatiecriteria van de Ombudsdienst Pensioenen

⁵ DIBISS, HR Rail en Ethias

► Enkele gegevens over de verzoekers

 TAAL VAN DE VERZOEKERS		 GESLACHT VAN DE VERZOEKERS		 WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS		 WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN	
Nederlands	58 %	Vrouwen	38 %	België	77 %	Schriftelijk ⁶ :	96 %
Frans	36 %	Mannen	62 %	Buitenland	23 %	Mondeling ⁷ :	4 %
Duits	1 %						
Andere talen ⁵	5 %						

De klachtenbehandeling

► De behandelingsduur

 ONTVANKELIJKE KLACHTEN	 ONBEVOEGDE EN ONONTVANKELIJKE KLACHTEN
59 dagen	6 dagen

► Verzoeken in behandeling op 31 december 2015

 AANTAL MAANDEN IN BEHANDELING	VERZOEK INGEDIEND IN	AANTAL
Minder dan 1 maand	december	50
1 maand en minder dan 2	november	30
2 maanden en minder dan 3	oktober	13
3 maanden en minder dan 4	september	11
4 maanden en minder dan 5	augustus	6
5 maanden en minder dan 6	juli	7
6 maanden en minder dan 7	juni	7
7 maanden en minder dan 8	mei	2
8 maanden en minder dan 9	april	1
9 maanden en minder dan 10	maart	2
10 maanden en minder dan 11	februari	0
11 maanden en minder dan 12	januari	3
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2015	12
TOTAAL		144⁸

⁶ Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...

⁷ Per post, per mail, via het webformulier

⁸ Op het kantoor van de Ombudsdienst of op een zitdag

⁹ Op 21 februari 2016 zijn er van deze 144 dossiers nog slechts 95 onafgewerkt.

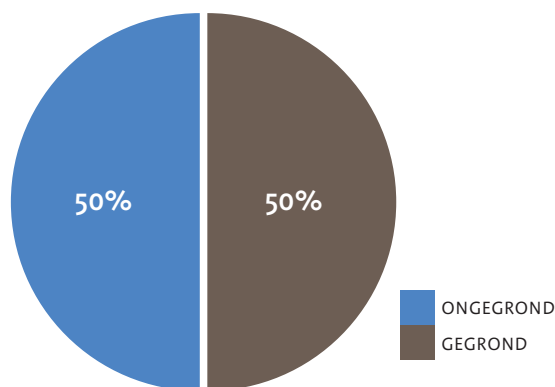
Bespreking van de klachten

De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

De Rijksdienst vervult twee kernopdrachten in de pensioensector. Hij kent het pensioen toe aan de gewezen werknemers en betaalt de pensioenen uit aan de gepensioneerde werknemers en zelfstandigen. Deze afdeling is gewijd aan de toekenningsdiensten.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers

RVP toekenning



Opmerkelijke dossiers

Loopbaanvoorwaarde – Veronderstelde deeltijdse tewerkstelling – Recht op vervroegd pensioen

Dossier 27219

De feiten

Mevrouw Decaluwé doet op 10 maart 2015 een aanvraag tot het bekomen van haar persoonlijk rustpensioen. De RVP treft op 14 april 2015 over deze aanvraag een weigerende beslissing aangezien de beroepsloopbaan van mevrouw Decaluwé niet voldoet aan de wettelijke voorwaarde.

Aangezien zij van de RVP tegenstrijdige informatie bekomt, doet zij een beroep op de Ombudsdienst Pensioenen om een duidelijk zicht te krijgen op haar situatie.

Bedenkingen

Door de pensioenhervormingen van de vorige regering werden in de regeling voor werknemers en zelfstandigen de leeftijds- en loopbaanvoorwaarden geleidelijk opgetrokken.

Zodra een werknemer op een bepaald ogenblik voldoet aan de leeftijds- en loopbaanvoorwaarden om met vervroegd pensioen te gaan, behoudt hij dat recht. Hij kan later altijd met vervroegd pensioen gaan, ook al voldoet hij op die latere ingangsdatum niet aan de strengere voorwaarden die dan gelden. Dus wie in 2012 voldeed aan de voorwaarden voor vervroegd pensioen, kan met pensioen gaan in 2013, 2014, 2015,... ook al gelden er dan andere en strengere voorwaarden.

DATUM	MINIMUM LEEFTIJD	LOOPBAAN VOORWAARDE	UITZONDERINGEN LANGE LOOPBANEN
2012	60 jaar	35 jaar	/
2013	60,5 jaar	38 jaar	60 jaar, bij loopbaan van 40 jaar
2014	61 jaar	39 jaar	60 jaar, bij loopbaan van 40 jaar
2015	61,5 jaar	40 jaar	60 jaar, bij loopbaan van 41 jaar
2016	62 jaar	40 jaar	60 jaar, bij loopbaan van 42 jaar 61 jaar, bij loopbaan van 41 jaar

Om na te gaan of men voldoet aan deze loopbaanvoorwaarde komen alle jaren in aanmerking waarin er tenminste 104 voltijdse dagequivalenten (VTE) bezeten zijn.

Mevrouw Decaluwé bereikt de leeftijd van 60 jaar op 10 maart 2016. Om vanaf 1 april 2016 aanspraak te kunnen maken op een vervroegd pensioen is dan ook een beroepsloopbaan van 42 jaar noodzakelijk.

Op basis van de geboekte gegevens oordeelde de RVP dat zij op 1 april 2016 slechts 38 loopbaan jaren¹ bewees die voldeden aan de wettelijke voorwaarden (regeling werknemers én regeling zelfstandigen). Hierdoor oordeelde de RVP dat zij geen aanspraak kon maken op het vervroegd pensioen.

¹ Jaren 1979, 1989 tot en met 1993 in de regeling voor zelfstandigen en de jaren 1973 tot en met 1978, 1985 tot en met 1988 en 1993 tot en met 2015 in de regeling voor werknemers

Bij deze beslissing hield de RVP geen rekening met de kalenderjaren 1980 tot en met 1984 vermits deze jaren niet voldoen aan de loopbaanvoorwaarde (geen 104 VTE na samendrukking van de 'deeltijdse' prestaties).

Voor het kalenderjaar 1980 werden er volgende gegevens geboekt (in Belgische frank):

OORSPRONKELIJKE GEGEVENS	
jaar	1980
loon	29016 BEF
dagen tewerkstelling	68
gelijkgestelde dagen	124

Belangrijk om hierbij te vermelden is dat de RVP voor de jaren 1978 tot 1991 niet altijd over de volledige gegevens met betrekking tot het arbeidsregime beschikt. De individuele rekening vermeldt deze volledige gegevens pas vanaf het jaar 1992. Het informaticasysteem maakt dan ook gebruik van vermoedens en maakt een vergelijking van de loongegevens met een basisminimuminkomen gemeenschappelijk aan alle werknemers.

Deze automatische berekening is niet absoluut. Het is louter een voorstel dat door de dossierbeheerder kan gewijzigd worden op basis van gegevens die in het dossier voorkomen.

Gelet op enerzijds het eerder laag loon tijdens het jaar 1980 en anderzijds de automatische berekeningsregels oordeelde de RVP dat het hier een deeltijdse tewerkstelling betrof en werden de gewerkte dagen samengedrukt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen terzake.

Daarenboven oordeelde de RVP dat de 124 geboekte gelijkgestelde dagen volgden op deze deeltijdse tewerkstelling zodat ook de gelijkgestelde dagen op dezelfde wijze dienden te worden samengedrukt.

Hij kwam tot volgend resultaat:

BEREKENINGSBASIS	
jaar	1980
loon	29016 BEF
tewerkgestelde dagen	35
gelijkgestelde dagen	63

Door het feit dat het jaar 1980 aldus geen 104 VTE telt maar slechts 98, telt dit jaar niet voor de loopbaanvoorwaarde. Als gevolg hiervan komen eveneens de jaren 1981 tot en met 1984 niet in aanmerking voor het bepalen van de loopbaanvoorwaarde.

Uit ons nader onderzoek van het kalenderjaar 1980 kwamen wij eveneens tot de conclusie dat de geboekte dagen tewerkstelling voor dit jaar, op basis van het loon en na vergelijking met de gegevens van het kalenderjaar 1985, hoogstwaarschijnlijk de boeking van een deeltijdse tewerkstelling betrof.

Echter, de geboekte dagen gelijkstelling tijdens het kalenderjaar 1980 waren volgens ons onderzoek een voortzetting van een voltijdse gelijkgestelde periode die reeds voor 1980 bestond. Deze gelijkgestelde dagen mochten ons inziens dan ook niet beperkt worden.

Hierdoor kwamen wij voor het jaar 1980 tot de conclusie dat er 35 gewerkte dagen en 124 gelijkgestelde dagen in aanmerking konden worden genomen.

Aangezien dit meer is dan 104 VTE kwam dan ook het jaar 1980 in aanmerking voor het bepalen van de loopbaanvoorwaarde.

Logischerwijze komen dan ook de kalenderjaren 1981 tot en met 1984 in aanmerking voor het bepalen van de loopbaanvoorwaarde.

Wij stelden de RVP op 7 juli 2015 van onze bevindingen op de hoogte en vroegen dan ook om de getroffen beslissing te herzien aangezien mevrouw Decaluwé o.i. wel voldeed aan de wettelijke voorwaarden teneinde een vervroegd pensioen te bekomen vanaf 1 april 2016 (38 jaren reeds weerhouden door de RVP en de jaren 1980 tot en met 1984).

De RVP deelde ons mee dat hij zich met onze zienswijze akkoord kon verklaren aangezien de in de computerapplicatie geprogrammeerde berekening slechts een voorstel is dat, mits hiervoor de nodige motivatie voorhanden is, kan weerlegd en aangepast worden.

In concreto had de dossierbeheerder of de verificateur voor de periode van 1980 tot en met 1984 het geprogrammeerde voorstel dienen aan te passen.

Met zijn brief van 28 juli 2015 deelde de RVP mevrouw Decaluwé dan mee dat zij vanaf 1 april 2016 aanspraak kon maken op een persoonlijk rustpensioen als werk-

De strijd tegen de armoede is een zaak voor elk en iedereen! Zij die in armoede leven hebben vaak weinig uitzicht en hoop op beterschap. Omdat ik de mening ben toegedaan dat ook veel gepensioneerden in armoede leven, wil ik hen mijn hulp aanbieden om hun pensioentoestand, indien mogelijk, te verbeteren.

ODETTE



nemer van maandelijks 1.048,45 euro bruto. Overigens werd haar ook een pensioenbonus van 44,23 euro bruto per maand toegekend.

Deze beslissing is slechts voorlopig en betreft uitsluitend haar eigen pensioen.

Haar definitieve pensioenrechten in de regeling voor werknemers werden haar op 8 januari 2016 betekend. Het totale maandelijkse pensioenbedrag werd verhoogd tot 1.183,89 euro, het pensioenbedrag als uit de echtgescheiden echtgenote inbegrepen. De pensioenbonus werd niet aangepast.

Op het moment van de redactie van dit Jaarverslag (februari 2016) is het bedrag van het persoonlijk rustpensioen als zelfstandige nog niet gekend. De RSVZ moet dit bedrag nog vaststellen.

Conclusie

Ingevolge de pensioenhervormingen zijn de regels om vervroegd met pensioen te gaan verstrengd. Een doorgedreven onderzoek of een loopbaanjaar al dan niet in aanmerking komt voor het vervroegd pensioen, vooral voor de loopbaan jaren waarin slechts een beperkt aantal dagen tewerkstelling voorkomen, dringt zich dan ook nog meer dan tevoren op. Temeer daar de personen die eens ze aan de voorwaarden voldoen om vervroegd met pensioen te gaan, nadien op gelijk welk ogenblik hun pensioen kunnen bekomen.

De rol van de dossierbeheerder is hierin cruciaal.

In ons Jaarverslag 2010² merkten we reeds op in verband met de gegevens in het dossier: *“Dit is het werk van de dossierbeheerders: vertrekkend van een pensioendossier dat enkel de basisgegevens bevat (pensioenaanvraag, loopbaanoverzicht, ...) stap voor stap door het toevoegen van relevante gegevens komen tot een zo volledig mogelijk onderzoek van het dossier dat het dichtst mogelijk bij de werkelijkheid aansluit.”*

Niet enkel met betrekking tot de gegevens van de loopbaan in het dossier, maar ook betreffende de geautomatiseerde berekeningsregels voor een periode voorafgaand aan 1992 is het enkel de dossierbeheerder die deze op een kritische wijze kan beoordelen en eventuele atypische gegevens of anomalieën verbeteren.

De Ombudsdienst Pensioenen pleit er dan ook voor dat de nodige aandacht wordt besteed aan alle elementen die in het dossier voorkomen en dat niet blindelings vertrouwd wordt op de geautomatiseerde berekeningsregels voor een periode voorafgaand aan 1992 aangezien deze berekeningsregels voor een stuk gebaseerd zijn op een vermoeden. Dit soort berekeningsregels zijn wel degelijk een hulpmiddel om de afhandeling van een pensioendossier te bespoedigen doch mogen niet worden gezien als de absolute waarheid.

Dit dossier toont immers aan dat het automatiseren van een aantal taken, alhoewel zeer vaak, niet altijd tot het gewenste correcte resultaat leidt.

² Jaarverslag 2010, pagina's 81 en volgende

Strijd tegen de armoede – Ambtshalve onderzoek van het recht op een IGO op 65 jaar niet voorzien voor gepensioneerden die een (klein) pensioen genieten in de openbare sector – Hiaat in de wetgeving – Algemene aanbeveling

Dossier 27095

De feiten

Eind mei 2015 doen de eerste problemen zich voor. De heer Trigaux, die net zijn echtgenote verloren is, beklaagt zich over de behandeling van zijn dossier (en dat van zijn echtgenote) door de RVP.

Het echtpaar had, gelet op hun beperkte inkomsten (ongeveer 1.150 euro voor hen beiden) en nadat zij in januari 2015 een aanvraag hadden ingediend, vanaf begin februari 2015 een supplement IGO bekomen (2 x 155 euro).

De heer Trigaux vraagt zich af waarom dit voordeel hem niet eerder werd toegekend en waarom de RVP hem nooit de raad had gegeven om een aanvraag in te dienen. Het was overigens de gemeente die hem de raad had gegeven een dergelijke aanvraag in te dienen wanneer hij er contact mee opnam om een uitkering voor gehandicapten te bekomen voor zijn echtgenote.

Overigens had de RVP zijn dossier een jaar eerder, in 2014, herzien. De RVP had immers een vergissing ontdekt: de RVP betaalde hem het gezinspensioen uit terwijl zijn echtgenote sedert jaren een pensioen in de openbare sector genoot.

In 2014 waren beiden ouder dan 65 jaar. Moest er, gelet op hun leeftijd, toen geen ambtshalve onderzoek naar hun rechten op een IGO worden uitgevoerd?

Bedenkingen

Wat zegt de wet over het ambtshalve onderzoek naar het recht op een IGO?

Wij vinden het antwoord in het koninklijk besluit van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen:

“Art. 10. § 1. De Rijksdienst gaat op de in de artikelen 3 of 17 van de wet bedoelde leeftijd over tot een vaststelling van ambtswege van de rechten op de inkomensgarantie voor de personen die in het genot zijn van:
1° een tegemoetkoming aan gehandicapten krachtens

de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkoming aan de gehandicapten;

2° het bestaansminimum krachtens de wet van 7 augustus 1974 tot instelling van het recht op het bestaansminimum;

3° een pensioen in de regeling voor werknemers of voor zelfstandigen, zelfs indien het vervroegd werd toegekend, tenzij het bedrag ervan de toekenning van de inkomensgarantie verhindert.

Het recht op inkomensgarantie gaat in de eerste van de maand die volgt op deze waarop de in het eerste lid bedoelde leeftijd wordt bereikt.”

Wij stellen meteen vast dat dit besluit enkel de gepensioneerden in de regeling voor werknemers en zelfstandigen beoogt. De gepensioneerden in de openbare sector worden niet vermeld. Wij komen hier verder op terug.

Het feit dat voor de gepensioneerde werknemer en zelfstandige ook een ambtshalve onderzoek moet gebeuren wanneer het vervroegd werd toegekend stuitte op praktische problemen.

Tussen 2001 en 2010 wou de RVP het ambtshalve onderzoek naar het recht op een IGO op de leeftijd van 65 jaar niet uitvoeren voor de pensioenen die in de privé-sector vervroegd werden toegekend.

Het College had hieromtrent klachten ontvangen en vatte in 2009 besprekingen aan met de RVP. Deze hebben in 2010 ertoe geleid dat de RVP ook voor deze personen het ambtshalve onderzoek van het recht op een IGO op de leeftijd van 65 jaar voert. Bovendien werd in 2010 een inhaaloperatie opgestart voor de personen die voordien reeds de leeftijd van 65 jaar hadden bereikt. De RVP heeft ervoor gekozen om met de jongste vervroegd gepensioneerden te starten en terug te werken in de tijd. Iedere maand wordt een maand verder teruggegaan in de tijd.³

Ondanks alle maatregelen die de RVP heeft genomen zijn sommige dossiers toch nog niet aan de beurt geweest. Zij kunnen sneller boven water komen wanneer er in het dossier een andere wijziging moet worden doorgevoerd. De RVP regulariseert deze dossiers met een maximale terugwerkende kracht⁴: zo wordt

3 O.a. JV 2009, p. 55 tot 58 en JV 2010, p. 169, zie ook verder

4 Rekenhof: Boek 2012 over de Sociale Zekerheid – Globale beheren en openbare instellingen van de sociale zekerheid, p. 167

de IGO toegekend vanaf het ogenblik dat deze toekenbaar is (ten vroegste op 65 jaar). De RVP laat uit billijkheidsoverwegingen de verjaringstermijn niet spelen.⁵

De heer Trigaux meende recht te hebben op een supplement IGO vanaf 2014. In werkelijkheid had hij al recht vanaf zijn 65ste of vanaf oktober 2007.

Na de interventie van de Ombudsman ging de RVP onmiddellijk over tot de herziening van het dossier en de toekenning van de IGO vanaf oktober 2007. De IGO bedroeg 137,13 euro per maand.

In november 2015 werden de achterstallen uitbetaald. Deze bedroegen 10.627,36 euro.

Bleef nog het dossier van de echtgenote van de heer Trigaux. Kan men voor dit dossier hetzelfde principe toepassen?

Mevrouw Trigaux genoot uitsluitend een rustpensioen in de openbare sector. Daar zij slechts een korte loopbaan als ambtenaar had bewezen bedroeg haar pensioen op het ogenblik van haar overlijden 197,65 euro per maand.

Zij ontving dit pensioen vanaf 2007 (61 jaar). In 2011 werd zij dus 65 jaar. Kan haar vanaf die datum een IGO worden toegekend?

Jammer genoeg is dit niet mogelijk. Eigenaardig genoeg voorziet de wetgeving inzake de IGO enkel een ambtshalve onderzoek op 65 jaar voor de gepensioneerde werknemers en zelfstandigen en dus niet voor de gepensioneerde ambtenaren.

Wanneer een ambtenarenpensioen kleiner is dan het bedrag van de IGO betreft het ofwel een persoon die wegens lichamelijke ongeschiktheid werd gepensionneerd (en dus jonger is dan 65 jaar) ofwel betreft het een persoon met een zeer korte loopbaan als ambtenaar.

Immers, zodra de ambtenaar een loopbaan als ambtenaar kan bewijzen van tenminste 20 jaar wordt er voorzien in een minimumpensioen. Dit bedraagt voor een alleenstaande 1.286,85 euro bruto per maand. Voor een gehuwde gepensioneerde ambte-

naar bedraagt het minimumpensioen 1.608,53 euro bruto per maand.

Evenwel moeten wij hier toch opmerken dat deze minima, net zoals de IGO, berekend worden rekening houdend met andere pensioenen die de ambtenaar geniet of met de inkomsten van zijn echtgenoot (beroepsinkomsten, vervangingsinkomsten, pensioenen).

De vraag die zich dan ook opdringt is: moet er voor de gepensioneerde ambtenaren die 65 jaar zijn en die een loopbaan als ambtenaar bewijzen van minder dan 20 jaar in een ambtshalve onderzoek naar het recht op een IGO voorzien worden?

Deze vraag stellen is meteen het antwoord geven. De Ombudsman is er vast van overtuigd dat de wetgeving moet aangepast worden zodat deze personen ook kunnen genieten van het ambtshalve onderzoek van het recht op IGO op de leeftijd van 65 jaar.

De echtgenote van de heer Trigaux die slechts een ambtenarenpensioen had van minder dan 200 euro per maand heeft nooit kunnen genieten van dit ambtshalve onderzoek. Dit is immers door de wet niet voorzien.

Er werd haar louter toevallig door haar gemeente de raad gegeven om een aanvraag in te dienen op het ogenblik dat zij zich tot de gemeente wendde om een aanvraag in te dienen tot het bekomen van een tegemoetkoming voor gehandicapten. Dit was echter pas in 2015 toen zij al 68 jaar oud was.

En terwijl voor haar echtgenoot aan de aanvraag terugwerkende kracht tot zijn 65ste kon gegeven worden werd haar IGO slechts toegekend vanaf 1 februari 2015, dit is de maand volgend op haar aanvraag.

Zij genoot deze IGO slechts 3 maanden. Zij stierf op 8 mei 2015.

Conclusie 1: het gebrekkige beheer van het dossier door de RVP

De pensioendienst heeft twee maal de gelegenheid gehad om het recht op een IGO van de heer Trigaux te onderzoeken.

Een eerste keer in 2007 op het moment dat de heer Trigaux 65 jaar werd. Een tweede keer in 2014 toen hij het gezinspensioen, dat sedert 2007 ten onrechte was betaald, omzette in het pensioen als alleenstaande.

⁵ Kamer van Volksvertegenwoordigers, Commissie voor de Sociale Zaken, 53^{ste} Zittingsperiode, 30 januari 2013, antwoord van de Minister van Pensioenen op een vraag van de heer Siegfried Bracke: over "het ambtshalve onderzoek van de IGO, de retro-actieve toekenning en de verjaring" (nr. 14821)

Het feit dat er in 2014 geen onderzoek naar de IGO is gebeurd is nog minder aanvaardbaar dan het niet gevoerde onderzoek in 2007. Immers het was net het nieuwe onderzoek in het kader van de inhaaloperatie⁶ tot het ambtshalve onderzoek van het recht op IGO vanaf de leeftijd van 65 jaar dat aanleiding gaf tot het heropenen van het dossier.

Zowel in 2007 als in 2014 verhinderden de inkomsten van het gezin geenszins de toekenning van een IGO. Het enige verschil is dat in 2007 enkel de heer Trigaux zelf aan de leeftijdsvoorwaarde (65 jaar) voldeed. In 2014 voldeden zij beiden aan deze voorwaarde.

Was de RVP verplicht tot enige informatieverstrekking? Vast staat dat in 2014 bij de ambtshalve herziening van het pensioendossier de twee belangrijkste factoren (leeftijd en inkomen) voldeden aan de voorwaarden tot toekenning van een IGO.

De RVP trad niet proactief op. Niet alleen verloor hij het ambtshalve onderzoek van de IGO voor de heer Trigaux uit het oog, hij lichtte de echtgenote er niet over in dat haar rechten op een IGO enkel konden onderzocht worden tenzij zij een aanvraag indiende.

De klacht is op deze twee punten gegrond.

Conclusie 2: Geen ambtshalve onderzoek op een IGO op 65 jaar voor gepensioneerde ambtenaren

In het Jaarverslag 2013⁷ stelde de Ombudsman reeds vast: *“De wetgever heeft een gans arsenaal in stelling gebracht om ervoor te zorgen dat de inkomensgarantie automatisch zou worden toegekend, doch wij moeten tot onze grote spijt vaststellen dat er nog altijd gepensioneerden zijn die van de automatismen uitgesloten worden.”*

Tijdens de zitting van de Commissie van Sociale Zaken in de Kamer op 28 oktober 2015 stelde een volksvertegenwoordigster een gerichte vraag inzake de

⁶ Hoewel de bepaling inzake het ambtshalve onderzoek op de leeftijd van 65 jaar naar de rechten op een IGO reeds in de wet is ingeschreven in 2001 is het slechts in 2010 dat de RVP begonnen is met ambtshalve een onderzoek te voeren naar de rechten op een IGO voor personen die reeds vervroegd met pensioen zijn. Vanaf januari 2011 is de RVP met een inhaaloperatie gestart om ook een onderzoek te voeren voor de personen waarvoor op hun 65^{ste} geen ambtshalve onderzoek werd gedaan. Eind 2015 is deze operatie bijna afgerond (nog zo'n 1.200 dossiers moeten behandeld worden). De RVP heeft hier enorme inspanningen gedaan, want deze inhaaloperatie zal zo'n 2 jaar voor de voorziene einddatum afgerond zijn (stond geprogrammeerd tot 2017).

⁷ JV 2013, p. 54

toekenning van de IGO aan ambtenaren⁸ Wij citeren ze hier gevolgd door het antwoord van de Minister.

“Voor gepensioneerden met enkel een ambtenarenpensioen, is er geen automatisch onderzoek naar het IGO voorzien. Wellicht is dat zo omdat men ervan uitging dat dat minimumpensioen voor ambtenaren hoog genoeg ligt om niet in aanmerking te komen voor een IGO. Als hiervoor een andere reden bestond, kunt u dat nog verduidelijken. Er zijn echter een aantal situaties waarbij ook bij een ambtenarenpensioen zo'n onderzoek wel nodig kan zijn, bijvoorbeeld bij mensen die van een ziektepensioen genieten of die slechts heel kort gewerkt hebben. Wat gebeurt er voor die mensen? Zijn ze verwittigd of kunnen ze dat worden?”

De Minister antwoordde:

“Momenteel wordt er inderdaad geen ambtshalve onderzoek gevoerd op basis van een laag pensioen van de publieke sector. Als het gaat om een persoon met een gemengde loopbaan, kan die eventueel van een IGO genieten. Bovendien voorziet het pensioenstelsel van de ambtenaren in de toekenning van een gegarandeerd minimumbedrag dat schommelt naar gelang de situatie waarin het betrokken personeelslid zich bevindt.”

De Volksvertegenwoordigster antwoordde:

“Wat de laatste vraag over de ambtenarenpensioenen betreft, ga ik ervan uit dat het minimum dat aan de ambtenaren wordt uitgekeerd, sowieso op het niveau van de IGO ligt en ze er daarom niet voor in aanmerking komen. Ik heb geen zicht op die bedragen, maar mag ik daar van uitgaan? Als dat niet zo is, moeten we daar nog eens over nadenken.”

In zijn korte antwoord verwijst de Minister niet naar die ambtenaren die geen recht hebben op een minimumpensioen in de openbare sector. Nochtans zijn het net deze personen die het meeste belang zouden hebben bij een ambtshalve onderzoek naar hun recht op een IGO.

Verder erkent de Minister een hiaat in de wetgeving terzake.

⁸ Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3de sessie van de 54ste legislatuur, Vraag nr. 5923 van mevrouw Sonja Becq over “de toekenning van de inkomensgarantie voor ouderen (IGO)”.

Conclusie 3: Welke rol kan de PDOS spelen zolang deze situatie aanhoudt?

De PDOS heeft geen enkele rol bij het onderzoek naar het recht op IGO. Enkel de RVP is terzake bevoegd.

Evenwel kent de PDOS de dossiers waarin enkel een overheidspensioen wordt toegekend waarvan het bedrag lager ligt dan de IGO.

Zou men aan deze gepensioneerden een gerichte informatie kunnen bezorgen?

Een vraag in die richting werd aan de Minister gesteld in de bevoegde Kamercommissie (zie hierboven).

Deze gerichte informatie zou de gepensioneerden van de PDOS⁹ moeten inlichten over het bestaan van de IGO, over de toekenningsvoorwaarden (leeftijd, bestaansmiddelen) en over het feit dat het onderzoek momenteel enkel op vraag van betrokkene kan gevoerd worden.

Deze informatieverstrekking zou natuurlijk overbodig worden indien de bevoegde overheden zouden ingaan op onze Algemene aanbeveling.

Algemene conclusie: Voortzetten van de strijd tegen de armoede bij de bejaarden

De uitbreiding van de automatische toekenning van sociale rechten maakt deel uit van de operationele doelstellingen van het Federaal plan armoedebestrijding¹⁰: De openbare diensten toegankelijk maken voor alle burgers betekent ook het identificeren van de meest kwetsbare burgers en hen automatisch de rechten toekennen waarop ze aanspraak kunnen maken.

Wij denken dat het ambtshalve toekennen van het recht op IGO aan alle gepensioneerden van 65 jaar of ouder, of het nu werknemers, zelfstandigen of ambtenaren zijn, zich volledig in dit objectief inschrijft.

Het bestaan van de verschillende minima in de verschillende pensioenstelsels bewees reeds zijn nut in deze, maar blijkt niet voldoende te zijn voor alle gevallen.

⁹ Maar waarom ook niet deze die een pensioen als ambtenaar (ingevolge een tewerkstelling bij steden, gemeentes en provincies) genieten dat beheerd wordt door een andere instelling zoals Ethias.

¹⁰ http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/fpa_2012_nl.pdf

Daarom maken wij gebruik van onze mogelijkheid tot het formuleren van een Algemene aanbeveling om een wijziging van de wet inzake de IGO voor te stellen.

Algemene aanbeveling

Voor een gepensioneerde werknemer of zelfstandige die 65 jaar oud geworden is en die geen pensioen ontvangt dat de toekenning van een IGO verhindert, wordt het recht op een IGO ambtshalve onderzocht.

Voor een gepensioneerde ambtenaar die zich in dezelfde situatie bevindt, wordt er geen ambtshalve onderzoek naar het recht op een IGO opgestart. Hij moet verplicht een aanvraag indienen.

Het algemeen reglement inzake de IGO behoudt immers het automatische onderzoek naar het recht op een IGO op de leeftijd van 65 jaar voor aan de gepensioneerden in de privé sector (werknemer en zelfstandige).

Om aan dit hiaat te verhelpen zou de tekst van artikel 10, § 1, 3° van het koninklijk besluit van 23 mei 2001 moeten aangepast worden zodat het ambtshalve onderzoek ook kan gebeuren voor alle gepensioneerden die 65 jaar oud geworden zijn, ook voor gepensioneerde ambtenaren.

De IGO is immers ongetwijfeld een efficiënt middel in de armoedebestrijding bij bejaarden. De toegang ertoe moet dan ook voorzien worden voor zo veel mogelijk personen. Er is geen reden om één of andere categorie uit te sluiten.

Het College beveelt dan ook aan de bevoegde overheden aan om de tekst van artikel 10, §1, 3° van het koninklijk besluit van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen te wijzigen zodat het ambtshalve onderzoek van het recht op een IGO ook mogelijk wordt gemaakt voor zij die uitsluitend een pensioen als ambtenaar genieten waarvan het bedrag de toekenning van de Inkomensgarantie voor ouderen niet verhindert.

Inkomensgarantie voor Ouderen – Recht geopend sinds eind 2013 voor asielzoekers met subsidiair beschermingsstatuut – Ingangsdatum van het recht op een Inkomensgarantie voor Ouderen aangepast

Dossier 26174

De feiten

De heer Hoessein is 70 jaar en heeft de Iraanse nationaliteit. Hij is eind 2010 als asielzoeker in België aangekomen. Na onderzoek van zijn dossier weigert het CGVS¹¹ hem op 16 april 2014 het vluchtelingenstatuut toe te kennen. Het Commissariaat kent hem tezelfdertijd niettemin het subsidiair beschermingsstatuut¹² toe.

De heer Hoessein doet op 27 juni 2014 een aanvraag tot het bekomen van de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO).

Hij kan een aanvraag indienen, want sinds 21 december 2013¹³ staat de reglementering van de IGO de toekenning van deze uitkering toe aan subsidiair beschermden.

De RVP treft op 6 oktober 2014 over deze aanvraag een weigerende beslissing en haalt hiervoor als reden aan dat de heer Hoessein geen gevolg geeft aan de gevraagde bijkomende inlichtingen.

Op 17 oktober 2014 wordt, naar aanleiding van het bezoek van de heer Hoessein aan het bevoegd gewestelijk kantoor van de RVP, het dossier opnieuw geopend. Tijdens dit bezoek dient de heer Hoessein de bewijsstukken van het statuut toegekend door het CGVS in.

De RVP beschouwt dit als een nieuwe aanvraag en treft op 12 november 2014 een nieuwe beslissing waarbij aan de heer Hoessein vanaf 1 november 2014 een IGO wordt toegekend voor een maandelijks bedrag van 1.011,70 euro.

Op zijn vraag aan de klachtendienst van de RVP waar-

om de IGO niet werd toegekend vanaf 1 juli 2014 antwoordt deze dienst dat dit niet mogelijk is.

Wanneer de heer Hoessein het antwoord van de klachtendienst, dat gedateerd is op 20 oktober 2014, ontvangt, is hij ontgoocheld. Hij vraagt bijgevolg op 24 oktober 2014 aan de Ombudsdienst Pensioenen om na te gaan of de hem toegekende IGO niet kan worden toegekend met terugwerkende kracht tot 1 juli 2014.

Bedenkingen

De IGO is een bijkomend voordeel dat vanaf de leeftijd van 65 jaar kan worden toegekend aan de gepensioneerden van wie het pensioen en alle andere bestaansmiddelen een wettelijk bepaald bedrag niet overschrijden.

Daarenboven moet de aanvrager tot één van de volgende categorieën van personen behoren¹⁴:

- Belg zijn;
- Onder de verordening 883/2004 van het Europees Parlement en de raad van 29 april 2004 betreffende de coördinatie van de sociale zekerheidsstelsels vallen betreffende de toepassing van de sociale zekerheidsregelingen op werknemers en werknemers zonder loondienst, alsmede op hun gezinsleden, die zich binnen de gemeenschap verplaatsen, meer bepaald de onderdanen van één van de lidstaten, de staatlozen en de vluchtelingen in een lidstaat die onderworpen zijn of onderworpen zijn geweest aan de wetgeving van één of meerdere lidstaten alsook op hun gezinsleden en op hun nabestaanden;
- De staatlozen die onder toepassing vallen van de Conventie betreffende het statuut van de apatrioten, getekend in New York op 28 september 1958 en goedgekeurd bij Wet van 12 mei 1960. De persoon met onbepaalde nationaliteit wordt gelijkgesteld met de staatloze;
- *De vluchtelingen bedoeld in artikel 49 van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen of de genietters van de subsidiaire beschermingsstatus bedoeld in artikel 49/2 van dezelfde wet van 15 december 1980 (voor personen met subsidiaire beschermingsstatus treedt de IGO regelgeving in werking op 21 december 2013);*
- De onderdanen van een land waarmee België terzake een wederkerigheidsovereenkomst heeft af-

11 Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen

12 Dit statuut werd bij de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen (artikel 49/2) gecreëerd. Bezoek de website van het CGVS voor meer informatie over het subsidiair beschermingsstatuut: <http://www.cgvs.be/nl/asiel/subsidiair-beschermden>.

13 Datum van inwerkingtreding van de wet van 8 december 2013 tot wijziging van de wet van 22 maart 2001 tot instelling van een inkomensgarantie voor ouderen (Belgisch Staatsblad van 16 december 2013)

14 Artikel 4 van de Wet van 22 maart 2001 tot instelling van een Inkomensgarantie voor Ouderen (Belgisch Staatsblad van 29 maart 2001).

gesloten of het bestaan van een feitelijke wederkerigheid heeft erkend;

- De personen van buitenlandse nationaliteit op voorwaarde dat een recht op rust- of overlevingspensioen krachtens een Belgische regeling is geopend. Met ingang van 1 juli 2012 moeten deze personen bovendien:
- ofwel beroep doen op het statuut van langdurige ingezetene in België dat verleend wordt aan een persoon die een legaal en ononderbroken verblijf bewijst in België in de loop van vijf jaar die onmiddellijk voorafgaat aan zijn aanvraag tot het bekomen van het statuut (artikel 15bis van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen) ofwel op het statuut van langdurige ingezetene in een andere lidstaat van de Europese Gemeenschap (titel II, hoofdstuk V van de voormelde wet van 15 december 1980);
- ofwel een loopbaan bewijzen van minimum 312 voltijdse dagequivalenten als werknemer in de zin van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, als zelfstandige in de zin van het koninklijk besluit nr. 72 van 10 november 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor zelfstandigen, als ambtenaar in België.

Aangezien de heer Hoessein een vreemde nationaliteit bezat, stuurde de RVP op 30 juni 2014 hem de vraag op eer te verklaren dat hij ofwel een staatloze was die valt onder de toepassing van het verdrag Conventie betreffende het statuut van de apatriden getekend in New York op 28 september 1958, ofwel een vluchteling was zoals bedoeld in artikel 49 van de wet van 15 december 1980 om gerechtigd te zijn op een IGO.

De RVP vermeldde in zijn vraag de derde mogelijkheid niet, nl. de begunstigde zijn van het subsidiair beschermingsstatuut voorzien in artikel 49/2 van de wet van 15 december 1980.

De Heer Hoessin had in de loop van juli 2014 een verklaring op erewoord ondertekend en teruggestuurd naar de RVP. Vermits dit niet gevraagd was, had hij geen bewijsstukken van zijn statuut toegevoegd.

Uiteindelijk ontving hij op 6 oktober 2014 een weigerende beslissing van de RVP met de melding dat hij geen gevolg gegeven had aan de door de RVP gevraagde inlichtingen.

Pas nadat betrokkene, ingevolge het ontvangen van de weigerende beslissing van de RVP van 6 oktober

2014, op 17 oktober 2014 een bezoek aan het gewestelijk kantoor van de RVP bracht, is hem duidelijk gemeld hoe hij het bewijs van het statuut van subsidiaire bescherming moest leveren.

Diezelfde dag bezorgde de heer Hoessein aan de Rijksdienst voor Pensioenen een kopie van de kennisgeving van het Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen van 16 april 2014 waaruit overduidelijk bleek dat hem de subsidiaire beschermingsstatus werd toegekend.

Nochtans wordt hem tijdens dit bezoek gezegd dat de IGO pas in november 2014 kan uitgekeerd worden, d.i. de eerste dag van de maand die volgt op de "nieuwe aanvraag".

Op basis van de beslissing van 12 november 2014 kende de RVP hem dan ook een Inkomensgarantie voor Ouderen toe voor een bedrag van 1.011,70 euro per maand vanaf ... 1 november 2014.

Mijnheer Hoessein begrijpt niet waarom hij de IGO niet vanaf 1 juli 2014 kan ontvangen, zoals eerst gevraagd was.

Op zijn vraag aan de klachtendienst van de RVP betreffende dit punt, wordt hem op 20 oktober 2014 eenvoudigweg geantwoord dat dit niet mogelijk is.

In zijn onderzoek verwijst de klachtendienst van de RVP naar artikel 12 van het KB van 23 mei 2001. Dit artikel stelt dat een nieuwe aanvraag kan ingediend worden indien nieuwe elementen, die nog niet aan de pensioendienst zijn voorgelegd, worden overgemaakt. Deze beslissing gaat in de maand volgend op de aanvraag.

Tijdens het onderzoeken van dit dossier stelde de Ombudsman echter vast dat artikel 13, §2 van het koninklijk besluit van 23 mei 2001 bepaalt dat "*De Rijksdienst kan de beslissing intrekken en een nieuwe beslissing nemen binnen de termijn van indiening van een verzoekschrift bij de arbeidsrechtbank of als een verzoekschrift werd ingediend, tot op de sluiting van de debatten, wanneer:*

1. op de ingangsdatum van de inkomensgarantie het recht door een wettelijke of reglementaire bepaling is gewijzigd;
2. een nieuw feit of nieuwe bewijselementen die een terugslag hebben op het recht van de aanvrager tijdens het geding worden ingeroepen;

3. vastgesteld wordt dat aan de beslissing een administratieve vergissing kleeft”.

Indien betrokkene dus een rechtszaak zou aangespannen hebben tegen de RVP zou deze een nieuwe beslissing kunnen nemen waarbij aan de heer Hoessein een IGO vanaf 1 juli 2014 i.p.v. 1 november 2014 kon toegekend worden.

Aangezien de heer Hoessein ruimschoots binnen de wettelijke beroepstermijn een aanvraag tot herziening indiende en de nodige nieuwe bewijzen bezorgde aan de RVP, hebben wij gevraagd dit artikel mutatis mutandis toe te passen.

Op onze vraag heeft de RVP dan ook de rechten van de heer Hoessein op een IGO herzien in toepassing van artikel 13, §2 van het KB van 23 mei 2001 en hem met zijn beslissing van 5 december 2014 de IGO toegekend vanaf 1 juli 2014.

De RVP neemt echter een nieuwe beslissing op 20 februari 2015 aangezien de echtgenote van betrokkene hem in België vervoegt en zij zich op 9 december 2014 op zijn adres heeft ingeschreven. De IGO van betrokkene wordt teruggebracht naar het basisbedrag, d.i. 674,46 euro per maand. Zijn vrouw komt niet in aanmerking voor een IGO aangezien zij jonger is dan 65.

De achterstallen die ontstaan zijn sedert juli 2014 worden in de loop van de maand maart 2015 betaald.

Conclusie

Wij stellen vast dat de vraag van de RVP van 30 juni 2014 onduidelijk was. Er werd immers niet vermeld hoe het bewijs van het bezit van het statuut van subsidiaire bescherming diende geleverd te worden. Zo werd er niet expliciet een attest van het Commissariaat-generaal voor vluchtelingen en staatlozen gevraagd.

Een vraag om bijkomende informatie dient juist en duidelijk gesteld te worden. Zeker in het geval van een aanvraag tot het bekomen van een IGO aangezien dergelijke aanvragen in hoofdzaak worden ingediend door de meest kwetsbaren in de maatschappij. Staatlozen, azielzoekers of vluchtelingen zijn vanzelfsprekend kwetsbaar.

Het CGVS had de heer Hoessein gezegd dat de RVP via het Rijksregister toegang heeft tot de informatie in verband met zijn statuut. Mijnheer Hoessein vraagt zich dan ook af waarom de RVP deze gegevens niet

zelf geconsulteerd heeft? Dit zou hem heel wat werk bespaard hebben.

Artikel 9 van het KB van 23 mei 2001 bepaalt dat de RVP verplicht is om zich tot het Rijksregister van de natuurlijke personen te richten om de informatiegegevens te verkrijgen of wanneer hij de juistheid van deze informatiegegevens nagaat. Het beroep doen op een andere bron is slechts toegestaan in de mate dat de nodige informatiegegevens niet bij het Rijksregister kunnen verkregen worden.

Op het ogenblik van het onderzoek van het dossier had de RVP, in tegenstelling tot wat het CGVS beweerde, deze toegang jammer genoeg nog niet en was het opvragen van bijkomende informatie bij de gepensioneerde in het onderhavige geval gerechtvaardigd.

De Ombudsdienst Pensioenen pleit er onophoudelijk voor dat de pensioendiensten het only-once principe zo ruim mogelijk toepassen. De RVP onderschrijft dit ook en heeft dan ook aan het Sectoraal Comité van het Rijksregister de toestemming gevraagd om ook deze noodzakelijke informatie inzake de subsidiaire bescherming te kunnen consulteren in het Rijksregister.

Het Sectoraal Comité van het Rijksregister heeft in zijn beraadslaging nr 68/2014 van 10 september 2014 de nodige toestemmingen verleend.

Hierdoor kan de RVP deze informatie voortaan rechtstreeks bekomen bij het Rijksregister en moet het deze informatie in de toekomst niet langer bij de IGO-aanvrager opvragen.

Verder ijvert de Ombudsdienst Pensioenen ervoor dat in geval van een vergissing of een fout de RVP (en in het bijzonder de klachtendienst van deze instelling) alle mogelijkheden bekijkt om deze fout te recht te zetten, of tenminste de nadelige gevolgen ervan te beperken.

De bemiddeling die de Ombudsdienst Pensioenen aan de RVP heeft voorgesteld maakt het mogelijk een rechtszaak te vermijden.

In het regeerakkoord van de regering Michel staat te lezen dat *“ondanks de vooruitgang die de laatste jaren werd geboekt, de gerechtelijke achterstand op een hoog niveau blijft. De regering zal alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat op elke graad van rechtsmacht uitspraken worden geveld idealiter binnen het jaar na de instelling van de zaak. Dit zal gebeuren door in te grijp-*



Met de uitspraak van Nelson Mandela voor ogen “Armoede is door de mens veroorzaakt en kan alleen door de mens worden overwonnen en uitgewist” zet ik me dagdagelijks in om mijn steentje bij te dragen.
HENK

pen in de omkadering en organisatie van justitie en door aanpassingen te doen aan de procedure, teneinde deze efficiënter en sneller te laten verlopen. De regering zal maximaal inzetten op de bevordering van alternatieve wijzen van geschillenbeslechting, zoals de bemiddeling, om de rechtbanken te ontlasten.”

Ter verdere realisatie van deze doelstelling tracht de Ombudsdienst Pensioenen een belangrijke rol te spelen waarvan onderhavig dossier een voorbeeld is. Dit dossier toont dan ook aan dat wie het niet eens is met een beslissing omtrent zijn pensioen in de plaats van een beroep in te stellen bij de rechtbank¹⁵ een beroep kan doen op de Ombudsdienst Pensioenen om via bemiddeling rechtsherstel te krijgen. De Ombudsdienst Pensioenen heeft voor de gepensioneerde zonder twijfel verschillende troeven: de kosteloosheid, het minder formele karakter en de kortere behandelingsduur in vergelijking met een gerechtelijke procedure zijn redenen om te kiezen voor een niet-contentieuze procedure. De expertise van een sectoriële ombudsdienst zoals de Ombudsdienst Pensioenen, die een belangrijk voordeel is voor een complexe materie zoals de pensioenen versterkt deze troeven. Deze complexiteit wordt nog versterkt daar de gemengde loopbaan steeds meer de norm wordt.

¹⁵ Bijkomend kunnen wij hier nog vermelden dat er geen beperking in de tijd is om bij de Ombudsman Pensioenen een verzoek in te dienen, dit in tegenstelling tot het indienen van een verzoek bij de Rechtbanken. Het blijft echter aangeraden om in geval van problemen zo snel mogelijk te reageren. Dit geeft de betrokkene nog de mogelijkheid om, in die enkele gevallen waarin de bemiddeling van de ombudsman geen resultaat zou opleveren, een verzoek bij de Rechtbank in te dienen.

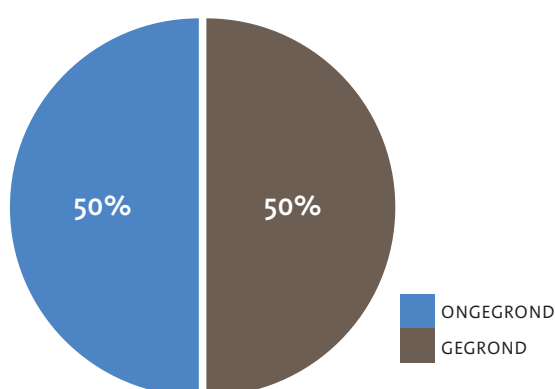
De Ombudsdienst Pensioenen doet ook verschillende inspanningen teneinde zich kenbaar te maken bij het juridisch publiek. In het juridisch tijdschrift “Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht” (6 edities per jaar) verschijnt elke keer een korte juridische toelichting van de hand van de Ombudsman Pensioenen bij een interessante door hem behandelde klacht. In hetzelfde licht wordt de Ombudsman meer en meer gevraagd om praktijkcolleges en seminars in het universitaire onderwijs te begeleiden en om op te treden als examenjurylid.

De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

De Rijksdienst vervult twee kernopdrachten in de pensioensector. Hij kent het pensioen toe aan de gewezen werknemers en betaalt de pensioenen uit aan de gepensioneerde werknemers en zelfstandigen. Deze afdeling is gewijd aan de betalingsdiensten.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers

RVP betaaldiensten



Opmerkelijke dossiers

Eerste betalingen van het pensioen – Wettelijke afhoudingen op het gezinspensioen verkeerd berekend – De af te houden solidariteitsbijdrage, ZIV-afhouding en bedrijfsvoorheffing werden berekend alsof het een pensioen als alleenstaande betrof – Snelle en proactieve rechtzetting beloofd door RVP

Dossiers 27034, 27038, 27163, 27198, ...

De feiten

De heer Vancauter ontvangt de eerste betaling van zijn gezinspensioen en hij is verrast over de hoge afhoudingen op zijn pensioen. Het verschil tussen bruto en netto is opmerkelijk hoger dan hij verwacht had. Hij neemt contact op met zijn mutualiteit voor een gedetailleerd nazicht. De mutualiteit legt met een volmacht van betrokkene klacht neer bij de Ombudsdienst Pensioenen.

De heer Sante stelt vast dat de eerste betaling van zijn pensioen niet correct is. Hij neemt telefonisch

contact op met Rijksdienst voor Pensioenen. Doch het antwoord lijkt hem niet duidelijk. Hij vraagt aan de Ombudsdienst Pensioenen een nazicht van de betaling van zijn pensioen.

Mevrouw Vanoostende is ook onaangenaam verrast over het verschil tussen het haar toegekende bruto gezinspensioen en het uiteindelijke nettobedrag. Zij neemt contact op met de diensten van de gemeente (OCMW) die in haar naam en plaats een klacht neerleggen bij de Ombudsdienst Pensioenen.

De Ombudsdienst Pensioenen ontving tal van klachten via verschillende kanalen over de eerste betaling van het pensioen. Tevens bleek dat de mutualiteit die de klacht van de heer Vancauter indiende meerdere gelijkaardige gevallen had.

Bedenkingen

Alle klachten zijn gelijklopend. De uitbetaling van het pensioen is foutief in die zin dat alle wettelijke afhoudingen, namelijk de solidariteitsbijdrage, de ziekte- en invaliditeitsverzekeringsbijdrage (ZIV-bijdrage) en de bedrijfsvoorheffing, berekend werden op basis van het pensioen als alleenstaande en dit terwijl het gezinspensioenen betreft.

De klachten situeren zich vooral in de afhoudingen van de ZIV-bijdrage en de bedrijfsvoorheffing¹⁶ en alle klachten die wij tot dusver ontvingen, betroffen allemaal pensioendossiers die beslist werden vóór 1 januari 2015.

De drempelbedragen van de wettelijke afhoudingen en de schalen waarop een bepaald percentage aan bedrijfsvoorheffing of solidariteitsbijdrage moeten ingehouden worden voor gezinspensioenen zijn beduidend hoger dan deze voor alleenstaande pensioenen, zoals u hieronder kunt zien.

DREMPEL BEDRAG	BEDRIJFS-VOORHEFFING	ZIV-BIJDRAGE	SOLIDARITEITS-BIJDRAGE
alleenstaande	€ 1.140,00	€ 1.1413,84	€ 2.222,19
gezin	€ 1.635,00	€ 1.675,59	€ 2.569,13

Het is dus van belang dat de pensioenen correct ingeschaald worden. Vooral op het vlak van de bedrijfsvoorheffing kan het een zeer groot verschil betekenen als de hoedanigheid van het pensioen (gezin of alleenstaande) verkeerd aangegeven wordt.

¹⁶ De drempel vanaf dewelke er een solidariteitsbijdrage moet afgehouden worden ligt veel hoger.



Psychologische aspecten beïnvloeden sterk de communicatie en het bemiddelingsproces bij (kans)armen. Het is voor mij dan ook belangrijk om hier bijzondere aandacht aan te besteden.

PATRICK U

Voor de heer Sante bijvoorbeeld betekende dit concreet dat er een bedrijfsvoorheffing afgehouden werd van 647,89 euro waar er in principe slechts 337,87 euro mocht afgehouden worden en een solidariteitsbijdrage van 51,50 euro terwijl er slechts wettelijk 2,94 euro mogelijk was.¹⁷

In eerste instantie hebben wij aan de RVP gevraagd om concreet voor de verschillende klachtendossiers de betaalsituatie in orde te brengen en de teveel afgehouden bijdragen opnieuw uit te betalen.

Wij hebben in alle gevallen vastgesteld dat de betaalsituatie in de praktijk binnen een tweetal weken werd rechtgezet, inclusief de terugbetaling van de teveel ingehouden sociale bijdragen en/of bedrijfsvoorheffing.

Doch dat neemt niet weg dat het door de gepensioneerde zelf als zeer irritant ervaren wordt dat de eerste betaling van zijn pensioen verkeerd is. Het vertrouwen van de gepensioneerde in de betaaldiensten krijgt hierdoor direct al een stevige deuk.

¹⁷ De ZIV-afhouding bleef in zijn situatie gelijk omdat er op zijn gezinspensioen sowieso een ZIV-bijdrage van 3,55 % diende afgehouden te worden.

Bijkomend stellen wij vast dat, als het een verkeerde afhouding van de bedrijfsvoorheffing betreft op het einde van het jaar, de RVP zelfs geen rechtzetting meer kan doen in het volgende jaar. In voorkomend geval zal het teveel aan ingehouden bedrijfsvoorheffing immers pas kunnen geregulariseerd worden na de vaststelling van de belastingen.

En gelet op het aantal gevallen genereert dit voor de RVP ongetwijfeld ook onnodig extra werkdruk op diverse niveaus.

Daarom hebben wij in tweede instantie de RVP gedetailleerder ondervraagd naar de oorzaak van deze betaalproblemen.

Wij vroegen tevens welke stappen de RVP zou ondernemen om dit in de toekomst te voorkomen.

Conclusie 1

De Ombudsman krijgt zeer snel een antwoord op zijn vragen.

De RVP deelt mee dat hij op de hoogte was van de problematiek en dat al de nodige stappen ondernomen werden om dit op te lossen.

Het probleem bij dit soort gevallen was het tijdelijk niet-functioneren van een mechanisme in het systeem dat automatisch de fiscale toestand zou moeten correct zetten naargelang de informatie over de aard van het pensioen (gezin of alleenstaande) in het pensioendossier van betrokkene.

Dit mechanisme had volgens de RVP een tweetal keer een storing gehad in 2014. Dit impliceert dat de pensioendossiers die in deze periodes werden beslist of aangepast, geen correcte fiscale toestand hadden.

De RVP doet al het nodige om de dossiers zo snel mogelijk te corrigeren wanneer dit probleem gesignaleerd wordt. Bovendien zou de RVP, voor de dossiers waar de betrokkenen de RVP niet contacteren, deze oplijsten zodat naar de toekomst toe deze gevallen proactief zouden gecorrigeerd kunnen worden.

De RVP deelde tot slot nog mee dat de nodige aanpassingen werden uitgevoerd in het systeem zodat dit probleem zich niet meer zal stellen voor dossiers waar de aanpassingen zijn gedaan buiten de periodes van het niet-functioneren van voornoemd mechanisme.

Conclusie 2

Uit wat voorafging hadden wij begrepen dat de problematiek in verband met de fiscale toestand zich in principe niet meer kon voordoen voor toekenningsbeslissingen die genomen werden en/of betalingsopdrachten die gegeven werden vanaf 1 januari 2015.

Een tweetal weken na het bevredigende antwoord van de RVP ontvingen wij evenwel nog een gelijkaardige klacht, ons met volmacht toegestuurd via een mutualiteit.

Na onderzoek werd vastgesteld dat voor dit welbepaald dossier de pensioenbeslissing en dito betaalopdracht pas genomen werd op 9 maart 2015.

Deze nieuwe bevinding stelde het antwoord van de RVP in een ander daglicht. Immers hieruit bleek dat ook nog na 31 december 2014 het mechanisme gefaald had.

Wij stelden de RVP hier bijkomend van in kennis.

De RVP antwoordde dat hij thans, als gevolg van onze opmerking, vastgesteld had dat er ook in 2015 nog storingen geweest waren aan het eerder vernoemde mechanisme en dit uiterlijk tot 30 april 2015.

Volgens de RVP zou het probleem zich dus niet meer kunnen voordoen voor pensioenbeslissingen genomen vanaf 1 mei 2015.

De Rijksdienst voor Pensioenen moet er, om het vertrouwen van zijn klanten niet te beschamen, alles aan doen om de eerste betalingen van het pensioen correct te laten verlopen.

Indien de betaling niet correct verlopen is, is accuraat de fout rechtzetten een must. Wij zijn verheugd vast te stellen dat de RVP onze mening deelt en het initiatief genomen heeft om de betrokken betaaldossiers op te lijsten en proactief in orde te zetten.

Betaling van het pensioen in het buitenland – Digitaal levensbewijs IBZ – Verschil in behandeling tussen RVP en PDOS – Aanvaarding door de RVP

Dossier 26562

De feiten

De heer Groeninckx woont in Nederland en ontvangt een pensioen ten laste van de PDOS en van de RVP.

In het bijzonder klaagt hij over de verschillende voorwaarden die gehanteerd worden door de RVP en de PDOS en dit met betrekking tot het aanvaarden van het digitaal bewijs van leven dat verkrijgbaar is via de website van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken (IBZ¹⁸).

De PDOS aanvaardt het digitaal levensbewijs zonder meer, de RVP daarentegen stuurt hem het digitaal levensbewijs terug met de mededeling dat er een handtekening ontbreekt.

Eigenaardig is dit, meent mijnheer Groeninckx. Hij besluit om deze ongelijke behandeling aan te kaarten bij de Ombudsdienst Pensioenen.

Bedenkingen

De Ombudsdienst Pensioenen heeft reeds in eerdere

¹⁸ IBZ staat voor Service Public Fédéral Intérieur - Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.

jaarverslagen¹⁹ het principe van het levensbewijs besproken. Het belang van het levensbewijs tijdig en correct aan de RVP toe te sturen blijkt duidelijk uit deze teksten.

De gepensioneerde gerechtigde op een Belgisch pensioen (betaald door de RVP) die in het buitenland woont dient jaarlijks, om de betaling van zijn pensioen te kunnen verkrijgen, een bewijs van leven af te leveren aan de RVP.

De RVP zendt hen elk jaar (na ontvangst van het laatste) een blanco levensbewijs toe en vraagt om dit volledig ingevuld en ondertekend door de bevoegde overheid (ambassade, consulaat, lokale overheid, enz.) binnen de dertig dagen terug te sturen.

De gepensioneerde dient echter de zending van het levensbewijs niet af te wachten. Hij kan bijvoorbeeld ook het document downloaden (zie JV. 2005, p. 75) van de website van de RVP.

De RVP had het digitaal levensbewijs, dat de heer Groeninckx via e-mail ingestuurd had, niet zonder meer aanvaard, maar het teruggestuurd met de melding dat de handtekening ontbrak.

Na de terugzending van een niet aanvaard bewijs van leven beschikt de betrokken gepensioneerde nog over een beperkte termijn²⁰ om het behoorlijk ingevuld levensbewijs terug te sturen naar de RVP.

Het leek ons op het eerste zicht niet onaannemelijk dat de Rijksdienst bijkomend een effectieve handtekening vroeg aan de gepensioneerde in kwestie. Het pensioen bleef bovendien in afwachting van de reactie van de heer Groeninckx in betaling.

Intussen informeerden wij ons over het “digitaal” te verkrijgen bewijs van leven. Wij deden navraag bij de FOD Binnenlandse Zaken over de procedure en de geldigheid van het bij het IBZ digitaal te verkrijgen levensbewijs.

Wij kregen het volgende antwoord.

¹⁹ 1. Jaarverslag 2005, p. 75: Hoofdverblijfplaats in het buitenland – Jaarlijks levensbewijs – Beschikbaar via de website van de RVP.

2. Jaarverslag 2012, P. 50: Onderbreking in de betaling 2 – Schorsing van het pensioen ingevolge een (verondersteld) laattijdig ingediend levensbewijs – Te veel tijd nodig om de betaling te hervatten na ontvangst van het document.

²⁰ In theorie beschikt de betrokken gepensioneerde over een termijn van 1 maand, in de praktijk belooft de termijn tussen het terugzenden van het levensbewijs en de uiteindelijke (mogelijke) schorsing 2 à 3 maanden.

“Het aanmaken van het levensbewijs is digitaal mogelijk via de toepassing “Mijn Dossier” op de website www.my-belgium.be en heeft als doel enerzijds een administratieve vereenvoudiging door te voeren voor de gemeenten en anderzijds een verhoging te bewerkstelligen van de klantvriendelijkheid.

De attesten die worden opgevraagd via de toepassing ‘Mijn dossier’ - en die dus de digitale handtekening dragen van het Rijksregister - hebben dezelfde juridische waarde als attesten afgeleverd door de gemeente (voorzien van een handtekening van de gemeenteambtenaar en een stempel).

De wet van 15 februari 2012 tot wijziging van de wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatediensten heeft immers een duidelijke rechtsbasis gecreëerd om te stellen dat attesten die via ‘Mijn dossier’ werden bekomen dezelfde juridische waarde hebben als attesten of uittreksels uit de bevolkingsregisters afgeleverd door de gemeente, ook in het geval deze attesten zijn afgedrukt.

Het dossier van een Belg die is ingeschreven in de consulaire bevolkingsregisters wordt beheerd door FOD Buitenlandse Zaken. Deze regeling kan bijgevolg ook op hem toegepast worden.”

Gedetailleerde informatie over een inschrijving in de consulaire registers is te vinden op de website van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking²¹. Wij citeren:

*“Sedert het in voege treden van de wet houdende het consulaire wetboek op 15/06/2014, wordt **administratieve bijstand enkel verleend aan de Belgen**, ingeschreven in het consulaire bevolkingsregister.*

De inschrijving in de consulaire bevolkingsregisters, bij een Belgisch beroepsconsulaat in het buitenland, laat u toe gebruik te maken van dezelfde diensten als deze aangeboden door de gemeenten in België, wat het beheer van uw administratief dossier betreft. Deze inschrijving laat het Belgische beroepsconsulaat toe om u efficiënter te helpen bij de uitreiking van een identiteitskaart of de afgifte van consulaire attesten (bijv. attest van woonplaats, attest van inschrijving, attest van nationaliteit, attest van gezinssamenstelling, enz.). ...”

²¹ http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Diensten_in_het_buitenland/Inschrijving/

Ook een digitaal levensbewijs is een dienst, aangeboden door de Belgische gemeenten, en kan dus door de betrokken gepensioneerde, op voorwaarde dat deze ingeschreven is in de consulaire bevolkingsregisters en hij beschikt over een Belgische e-ID, digitaal bekomen worden.

Hoe werkt dit praktisch ?

Je hoeft enkel de stappen te volgen zoals aangegeven in de eerste alinea van het antwoord van de FOD binnenlandse Zaken. Je mag wel niet vergeten eerst in te loggen met je Belgische identiteitskaart en je PIN-code op www.mybelgium.be. In de rubriek "familie" kan je dan naar je persoonlijk dossier gaan. Vervolgens kom je op de pagina "Mijn dossier".

En daar kan je dan, na het opnieuw ingeven van de PIN-code van je e-ID, in het menu transacties een digitaal bewijs van leven downloaden. Het is een pdf-document met een digitale handtekening waar de persoonlijke gegevens (burgerlijke stand) op vermeld staan.

Hieronder kan je de hoofding ervan zien.



De heer Groeninckx, had na ontvangst van de weigering van de RVP (handtekening ontbreekt) het attest opnieuw gedownload, afgedrukt, ondertekend en teruggestuurd.

Pas na ontvangst van dit ondertekende exemplaar werd het duidelijk dat de RVP het digitaal levensbewijs niet aanvaardde. Immers, na ontvangst hiervan zette de RVP de betaling van het pensioen van de heer Groeninckx stop.

De Ombudsdienst Pensioenen neemt derhalve schriftelijk contact op met de RVP. Wij delen hem mee dat wij, inzake de problematiek van het digitaal te verkrijgen levensbewijs (met de e-ID kaart) reeds eerder con-

tact opgenomen hadden met de FOD Binnenlandse Zaken. Wij sturen het gedetailleerd antwoord van IBZ mee ter info.

Wij vragen om het pensioen van de heer Groeninckx terug in betaling te nemen.

Wij merkten bovendien op dat de PDOS het toegestuurde levensbewijs wel zonder meer aanvaard heeft en derhalve vragen wij bijkomend naar het algemene standpunt van de RVP inzake het “bewijs van leven IBZ”.

Conclusie

Uit de situatie van de heer Groeninckx blijkt eens te meer het belang van het levensbewijs voor wat betreft de onafgebroken uitbetaling van het pensioen.

Bij een laattijdig of onvolledig ingevuld levensbewijs, of wanneer de RVP meent dat het levensbewijs ongelukkig is, kan hij immers de betaling van het pensioen stopzetten.

De RVP reageert zeer snel. Zes dagen later al ontvangt het College het positief antwoord.

De betalingen van het pensioen van de heer Groeninckx worden onmiddellijk hernomen. De RVP stuurt hem een brief met vermelding dat de betalingen hervat zijn en dat het niet betaalde bedrag voor de maand april 2015 zo spoedig mogelijk wordt betaald. De RVP verontschuldigt zich voor de stopzetting van de betalingen en de ermee gepaard gaande onzekerheid.

De heer Groeninckx en bijgevolg ook de Ombudsdienst Pensioenen is gelukkig met de afloop van zijn klacht.

Een “bewijs van leven” dat digitaal wordt afgeleverd door het IBZ zal in de toekomst door de RVP zonder meer aanvaard worden en zal niet meer worden teruggestuurd wegens ontbrekende handtekening.

Voor alle gepensioneerde Belgen wiens pensioen betaald wordt door de RVP en die hun officiële verblijfplaats hebben in het buitenland én die daar ingeschreven zijn in de consulaire bevolkingsregisters betekent dit een gevoelige vereenvoudiging van de administratieve rompslomp.

Zij kunnen voortaan immers met hun e-ID van thuis uit het digitaal levensbewijs downloaden en via e-mail aan de RVP versturen.

Pensioenbedragen uit 2010 niet betaald – Samenwerking met de Ombudsdienst voor de postsector – Betalingen uitgevoerd in juni 2015

Dossier 26419

De feiten

Mevrouw Poelstra woont in Nederland. Zij geniet een pensioen van de RVP dat uitbetaald werd met een cheque in Nederland. Zij heeft de bedragen uitgegeven in april 2010, mei 2010 en juni 2010 niet ontvangen.

Ondanks veelvuldig telefonisch contact met de RVP komt er geen schot in de zaak. Telkens wordt haar beloofd dat een grondig onderzoek naar de bestemming van de betalingen zal worden uitgevoerd en dat zij een aantal maanden geduld moet hebben.

In december 2014 verneemt zij dat er geen nader onderzoek meer kan gebeuren omdat het al te lang geleden is. Dit kan voor mevrouw Poelstra echt niet. Zij beslist om de Ombudsman in te schakelen.

Bedenkingen

Uit het eerste onderzoek blijkt dat aanvankelijk het pensioen van mevrouw Poelstra werd uitbetaald via assignatie. Vanaf juli 2010 wordt het pensioen uitbetaald op haar rekening ingevolge haar aanvraag van 11 juni 2010.

Omdat er volgens mevrouw Poelstra pensioenbedragen niet betaald werden vroeg zij in 2013 aan de RVP om dit te onderzoeken. De RVP contacteerde Bpost. Deze deelde mee aan de RVP dat de betalingen destijds nog gebeurden via het systeem “Cash Collect” van de Nederlandse Postbank (cheque 3 maanden geldig) en dat dit systeem al meerdere jaren niet meer bestaat. De opzoekingen reiken niet verder dan 15 maanden. Gelet op het feit dat het hier een betaling van meer dan 15 maanden vroeger betreft, kunnen geen gegevens meer nagekeken worden.

Uit het dossier blijkt dat deze informatie door de RVP nooit aan mevrouw Poelstra werd meegedeeld. Mevrouw Poelstra bleef verder aandringen op een onderzoek naar de bestemming van het geld. In januari 2014 werd een nieuw onderzoek opgestart. De RVP had hierover in december 2014 nog geen nieuws ontvangen. Ondertussen werden de pensioenbedragen niet opnieuw uitbetaald omdat het geld nooit aan de RVP werd teruggestort.

Ingevolge onze interventie reactiveerde de RVP het dossier en herinnerde hij zijn vragen aan Bpost. Omdat ook deze keer een antwoord uitbleef vroegen wij aan onze collega, de Ombudsvrouw van de postsector, om in dit dossier tussen te komen.

In eerste instantie deelde de Ombudsvrouw van de postsector ons mee dat de betaalorders destijds werden overgemaakt aan ING Nederland. Zij bevestigde ons ook dat Bpost aandringt bij ING Nederland om een snel uitsluitel in dit dossier te bekomen.

Eind april 2015 wordt het dossier gedeblokkeerd. De bedragen van mei 2010 (186,80 euro) en van juni 2010 (93,40 euro) werden teruggestort aan de RVP.

Het bedrag van april 2010 (934 euro) werd echter nog niet teruggestort aan de RVP. Dit bedrag wordt uiteindelijk in juni 2015 aan de RVP teruggestort.

Conclusie

Op 7 mei 2015 stortte de RVP de bedragen, die hij in april 2015 terug heeft ontvangen, door aan mevrouw Poelstra. Het grootste bedrag dat in juni aan de RVP werd teruggestort wordt eveneens aan betrokkene betaald.

Wij stellen vast dat het onderzoek dat Bpost oorspronkelijk uitvoerde tot geen resultaat geleid heeft. Uiteindelijk worden in 2015 bijkomende stappen ondernomen en worden inlichtingen gevraagd aan de Nederlandse ING bank. Het onderzoek bij ING Nederland toont vrij snel aan dat de betwiste bedragen nooit werden uitbetaald aan betrokkene. Na terugstorting van deze bedragen aan de RVP ontvangt betrokkene na meer dan 5 jaar uiteindelijk waar zij recht op heeft.

De goede samenwerking tussen de Ombudsman Pensioenen en de Ombudsvrouw voor de postsector heeft hier tot een positief resultaat voor betrokkene geleid.

Jaarlijks levensbewijs – Tijdelijke schorsing van de betaling van het pensioen indien het levensbewijs niet wordt teruggestuurd – Beperkte informatie – Betere procedures worden verwacht

Dossiers 27310 – 27381 – 27443 en andere

De feiten

Sedert juli 2015 ontvangt de heer Cortès, 86 jaar, zijn rustpensioen niet meer op zijn Spaanse bankrekening.

Zijn dochter vraagt inlichtingen aan de RVP. Zij verneemt er dat het jaarlijkse levensbewijs dat de RVP aan de heer Cortès in mei 2015 bezorgde niet binnen de voorziene 30 dagen werd teruggestuurd. De RVP schorste daarom de betaling van zijn pensioen.

Er wordt hem een nieuw levensbewijs per mail opgestuurd. De RVP registreert het levensbewijs op 7 augustus 2015 en herneemt de betaling.

Op 17 augustus 2015 ontvangt de heer Cortès 1.497,74 euro op zijn Spaanse rekening. Hiermee zijn de maanden juli en augustus 2015 betaald. Vanaf september wordt zijn pensioen weer op de normale betalingsdatum op zijn rekening gestort.

De dochter van de heer Cortès meent dat de RVP haar vader schriftelijk had moeten inlichten over het probleem dat aan de basis ligt van de schorsing van de betaling van zijn pensioen. De schorsing van de betaling van een pensioen raakt immers aan de belangrijkste bron van inkomsten van een gepensioneerde. Is de RVP niet wettelijk verplicht om de gepensioneerden goed in te lichten?

Bedenkingen

De Ombudsman ontvangt regelmatig klachten van gepensioneerden uit het buitenland die gedurende één of meerdere maanden hun pensioen niet meer ontvangen hebben.

In het merendeel van de gevallen blijkt het te gaan over de ambtshalve schorsing van de betaling van het pensioen omdat het jaarlijks levensbewijs niet werd teruggestuurd.

De Ombudsdienst legt dan duidelijk aan de gepensioneerde uit waarom het pensioen niet langer uitbetaald werd. Zodra de gepensioneerde het hoe en het waarom weet, doet hij het nodige om zijn dossier te regulariseren.

Het valt op dat in de dossiers die wij ontvangen hebben dit probleem zich voornamelijk stelt bij oudere gepensioneerden (boven de 80 jaar).

Sedert ongeveer drie jaar (2012) stuurt de RVP geen herinnering meer aan de gepensioneerde die zijn levensbewijs niet heeft teruggestuurd binnen de voorziene termijn van 30 dagen. Op het (enige) document dat betrokkene ontvangt, met name het document waarin gevraagd wordt het levensbewijs binnen de 30 dagen terug te sturen (een document dat trouwens enkel opgestuurd wordt via de gewone postzending), wordt duidelijk op het einde van de eerste alinea vermeld dat het pensioen zal geschorst worden indien het levensbewijs niet wordt teruggestuurd binnen de 30 dagen.

Dit betekent dat de waarschuwing over een mogelijke schorsing wordt gegeven. Echter, er wordt niet specifieke aandacht op gevestigd (door bv. een ander lettertype, ...). Hierdoor kan deze vermelding mogelijks over het hoofd gezien worden.

Wanneer de RVP vaststelt dat het levensbewijs niet werd teruggestuurd binnen een maand dan wordt het pensioen geschorst via een automatische procedure. De gepensioneerde wordt hierover op dat moment niet ingelicht hoewel dergelijke schorsing, ook al is die tijdelijk, toch wel ernstige gevolgen voor hem kan hebben. Het pensioen is immers vaak de enige bron van inkomsten voor de gepensioneerde.

Van de kant van de gepensioneerde is de reactie vaak: "ik krijg geen pensioen meer en ik weet niet waarom".

Vermits er geen zekerheid is dat deze personen overleden zijn, meent het College dat het van beter bestuur zou betuigen dat de RVP betrokkenen de schorsing van hun pensioen meldt.

Wij hebben deze bedenking aan de RVP overgemaakt. De RVP antwoordde ons het volgende.

De RVP is zich volkomen bewust van de ongemakken inzake betaling die uit het niet terugsturen (binnen de voorziene tijd of niet) van het levensbewijs door de gepensioneerde voortvloeien.

Het formulier "levensbewijs" wordt automatisch aan de gepensioneerde gestuurd tien maanden na de validatie in het systeem van het vorige levensbewijs. De gepensioneerde wordt preventief ingelicht over een mogelijke schorsing van de betaling van het pensioen.

De beslissing om geen herinnering meer te sturen aan betrokkene na de schorsing van het pensioen werd genomen door de algemene directie betalingen van de RVP in de loop van 2012, dit in voorbereiding van de creatie van een nieuwe workflow "levensbewijs" en de invoering van Theseos V2 op 1 januari 2013.

Voordien werd het pensioen eveneens geschorst indien het levensbewijs niet binnen de voorziene termijn werd teruggestuurd. Deze termijn werd eventueel verlengd met 1 maand wanneer een duplicaat werd gevraagd. In het merendeel van de gevallen werd de herinnering dan ook pas verstuurd na de schorsing van het pensioen. De RVP beseftte dat dergelijke procedure zinloos was omdat dikwijls de gepensioneerde al contact had opgenomen met de RVP omdat hij één of meerdere maandbedragen²² niet ontvangen had.

Wat voorziet de RVP voor de toekomst?

Enerzijds zal de elektronische uitwisseling van persoonsgegevens met het buitenland en meer bepaald met onze buurlanden toelaten om voortaan het "levensbewijs" te vervangen door elektronische gegevensstromen. Dit project zit in de realisatiefase. Met Duitsland werkt deze manier van uitwisselen al. Met andere landen zit het project in de testfase. Overigens werkt Europa aan een multilateraal gegevensuitwisselingsplatform.

Dit alles zou voor de gepensioneerden die in Europa wonen minder administratieve rompslomp tot gevolg moeten hebben.

Anderzijds voorziet de RVP ook op middellange termijn om het levensbewijs via elektronische weg te verzenden aan de gepensioneerden waarvan het mailadres in de database gekend is. In de veronderstelling dat dit mailadres nog steeds correct is, zou dit het aantal via de post niet ontvangen levensbewijzen, zowel binnen als buiten Europa, moeten verminderen, evenals het aantal schorsingen ingevolge het laattijdig terugzenden van het levensbewijs dat betrokkene heeft afgedrukt en heeft laten valideren door de bevoegde overheid.

Overigens is het (niet gepersonaliseerde) formulier "levensbewijs" nu al beschikbaar op de site van de RVP en kan het telefonisch of via mail bij de RVP opgevraagd worden.

²² De RVP wijst er overigens op dat het opnieuw verzenden van een levensbewijs tot niets leidt indien het levensbewijs niet werd teruggestuurd omwille van het overlijden van betrokkene of omdat betrokkene verhuisd is.

Conclusie

Het College was voorstander van het systematisch versturen aan alle gepensioneerden van een bericht om hen te melden dat de betaling van het pensioen geschorst werd met vermelding van de reden. Uit het antwoord van de RVP blijkt dat hij echter zijn werkwijze niet zal aanpassen.

De RVP voorziet echter voor de toekomst wel andere maatregelen. Deze beogen enerzijds het voorkomen van het verlies van documenten die per post werden verstuurd door de verzending via mail te doen en anderzijds het aantal te verzenden levensbewijzen te beperken door de elektronische uitwisseling van informatie tussen België en zijn buurlanden.

Het College volgt deze problematiek verder op.

Foutieve inhouding ZIV – Herberekening van de ZIV-bijdrage in de maand van overlijden van betrokkene – Terugbetaling ZIV-bijdrage voor de maand van overlijden gevraagd aan de financiële instelling – Rechtzetting van gelijkaardige gevallen

Dossier 27339

De feiten

De Federale Ombudsman stuurt een klacht door van mevrouw Schoonjans. Zij krijgt na het overlijden van haar schoonvader, de heer Abbeel, een bericht van de RVP met de melding dat er nog ten onrechte circa 57 euro gestort werd en dat dit bedrag zal teruggevraagd worden aan de financiële instelling waar zijn pensioen overgeschreven werd.

Het is mevrouw Schoonjans allesbehalve duidelijk.

Er is een bedrag dat maandelijks op de rekening overgeschreven werd van 47 euro dat qua omvang in de buurt komt van het voornoemde bedrag in kwestie.

Zij vraagt ons vanwaar het verschil komt tussen de twee bedragen en waarom er een bedrag van 57 euro zal teruggevraagd worden aan de financiële instelling.

Bedenkingen

Mevrouw Schoonjans voegde bij haar klacht een uitreksel van de betaling van het bedrag van 47 euro. Bij nader toezien blijkt dit echter een storting te zijn van de FOD Sociale Zekerheid.

Het probleem situeert zich echter bij de pensioenbetaling door de RVP.

De RVP heeft de mogelijkheid om het pensioen voor de maand van overlijden terug te vragen aan de financiële instelling voor zover de gerechtigde overleden was voor de uitgiftedatum van de postassignatie of bij betaling op een persoonlijke rekening op de in het nationaal compensatiesysteem geldende uitvoeringsdatum²³.

In de praktijk betekent dit dat de financiële instelling op eenvoudige vraag van de RVP overgaat tot terugbetaling van de gevraagde bedragen.

De uitvoeringsdatum van het pensioen van de heer Abbeel was 6 juli 2015. Hij is overleden op 9 juli 2015. Dit is dus na de uitgiftedatum. Derhalve dient de RVP de maand van overlijden niet terug te vragen.

Grondiger onderzoek leert ons evenwel dat het hier gaat om een herberekening van de ZIV-bijdrage. Er werd nooit ZIV-bijdrage afgehouden op het pensioen van de heer Abbeel terwijl dit wel moest.

Blijkbaar heeft het betaalsysteem een automatische herberekening uitgevoerd van de ZIV-bijdrage in de maand juli 2015.

Het betaalsysteem (Theseos - zie ook lager) heeft vastgesteld dat, rekening houdende met het Franse pensioen van de heer Abbeel (ongeveer 370 euro), de drempel waarboven er ZIV-bijdrage afgehouden dient te worden op zijn alleenstaande pensioen, overschreden werd.

Bij nader toezien blijkt dat er reeds jaren een ZIV-bijdrage op het pensioen van de heer Abbeel diende afgehouden te worden.

Wij merken op dat de vertraging in de aanpassingen in principe geen nadeel berokkent aan de gepensioneerden indien door deze vertraging te weinig ZIV-bij-

²³ Koninklijk besluit van 21 januari 2000 tot wijziging van de artikelen 66, 67 en 72 van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers.

Een IGO is het beste middel tegen armoede voor 65 plusser: helaas stel ik vast dat er nog altijd mensen zijn die recht hebben op een IGO maar het niet weten.

TONY



drage wordt ingehouden. De verschuldigde bedragen worden immers niet nagevorderd in toepassing van de terzake geldende reglementering²⁴.

De verbetering, na de update van de gegevens van het pensioenkadaster, geldt in principe enkel voor de toekomst.

De terugvordering gebeurde dus niet conform de vigerende wetgeving.

Bovendien is de procedure om een bedrag, dat niet overeenstemt met een maandelijkse pensioenbetaling, aan de financiële instelling terug te vragen na het overlijden, voor de betrokken partijen (erfgenaamen én financiële instelling) onduidelijk en roept dit nogal wat vragen op. De Ombudsdienst stelde dan ook volgende vragen aan de RVP:

24 Artikel 14, § 2 van het koninklijk besluit van 8 december 2013 tot uitvoering van artikelen 4 en 13 van de wet van 13 maart 2013 tot hervorming van de inhouding van 3,55% ten gunste van de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en de solidariteitsbijdrage verricht op de pensioenen:

"Indien door de Rijksdienst wordt vastgesteld dat bij de bepaling van de inhouding een materiële vergissing werd begaan, zet hij ambtshalve de vergissing recht en deelt aan de andere uitbetalingsinstellingen de elementen waarop de nieuwe berekening van de inhouding steunt mee. De Rijksdienst brengt de begunstigde van de vergissing op de hoogte en hij betekemt hem het juiste bedrag van de inhouding alsook haar berekeningswijze. Indien de vergissing aanleiding heeft gegeven tot :

1° ten onrechte verrichte inhoudingen, betaalt de Rijksdienst deze aan de begunstigde terug, zonder dat hierop verwijlinteressen verschuldigd zijn;

2° het verrichten van een onvoldoende inhouding, past de bevoegde uitbetalingsinstelling het bedrag van de inhouding aan vanaf de eerste betaling die volgt op de datum waarop de in het tweede lid bedoelde mededeling aan de begunstigde werd betekend."

"Is dit een eenmalig probleem? Kan de RVP deze problematiek nakijken en kan hij ons meedelen wat er juist aan de hand is en wat de Rijksdienst zal ondernemen om dit in de toekomst te voorkomen?"

"Wat gebeurt er met de teruggevraagde gelden indien deze effectief teruggestort worden door de financiële instelling?"

"Kan de RVP ons tevens meedelen waarom in deze specifieke situatie, de ZIV-bijdrage niet eerder op het pensioen afgehouden werd. De gegevens van het Franse pensioen zijn immers reeds lange tijd in de betaalbestanden opgenomen."

Conclusie

De RVP antwoordt accuraat.

Voor het betrokken dossier van mijnheer Abbeel werd er gedurende verschillende jaren onterecht geen ZIV-bijdrage ingehouden. Dit komt omdat er met het foutieve drempelbedrag, met name dit voor een gepensioneerde "met gezinslast", rekening was gehouden. In realiteit gaat het in dit dossier echter om een alleenstaande gepensioneerde.

Als gevolg van het overlijden heeft het betaalsysteem (Theseos) een herberekening gemaakt. Hierdoor werd voor de maand van overlijden de correcte drempel toegepast. Dit resulteerde in de vraag naar een ZIV-bijdrage van 57 euro voor de maand van overlijden.

Gezien het hier gaat om een interne administratieve fout zal de RVP dit bedrag niet terug vragen.

De RVP brengt mevrouw Schoonjans op de hoogte dat het bedrag niet verschuldigd is.

Bijkomend zal de RVP onderzoeken in hoeveel andere dossiers hetzelfde probleem zich voorgedaan heeft.

Het aantal is op het moment van de publicatie van het jaarverslag nog niet gekend. Doch voor de betrokken dossiers zullen de aan de financiële instellingen teruggevraagde bedragen geannuleerd worden. De sommen die als gevolg van deze werkwijze door de financiële instellingen aan de RVP reeds teruggestort werden, zullen door de RVP opnieuw uitbetaald worden aan de financiële instellingen.

Verder onderzoek leert ons dat de initiële oorzaak van deze problemen te vinden is in de reconversie van het oude betaalsysteem (Tele) naar het nieuwe betaalsysteem (Theseos). Bij de implementatie van de “oude” betaalgegevens naar het nieuwe systeem zijn er blijkbaar een aantal belangrijke gegevens – in dit geval de hoedanigheid gezin of alleenstaande - niet correct overgenomen.

In 2012 heeft de RVP “Theseos betalingen”, één van de meest ambitieuze projecten die de RVP ooit heeft ondernomen (RVP, Jaarverslag 2011, p. 6), in gebruik genomen. De opstart van nieuwe toepassingen brengt altijd ongemakken en problemen mee (testen, uitproberen, kinderziektes, ...).²⁵

Vandaag en eventueel in de nabije toekomst is het nog steeds mogelijk dat de RVP geconfronteerd wordt met de naweën van de geboorte van “Theseos betalingen”.

Wij stellen tot ons genoegen vast dat de RVP niet bij de pakken blijft zitten. De problemen worden direct aan de basis aangepakt en wij zijn verheugd dat we de RVP hierbij van dienst kunnen zijn.

²⁵ Zie ook bespreking in het Jaarverslag 2012, p. 47, 48

Cumulatie overlevingspensioen met SWT beperkt in bedrag en tijd – Ten onrechte overlevingspensioen verder uitbetaald – Terugvordering met verjaringstermijn 3 jaar – Toepassing artikel 21 bis van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers – Administratieve vergissing voor wat betreft de betaling van het overlevingspensioen – De nieuwe terugvorderingsbeslissing heeft pas uitwerking op de eerste dag van de maand na de kennisgeving

Dossier 27055

De feiten

Mijnheer Maegerman heeft van de RVP een schuldvordering ontvangen van 7.860,86 euro.

Het overlevingspensioen werd hem ten onrechte uitbetaald gedurende een achttal maanden. Hij was immers in het genot van een SWT²⁶ en had eerder al gedurende een periode van 12 maanden het teruggebracht²⁷ overlevingspensioen samen met zijn SWT ontvangen.

Mijnheer Maegerman begrijpt het allemaal niet meer.

Hij beweert de correcte verklaringen te hebben afgelegd in verband met het SWT en bovendien heeft hij meermaals de RVP hierover gecontacteerd. Desondanks heeft de RVP na 12 maanden van uitbetaling van het teruggebracht overlevingspensioen de betalingen aangevat van het overlevingspensioen en heeft hij dit lange tijd nog verder uitbetaald.

Na ontvangst van de terugvorderingsbeslissing maakt mijnheer Maegerman gebruik van zijn recht om de kwijschelding aan te vragen.

Hij vraagt tegelijkertijd aan de Ombudsdienst Pensioenen om te bemiddelen teneinde de kwijschelding te bekomen. Hem treft immers geen enkele schuld.

²⁶ SWT: Het stelsel van werkloosheid met bedrijfsstoelag (of het vroegere brugpensioen).

²⁷ Artikel 64 septies van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers: “Wanneer het in toepassing van artikel 64quinquies betaalbaar overlevingspensioen hoger is dan 7.934,87 EUR per jaar wordt het overlevingspensioen tot dit bedrag teruggebracht. (...)”

Bedenkingen

Het overlevingspensioen van mijnheer Maegerman werd ambtshalve onderzocht als gevolg van het overlijden van zijn echtgenote. Op 20 augustus 2013 werd hem de beslissing inzake overlevingspensioen toegestuurd.

De toekenning van het overlevingspensioen werd genomen met de gebruikelijke betaalsoortvoorwaarden gelet op het genot van een SWT.

In het concreet geval van mijnheer Maegerman betekende dit dat hij een verklaring diende af te leggen met betrekking tot zijn SWT. De cumulatie van een overlevingspensioen met een vervangingsinkomen²⁸ - in dit geval een SWT - is immers mogelijk, doch beperkt in bedrag (7.934,87 EUR per jaar) en tijd (maximum 12 maanden).

In de loop van de maand september 2013 ontving de RVP de correct ingevulde en ondertekende formulieren Model 74 en 74bis waarin betrokkene én het werkloosheidsbureau verklaren dat hij een SWT vanaf 1 september 2013 zal blijven ontvangen.

Op basis van deze verklaringen neemt de RVP op 1 oktober 2013 twee beslissingen:

De beslissing waarbij het overlevingspensioen vanaf 1 september 2013 wordt teruggebracht tot 661,24 euro per maand en een beslissing waarbij het overlevingspensioen (1.122,98 euro per maand) volledig wordt uitbetaald vanaf 1 september 2014.

Op hetzelfde ogenblik vertrekt er een opdracht naar de betaaldiensten van de RVP om vanaf 1 september 2013 het teruggebracht overlevingspensioen uit te betalen en bovendien om vanaf 1 september 2014 het overlevingspensioen volledig uit te betalen.

Het eerste gedeelte van de beslissing is correct. Het tweede gedeelte daarentegen strookt niet met de verklaringen die betrokkene en het werkloosheidsbureau toegestuurd hebben.

Op basis van de gegeven verklaring kon enkel het beperkt overlevingspensioen toegekend worden, de opdracht tot betaling van het overlevingspensioen vanaf 1 september 2014 kon dus in principe niet gegeven worden.

²⁸ Een grondige studie van het principe van de cumulatie van een overlevingspensioen met een vervangingsinkomen kunt u vinden in ons Jaarverslag 2013, p. 123 – 125

Het tweede gedeelte betreft derhalve een administratieve beslissing die beruiste op een materiële vergissing in toepassing van artikel 21 bis van het algemeen reglement²⁹:

“Wanneer vastgesteld wordt dat aan de administratieve beslissing een juridische of materiële vergissing kleeft, treft de RVP een nieuwe beslissing ter verbetering van deze juridische of materiële vergissing.

De nieuwe beslissing heeft uitwerking op de datum waarop de verbeterde beslissing had moeten ingaan.

Onverminderd de toepassing van § 2 van dit artikel of van artikel 21 van de wet van 13 juni 1966 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor arbeiders, bedienden, zeevarenden onder Belgische vlag, mijnwerkers en vrijwillig verzekerden, zal, als de vergissing aan de administratie te wijten is, de nieuwe beslissing evenwel uitwerking hebben op de eerste dag van de maand na de kennisgeving, als het recht op de uitkering kleiner is dan het recht dat eerst werd toegekend.

Wanneer de RVP vaststelt dat de juridische of de materiële vergissing een hogere betaling dan het recht op de uitkering heeft veroorzaakt, kan hij de betaling bij bewarende maatregel beperken tot het bedrag dat hij als wettelijk verschuldigd beschouwt. In dit geval heeft, ondanks de bepalingen van het vorig lid, de verbeterende beslissing die het bedrag van de uitkering beperkt, uitwerking de eerste dag van de maand waarin de bewarende maatregel werd toegepast.”

In de praktijk worden deze dossiers voorafgaand aan de betaling van het effectieve overlevingspensioen terug automatisch opgevoerd in het systeem.

De toekenningsdienst van de RVP neemt op 3 juli 2014 een verbeterde beslissing.

Deze beslissing stelt dat de betaling van het overlevingspensioen zal stopgezet worden vanaf 1 september 2014. Doch deze beslissing werd niet uitgevoerd. De betaaldiensten van de RVP krijgen geen verbeterde opdracht en voeren derhalve de reeds vroeger genomen eerste opdracht verder uit. Het overlevingspensioen wordt volledig in betaling gegeven vanaf september 2014.

Mijnheer Maegerman neemt weliswaar een aantal keer contact op met de RVP voor wat betreft de verdere volledige uitbetaling van het overlevingspensioen. Doch pas in de loop van de maand maart

²⁹ Koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers

2015 worden de betalingen uiteindelijk stopgezet.

Wij merken op dat deze manier van handelen kan leiden tot rechtsonzekerheid bij de burger. Het feit dat de RVP, ondanks verschillende verwittigingen, de betaling van het overlevingspensioen verder zette, draagt ertoe bij dat mijnheer Maegerman eraan begint te twifelen of de RVP wel de regels in acht neemt.

De handeling van de RVP druist bijgevolg ook in tegen de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dat het recht op rechtszekerheid insluit. Begrijpelijk dat het vertrouwen van mijnheer Maegerman in de RVP ver zoek is.

De RVP treft een terugvorderingsbeslissing op 22 april 2015 waarbij aan betrokkene in toepassing van de driejarige verjaringstermijn de terugbetaling gevraagd wordt van een bedrag van 7.860,86 euro.

Conclusie

De Ombudsdienst Pensioenen erkent dat de aan mijnheer Maegerman betekende toekenningsbeslissing van 3 juli 2014 correct is.

Doch de uitvoering van de beslissing is niet in overeenstemming met de toegekende beslissing. Ondanks dat de beslissing zelf vermeldt dat het overlevingspensioen niet meer betaalbaar is vanaf 1 september 2014, wordt dit overlevingspensioen toch uitbetaald vanaf 1 september 2014. Dit werd niet onmiddellijk aangepast, zelfs wanneer mijnheer Maegerman de RVP hier meerdere keren attent op maakte.

Dit moet gezien worden in combinatie met het feit dat in de oorspronkelijke toekenningsbeslissing van 1 oktober 2013 aan betrokkene gemeld werd dat het overlevingspensioen wel betaalbaar bleef vanaf 1 september 2014.

Het was duidelijk dat de gepensioneerde niet meer wist of moest weten waar hij aan toe was³⁰. Het was voor de gepensioneerde niet duidelijk of de betekende beslissing van 3 juli 2014, dan wel de uitvoering ervan verkeerd was.

Strikt juridisch bekeken is artikel 21 bis van het KB van 21 december 1967 hier niet van toepassing.

³⁰ Artikel 17 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde stelt in zijn laatste lid uitdrukkelijk dat "Het vorige lid is niet van toepassing indien de sociaal verzekerde weet of moest weten, in de zin van het koninklijk besluit van 31 mei 1933 betreffende de verklaringen af te leggen in verband met subsidies, vergoedingen en toelagen, dat hij geen recht heeft of meer heeft op het gehele bedrag van een prestatie". Merk op dat deze vereiste niet is opgenomen in artikel 21 bis van het KB van 21 december 1967.

Een foutieve uitbetaling is immers eerder een foutieve uitvoering van een beslissing³¹ dan een foutieve beslissing zoals gedefinieerd in artikel 2, 8° van het Handvest van de Sociaal Verzekerde. Hierin wordt een beslissing gedefinieerd als een éézijdige rechtshandeling met een individuele draagwijdte uitgaande van een instelling van sociale zekerheid die beoogt rechtsgevolgen te hebben ten opzichte van één of meerdere sociale verzekerden.

Vanuit het oogpunt van de gepensioneerde is de situatie evenwel vergelijkbaar.

Artikel 21 bis van het KB van 21 december 1967 was de inspiratiebron voor artikel 17 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde. Wanneer we de parlementaire voorbereidingen van artikel 17 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde bestuderen, vernemen we dat de wetgever met de invoering van dit wetsartikel een betere juridische bescherming voor de sociaal verzekerde beoogde. Deze wordt met name bereikt door het creëren van onder andere rechtszekerheid in hoofde van de sociaal verzekerde³². Dit werd verwezenlijkt door de niet-retroactiviteit van de beslissing ingeval van een vergissing van een instelling van sociale zekerheid³³.

Het is duidelijk dat hier een vergissing - om niet te spreken van twee vergissingen - begaan werd door de RVP.

De "eerste" vergissing begaan in de beslissing van 1 oktober 2013 viel wel degelijk onder het strikte toepassingsgebied van artikel 21 van het KB van 21 december 1967 vermits de toekenningsbeslissing ten onrechte het overlevingspensioen vanaf 1 september 2014 betaalbaar stelt - en men dus zou kunnen verdedigd hebben dat de nieuwe verbeterde beslissing geen terugwerkende kracht mocht hebben. Dit is echter, zoals reeds gesteld, niet het geval voor de "tweede" vergissing in de "uitvoering" van de beslissing van 3 juli 2014. Deze situatie leidde er dan ook toe dat de gepensioneerde niet meer wist of kon weten of hij al dan niet zijn overlevingspensioen nog verder mocht cumuleren met zijn SWT-uitkering.

³¹ Deze stelling wordt eveneens verdedigd in de rechtspraak: o.a. Arbrb. Bergen, 20 november 2002, onuitg., A.R. nr. 2643/00/M en Arbrb. Bergen, 15 april 2002, onuitg., A.R. nr. 16909 evenals in de rechtsleer W. VAN EECKHOUTTE, "Terugvordering en herziening", in (J. PUT, dir.) *Het handvest van de sociaal verzekerde en bestuurlijke vernieuwing in de sociale zekerheid*, Die Keure, 1999, n° 96

³² Parl. St., Kamer, B.Z. 1991-1992, nr. 353/1, 1-2.

³³ Parl. St., Kamer, 1996-1997, DOC. 49-0907/001, 16

In dit kader kan ook verwezen worden naar de rechtspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens. Volgens dit Hof dient er een strikte evenredigheidstoetsing te worden toegepast wanneer de in het geding zijnde bepaling ertoe strekt, in het nadeel van een individu, een vergissing te verbeteren die door een overheidsinstantie zelf is begaan, zonder dat de persoon wiens rechten door die bepaling worden geraakt, enige fout kan worden verweten³⁴.

Zo stelt het Hof van de Rechten van de Mens enerzijds dat de overheden ervan niet zouden mogen weerhouden worden vergissingen bij het toekennen van uitkeringen recht te zetten, zelfs indien die vergissingen voortvloeien uit hun eigen nalatigheid. Er anders over oordelen, zou indruisen tegen de leer van de ongerechtvaardigde verrijking, zou oneerlijk zijn ten aanzien van andere personen die bijdragen tot de sociale zekerheid en zou de goedkeuring inhouden van een onbehoorlijke toekenning van schaarse publieke middelen.

Niettemin heeft het Europees Hof voor de Rechten van de Mens er anderzijds op gewezen dat het voormelde algemeen beginsel niet mag gelden in een situatie waarin de betrokkene mogelijk een buitensporige last moet dragen als gevolg van de maatregel die hem een voordeel ontnemt³⁵.

De Ombudsdienst Pensioenen vroeg dan ook aan de RVP of het mogelijk was de rechtszekerheid en het gewettigd vertrouwen in hoofde van de gepensioneerde, gezien de buitensporige last in hoofde van de gepensioneerde indien het pensioen toch zou teruggevorderd worden, op dezelfde wijze zoals deze gegarandeerd wordt door artikel 21 bis van het KB van 21 december 1967 te waarborgen, met name door geen terugwerkende kracht te verlenen aan de verbeterde beslissing.

De RVP heeft aan onze vraag een positief gevolg gegeven.

Op 2 juli 2015 nam de RVP een herzieningsbeslissing waarbij mijnheer Maegerman het ontvangen overlevingspensioen niet moet terugbetalen en dat dus de betekende schuld integraal wegvalt.

Deze manier van werken komt tegemoet aan het gewettigd vertrouwen in hoofde van de gepensioneerde.

³⁴ EHRM, 15 september 2009, Moskal t. Polen, § 73

³⁵ EHRM, 14 februari 2012, B. t. Verenigd Koninkrijk, § 60

Vervanging Koopkrachttegemoetkoming voor Oudere Bejaarden (KOB) door de Inkomens Ondersteunende Uitkering (IOU) in Nederland – Gevolgen voor de uitbetaling van het Belgisch gezinspensioen

Dossier 25073 e.a.

De feiten

De heer Lammoot doet op 2 maart 2012 een aanvraag bij de RVP om zijn gezinspensioen aan te passen aan gezien het Nederlands pensioen van zijn echtgenote substantieel is gedaald.

Met zijn brief van 20 januari 2014 deelde de RVP hem echter mee dat zijn aanvraag zonder voorwerp was en dat zijn dossier werd afgesloten.

Op 24 januari 2014 vroeg de heer Lammoot per e-mail aanvullende informatie aan de RVP en op 11 februari 2014 werd deze vraag door de RVP beantwoord. De RVP deelde hem mee dat indien hij een herziening wenste van zijn pensioen hij hiervoor een rechtsgeldige aanvraag moest indienen.

Ook op zijn aanvraag om zijn gezinspensioen te herzien vanaf 1 januari 2015 ontving hij een weigerende beslissing.

Ontgoocheld neemt de heer Lammoot dan contact op met de Ombudsdienst Pensioenen om na te gaan of er, ondanks de weigeringen van de RVP toch geen mogelijkheid bestaat om zijn Belgisch gezinspensioen aan te passen.

Bedenkingen

De heer Lammoot geniet sedert januari 2008 een Belgisch gezinspensioen dat wordt verminderd met het bedrag van het pensioen van zijn echtgenote ten laste van Nederland³⁶.

³⁶ Artikel 3, §8 van de Wet van 20 juli 1990 tot instelling van een flexibele pensioenleeftijd voor werknemers en tot aanpassing van de werknemerspensioenen aan de evolutie van het algemeen welzijn (Belgisch staatsblad van 15 augustus 1990) : " In afwijking van §1, eerste lid, a), vormt het genot, in hoofde van een van de echtgenoten, van één of meer rust- of overlevingspensioenen of als zodanig geldende uitkeringen, toegekend krachtens één of meer Belgische regelingen, andere dan die voor arbeiders, bedienden, mijnwerkers, zeevarenden en werknemers, krachtens een regeling van een vreemd land of krachtens een regeling toepasselijk op het personeel van een volkenrechtelijke instelling geen beletsel voor de toekenning aan de andere echtgenoot van een rustpensioen berekend met toepassing van §1, eerste lid, a), van dit artikel, voor zover het globale bedrag van bovenbedoelde pensioenen en van de als zodanig geldende uitkeringen van de eerstgenoemde echtgenoot kleiner is dan het verschil tussen de bedragen van de andere echtgenoot, respectievelijk berekend met toepassing van §1, eerste lid, a), en van §1, eerste lid, b), van dit artikel. Evenwel wordt in dat geval het totale bedrag van bovenbedoelde pensioenen en van de als zodanig geldende uitkering, van eerstgenoemde echtgenoot in mindering gebracht op het bedrag van het rustpensioen van de andere echtgenoot."

Vanaf juni 2011 vermindert het AOW pensioen van zijn echtgenote gevoelig. Zij ontvangt meer dan 33,00 euro minder per maand. Dit heeft te maken met het wegvallen van de tegemoetkoming AOW vanaf 1 juni 2011 die zij samen met haar AOW pensioen genoot en het feit dat zij niet kan genieten van de Koopkrachttegemeetkoming voor Oudere Bejaarden (KOB).

Voor een gedetailleerde bespreking hiervan verwijzen wij de lezer graag naar ons Jaarverslag 2011 waarin wij deze situatie reeds uitvoerig besproken hebben³⁷.

De aanvraag van de heer Lammoot kaderde dan ook in de procedure die in ons jaarverslag 2011 uitvoerig besproken werd.

Aangezien Nederland besliste om de KOB met terugwerkende kracht tot 1 juni 2011 toe te kennen werd deze aanvraag tot herziening zonder voorwerp en werd de heer Lammoot hiervan per brief op de hoogte gebracht.

De Nederlandse regering nam echter eveneens de beslissing om de KOB in de toekomst geleidelijk aan te verminderen en op korte termijn volledig te laten uitdoven³⁸.

De verlaging van de Koopkrachttegemeetkoming voor Oudere Bejaarden van zijn echtgenote heeft echter geen invloed op het Belgisch gezinspensioen van de heer Lammoot aangezien de Rijksdienst voor Pensioenen de waarde van het buitenlands voordeel stabiliseert.³⁹

Dit wil zeggen dat ondanks het feit dat de effectief ontvangen Nederlandse uitkering daalt de Belgische uitkering (gezinspensioen) niet wijzigt.

37 Jaarverslag 2011, pagina 61 tot en met 73 : "Vermindering van het Nederlands AOW-pensioen vanaf 1 juli 2011 als gevolg van de vervanging van de tegemoetkoming AOW door de Koopkrachttegemeetkoming voor Oudere Bejaarden (KOB) – Invloed op de Belgische pensioenuitkeringen – Initieel standpunt van de Rijksdienst voor Pensioenen op het vlak van de aanvraag tot herziening van het Belgisch pensioenrecht door de gepensioneerde – Herziening van dit standpunt – Invloed op de inhouding van de Ziekte- en invaliditeitsbijdrage"

38 De Koopkrachttegemeetkoming voor Oudere Bejaarden verminderde naar maandelijks € 28,14 op 1 januari 2013, naar € 25,16 op 1 juli 2013 en naar € 25,12 op 1 februari 2014. Vanaf 1 januari 2015 werd de Koopkrachttegemeetkoming voor Oudere Bejaarden volledig afgeschaft.

39 Vanaf 1 januari 2012 wordt er rekening gehouden met een 'referentiebedrag'. Bij de eerste vaststelling van het pensioenbedrag zal het buitenlandse pensioen als referentiebedrag worden beschouwd. De echte waarde van het buitenlands pensioen zal op de ingangsdatum van het recht in aanmerking worden genomen. Bij de verdere evolutie van het pensioen zal het referentiebedrag een eigen leven gaan leiden en krijgt het enkel en alleen nog de Belgische indexaanpassingen. Het staat dus los van de echte evolutie van het buitenlands pensioen.

Vanaf 1 januari 2015 valt de Koopkrachttegemeetkoming voor Oudere Bejaarden volledig weg en wordt deze vervangen door de Inkomens Ondersteunende Uitkering (IOU).

In eerste instantie oordeelde de RVP dat ook vanaf 1 januari 2015 verder kon rekening gehouden worden met het reeds bestaande referentiepensioen en dat een nieuwe beslissing niet noodzakelijk was.

De heer Lammoot ontving dan ook op 2 februari 2015 opnieuw een weigerende beslissing.

De RVP heeft echter in zijn instructies ook voorzien dat onder bepaalde omstandigheden kan beslist worden om toch rekening te houden met een nieuw aangepast referentiebedrag⁴⁰.

De RVP besliste dan ook om in dergelijke gevallen een nieuwe beslissing te treffen vanaf 1 januari 2015 waarbij rekening wordt gehouden met het effectief ontvangen Nederlands pensioen op deze datum (AOW met inbegrip van de IOU).

Dit betekende dat vanaf deze datum het uit te keren Belgisch gezinspensioen zal verhoogd worden rekening houdend met het bedrag van de verminderde Nederlandse IOU.

Vanaf deze datum wordt er echter opnieuw geen rekening meer gehouden met de eventuele stijgingen of dalingen van de Nederlandse IOU aangezien het effectief Nederlands bedrag op 1 januari 2015 als referentiebedrag wordt beschouwd.

De heer Lammoot ontving dan ook een nieuwe beslissing waarbij vanaf 1 januari 2015 zijn Belgisch gezinspensioen werd verminderd met het effectief Nederlands pensioen van zijn echtgenote op deze datum.

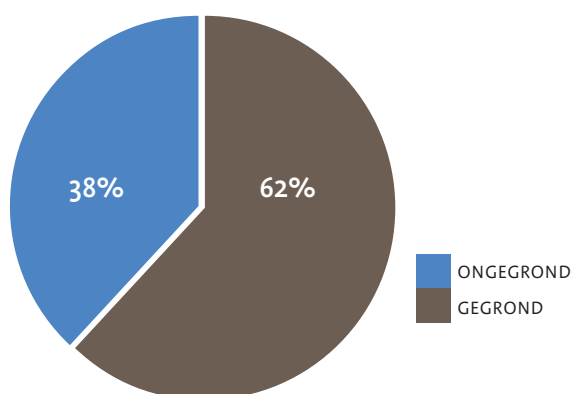
40 In het kader van artikel 59, 1 van de Europese verordening 883/2004 : "Indien de wijze van vaststelling of de regels voor de berekening van de uitkeringen krachtens de wetgeving van een lidstaat worden gewijzigd, of indien een relevante wijziging plaatsvindt in de persoonlijke situatie van de betrokkene die krachtens de wetgeving zou leiden tot een aanpassing van het bedrag van de uitkering, vindt een herberekening plaats overeenkomstig artikel 52."

De toekenningsdienst van de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)

Deze pensioendienst staat in voor de toekenning en de betaling van de pensioenen voor ambtenaren. Deze afdeling is gewijd aan de toekenningsdienst.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers

PDOS toekenning



Opmerkelijke dossiers

Minimumpensioen in de openbare sector – Aftrek van de buitenlandse inkomsten van de echtgenoot van de gepensioneerde – Praktische werkwijze

Dossier 25356

De feiten

Mevrouw Putz geniet sedert 2011 een pensioen wegens ziekte in de openbare sector. Zij ontvangt 632,17 euro per maand.

Zij vraagt aan de Ombudsman hulp omdat zij meent dat haar pensioen toch wel zeer klein is.

Bedenkingen

Het pensioen in de openbare sector wordt berekend op basis van de gepresteerde loopbaan. Wanneer dit pensioen lager is dan de in de wetgeving inzake de minimumpensioenen in de openbare sector⁴¹ voorziene minimumbedragen wordt het pensioen aangevuld met een supplement.

⁴¹ Wet van 26 juni 1992 houdende sociale en diverse bepalingen

Artikel 125 van de wet van 26 juni 1992 bepaalt dat het supplement dat aan het pensioenbedrag wordt toegevoegd verminderd moet worden met alle inkomsten van de betrokkene zelf en met de inkomsten van de echtgenoot, behoudens een beperkte vrijstelling.

De aftrek van de inkomsten van de echtgenoot mag evenwel niet tot gevolg hebben dat het bedrag dat aan betrokkene wordt toegekend lager ligt dan het basisminimum (632,17 euro per maand).

In het geval van mevrouw Putz werd het pensioen dat berekend werd op basis van haar loopbaan in de openbare sector op 1 juni 2011 vastgesteld op 392,76 euro bruto per maand. Het bedrag van het gewaarborgd minimumpensioen werd op dezelfde datum vastgesteld op 1.350,57 euro bruto per maand. Hierbij werd rekening gehouden met het feit dat zij deeltijdse prestaties verrichtte waardoor het minimumpensioen beperkt werd tot 87,35 % (verhouding van de door haar geleverde prestaties ten opzichte van voltijdse prestaties) van het bedrag voorzien voor een gehuwde persoon die altijd voltijds heeft gewerkt.

Dit betekent dat een supplement minimum zou kunnen toegekend worden van 957,81 euro bruto per maand. Het supplement minimum moet echter verminderd worden met alle eigen inkomsten en met de inkomsten van haar echtgenoot, evenwel met een vrijstelling van 316,93 euro bruto per maand (bedrag op 1 juni 2011).

Uit het onderzoek van de Ombudsman bleek dat de PDOS niet over voldoende informatie beschikte om een beslissing te kunnen nemen inzake haar minimumrechten op 1 juni 2011. Nochtans kende de PDOS haar enkel het basisminimum toe van 607,65 euro bruto per maand. Dit basisminimum is samengesteld uit haar pensioen van 392,76 euro en een supplement van 214,89. Dit basissupplement moet niet verminderd worden met de inkomsten van de echtgenoot.

Wij meenden dat een bijkomend onderzoek er wellicht toe kon leiden dat betrokkene meer kon bekomen dan het basisminimum. Wij vroegen daarom aan de PDOS om het dossier volledig opnieuw te onderzoeken.

De bijkomende opzoeken door de PDOS geven duidelijke informatie over de inkomsten van de echtgenoot vanaf 1 september 2012. Vanaf dan geniet hij immers een rustpensioen als werknemer en als zelfstandige. Vanaf 1 oktober 2013 geniet hij ook buitenlandse inkomsten.

Rekening houdende met de informatie over de inkomsten van de echtgenoot kon de PDOS het pensioen vanaf 1 september 2012 uitbetalen op basis van een bedrag van 1.054,78 euro bruto per maand en vanaf 1 december 2012 (indexering) tot 30 september 2013 op basis van een bedrag van 1.075,85 euro bruto per maand.

Vanaf 1 oktober 2013 valt mevrouw Putz terug op het basisminimum (632,17 euro bruto per maand) omdat de PDOS besliste dat door de buitenlandse inkomsten van haar echtgenoot het supplement minimum volledig wegvalt.

De Ombudsman kan de PDOS volgen voor wat betreft de herziening van het minimumpensioen van mevrouw Putz vanaf 1 september 2012.

De PDOS bleef evenwel bij zijn beslissing om voor de periode van 1 juni 2011 tot 31 augustus 2012 enkel het basisminimum aan mevrouw Putz toe te kennen. Wij meenden echter dat de PDOS nog steeds niet over duidelijke inlichtingen beschikte over het bedrag en de aard van de inkomsten van haar echtgenoot voor de periode van 1 juni 2011 tot 31 augustus 2012. De echtgenoot van mevrouw Putz werkte immers in deze periode als zelfstandige in Duitsland.

Wij stelden vast dat de PDOS wel inspanningen gedaan had om inlichtingen over de inkomsten van haar echtgenoot te bekomen. Hij richtte onder andere ook een nieuwe informatievraag aan mevrouw Putz.

Mevrouw Putz bezorgde de PDOS een belastingformulier met vermelding van een bedrijfsverlies over het jaar 2011 en 2012. De PDOS aanvaardde dit niet als bewijs van inkomsten omdat het niet duidelijk was of het een persoonlijk verlies betrof dan wel een verlies van het bedrijf waarvan haar echtgenoot vennoot was.

Wij kunnen de PDOS volgen. De bewijsstukken die mevrouw Putz hem bezorgde zijn niet duidelijk. Op ons aandringen verduidelijkte de PDOS de bewijsstukken die hij nodig had. Immers, indien het gaat om een beroepsactiviteit uitgeoefend als zelfstandige schrijft de wetgeving⁴² voor dat het jaarlijks inkomen waarmee rekening gehouden moet worden datgene is dat dient als basis voor de berekening van de voor het lopende jaar verschuldigde sociale bijdragen, vermindert met deze bijdragen.

⁴² Wet van 26 juni 1992 houdende sociale en diverse bepalingen, artikel 126

Mevrouw Putz bezorgde de stukken van de Duitse ziekteverzekering. Hieruit blijkt een berekening van bijdragen op basis van een minimuminkomen. De PDOS aanvaardde deze stukken.

Uit deze stukken blijkt dat de inkomsten hoger liggen dan het bedrag van het supplement minimum dat aan mevrouw Putz kon toegekend worden voor de periode van 1 juni 2011 tot 31 augustus 2012. De PDOS besliste bijgevolg opnieuw om voor die periode het bedrag van het basisminimum toe te kennen (dit is het bedrag dat zij voor die periode van bij de ingangsdatum van haar pensioen ontvangen heeft).

De Ombudsman meende echter dat er nog een andere mogelijkheid bestaat voor het in aanmerking nemen van de inkomsten van de echtgenoot. Gelet op het bedrijfsverlies wordt voor wat de in België gevestigde zelfstandigen betreft rekening gehouden met de minimale inkomsten waarop de minimumbijdragen moeten worden ingehouden.

Wij vroegen aan de PDOS om het dossier op deze basis opnieuw na te kijken.

De PDOS lichtte ons erover in dat hij met ons voorstel kon instemmen. Voor de periode van 1 juni 2011 tot 31 december 2011 kan hierdoor een bedrag toegekend worden van 879,04 euro per maand. Bij de berekening wordt een minimuminkomen als zelfstandige van 9.461,20 euro per jaar in aanmerking genomen (dit is het bedrag na aftrek van de minimale bijdragen). Van 1 januari 2012 tot 31 augustus 2012 wordt 864,69 euro toegekend. Deze kleine vermindering is het gevolg van het feit dat er op 1 januari 2012 een verhoging was van de minimuminkomsten als zelfstandige waarop de minimumbijdragen moeten worden ingehouden (9.633,45 euro per jaar). Ingevolge indexering wordt het bedrag op 1 februari 2012 verhoogd tot 881,97 euro.

Conclusie

De Ombudsman komt tot het besluit dat de PDOS het dossier oorspronkelijk niet zorgvuldig genoeg heeft onderzocht. Pas na de interventie van de Ombudsdienst Pensioenen werden bijkomende inspanningen gedaan om de inkomsten van de echtgenoot te bekomen.

Het nieuwe onderzoek heeft voor een bepaalde periode een aanzienlijke verhoging van het minimumpensioen van betrokkene tot gevolg gehad. Gedurende 1 jaar kreeg zij zo'n 200 euro per maand meer en de volgende 2 jaren was de verhoging zelfs 400 euro per maand.

Het dossier toont aan dat ondanks bijkomende inspanningen van de pensioendienst het niet altijd eenvoudig is om in het geval van buitenlandse inkomsten deze correct vast te stellen. Vooral wanneer het om inkomsten uit een zelfstandige activiteit gaat, is het soms moeilijk om de gegevens van de buitenlandse instellingen te bekomen. Bovendien zijn de regels in alle landen verschillend voor wat betreft de berekening van de inkomsten (wat wordt als inkomen beschouwd) en de vaststelling van de te betalen bijdragen (welke inkomsten komen in aanmerking als basis voor de bijdragebetaling).

De toepassing van de regels zoals voorzien voor Belgische inkomsten kan dan een oplossing bieden. Overigens worden de personen die buitenlandse inkomsten hebben dan op dezelfde wijze behandeld dan zij die enkel Belgische inkomsten hebben.

Diplomabonificatie – Aanpassing in 2015 van de toepasselijke wetgeving – Studieperiode vastgesteld op basis van vermoeden – Nadelige gevolgen voor sommige gepensioneerden

Dossier 26756

De feiten

Mevrouw Verreth wordt 60 jaar in december 2015. In december 2014 dient zij bij de PDOS haar pensioen-aanvraag in. Zij wenst haar pensioen te bekomen vanaf 1 januari 2016.

Eind januari 2015 deelt de PDOS haar mee dat zij niet aan de loopbaanvoorwaarde voldoet om op 60 jaar haar pensioen te kunnen bekomen. Met dezelfde brief meldt de PDOS haar dat zij haar pensioen kan bekomen vanaf 1 januari 2017.

Mevrouw Verreth had dit helemaal niet verwacht en meent dat er een vergissing gemaakt werd. In antwoord op haar vragen zendt de PDOS haar eind februari 2015 een omstandige uitleg.

Mevrouw Verreth kan zich niet neerleggen bij de situatie en contacteert de Ombudsman.

Bedenkingen

Sedert 1 januari 2013 werd de loopbaanvoorwaarde om een vervroegd pensioen te kunnen bekomen verstrengd. In 2016 kan het vervroegd pensioen op de leeftijd van 60 jaar enkel toegekend worden voor zover de betrokkene een loopbaan bewijst van tenminste 42 jaar waarbij elk jaar minstens overeenstemt met 4 maanden tewerkstelling of gelijkstelling.

Door een overgangsmaatregel gelden echter voor de pensioenen die ingaan op 1 januari van een bepaald kalenderjaar de loopbaanvoorwaarden van het voorafgaande kalenderjaar. In het geval van mevrouw Verreth betekent dit dat zij een loopbaan van tenminste 41 jaar moet bewijzen om haar pensioen op 1 januari 2016 te kunnen bekomen.

Mevrouw Verreth is verpleegkundige. Zij begon haar loopbaan op 1 oktober 1975 en werkte steeds voltijds. Vóór haar loopbaan verrichtte zij de eerste twee jaren van haar studies. Zij behaalde haar diploma in 2003 na haar laatste studiejaar.

In toepassing van artikel 14 van de wet van 5 mei 2014 betreffende diverse aangelegenheden inzake de pensioenen van de overheidssector beslist de PDOS om geen diplomabonificatie toe te kennen, noch voor de berekening van het pensioen, noch voor de loopbaanvoorwaarde.

Wat stelt de wet?

Het artikel bepaalt voor de pensioenen die ingaan vanaf 1 augustus 2015 dat indien de betrokkene tijdens een gedeelte of het geheel van de duur van zijn studies diensten heeft verstrekt die in aanmerking komen voor de berekening van het pensioen de duur van de diensten welke met de periode van de studies samenvallen van de duur van de bonificatie wordt afgetrokken.

Verder wordt gesteld dat de studies geacht worden beëindigd te zijn op 31 augustus van het kalenderjaar waarin het diploma behaald werd. Bovendien bepaalt de wet dat de studies geacht worden aangevangen te zijn op 1 september van het kalenderjaar waarvan het jaartal gelijk is aan het jaartal waarin de studies beëindigd worden verminderd met het minimum aantal studie jaren dat nodig is om het diploma te behalen.

Voor het dossier van mevrouw Verreth, die haar diploma behaalde in 2003, betekent dit dat de studieperiode vastgesteld wordt vanaf 1 september 2000 tot en

met 31 augustus 2003. Tijdens deze periode werkte mevrouw Verreth voltijds en bijgevolg dient de diploma-bonificatie tot nul herleid te worden.

Volgens de Ombudsman Pensioenen heeft de wetgever hier een dubbel vermoeden ingevoerd.

Eenzijds is er het vermoeden dat de studies altijd eindigen op 31 augustus van een bepaald kalenderjaar. Anderzijds is er het vermoeden dat de studies altijd gelegen zijn onmiddellijk voorafgaand aan het behalen van het diploma. Op dit laatste vermoeden voorziet de wetgever één uitzondering, namelijk in het geval het behalen van het diploma volgt op het indienen van een thesis. In dat geval kan betrokkene aantonen dat de studies niet beëindigd werden op 31 augustus van het kalenderjaar waarin het diploma werd behaald.

Uit de memorie van toelichting blijkt dat de wetgever deze regeling heeft ingevoerd met als doel te vermijden dat er samenvallende periodes zijn die anders dubbel geteld zouden worden en dat de begin- en einddatum van de studies werd vastgesteld om praktische moeilijkheden te vermijden.

Wij begrijpen inderdaad dat het niet de bedoeling kan zijn dat in elk dossier een afzonderlijk onderzoek gevoerd wordt naar de precieze datum waarop de studies beëindigd werden. Dit zou een onnodige werklast veroorzaken en aanleiding geven tot verregaande discussies, zelfs tot rechtszaken. Het vaststellen door de wetgever van de einddatum van de studies op 31 augustus van een bepaald kalenderjaar (het kalenderjaar waarin de studies werden beëindigd) lijkt ons dan ook opportuun.

Hoewel het invoeren van het vermoeden van de periode tijdens dewelke de studies gelegen zijn voor de meeste dossiers geen problemen zal opleveren, temeer daar er voorzien werd in een uitzondering in geval van het indienen van een thesis, is dit vermoeden toch minder vanzelfsprekend en draagt het volgens ons echter niet bij tot het vermijden van discussies, wel in tegendeel.

De situatie waarin mevrouw Verreth zich bevindt is eerder uitzonderlijk en daardoor niet vergelijkbaar met de meeste andere dossiers waarin het door de wetgever voorziene vermoeden van plaatsing in de tijd van de studieperiode een praktische oplossing biedt. De wetgever heeft bij het invoeren van de nieuwe bepalingen meer dan waarschijnlijk de situatie

zoals deze van mevrouw Verreth niet in overweging genomen. Hiervan getuigt het feit dat de wetgever in het nieuwe artikel 35 § 1, vijfde lid van de wet van 9 juli 1969 uitdrukkelijk een uitzondering voorziet voor de gevallen waarin het diploma niet werd afgeleverd in hetzelfde kalenderjaar als dat waarin het laatste studiejaar zich situeert. Alleen in dat geval zal betrokkene het bewijs kunnen leveren dat het effectieve einde van zijn studies zich in een ander (vroeger) kalenderjaar situeerde. Alle andere door artikel 35, § 1, vierde lid ingestelde vermoedens zijn onweerlegbaar.

Conclusie

Onder de huidige stand van de wetgeving kan in gevallen zoals dat van mevrouw Verreth geen diploma-bonificatie worden toegekend.

De nieuwe regeling heeft in haar geval verregaande gevolgen inzake de opening van het recht en de berekening van het pensioen. De vroegst mogelijke ingangsdatum van haar pensioen wordt naar een latere datum opgeschoven. Bovendien zal het bedrag van haar op die latere datum bekomen rustpensioen lager liggen dan het bedrag dat zij kon bekomen indien een diplomabonificatie kon toegekend worden.

Wij begrijpen echter de teleurstelling van betrokkene. Voor betrokkene is het weinig motiverend om langer te (moeten) werken om uiteindelijk een lager pensioenbedrag te ontvangen dan het bedrag waarop zij gehoopt had.

Perequatie van de pensioenen in de openbare sector – Grensbedrag tot het bekomen van een vakantiegeld in de openbare sector niet aangepast – Verlies van vakantiegeld – Op jaarbasis minder pensioen

Dossiers 27161 – 27230 – 27232

De feiten

De heer Paulus, net als mevrouw Martin en de heer Willems, wendt zich tot de Ombudsdienst Pensioenen omdat hij na jaren een vakantiegeld in de openbare sector ontvangen te hebben plots in 2015 geen vakantiegeld meer krijgt.



Eén op de vijf Belgen loopt een risico op armoede, bij 55-plussers is het aantal becijferd op 21,2 procent. Dat blijkt uit het federale jaarboek "Armoede in België" dat gepubliceerd werd in de loop van het jaar 2015. Dit vind ik toch wel iets om bij stil te blijven staan. Meer nog zelfs, dit is voor mij een bijkomende motivatie om onder andere te blijven ijveren voor een wettelijk minimumpensioen overkoepelend voor alle wettelijke pensioensectoren.
PATRICK R.

De PDOS bevestigde hem dat hij geen recht meer heeft op dit vakantiegeld. Het bedrag van zijn gecumuleerde pensioenen overschrijdt immers met 4,17 euro het toegelaten grensbedrag.

Hij vraagt zich af of er hier geen oplossing kan gevonden worden.

Bedenkingen

Het vakantiegeld in de openbare sector wordt geregeld door de wet van 4 juli 1966 houdende toekenning van een vakantiegeld en van een aanvullende toeslag bij het vakantiegeld aan de gepensioneerden van de openbare diensten en het uitvoeringsbesluit van 1 april 1992 houdende toekenning van een vakantiegeld en van een aanvullende toeslag bij het vakantiegeld aan de gepensioneerden van de openbare diensten.

Artikel 1 van het uitvoeringsbesluit bepaalt inzake rustpensioenen (bedragen geldig in mei 2015):

"Een vakantiegeld wordt toegekend aan de personen bedoeld in artikel 1 van de wet van 4 juli 1966 tot toekenning van een jaarlijks vakantiegeld aan de gepensioneerden van de openbare diensten, die op 1 mei van het jaar waarvoor het vakantiegeld verschuldigd is, de volgende voorwaarden vervullen:

1° voor de gerechtigden op een rustpensioen:
a) de leeftijd van 60 jaar hebben bereikt;

b) voor de maand mei daadwerkelijk een pensioen genieten waarvan het maandbedrag lager is dan 2.171,34 euro en dat niet verminderd wordt wegens de uitoefening van een beroepsactiviteit;

c) voor de maand mei het in b) bedoelde pensioen niet cumuleren met één of meer rust- of overlevingspensioenen of met om het even welk als zodanig geldend voordeel toegekend krachtens een Belgische of buitenlandse wetgeving of krachtens een pensioenregeling van een instelling van internationaal publiek recht, voor een totaal maandbedrag dat meer bedraagt dan 2.171,34 euro."

Gelijkaardige bepalingen gelden inzake overlevingspensioenen. Het grensbedrag voor overlevingspensioenen wordt vastgesteld op 1.737,07 euro. Mevrouw Martin overschreed dit bedrag met 0,64 euro.

Daarnaast wordt in sommige gevallen ook nog een aanvullende toeslag toegekend (378,31 euro of gezinsbedrag 453,61 euro).

Het bedrag van het vakantiegeld (250,23 euro of in geval van een gehuwde wiens echtgenoot geen inkomsten geniet 333,64 euro) wordt beperkt tot het bedrag van het pensioen dat in de maand mei aan betrokkene betaald wordt.

Het vakantiegeld dat toegekend wordt in de regeling voor werknemers wordt afgetrokken van het bedrag

van het vakantiegeld in de openbare sector. Gelijkaardige bepalingen gelden voor de aanvullende toeslag (ook de aanvullende toeslag van de echtgenoot in de werknemersregeling wordt afgetrokken van de aanvullende toeslag van de gepensioneerde in de openbare sector).

Alle hierboven vermelde bedragen volgen de aanpassing aan de index.

De perequatie van de pensioenen van de openbare sector wordt geregeld door de wet van 9 juli 1969 tot wijziging en aanvulling van de wetgeving betreffende de rust- en overlevingspensioenen van het personeel van de openbare sector. Er is een perequatie om de 2 jaar op 1 januari van de onpare jaren. Door de perequatie verhogen alle pensioenen die tot een bepaalde korf (vb. korf voor federale ambtenaren, korf voor het onderwijs, ...) behoren met het percentage waarmee de globale bezoldiging verbonden aan de korf tijdens de referentieperiode (voorgaande 2 jaar) verhoogde.

De perequatie van het pensioen van de heer Paulus verhoogde op 1 januari 2015 zijn bruto bedrag met 11,13 euro per maand of 133,56 euro per jaar bruto.

Deze verhoging veroorzaakt echter het verlies van het vakantiegeld van 250 euro bruto per jaar. Dit betekent dat de heer Paulus in 2015 in totaal zo'n 120 euro bruto minder ontvangt dan in 2014, ondanks de verhoging van zijn pensioen door de perequatie.

Nochtans, zo blijkt althans uit het Verslag van de Commissie voor Financiën bij de invoering van de perequatiewet van 9 juli 1969, maakt *“de voorgestelde methode, die vervat is in artikel 12 van het ontwerp, het mogelijk niet alleen rekening te houden met de ontwikkeling van de bezoldiging verbonden aan de laatste graad, maar ook met de ontwikkeling van de graad zelf, zodanig dat de gepensioneerden een pensioen kunnen genieten waarvan het bedrag zo dicht mogelijk zal liggen bij datgene waarop zij hadden kunnen aanspraak maken indien de ten gunste van in dienst zijnde personeelsleden genomen revalorisatie- en restructureringsmaatregelen nog vóór hun pensionering in werking waren getreden.”*⁴³

In de Memorie van toelichting bij de wet van 25 april 2007 betreffende de pensioenen van de openbare

43 Kamer van Volksvertegenwoordigers, Zitting 1968-1969, Verslag namens de Commissie voor Financiën bij het wetsontwerp tot wijziging en aanvulling van de wetgeving betreffende de rust- en overlevingspensioenen van het personeel van de openbare sector, p. 3

sector, die de perequatie vanaf 1 januari 2007 grondig wijzigt, wordt gesteld: *“Het in aanmerking nemen van de bijslagen voor de berekening van de maximumbezoldiging laat toe te vermijden dat aan de actieve personeelsleden verhogingen zouden worden toegekend in de vorm van een weddenbijslag met het doel de perequatie van de pensioenen te omzeilen. Tegelijkertijd wordt de band tussen de actieven en de gepensioneerden benadrukt omdat er een betere verbinding gelegd wordt met het geheel van de bezoldigingselementen. Er wordt derhalve geen afbreuk gedaan aan het beginsel van het uitgesteld loon”*.⁴⁴

Dit benadrukt de wil van de wetgever, net als bij de invoering van de wet van 9 juli 1969 dat de perequatie erop gericht is de pensioenen te laten aansluiten bij de evolutie van de weddenschalen of meer algemeen de verloning van de actieve personeelsleden.

Kan het College van de Ombudsmannen hieruit besluiten dat het niet de bedoeling van de wetgever kan zijn dat de perequatie van de pensioenen, ingevolge cumulatierregels, uiteindelijk leidt tot een vermindering van het jaarbedrag dat betrokkene ontvangt (pensioen en vakantiegeld samen)? Het beoogde doel, namelijk een aanpassing (lees verhoging) van het pensioen in de brede zin ingevolge verhoging in de verloning van de actieve personeelsleden, wordt hier volgens ons niet gehaald.

Conclusie

Het College van de ombudsmannen kon in de betrokken dossiers niet anders dan vaststellen dat de PDOS de toepasselijke wetgeving correct heeft nageleefd.

Dit neemt niet weg dat een wrang gevoel overblijft. De betrokken gepensioneerden, die niet de hoogste pensioenen in de openbare sector genieten, verliezen een gedeelte van hun inkomen ingevolge de perequatie van hun pensioen.

Gaat het te ver om deze situatie te vergelijken met deze die reeds in het Jaarverslag 2014, p. 58 omschreven werd. Hier betrof het de gepensioneerden die in 2014 een kleiner totaal bedrag aan vakantiegeld ontvingen omdat in de openbare sector het vakantiegeld niet alleen verminderd wordt met het vakantiegeld in de werknemersregeling maar ook met het supplement bij het vakantiegeld en bij de aanvullende toeslag dat in de werknemersregeling werd toegekend

44 Kamer van Volksvertegenwoordigers, 5^{de} zitting van de 51^{ste} zittingsperiode, 2006-2007, Bespreking van de artikelen (artikel 12), p. 41

ter verhoging van het vakantiegeld voor de kleinste pensioenen?

In ons Jaarverslag 2014, p.58 omschreven wij de oplossing die na onze bemiddeling uitgewerkt werd voor die gepensioneerden.

De PDOS trekt voortaan nog enkel naast het gewoon vakantiegeld in de regeling voor werknemers het gedeelte van het supplement dat berekend wordt op basis van dit gewoon vakantiegeld van het bedrag van het gewoon vakantiegeld in de openbare sector af. Deze nieuw interpretatie en aanpassing van de werkwijze respecteert het doel van de wetgever, namelijk een hoger vakantiegeld toekennen aan de laagste pensioenen in de werknemersregeling.

In 2015 werd de wetgeving betreffende de toekenning van een vakantiegeld in de werknemersregeling dat beperkt wordt tot het maandbedrag van het pensioen opnieuw aangepast. In de plaats van een supplement toe te kennen wordt het vakantiegeld in de werknemersregeling met 15 % verhoogd. Het vakantiegeld wordt niet beperkt tot het maandbedrag van het pensioen. Het mag wel niet hoger zijn dan het maximaal toekenbare bedrag.

Deze verhoging van het vakantiegeld had voor sommige gepensioneerden tot gevolg dat zij op jaarbasis minder pensioen zouden overhouden. De verhoging van het vakantiegeld had immers tot gevolg dat zij in een hogere belastingschaal terecht kwamen. De Regering voorzag voor deze gepensioneerden in een oplossing. Er werd voorzien in een mechanisme waardoor vermeden werd dat de uiteindelijke belasting hoger zou liggen dan wat zij extra ontvingen aan vakantiegeld.

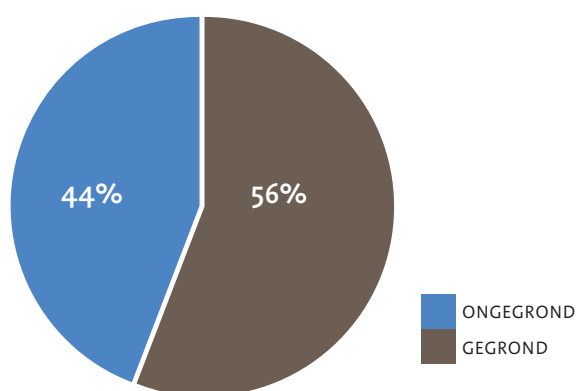
Het College roept de betrokken overheden op om te onderzoeken of ook voor de gepensioneerde ambtenaren die ingevolge de perequatie van hun pensioen geen vakantiegeld meer ontvangen en hierdoor op jaarbasis minder ontvangen in een oplossing moet voorzien worden.

De betalingsdienst van de pensioendienst voor de overheidssector (PDOS)

De PDOS vervult twee kernopdrachten in de pensioensector. Deze pensioendienst staat in voor de toekenning en de betaling van de pensioenen voor ambtenaren. Deze afdeling is gewijd aan de betalingsdienst.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers

PDOS betaaldienst



Opmerkelijke dossiers

De betaling van het pensioen in het buitenland door de PDOS

De Ombudsman Pensioenen begeleidde een masterstudente rechten, Ellen Devloo, in het kader van het project PrakSiS bij de KU Leuven tijdens het tweede semester van het academiejaar 2014-2015.

Het gekozen project betrof de betaling van het overheidspensioen in het buitenland. Er werd nagegaan of het tijdstip van de betaling van de ambtenarenpensioenen betaald in het buitenland in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen. Daarnaast werd op zoek gegaan naar argumenten die een herziening van de huidige procedure en vereisten zouden aanmoedigen. Deze studie werd nadien gebruikt bij onze verdere bemiddeling bij de PDOS.

De analyse en conclusies van de studie worden hieronder herwerkt weergegeven en aangevuld.

1. Situatieschets

Sinds de inwerkingtreding van de wet van 28 april 2010 is de betaling van de pensioenen overgedragen aan PDOS. Een koninklijk besluit van 21 december 2013 bepaalt de inwerkingtreding van de overname van de Centrale Dienst der vast uitgaven (CDVU) door de PDOS op 1 januari 2014.

Tot eind 2013 werd de betaling van het pensioen dat bezwaard was met een beslag of in geval van schuldbemiddeling verricht via de Rekenplichtige der geschillen. Ook wanneer de rechthebbende die in het buitenland verbleef zijn pensioen wenste te ontvangen op een buitenlandse rekening, werd dit pensioen niet rechtstreeks door de CDVU uitbetaald maar was het de Rekenplichtige der geschillen die voor de betaling instond.⁴⁵ De Rekenplichtige der geschillen vroeg in dit laatste geval maandelijks een levensbewijs.

De overname van de betalingen door de PDOS wijzigde de procedure niet. De betaling in het buitenland wordt nog steeds niet rechtstreeks verricht aan betrokkene en betrokkene moet nog steeds maandelijks een levensbewijs bezorgen aan de PDOS.⁴⁶

Deze vereiste veroorzaakt vaak (of moeten we zeggen altijd – zie verder) laattijdige betalingen. Bovendien blijkt het maandelijks laten dateren van een levensbewijs in de praktijk voor velen nogal problematisch te zijn. In het buitenland zijn het de ambassades, consulaten, gemeentebesturen en politiediensten die bevoegd zijn levensbewijzen af te leveren.⁴⁷ Aangezien het levensbewijs niet vroeger gedateerd mag worden dan op een specifieke dag – dit is de dag waarop het pensioen moet betaald zijn, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat net die dag de bevoegde buitenlandse instanties gesloten zijn. Dan is het voor de pensioengerechtigde onmogelijk het levensbewijs tijdig te laten dateren, hetgeen zal resulteren in een vertraging van de betaling van de uitkering zonder dat de pensioengerechtigde daar schuld bij treft.

Er dient te worden onderzocht of de vereiste van het maandelijks levensbewijs verder gerechtvaardigd is.

⁴⁵ L. MEYERS, *Studie van de praktische problemen bij de uitbetaling van de wedden en pensioenen door de dienst van de rekenplichtige der geschillen*, Brussel, Ministerie Van Financiën/Ministerie Van Ambtenarenzaken, 1998, 57

⁴⁶ Ook de betaling van de pensioenen waarop een beslag rust of met schuldbemiddeling worden niet rechtstreeks aan betrokkene gedaan.

⁴⁷ *Vr. en Antw.* Senaat, 11 maart 2013, (Vr. nr. 5-8468 D. PIETERS). Daarnaast wordt in het antwoord van de minister een lijst gegeven met buitenlandse instanties die hiertoe eveneens bevoegd zijn, zoals onder andere de "Justice of the peace" in Australië of de "Alcalde" in Spanje.

2. Wettelijke bepalingen

Artikel 60 van de wet van 7 november 1987 maakt een onderscheid tussen de ambtenarenpensioenen die vooraf betaald dienen te worden (“pensioenen vooraf betaald”) en de pensioenen die op de laatste dag van de maand dienen te worden uitbetaald (“pensioenen betaald na vervallen termijn”) naargelang of het pensioen werd toegekend voor of na 31 december 1987.⁴⁸

Gelet op het feit dat voor de pensioenen die vooraf betaald worden de PDOS over 2 weken beschikt om deze te betalen, stellen deze betalingen op wettelijk vlak weinig problemen.

Met betrekking tot de pensioenen die op het einde van de maand dienen betaald te worden, werden reeds veel klachten ingediend wegens laattijdige betaling. De Rekenplichtige der geschillen betaalde voorheen namelijk maar op het moment dat hij het geld van de CDVU ontvangen had en betaalde beide soorten pensioenen uit op dezelfde dag, zijnde de tweede werkdag van de maand.

Hoewel nu, en mede door onze tussenkomst, de betalingsopdracht van de pensioenen die na vervallen termijn betaald worden, gegeven wordt zodra het levensbewijs wordt ontvangen, betekent dit nog niet dat het pensioen daadwerkelijk betaald is op de laatste werkdag van de maand.

Merk op dat een ambtenaar die in het buitenland verblijft maar zijn pensioen wenst te ontvangen op een Belgische rekening, deze twee keer per jaar een levensbewijs moet indienen. Wanneer betrokkene daarentegen de uitkering wil ontvangen op een buitenlandse rekening, dient hij maandelijks een levensbewijs te bezorgen aan de PDOS.

Artikel 2 van het Koninklijk besluit van 1 februari 1935 stelt namelijk:⁴⁹

“De pensioengerechtigden die in het buitenland verblijven, kunnen de betaling van de verschenen pensioentermijnen door tussenkomst van DE POST bekomen mits voorafgaande overlegging van een levensbewijs, uit te reiken door de Belgische diplomatieke of consulaire ambtenaars of de desbevoegde plaatselijke overheid.”

⁴⁸ Het merendeel van de pensioenen van de lokale overheden worden nog voorafgaandelijk betaald.

⁴⁹ Koninklijk besluit van 1 februari 1935 inzake de toepassing van het koninklijk besluit nr. 16 van 15 oktober 1934 betreffende de betaling der pensioenen door tussenkomst van de Postcheck- en Girodienst, BS 9 februari 1935; zoals gewijzigd bij het koninklijk besluit van 9 juli 1986, BS 5 augustus 1986 en het koninklijk besluit van 19 mei 1993, BS 12 juni 1993

De regel waarbij het levensbewijs ten vroegste mag gedateerd worden op de datum waarop het pensioen dient betaald te worden (dus de eerste werkdag van de maand of de laatste werkdag van de maand) werd ingevoerd ingevolge de inwerkingtreding van de Programmawet van 11 juli 2005. Tot dan volstond het dat het levensbewijs ten vroegste gedateerd was op de eerste werkdag van de maand waarop het pensioen betrekking heeft.

Artikel 12 van de Programmawet van 11 juli 2005 verving immers het artikel 61 van de wet van 7 november 1987 door de volgende bepaling⁵⁰:

“ Art. 61. § 1. De maandbedragen inzake pensioenen ten laste van de Openbare Schatkist of waarvan de Staat de betaling verzekert, die verschuldigd zijn maar nog niet betaald werden op de dag van het overlijden van de titularis van een pensioen, worden betaald aan zijn langstlevende echtgenoot of, indien er geen langstlevende echtgenoot is, aan de wezen op voorwaarde dat die laatsten aanspraak kunnen maken op een overlevingspensioen. § 2. Indien er geen in § 1 bedoelde langstlevende echtgenoot of wees is, worden de in die paragraaf bepaalde maandbedragen, met uitzondering van het maandbedrag voor de maand van het overlijden, slechts betaald aan de nalatenschap op voorwaarde dat een aanvraag wordt ingediend binnen een jaar te rekenen vanaf de datum van het overlijden.”

Behalve wanneer er een langstlevende echtgenoot is, moet de betrokkene dus met ingang van 1 augustus 2005, nog in leven zijn op de datum van betaling van het pensioen opdat het pensioen verschuldigd zou zijn. Het levensbewijs mag sindsdien ten vroegste dateren van de dag waarop het pensioen normaal dient uitbetaald te worden (lees de dag waarop de rechtgebende het pensioen eigenlijk zou moeten ontvangen). Voor de pensioenen betaald na vervallen termijn is dit de laatste werkdag van de maand waarop het pensioen betrekking heeft.

Uit klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontving bleek dat het pensioen soms slechts de 6de of 7de van de volgende maand werd uitbetaald, ook al had de gepensioneerde zijn levensbewijs de laatste werkdag van de maand overgemaakt.

De vereiste van het maandelijks levensbewijs dat ten vroegste gedateerd mag zijn op de laatste werkdag

⁵⁰ Artikel 12 van de programmawet van 11 juli 2005, BS 12 juli 2005; artikel 61 van de wet van 7 november 1987 waarbij voorlopige kredieten worden geopend voor de begrotingsjaren 1987 en 1988 en houdende financiële en diverse bepalingen, BS 17 november 1987

van de maand voor de na vervallen termijn betaalde pensioenen is manifest strijdig met het hierboven aangehaalde artikel 60, aangezien pensioenen na vervallen termijn door deze praktijk niet op de laatste werkdag van de maand kunnen worden betaald, maar slechts ten vroegste op de tweede werkdag van de volgende maand.

Volledigheidshalve dient te worden aangestipt dat sinds de betaling via PDOS verloopt, er enige verbetering in de procedure merkbaar is. Sinds oktober 2014 heeft de PDOS een vereenvoudiging van het betaalsysteem ingevoerd waardoor de betalingsopdracht bij het invoeren van het levensbewijs rechtstreeks naar de boekhouding wordt verzonden en een automatische betaling wordt gegenereerd. Deze maatregel resulteert in de meeste gevallen in een tijdswinst van 1 à 2 dagen. Toch wordt het pensioen na vervallen termijn nog steeds niet op de laatste werkdag van de maand betaald. Verder volstaat de vereenvoudiging van het betaalsysteem niet om tegemoet te komen aan de talrijke klachten van de pensioengerechtigden.

Dit wordt ook aangetoond door de gepensioneerde die recentelijk een aanvraag tot advies indiende bij Your Europe. Deze adviesdienst van de Europese Unie bestaat uit een netwerk van ervaren, onafhankelijke deskundigen, afkomstig uit de verschillende Europese Lidstaten. De verstrekte adviezen vertegenwoordigen echter geenszins de visie van de Europese Commissie en binden de Commissie dus niet.

Your Europe argumenteerde dat vanuit de Europeesrechtelijke bepalingen inzake de interne markt, kan verdedigd worden dat de strenge vereisten inzake het maandelijks indienen van het levensbewijs het vrij verkeer van kapitaal, zoals gewaarborgd in de artikelen 63-66 van het Verdrag van de Werking van de Europese Unie (voortaan VWEU), zou schenden.

Immers behoudens in overeenstemming met de uitzonderingen van artikel 65 VWEU, verbiedt artikel 63 VWEU elke beperking van het vrij verkeer van kapitaal. Een beperking van het vrij verkeer van kapitaal kan slechts worden verantwoord op grond van een van de uitzonderingen voorzien in artikel 65 VWEU. Artikel 65 VWEU bepaalt als volgt: *“Het bepaalde in artikel 63 doet niets af aan het recht van de lidstaten: [...] b) alle nodige maatregelen te nemen om overtredingen van de nationale wetten en voorschriften tegen te gaan, met name op fiscaal gebied en met betrekking tot het bedrijfseconomisch toezicht op financiële instellingen, of te voorzien in procedures voor de kennisgeving van ka-*

pitaalbewegingen ter informatie van de overheid of voor statistische doeleinden, dan wel maatregelen te nemen die op grond van de openbare orde of de openbare veiligheid gerechtvaardigd zijn.[...]”

Naast deze verdragsrechtelijke uitzonderingen, kan een beperking van het vrij verkeer van kapitaal eveneens worden verantwoord op basis van “dwingende redenen van algemeen belang”. Deze open categorie van rechtvaardigingsgronden (ook wel de “rule of reason” genoemd) werd ontwikkeld in de rechtspraak van het Europees Hof van Justitie. Wanneer een maatregel kan verantwoording vinden in een “dwingende vereiste”, zoals erkend door het Hof, zal de beperking niet onverenigbaar zijn met de vrijheid van kapitaal, op voorwaarde dat aan de proportionaliteitsvereiste voldaan is en de maatregel niet discriminerend is.

In zijn advies stelt Your Europe vast dat het afleveren van een zesmaandelijks levensbewijs voor een Belgisch gepensioneerde ambtenaar die in het buitenland verblijft en het pensioen wenst te ontvangen op een Belgische rekening wel volstaat, daar waar dit niet volstaat voor een gepensioneerde ambtenaar die in het buitenland verblijft en zijn pensioen ontvangt op een niet-Belgische rekening: deze moet maandelijks een levensbewijs indienen. Op deze wijze moedigt de PDOS volgens hen als het ware het gebruik van een Belgische rekening aan.

Het Europees Hof van Justitie zou dan moeten nagaan of de vereiste van het maandelijks levensbewijs voor gepensioneerden woonachtig in het buitenland die op een buitenlandse rekening betaald worden, kan verantwoord worden op basis van een dwingende reden van algemeen belang (het vrijwaren van de sociale zekerheid) en of hierbij de proportionaliteitstest doorstaan wordt.

Your Europe concludeert dat het mogelijk is dat het Europees Hof van Justitie dit als een schending van het vrij verkeer van kapitaal beschouwt gelet op de benadeling van buitenlandse bankinstellingen.

PDOS argumenteert dat het geen toegang heeft tot de rijksregisters van andere staten en dat de gepensioneerden met een Belgische bankrekening en gepensioneerden zonder Belgische bankrekening zich niet in dezelfde situatie bevinden. PDOS stelt niet te kunnen nagaan of gepensioneerden in het buitenland zonder Belgische bankrekening nog in leven zijn.

PDOS argumenteert verder dat artikel 2 van het Ko-

ninklijk besluit van 1 februari 1935 bepaalt dat de pensioengerechtigden die in het buitenland verblijven de betaling van de vervallen pensioentermijnen slechts kunnen bekomen mits voorafgaande overlegging van een levensbewijs, uit te reiken door de plaatselijke bevoegde overheid.

De Ombudsdienst Pensioenen focuste zich daarentegen bij de behandeling van zijn klachten op een ander aspect, met name de vraag of de vereiste van het maandelijks levensbewijs dat ten vroegste gedateerd mag zijn op de laatste werkdag van de maand voor de na vervallen termijn betaalde pensioenen wel verenigbaar is met artikel 60 van de wet van 7 november 1987, aangezien pensioenen die na vervallen termijn betaald worden door deze praktijk niet op de laatste werkdag van de maand kunnen worden betaald, maar slechts ten vroegste op de tweede werkdag van de volgende maand.

Artikel 60 van de wet van 7 november 1987 bepaalt dat de pensioenen op de laatste werkdag van de maand waarop ze betrekking hebben, moeten worden betaald. Nu rijst de vraag wat de concrete draagwijdte van deze bepaling is. Er is namelijk niet steeds duidelijkheid wat betreft het moment van de nakoming van een verbintenis tot betaling.⁵¹ Er zijn verschillende stellingen in de rechtsleer waarneembaar.

Volgens de meerderheidsopvatting vindt de nakoming van de verbintenis tot betaling slechts plaats wanneer de begunstigde over het overgeschreven bedrag kan beschikken, dit is dus na de creditering van diens rekening.⁵² De overige “voorbereidende handelingen” brengen in deze hypothese geenszins een bevrijdende betaling tot stand.⁵³ Deze opvatting werd

bevestigd door het Hof van Cassatie in een arrest van januari 2001⁵⁴. Wel dienen we hier op te merken dat dit arrest gewezen werd in een strafzaak zodat de burgerrechtelijke draagwijdte ervan met de nodige omzichtigheid dient beoordeeld te worden.

Een eerste minderheidsopvatting verschilt slechts van de meerderheidsopvatting in zoverre dat deze naast het crediteren van de rekening van de begunstigde eveneens vereist dat de begunstigde kennis heeft genomen of in staat is kennis te nemen van deze creditering.⁵⁵ Al wordt er opgemerkt dat deze opvatting slechts een minieme toevoeging biedt ten aanzien van de meerderheidsopvatting gelet op de moderne technieken waarbij de creditering en de mogelijkheid tot kennisname ervan vrijwel samenvallen.⁵⁶

Een tweede minderheidsstelling binnen de rechtsleer maakt een onderscheid naargelang of er meer dan één financiële instelling bij de transactie betrokken is.⁵⁷ Indien de begunstigde en de opdrachtgever namelijk een rekening hebben bij eenzelfde financiële instelling, geschiedt de nakoming op het ogenblik van de debitering van de rekening van de opdrachtgever.⁵⁸ Wanneer de opdrachtgever en begunstigde een rekening hebben bij verschillende financiële instellingen, zal de nakoming van de betalingsverbintenis plaatsvinden op het ogenblik van de interbancaire verrekening.⁵⁹ De interbancaire verrekening, ook wel

54 Cass. 30 januari 2001, *Pas.* 2001, I, 190

55 R. JANSEN en S. RUTTEN, “Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering” in R. HOUBEN en S. RUTTEN (eds.), *Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht*, 124-125; E. WYMEERSCH, “Aspects juridiques de certains nouveaux moyens de paiement”, *Bank Fin. R.* 1995, 26

56 B. DU LAING, “De bankoverschrijving”, in B. TILLEMEN en B. DU LAING (eds.), *Bankcontracten*, Brugge, die Keure, 2004, 157; R. JANSEN en S. RUTTEN, “Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering” in R. HOUBEN en S. RUTTEN (eds.), *Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht*, 125

57 K. ANDRIES, “Overschrijvingen. Rechtsgevolgen volgens het gemeenrecht en de Wet Betalingsdiensten”, *NJW* 2014, afl. 298, 197; R. JANSEN en S. RUTTEN, “Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering” in R. HOUBEN en S. RUTTEN (eds.), *Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht*, 124; G. SCHRANS en R. STEENNOT, *Algemeen deel van het financieel recht*, Antwerpen, Intersentia, 2003, 317; J. VAN RYN en J. HEENEN, *Principes de droit commercial*, IV, Brussel, Bruylant, 1988, 330; E. WYMEERSCH, R. STEENNOT en M. TISON, “Overschrijvingen”, *TPR* 2008, afl. 3, 1178

58 R. JANSEN en S. RUTTEN, “Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering” in R. HOUBEN en S. RUTTEN (eds.), *Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht*, 123; G. SCHRANS en R. STEENNOT, *Algemeen deel van het financieel recht*, Antwerpen, Intersentia, 2003, 317

59 G. SCHRANS en R. STEENNOT, *Algemeen deel van het financieel recht*, Antwerpen, Intersentia, 2003, 315-320; J. VAN RYN en J. HEENEN, *Principes de droit commercial*, Brussel, Bruylant, 1988, 328.

51 R. JANSEN en S. RUTTEN, “Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het substantiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering” in R. HOUBEN en S. RUTTEN (eds.), *Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 123-124

52 K. ANDRIES, “Overschrijvingen. Rechtsgevolgen volgens het gemeenrecht en de Wet Betalingsdiensten”, *NJW* 2014, afl. 298, 197; K. BYTTEBIER, “Algemene bankvoorwaarden en girale betaalinstrumenten” in *Actuele ontwikkelingen in de rechtsverhouding tussen bank en consument*, Antwerpen, Maklu, 1994, 284-285; L. CORNELIS en H. GILLIAMS, “Goede rekeningen maken goede vrienden: over de ware aard van (al dan niet elektronische) betalingen” in P. BELLENS, S. DE BROUWER, F. DE CLIPPELE (eds.), *Juridische aspecten van de elektronische betaling*, Brussel, Kluwer, 2004, 65-66; E. DIRIX, R. STEENNOT en H. VANHEES, *Handels- en economisch recht in hoofdlijnen*, Antwerpen, Intersentia, 2014, 178; M. DREESEN, “De overschrijving en het tijdstip van betaling bij faillissement: een controversieel duo” (noot onder Antwerpen 14 september 2006), *TBH* 2007, 364-366; B. DU LAING, “De bankoverschrijving”, in B. TILLEMEN en B. DU LAING (eds.), *Bankcontracten*, Brugge, die Keure, 2004, 154-156; R. FELTKAMP, *De overdracht van schuldvorderingen*, Antwerpen, Intersentia, 2005, 489-492; G. SCHRANS en R. STEENNOT, *Algemeen deel van het financieel recht*, Antwerpen, Intersentia, 2003, 315-317; R. STEENNOT, “Het tijdstip van de girale betaling: is de kogel door de kerk?” (noot onder Cass. 30 januari 2001), *Bank Fin. R.* 2001, 186; E. WYMEERSCH, “Aspects juridiques de certains nouveaux moyens de paiement”, *Bank. Fin.* 1995, 26.

53 L. CORNELIS en H. GILLIAMS halen onder meer de volgende handelingen aan: de betalingsinstructie, de tussenkomst van financiële instellingen en andere voorbereidende overdrachten.

de interbancaire vereffening of interbancaire compensatie genaamd, vindt plaats op het tijdstip waarop de rekening van de begunstigde wordt gecrediteerd.⁶⁰

Deze opvatting vinden we eveneens terug in de Unidroit Beginselen van Internationale Handelsovereenkomsten, waarin bepaald wordt dat in geval van een verbintenis tot betaling door middel van een overschrijving de verbintenis van de opdrachtgever is nagekomen op het moment waarop de creditering aan de financiële instelling van de begunstigde is geschied.⁶¹

Zoals eerder werd aangehaald, bepaalt artikel 60, § 1 van de wet van 7 november 1987 dat de begunstigde het pensioen dient te ontvangen op de laatste werkdag van de maand waarop het pensioen betrekking heeft.

Wanneer we deze bepaling interpreteren in overeenstemming met de meerderheidsopvatting, dient de PDOS de betaling op die manier uit te voeren, zodat de rekening van de pensioengerechtigde gecrediteerd wordt op de laatste werkdag van de maand waarop het pensioen betrekking heeft. Onder de huidige praktijk is dit niet haalbaar aangezien het levensbewijs ten vroegste gedateerd mag worden op dezelfde dag waarop de creditering van de rekening moet gebeuren.

3. Bespreking van de problematiek met PDOS en de hieruit voortvloeiende oplossingen

Vooreerst dient opgemerkt te worden dat het momenteel mogelijk is om een digitaal levensbewijs te bekomen via de FOD IBZ (Binnenlandse zaken). Betrokkene kan zich via zijn PC en zijn Belgische elektronische identiteitskaart inloggen op de site van IBZ en op die manier een elektronisch levensbewijs bekomen. Dit levensbewijs kan doorgestuurd worden naar de pensioendiensten. Zowel de PDOS als de RVP (deze laatste echter pas na onze bemiddeling) aanvaarden dergelijk levensbewijs⁶². Dit maakt het voor heel wat gepensioneerden iets makkelijker om aan hun verplichtingen te voldoen.

60 Kh. Namen 3 februari 2000, JT 2000, 668; M. DASSESE, "Le moment d'exécution du virement entre deux banques. Vers une remise en cause de la conception traditionnelle" (noot onder Rb. Antwerpen 19 mei 1982), Rev. Not. 1987, 426; G. SCHRANS en R. STEENNOT, *Algemeen deel van het financieel recht*, Antwerpen, Intersentia, 2003, 317

61 Artikel 6.1.8 *Unidroit principles of international commercial contract 2010*, Rome Unidroit, 2010; R. JANSEN en S. RUTTEN, "Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiele verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering" in R. HOUBEN en S. RUTTEN, *Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht*, Intersentia, Antwerpen, 2007, 124

62 Zie jaarverslag deel 2, afdeling betaaldiensten RVP op pagina 42

De PDOS zou, onder andere op zijn website, over deze mogelijkheid informatie kunnen verstrekken en het gebruik hiervan aanmoedigen.

Nadat de Ombudsdienst Pensioenen zijn analyse van de betalingen van de overheidspensioenen in de loop van 2015 aan PDOS had overgemaakt, vond er in januari 2016 een bespreking plaats tussen de Ombudsmannen en PDOS.

Tijdens deze bespreking erkende PDOS dat aangaande de betaling in het buitenland er inderdaad argumenten zijn om de huidige werkwijze bestaande uit het maandelijks voorafgaandelijk opsturen van een levensbewijs in vraag te stellen. PDOS heeft tijdens dit onderhoud dan ook meegedeeld te werken aan een plan om op zeer korte termijn (streefdoel: in de loop van 2016, met als meest optimistische datum 1 juni 2016) over te schakelen van het maandelijks naar het jaarlijks opsturen van een levensbewijs. Hiervoor dient naast de administratieve praktijk tevens een aantal koninklijke besluiten aangepast te worden. We denken hierbij onder andere aan artikel 2 van het koninklijk besluit van 1 februari 1935 ingevolge waarvan de pensioengerechtigden die in het buitenland verblijven de betaling enkel kan bekomen mits een voorafgaande overlegging van een levensbewijs.

Daarenboven is de nakende fusie van de RVP en de PDOS (april 2016) het gepaste moment om op dit vlak de wetgeving van de openbare sector in overeenstemming te brengen met deze van de werknemerssector.

Ter vergelijking: bij de RVP was in het verleden de betaling in het buitenland juridisch gestoeld op het koninklijk besluit van 28 februari 1993 betreffende de betaling per overschrijving van sommige uitkeringen betaald door de Rijksdienst voor pensioenen.⁶³ Dit KB bepaalde dat de betaling van de pensioenen diende te gebeuren via een financiële instelling die voor de betalingen in het buitenland de nodige overeenkomsten moest sluiten met buitenlandse tussenpersonen. Voor betalingen in een andere EU-lidstaat moest namelijk voorzien worden in een nationale compensatiekas die zou instaan voor het verschil in wisselkoers tussen de datum van de opdracht en de datum van de uitvoering. Door deze strikte voorwaarden was de betaling van pensioenen op een rekening in een Europese lidstaat, andere dan België, slechts mogelijk

63 Koninklijk besluit van 28 februari 1993 betreffende de betaling per overschrijving van sommige uitkeringen betaald door de Rijksdienst voor pensioenen, BS, 13 maart 1993, opgeheven bij art.13, 2° van het koninklijk besluit van 13 augustus 2011, BS 24 augustus 2011 (ed. 2)

in een zeer beperkt aantal lidstaten, namelijk Duitsland, Frankrijk, Luxemburg, Nederland, Italië, Portugal en Spanje. Pensioengerechtigden die verbleven in een van de andere 19 lidstaten, ontvingen hun pensioen door middel van een postcheque, waardoor zij bijkomende kosten dienden te betalen en hun pensioen vaak niet tijdig ontvingen.

Naar aanleiding van deze beperkte mogelijkheden tot betaling van de pensioenen in het buitenland, publiceerde de Europese Commissie conform de Europeesrechtelijke inbreukprocedures een met redenen omkleed advies.⁶⁴ De Commissie was van oordeel dat België het vrij verkeer van werknemers schond, zoals gewaarborgd in artikel 45 VWEU alsook in de artikelen 4 en 7 van de Verordening betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels⁶⁵, wat betreft de betaling van de pensioenen door België aan rechthebbenden verblijvend in een andere lidstaat.

Het koninklijk besluit van 13 augustus 2011 heeft de vereiste van het bestaan van een nationale compensatiekas afgeschaft. Het koninklijk besluit maakt het storten van de uitkeringen op bankrekeningen van pensioengerechtigden met een hoofdverblijfplaats binnen de E.E.R. mogelijk, op voorwaarde dat de financiële instelling waarbij de bankrekening is geopend erkend is in overeenstemming met de SEPA Richtlijn⁶⁶. Wanneer de hoofdverblijfplaats van de pensioengerechtigde zich binnen een niet-lidstaat van de E.E.R. bevindt, kan deze eveneens de uitkering ontvangen op een bankrekening op voorwaarde dat deze erom verzoekt.

Artikel 9 van het koninklijk besluit van 13 augustus 2011 omschrijft de overeenkomsten die de RVP sluit met erkende financiële instellingen⁶⁸ die de betalingen uitvoeren. Deze overeenkomsten bakenen de

64 http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-419_nl.htm : "Vrij verkeer van werknemers: Commissie vraagt België pensioenen rechtstreeks te storten op bankrekeningen in het land waar de pensioengerechtigden wonen".

65 Verordening van het Europees Parlement en de Raad nr. 883/2004, 29 april 2004 betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels, *Pb. L* 30 april 2004, afl. 166, 1

66 Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad 2007/64/EG van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten in de interne markt tot wijziging van de Richtlijnen 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG en 2006/48/EG, en tot intrekking van Richtlijn 97/5/EG, *Pb. L*, 5 december 2007 err. *Pb. L* 187, 18 juli 2009, zie artikel 1,2° van het koninklijk besluit van 13 augustus 2011, *BS* 24 augustus 2011

67 Bespreking van KB van 13 augustus 2011 betreffende de betaling van de door de Rijksdienst voor Pensioenen betaalde uitkeringen, "Pensioen", *NJW*, 248, 568

68 Volgens artikel 9, § 1 van het koninklijk besluit zijn dit financiële instellingen "waarvan de werking in België erkend is in toepassing van de wet van 22 maart 1993 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen".

aansprakelijkheid van de RVP en de financiële instelling af bij het uitvoeren van de betalingsopdracht aan de door de pensioengerechtigde gekozen financiële instelling. Deze overeenkomsten zijn van cruciaal belang aangezien ze onder meer bepalen dat de erkende financiële instelling aan de RVP het terugvorderen van onverschuldigde betalingen op buitenlandse bankrekeningen bij de buitenlandse financiële instelling garanderen, zelfs na het overlijden van de gerechtigde met een buitenlandse rekening, waardoor het risico voor de RVP wordt geminimaliseerd. Verder verbinden de pensioengerechtigden en andere "betrokken personen" zich ertoe de financiële instelling die door de pensioengerechtigde werd gekozen de onverschuldigde betalingen te laten terugbetalen aan de RVP, zelfs na het overlijden van de pensioengerechtigde.

Artikel 7, § 1 van het koninklijk besluit van 13 augustus 2011 bepaalt dat de RVP de pensioengerechtigde jaarlijks een levensbewijs bezorgt met het verzoek het binnen de dertig dagen terug te bezorgen. In geval van niet-antwoorden zal de uitkering geschorst worden.

De voorheen aangehaalde akkoorden die door de RVP met erkende financiële instellingen worden gesloten om eventuele terugvorderingen te garanderen, verantwoordt waarom slechts jaarlijks een levensbewijs wordt gevraagd van de pensioengerechtigde. Indien een betaling ten onrechte op de rekening van de pensioengerechtigde zou gestort worden, zal de RVP dit bedrag kunnen recupereren, zelfs na het overlijden van de pensioengerechtigde.

Artikel 7 van het koninklijk besluit van 13 augustus 2011 voorziet in de werknemersregeling verder in de mogelijkheid tot het sluiten van akkoorden met (onder meer) financiële instellingen om een automatische uitwisseling van informatie met betrekking tot het nog in leven zijn van de betrokkenen tot stand te brengen.

Teneinde zoveel mogelijk ten onrechte betalingen na overlijden te vermijden had de RVP in 2013 akkoorden gesloten met pensioeninstellingen in Duitsland en Nederland, waarbij werd overeengekomen dat informatie omtrent bijdragen en data van overlijden zal worden meegedeeld. In de akkoorden met Groot-Brittannië werd de uitwisseling van informatie beperkt tot data van overlijden. Elektronische gegevensuitwisseling maakt het mogelijk op maandelijkse basis (correcte) data uit te wisselen waardoor de betrokkene niet langer een levensbewijs hoeft in te dienen.



De juiste informatie betreffende pensioenrechten en recht op inkomensgarantie voor ouderen geraakt niet altijd tot bij de arme mensen, en dat zijn vaak vrouwen. Ik denk dat op het gebied van automatische rechtentoekenning nog véél verbeterd kan worden.

DANIELLE

Begin 2015 blijkt uit correspondentie van de Ombudsdienst Pensioenen met de RVP het volgende. De elektronische gegevensuitwisseling met Duitsland verloopt aanzienlijk vlot: reeds 43% van de personen die in Duitsland woonachtig zijn en die een Belgisch pensioen genieten dienen geen levensbewijs meer op te sturen naar de RVP. De controle gebeurt hier volledig automatisch door een maandelijkse verwerking. De gegevensuitwisseling met Nederland bevindt zich in een testfase en zou ertoe moeten leiden dat 90 % van de personen die in Nederland wonen en die een Belgisch pensioen genieten geen levensbewijs meer zal moeten bezorgen. Echter de uitvoering van de akkoorden met Groot Brittannië ligt momenteel stil. Met Luxemburg, Frankrijk en Spanje zouden in 2015 verregaande onderhandelingen bezig zijn.

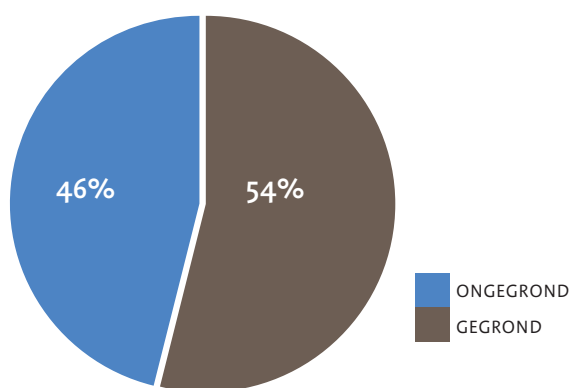
Tot slot merkt de Ombudsdienst Pensioenen nog op dat op langere termijn nieuwe technieken zoals vingerafdruktechnologie, de zogenaamde "retina scan" of dergelijke ook een oplossing zouden kunnen bieden teneinde onterechte betalingen te vermijden. Er zou bijvoorbeeld een systeem kunnen ontwikkeld worden waarbij de betrokkene via deze moderne technieken periodiek kan bevestigen dat hij nog in leven is.

Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

Deze pensioendienst kent het pensioenrecht toe aan gewezen zelfstandigen. Zoals hoger vermeld, verzekert de RVP de betaling van de pensioenen van de zelfstandigen.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers

RSVZ



Opmerkelijke dossiers

Gelijkstelling van een ziekteperiode in de berekening van het pensioen als zelfstandige – Probleem opgelost door een goede samenwerking tussen diensten (RSVZ, Sociaal verzekeringsfonds, FOD Sociale zekerheid) en tussen institutionele ombudsmannen (Ombudsman Pensioenen en Federale Ombudsman)

Dossier 26111

De feiten

Mevrouw Bertrand werd op haar 65ste gepensioneerd (1 augustus 2014). Zij beklaagt zich over het lage pensioen dat zij ontvangt. Zij krijgt amper 243 euro per maand. In dit bedrag vertegenwoordigt haar pensioen als zelfstandige zo'n 188 euro.

Betrokkene is ziek sedert 1993 en zij werd erkend als invalide. Net voor de stopzetting van haar activiteiten was zij zelfstandige. Zij verbaast zich erover dat de in aanmerking genomen loopbaan stopt op 31 maart 1999. Dit betekent dat zij voor een periode van 15 jaar

(1999 tot 2014) geen pensioen bekommt. Dit kan volgens haar niet. Zij vraagt hulp aan de Ombudsman Pensioenen.

Bedenkingen

Het RSVZ kent inderdaad met de beslissing van 21 oktober 2014 slechts een pensioen toe van 188,31 euro per maand. Op basis van de gegevens van het sociaal verzekeringsfonds (Partena) wordt volgende loopbaan in aanmerking genomen:

- volledige bijdragen voor de periode 1 oktober 1980 tot 30 juni 1983, 1 januari 1985 tot 30 juni 1993 en gelijkstelling wegens ziekte van 1 juli 1993 tot 31 maart 1999;
- voor de periode van 1 april 1999 tot 30 september 2000 werden er geen volledige bijdragen betaald en deze werden als niet meer invorderbaar beschouwd.

Het onderzoek van het dossier toont aan dat de gelijkstelling wegens ziekte werd toegekend vanaf 1 juli 1993. Deze gelijkstelling werd stopgezet op 1 april 2001 omdat uit gegevens blijkt dat er een nieuwe activiteit werd aangevat vanaf die datum.

Betrokkene betwist formeel dat zij een activiteit als zelfstandige heeft hernomen. Er zou een verwarring bestaan in het dossier inzake bijdragen.

De dienst gelijkstellingen van het RSVZ onderzoekt op basis van deze verklaring het dossier opnieuw. Er bestaan BTW aangiftes met betrekking tot de uitbating van een restaurant vanaf het 2de kwartaal van 1999. Deze zaak ging echter failliet op 4 oktober 2000. De voorwaarden voor gelijkstelling waren bijgevolg niet vervuld vanaf 1 april 1999. Voor deze periode moeten dan ook de verplichte bijdragen voor een zelfstandige activiteit in hoofdberoep betaald worden.

Het RSVZ erkent evenwel ook dat er geen nieuwe activiteit werd aangevat vanaf 6 april 2001.

Het dossier toont ook aan dat in de beslissing van 12 november 2001 het RSVZ betrokkene heeft ingelicht over het feit dat de periode van ongeschiktheid van 1 april 1999 tot 30 september 2000 niet meer kon gelijkgesteld worden gelet op de uitoefening van een activiteit (restaurant) in deze periode.

Tijdens deze periode dienden dan ook bijdragen betaald te worden om pensioenrechten op te bouwen. Was het nog mogelijk om deze kwartalen te regulari-

seren, ondanks de regels inzake verjaring? De vraag die zich stelde voor de periode volgend op het faillissement sluit hierbij aan: was een gelijkstelling opnieuw mogelijk vanaf 1 oktober 2000?

De Ombudsman Pensioenen voelde aan dat de verwarring inzake de bijdragen aan de basis zou kunnen liggen van de niet erkenning van de periode van ziekte voor het pensioen.

Daar de Ombudsman Pensioenen niet bevoegd is voor problemen inzake bijdragebetaling in het algemeen en in het bijzonder voor de sociale verzekeringsfondsen, riepen wij de hulp in van de Federale Ombudsman.

Hoewel de verjaring moet toegepast worden inzake de bijdragen voor de jaren 1999 en 2000 vraagt het RSVZ aan de FOD Sociale zekerheid om aan Partena de toelating te geven om de betaling van bijdragen te aanvaarden gelet op de bijzonderheden in het dossier.

Het is in het belang van de betrokkene dat de FOD Sociale zekerheid de toelating geeft om deze bijdragen nog te betalen. De bijdragen, nodig om de periode van april 1999 tot september 2000 te valideren werden betaald aan Partena in juni 2015. Het RSVZ heeft op zijn beurt afgezien van de wettelijke toeslagen wegens te late betaling.

Het RSVZ heeft de daaropvolgend de periode (oktober 2000 tot december 2013) als een periode van ongeschiktheid gelijkgesteld met een periode van zelfstandige activiteit.

Het RSVZ nam een nieuwe beslissing in september 2015. Deze gaat in juli 2015 in (de maand volgend op de regularisatie van de bijdragen).

De aanneembare loopbaan wordt van 17 jaar gebracht op 31,75 jaren. Hierdoor krijgt betrokkene recht op het minimumpensioen (meer dan 30 jaar). Het nieuwe pensioenbedrag bedraagt 755,61 euro per maand (770,72 per maand vanaf 1 september 2015 door de verhoging van het gewaarborgd minimumpensioen vanaf die datum).

Deze herziening heeft ook een positief gevolg voor het pensioenbedrag in de regeling voor werknemers. Het bedrag, dat 58,89 euro bedroeg, wordt opgetrokken tot 149,07 euro per maand vanaf 1 september 2014. Door de verhoging van de minimumpensioenen voor een gemengde loopbaan verhoogt dit bedrag verder

tot 175,46 euro op 1 juni 2015 en tot 178,97 euro op 1 september 2015.

Na de herzieningen bedraagt het totale Belgische pensioen 949,69 euro per maand.

Conclusie

Dit dossier leidde tot een positief resultaat voor betrokkene dankzij een goede samenwerking tussen enerzijds de Ombudsman voor de Pensioenen en het College van de Federale ombudsmannen en anderzijds dankzij een akkoord tussen drie betrokken partijen: Partena, het RSVZ en de FOD Sociale zekerheid.

Het RSVZ was betrokken partij voor wat betreft het pensioendossier, het sociaal verzekeringsfonds, na toelating van de FOD Sociale Zekerheid, voor wat betreft de sociale bijdragen.

Deze laatste werden geregulariseerd dank zij de interventie van de Federale ombudsman. De Ombudsman Pensioenen heeft dankzij de interventie van zijn collega kunnen bijdragen tot een oplossing in het pensioendossier.

RSVZ vergeet intrekking van de betaalbaarstelling van pensioen aan het socialeverzekeringsfonds mee te delen – Verlies van pensioen gedurende drie maanden – Schadevergoeding betaald door het RSVZ

Dossier 25863

De feiten

Op 4 augustus 2014 wendt de heer Brand zich tot de Ombudsdienst Pensioenen.

Hij vroeg aan het RSVZ om zijn pensioen uit te betalen vanaf 1 januari 2014. In de beslissing die hij van het RSVZ ontving merkt hij dat de periode van juli 2010 tot en met december 2013 niet in aanmerking wordt genomen voor de vaststelling van zijn pensioen.

Hij contacteert het RSVZ. Na regularisatie van bijdragen in maart 2014 neemt het RSVZ een nieuwe beslissing. In deze beslissing wordt de betwiste periode wel opgenomen in de pensioenberekening. Evenwel gaat

deze nieuwe beslissing slechts in vanaf 1 april 2014. Hiermee kan de heer Brand niet instemmen. Hij vindt dat hem geen enkele fout kan verweten worden en hij vraagt dan ook zijn volledige pensioen vanaf 1 januari 2014 te ontvangen.

Bedenkingen

Uit het dossier van de heer Brand blijkt dat hij 65 jaar werd in juli 2010. Het RSVZ onderzocht ambtshalve zijn pensioenrechten en betekende op 23 april 2010 een voorlopige pensioenbeslissing aan betrokkene waarbij hem vanaf 1 augustus 2010 een voorschot op zijn pensioen werd toegekend en betaalbaar gesteld.

Op dat moment werd door het RSVZ een document 74 L aan zijn socialeverzekeringsfonds Acerta overgemaakt met de codering dat betrokkene een pensioen als zelfstandige genoot (gebaseerd op officiële gegevens afkomstig van de pensioendienst van het RSVZ) en tevens een beroepsactiviteit als zelfstandige uitoefent waarvan de inkomsten de wettelijk toegelaten grenzen niet overschrijden (gebaseerd op de gegevens afkomstig van betrokkene zoals hij deze verklaard heeft op het Model 74).

Voor een gepensioneerde die verder werkt als zelfstandige mochten de bedrijfsinkomsten die in aanmerking kwamen om als basis te dienen voor de berekening van de bijdragen⁶⁹ niet hoger zijn dan het jaarlijks inkomen dat de betrokkene mits voorafgaandelijke verklaring mag verwerven door het uitoefenen van een zelfstandige activiteit⁷⁰.

De heer Brand wenste echter nadat hij op de voorlopige beslissing zijn pensioenbedrag zag, zijn beroepsactiviteit verder te zetten zonder enige beperking van zijn inkomsten. Hij meldde dit bijgevolg in mei 2010 aan het RSVZ per aangetekend schrijven. In dit schrijven meldde hij ook dat hij wenste te verzaken aan zijn pensioen. Destijds was het immers niet mogelijk om het genot van een pensioen als zelfstandige te combineren met onbeperkte beroepsinkomsten.

Het RSVZ heeft, gelet op deze melding, een model S, zijnde het document om de betaling van het pensioen stop te zetten, overgemaakt aan de betaaldiensten van de RVP. De RVP betaalt immers de pensioenen van de zelfstandigen uit.

⁶⁹ Destijds de bedrijfsinkomsten van het aanslagjaar waarvan het jaartal verwijst naar het tweede kalenderjaar dat onmiddellijk datgene voorafgaat waarvoor de bijdragen verschuldigd zijn

⁷⁰ Het destijds geldende artikel 11, § 5 van het koninklijk besluit nummer 38

Op 29 september 2010 heeft het RSVZ een nieuwe voorlopige beslissing aan de heer Brand verstuurd. Hierbij wordt hem gemeld dat met ingang van 1 augustus 2010 het berekende voorschotbedrag van zijn pensioen niet betaalbaar gesteld wordt daar hij verklaard heeft dat de inkomsten uit zijn beroepsactiviteit als zelfstandige de wettelijk toegelaten grens overschrijden.

Een officiële definitieve pensioenbeslissing waarbij het pensioen van de heer Brand niet betaalbaar gesteld wordt is echter niet te vinden in de pensioenapplicatie van het RSVZ. Er werd aan het socialeverzekeringsfonds van betrokkene ook geen nieuwe codering op een document 74 L overgemaakt.

Het socialeverzekeringsfonds bleef de sociale bijdragen van de heer Brand berekenen alsof hij nog in het genot was van een pensioen. Dit houdt in dat de inkomsten waarop de sociale bijdragen berekend werden, de door de fiscus weerhouden inkomsten zijn, doch echter beperkt tot het jaarbedrag dat een gepensioneerde 65 plusser die het genot heeft van een rustpensioen nog mocht bijverdienen.

Merk wel op dat overeenkomstig artikel 7 van het KB van 19 december 1967 de verzekerde verplicht is zijn socialeverzekeringsfonds binnen de vijftien dagen elke wijziging in de inlichtingen die op de verklaring van aansluiting voorkomen ter kennis te brengen. Zo diende betrokkene bij zijn socialeverzekeringsfonds Acerta in rubriek 5 van het aansluitingsformulier onder punt 3 in te vullen of hij een pensioen genoot en of hij een activiteit al dan niet binnen de toegelaten grenzen uitoefent.

Wij ondervroegen Acerta of betrokkene aan hen in 2010 gemeld had dat zijn pensioen toch niet ingegaan en betaalbaar gesteld was daar hij verder bleef werken zonder zijn inkomsten te beperken tot de wettelijk toegelaten grens. Acerta antwoordde dat de heer Brand hen hierover destijds niet geïnformeerd heeft.

Een melding door betrokkene zou er toe geleid hebben dat Acerta het RSVZ zou ondervraagd hebben over de al dan niet betaalbaarstelling van zijn pensioen. Acerta zou dan het RSVZ ondervraagd hebben vermits het RSVZ de overheidsdienst is die beslist over de al dan niet betaalbaarstelling van het pensioen en derhalve de authentieke bron van deze informatie is.

Bij een ondervraging van het RSVZ zou waarschijnlijk de vergetelheid inzake het overmaken van het docu-

ment 74L aan het socialeverzekeringsfonds ontdekt geweest zijn. Dit zou vermoedelijk tot gevolg gehad hebben dat na het overmaken van het correcte document 74L het socialeverzekeringsfonds destijds al de correcte bijdragen zou geïnd hebben.

Niettemin is het begrijpelijk dat betrokkene 35 jaar na het ondertekenen van zijn aansluitingsverklaring er niet meer aan gedacht heeft dat in de kleine lettertjes van de aansluitingsverklaring vermeld staat dat hij deze wijziging aan zijn sociaal verzekeringsfonds moet meedelen. Dit te meer daar hij deze informatie aan het RSVZ heeft overgemaakt.

De heer Brand betaalde elke kwartaal de door zijn sociaal verzekeringsfonds gevraagde bijdragen.

In december 2013 stuurt de heer Brand een Model 74 (= verklaring betreffende de uitoefening van een beroepsbezigheid van een gepensioneerde) aan het RSVZ vermits hij minder zou gaan werken met ingang van 1 januari 2014 en hij zijn pensioen wenste uitbetaald te krijgen met ingang van 1 januari 2014. Uit deze verklaring blijkt dus dat de heer Brand een toegelaten activiteit zal verder zetten.

Het RSVZ stuurt hem op 25 februari 2014 een pensioenbeslissing waarbij zijn pensioen met ingang van 1 januari 2014 betaalbaar gesteld wordt. De periode van tewerkstelling als zelfstandige van 1 juli 2010 tot en met 31 december 2013 wordt overeenkomstig artikel 13 van het KB van 22 december 1967 niet in de berekening van zijn pensioen opgenomen vermits enkel verminderde bijdragen, gebaseerd op beroepsinkomsten die de minimumdrempel voor een hoofdberoep niet bereikten, betaald zijn vanaf het kwartaal van de pensioenleeftijd.

De heer Brand vroeg meer inlichtingen aan Acerta. Vermits Acerta door het RSVZ niet op de hoogte gesteld was dat betrokkene geen pensioen genoten had gedurende de periode van 1 augustus 2010 tot en met 31 december 2013 nam Acerta contact op met het RSVZ.

Het RSVZ herstelde de foute codering van het dossier. Hierdoor kon Acerta de volledige bijdragen aanrekenen voor de periode van 1 juli 2010 tot en met 31 december 2013. De heer Brand betaalde deze bijdragen op 28 maart 2014.

Hierop nam het RSVZ een nieuwe beslissing. De periode van 1 juli 2010 tot en met 31 december 2013 werd

aan het pensioen toegevoegd. Echter het RSVZ stelde de aanvangsdatum van deze herziening vast op 1 april 2014. Dit is de maand volgend op de maand tijdens dewelke de heer Brand de regularisatiebijdragen betaalde.

Ons onderzoek toont aan dat zowel Acerta als het RSVZ hun volledige medewerking hebben verleend om het dossier zo vlug mogelijk te regulariseren.

Wij moeten ook vaststellen dat het RSVZ een correcte beslissing neemt wanneer het de herziening van het pensioen pas laat ingaan vanaf 1 april 2014. De regularisatie van bijdragen heeft inderdaad invloed op het recht op het pensioen. De nieuwe beslissing heeft evenwel slechts uitwerking de eerste dag van de maand volgend op die in de loop waarvan de schuld effectief werd vereffend.⁷¹

Conclusie

Het is duidelijk dat de wetgeving voor het opnemen van een geregulariseerde periode van tewerkstelling geen terugwerkende kracht toelaat. Het RSVZ kan niet anders dan de ingangsdatum van de herzieningsbeslissing vaststellen op 1 april 2014, zijnde de maand volgend op de regularisatie van de bijdragen.

De schade die de heer Brand geleden heeft is mede het gevolg van een foutief handelen van het RSVZ. Derhalve vroeg de Ombudsman Pensioenen aan het RSVZ om een schadevergoeding toe te kennen.

Het RSVZ ging in op deze vraag. De heer Brand ontving een schadevergoeding van 1.019,28 euro. Dit stemt overeen met het pensioenbedrag dat de heer Brand verloor tijdens de periode van januari tot en met maart 2014. Deze houding wordt erg geapprecieerd door het College van Ombudsmannen.

Reeds in vorige Jaarverslagen⁷² bespraken wij de wijze waarop de pensioendiensten omgaan met schadeclaims. Toen reeds drukte het College van Ombudsmannen zijn appreciatie uit voor het RSVZ dat een schadevergoeding toekende in die gevallen waarin uitsluitend een foutief handelen van het RSVZ aan de basis lag van de geleden schade en waarin deze schade gemakkelijk te berekenen en eerder gering was.

Wanneer een pensioendienst zich inzet om bij de be-

⁷¹ Koninklijk besluit 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen, artikel 15 en 154, 7°

⁷² o.a. Jaarverslag 2012, p. 106-110

handeling van een schadeclaim te achterhalen wat de motieven en belangen van de burger zijn, dan kan dit, zoals hier blijkt, heel andere uitkomsten geven dan wanneer de kwestie alleen vanuit een strikt juridisch oogpunt wordt bekeken. Het RSVZ plaatst hier “wat de burger overkomen is” centraal. Vanuit het burgerperspectief is de juridische werkelijkheid niet het meest relevante element, evenmin als de wijze waarop de overheid zich heeft opgedeeld in verschillende diensten⁷³. De burger verwacht dat een pensioendienst zijn probleem serieus neemt⁷⁴. Het is duidelijk dat het RSVZ dit doet.

Pensioenhervorming – Moeilijkheden bij de aanpassing van het informaticaprogramma van het RSVZ voor pensioenen die ingaan vanaf 1 januari 2015 – Aanzienlijke vertraging bij het nemen van definitieve beslissingen – Backup-plan: voorlopige toekenningen

Dossiers 26830 – 26927 – 26948 – 26951 – 26952 – 27131 – 27134 e.a.⁷⁵

De laatste pensioenhervormingen wijzigden belangrijke aspecten in de pensioenreglementering. Zo waren er veranderingen in de toepassing van het principe van de eenheid van loopbaan, op het vlak van de overlevingspensioenen met de instelling van de overgangsuitkering en met betrekking tot het in aanmerking nemen van het jaar waarin het pensioen ingaat.

Voor de wijzigingen inzake de eenheid van loopbaan waarbij voortaan een nieuwe berekening in voltijdse dagequivalenten wordt gemaakt in de plaats van de berekening met jaren vroegen een doorgedreven aanpassing van de informaticaprogramma's van het RSVZ voor de pensioenen die ingingen vanaf 1 januari 2015.

⁷³ Het vaststellen van de correcte bijdragen is immers een wisselwerking tussen het RSVZ en de socialeverzekeringssystemen.

⁷⁴ Voor een verrijkende studie over hoe om te gaan met schadeclaims als overheidsinstantie verwijzen we de lezer naar “Behoorlijk omgaan met schadeclaims” van Nationale Nederlandse Ombudsman Brenninkmeijer gepubliceerd in 2009 (te vinden op: https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/rapport2009-135_1.pdf).

⁷⁵ In de loop van 2015 ontving de Ombudsdienst Pensioenen zo'n 30 klachten die over deze problematiek handelden. Nieuwe klachten komen nog altijd toe.

De aanpassing van de informaticaprogramma's verliep niet vlot en het RSVZ werd geconfronteerd met zware technische problemen waardoor gedurende meerdere maanden het voor deze dossiers niet mogelijk was om een correcte berekening te maken en er geen definitieve beslissingen konden verstuurd worden aan betrokkenen. De Ombudsdienst Pensioenen kreeg dan ook vanaf april 2015 klachten die betrekking hadden op de problemen die zich bij het RSVZ voordeden. Het aantal klachten verminderde niet omdat het probleem niet meteen opgelost raakte. Ten andere, eind 2015 was het probleem slechts gedeeltelijk opgelost. De voorbeelden die wij hieronder bespreken geven een beter inzicht in de problemen waarmee de nieuw gepensioneerden in de regeling voor zelfstandigen geconfronteerd werden.⁷⁶

De feiten

■ 1ste geval

Mevrouw Ravenstein heeft haar rustpensioen aangevraagd op 14 oktober 2014 met ingangsdatum 1 augustus 2015.

Zij doet op 6 augustus 2015 bij de Ombudsdienst Pensioenen haar beklag dat zij nog steeds geen definitieve pensioenbeslissing heeft ontvangen en dat de voorlopige toekenning beduidend lager ligt dan het bedrag waar zij meent recht op te hebben. Zij meldt in haar klacht dat ze vernomen heeft dat er voorlopige beslissingen gemaakt worden omdat het computerprogramma na één jaar nog steeds niet aangepast is aan de nieuwe wetgeving ingevolge de pensioenhervorming en dat verwacht wordt dat het computerprogramma in 2015 niet meer aangepast zal geraken. Zij vreest dan ook zeer lang te moeten wachten op een aanzienlijk achterstallig bedrag.

■ 2e geval.

De heer Mertens is pensioengerechtigd sedert maart 2015. Hij ontving een voorlopige pensioenbeslissing inzake zijn rustpensioen zelfstandige. Hij beklagt zich erover dat het RSVZ op de voorlopige beslissing geen melding maakt van het bedrag van de pensioenbonus. Bij contactname met het RSVZ in verband met deze problematiek wordt hem gemeld dat men niet weet wanneer het allemaal in orde zal komen. Hij vraagt de Ombudsman hem te helpen om een oplossing voor dit probleem te vinden.

⁷⁶ Noteer dat de wijzigingen in de pensioenwetgeving niet enkel gevolgen hebben in de regeling voor zelfstandigen maar ook in de regeling voor werknemers. Nochtans lijkt de RVP geen technische moeilijkheden van die aard ondervonden te hebben.

■ 3e geval

Ook de heer Brandewijn is niet tevreden over de werkwijze van het RSVZ. Hij ging op 1 juli 2015 met vervroegd pensioen en had alle documenten welke hem werden overgemaakt, onmiddellijk volledig ingevuld en teruggestuurd naar het RSVZ. Na telefonisch contact werd hem meegedeeld dat hem in mei 2015 een beslissing zou overgemaakt worden. Na vergeefs aandringen werd hem eind mei 2015 gevraagd nog een beetje geduld te hebben. Vermits hij nog steeds geen beslissing of voorschotbedrag ontvangen heeft contacteert hij op 8 juni 2015 de Ombudsman met de vraag hem te helpen om zijn pensioenbeslissing te bekomen.

■ 4e geval

Mevrouw Johnson is nog steeds actief als zelfstandige. Zij is pensioengerechtigd vanaf 1 juli 2015 maar wenst eerst zekerheid te hebben over het bedrag van haar pensioen alvorens de verklaring betreffende de beroepsbezigheid van een gepensioneerde in te vullen (Model 74). Het RSVZ meldt haar geen bedrag te kunnen meedelen omdat het programma niet toelaat om een beslissing met voorbehoud van stopzetting activiteit toe te sturen terwijl het programma ook niet toelaat om een definitieve beslissing te nemen (met Model 74). Blijkbaar draait men rondjes. Mevrouw Johnson vraagt hulp aan de Ombudsman om tot een oplossing te komen.

■ 5e geval

De heer Sijsle klaagde op 29 april 2015 over het feit dat hij nog steeds geen beslissing inzake zijn rustpensioen als zelfstandige had ontvangen. Zijn pensioen als zelfstandige had reeds 4 maanden eerder, op 1 januari 2015, moeten ingaan.

■ 6e geval

Mevrouw Solvay klaagde er op 30 april 2015 bij de Ombudsdienst Pensioenen over dat zij 65 jaar geworden was op 20 maart 2015 met een loopbaan van 24 jaar als zelfstandige waarvan 14 jaar als helpster, maar dat zij nog geen berekening inzake haar rustpensioen als zelfstandige had ontvangen terwijl haar pensioen had moeten ingaan op 1 april 2015.

■ 7e geval

De heer Louis kon van zijn pensioen genieten vanaf juli 2015. Hoewel hij tijdig alle voorschreven documenten aan het RSVZ had bezorgd, heeft deze hem pas op 3 augustus 2015 een voorlopige beslissing toegestuurd. Eind augustus ontving hij, met een maand vertraging, zijn pensioen.

Hij vraagt zich af of deze voorlopige berekening wel correct is. Werden de twee kwartalen van 2015 (in principe geldig op basis van de voortgezette verzekering⁷⁷) wel in aanmerking genomen? De heer Louis vraagt hierover om bijkomende inlichtingen.

Bedenkingen

De recente pensioenhervormingen (voor de toepassing van het principe van de eenheid van loopbaan de carrière van een zelfstandige uitdrukken in dagen in plaats van jaren) en de daarmee gepaard gaande technische problemen bij de aanpassing van het computerprogramma waarmee de zelfstandigenpensioenen berekend worden hebben tot gevolg gehad dat gedurende een lange periode het RSVZ geen definitieve pensioenberekeningen en geen definitieve beslissingen heeft kunnen maken voor pensioenen van zelfstandige die ingingen vanaf 1 januari 2015.

Alvorens dieper in te gaan op de behandeling van de geciteerde klachten wensen we het volgende op te merken.

Eén van de waarden van het RSVZ is de klantgerichtheid: de klant wordt centraal gesteld en het RSVZ engageert er zich toe dat de klanten op een professionele, correcte en toegankelijke dienstverlening kunnen rekenen.

Het RSVZ hanteert voor de klachtbehandeling vooral het delegeren hiervan naar de medewerkers op de werkvloer zodat escalatie en formele klachtenafhandeling zoveel mogelijk wordt voorkomen.

Gelet op de grootte van de informaticaproblemen waarmee het RSVZ kampte en het relatief beperkt aantal klachten dat in de tweede lijn bij de Ombudsdienst Pensioenen toekwam, kan enkel maar geconcludeerd worden dat de medewerkers van het RSVZ meestal, wanneer de (toekomstig) gepensioneerden het RSVZ contacteerden, hen goede en behoorlijk gemotiveerde informatie over de informaticaproblemen op een geruststellende wijze verschaft hebben. Deze aanpak (delegatie van de klachtenbehandeling naar de medewerkers op de werkvloer in combinatie met gemotiveerde informatieverstrekking op een geruststellende wijze) wordt dan ook geapprecieerd door de Ombudsdienst Pensioenen.

De Ombudsdienst Pensioenen kan begrip opbrengen

⁷⁷ Deze facultatieve verzekering geeft aan de zelfstandige die zijn activiteiten heeft stopgezet de mogelijkheid om zijn sociale rechten te blijven genieten mits betaling van vrijwillige bijdragen.



De strijd tegen de armoede is ook bijdragen om zoveel mogelijk in het belang van ons doelpubliek alle soorten barrières die de volledige uitoefening van hun sociale rechten belemmeren, op te heffen.

ALAIN

voor tijdelijke programmeringsproblemen in tijden dat er, als gevolg van de snel wijzigende en vooral de steeds complexer wordende wetgeving, veelvuldig aanpassingen aan de computerprogramma's dienen doorgevoerd te worden. De Ombudsdienst Pensioenen heeft dit begrip dan ook verwoord naar de ontevreden burgers toe en tevens getracht de burgers gerust te stellen.

De problemen werden er echter niet minder op omdat de technische moeilijkheden, waarvan men hoopte dat deze slechts van korte duur zouden zijn, bleven voortduren. Op het moment van de redactie van dit Jaarverslag waren immers nog niet alle problemen opgelost. Het is dan ook enorm moeilijk voor een administratie om bij voortdurende problemen nog steeds eenzelfde geruststellende communicatie naar de burger toe aan te houden. Een oplossing beloven is goed, een oplossing aanbieden is evenwel veel beter. En hoewel een oplossing dichterbij komt, zijn we er nog niet helemaal.

Er kan dan ook geconcludeerd worden dat de ombudsnorm "zorgvuldigheid" geschonden is. We verwijzen hierbij vooral naar het "voorzorgsbeginsel" dat onderdeel uitmaakt van ombudsnorm "zorgvuldigheid".

Wanneer er ingevolge wetswijzigingen aanpassingen aan de informaticaprogramma's dienen te gebeuren

dient dit gepaard te gaan met een gestructureerde risicoanalyse-aanpak die uit drie stappen bestaat: risico-evaluatie, risicobeheer en risicomelding.

Zo kan men van een normaal, voorzichtig en redelijk handelende overheid bijvoorbeeld verwachten dat zij een nieuw informaticasysteem, alvorens het in gebruik te nemen, grondig test op bugs doch ook dat er gezorgd wordt voor een degelijk back-upplan voor het geval er toch iets misgaat.

In casu gebeurde de test op eventuele bugs, wat onder andere ook de reden is geweest van de lange tijdsperiode alvorens er werd overgegaan tot de ingebruikname van het nieuwe informaticaprogramma.

Het back-upplan van het RSVZ bestond er in te werken met voorlopige pensioenbeslissingen die zo veel als mogelijk het definitieve pensioenbedrag benaderden. Op het moment dat de voorlopige pensioenbeslissing getroffen was en aan de gepensioneerden verstuurd werd, werd er eveneens een betalingsopdracht overgemaakt aan de RVP en werd het attest gezondheidszorg voor gepensioneerden met een elektronische gegevensstroom via de Kruispuntbank van Sociale Zekerheid verzonden.

Deze "voorlopige" oplossing was echter niet helemaal perfect. Een eerste vaststelling is dat de voorlopige beslissingen niet goed gemotiveerd waren. Er werd

gebruik gemaakt van standaardzinnen: hierop kwam zelfs de vermelding voor dat “sommige inlichtingen die onontbeerlijk zijn voor de vaststelling van het definitieve bedrag van uw pensioen zijn nog niet in het bezit van het Rijksinstituut zijn” en er enkel op grond van de voorhanden zijnde gegevens een voorlopige beslissing getroffen wordt. Dit was echter meestal foutief daar alle benodigde informatie meestal in het pensioendossier beschikbaar was, doch dat enkel het niet aangepast zijn van het informaticaprogramma aan de oorsprong lag van het ontbreken van een definitieve pensioenbeslissing.

Zoals uit de klacht van de heer Mertens blijkt maakt de voorlopige beslissing enkel melding van een saldo dat ten voorlopige titel werd uitbetaald. Er wordt geen toelichting gegeven over de gegevens op basis waarvan⁷⁸ en de wijze waarop⁷⁹ dit saldo tot stand gekomen was. Dit niet exact kennen van de berekeningsbasis van het pensioen leidt tot ongerustheid bij een aantal burgers.

In heel wat gevallen waren deze voorlopige pensioenbeslissingen helemaal gelijk of benaderden zij dicht het definitieve pensioenbedrag. Hierdoor ondervond de gepensioneerde dan vaak geen of een beperkt nadeel⁸⁰ van het informaticaprobleem.

In een aantal gevallen heeft de Ombudsdienst Pensioenen de ongerustheid bij de burgers kunnen wegwerken door de melding dat het voorlopige pensioenbedrag gelijk is aan het definitieve pensioenbedrag of dat het voorlopige pensioenbedrag het definitieve pensioenbedrag erg dicht zal benaderen. Een bevestiging, dat het niet kunnen nemen van een definitieve pensioenbeslissing geen (wanneer het voorschotbedrag reeds gelijk was aan het definitieve pensioenbedrag) of maar een beperkte impact zal hebben voor betrokkene door een externe onafhankelijke dienst zoals de Ombudsdienst Pensioenen wordt immers vaak geruststellender ervaren dan dezelfde bevestiging bekomen van een medewerker van de pensioendienst of van een interne klachtendienst.

78 Loopbaangegevens: betaalde sociale bijdragen in hoofdsom en toebehoren.

79 Al dan niet toekenning van het minimumpensioen, al dan niet toekenning van de pensioenbonus.

80 B.v. wanneer het RSVZ een voorlopige pensioenbeslissing trof omdat het enige informaticaprobleem dat zich in het dossier nog stelde het niet kunnen meedelen van de carrière van betrokkene in dagen in plaats van jaren aan de RVP was: in deze gevallen ontbrak enkel de formele pensioenbeslissing.

Alhoewel de meeste voorlopige beslissingen de definitieve beslissingen dicht benaderden, ontving de Ombudsdienst Pensioenen, ook klachten waarbij het bedrag van de voorlopige niet echt het bedrag van de definitieve beslissing benaderde. Verschillen van zo'n 20 % of meer werden vastgesteld.

We noteerden ook een aantal klachten, zoals deze van de heer Brandewijn (geval 3) en de heer Sijsele (geval 5), waarbij aan de gepensioneerden een maand voor de ingangsdatum van hun pensioen nog steeds geen voorschot werd toegekend of nog erger zoals bij de heer Sijsele die meerdere maanden geen inkomen had.

Aan de heer Brandewijn is door de interventie van de Ombudsdienst Pensioenen op 12 juni 2015 een voorlopige beslissing overgemaakt waarvan het bedrag vermoedelijk niet zal veranderen bij de definitieve toekenning.

De heer Sijsele had zelfs vier maanden na de ingangsdatum van zijn pensioen nog geen voorschotbedrag ontvangen. Het RSVZ nam de beslissing op 8 mei 2015 met terugwerkende kracht tot 1 januari 2015⁸¹.

Een goed backup-plan voorziet in een open en transparante communicatie over het probleem en een efficiënte behandeling van de klachten en de problemen die de burgers ondervinden zolang het nieuwe informaticaprogramma niet operationeel is. Correcte en transparante communicatie is immers erg belangrijk wanneer zich problemen voordoen bij de dienstverlening.

Zoals blijkt uit de klacht van de heer Brandewijn werd aan verschillende gepensioneerden beloofd in mei 2015 een definitieve pensioenbeslissing te versturen vermits tegen deze datum verwacht werd dat de nodige informatica-aanpassingen zouden gebeurd zijn. Doch bij het uittesten van het nieuwe informaticaprogramma bleek dat er nog verschillende fouten optraden zodat het aangepast informaticaprogramma nog niet in productie gesteld werd. Aan de gepensioneerden werd echter niet gecommuniceerd dat de oorspronkelijk verwachtte datum van inproductiestelling werd uitgesteld.

Aan andere gepensioneerden zoals aan mevrouw Ravenstein (1ste geval) werd dan weer verteld dat het

81 Hij genoot reeds vanaf 1 januari 2010 een pensioen als ambtenaar voor een volledige loopbaan (14.040 voltijdse dagequivalenten). Het RSVZ kon hem bijgevolg geen pensioen als zelfstandige toekennen door toepassing van het principe van de eenheid van loopbaan. Hij ontving een onvoorwaardelijk pensioen in de plaats.

computerprogramma pas in 2016 klaar zou zijn. Aan nog andere gepensioneerden werd het advies gegeven “binnen een paar weken nog maar eens terug te bellen” om alzo de stand van zaken te weten te komen.

Wat betreft het in aanmerking nemen van de kwartalen van het jaar 2015 heeft het RSVZ na een persbericht met een wat verwarde uitleg aan de Ombudsdienst Pensioenen bevestigd dat deze niet in de voorlopige pensioenbeslissing werden opgenomen. Dit betekent dat voor pensioenen die ingaan vanaf 1 april 2015 er maximaal 3 kwartalen ontbreken in de berekening.

In het geval van de heer Louis ontbraken bijgevolg 2 kwartalen die bij de definitieve beslissing zullen moeten toegevoegd worden⁸².

Een actievere informatieverstrekking had heel wat frustratie kunnen wegwerken. Zo was er een totale afwezigheid van communicatie over dit probleem op de website. In dit kader verwijzen we naar de Sociale Verzekeringsbank in Nederland die op het moment dat ze geconfronteerd werd met implementatieproblemen betreffende de nieuwe wetgeving op het persoonsgebonden budget verder ging dan het informeren op de website. De Sociale Verzekeringsbank opteerde ervoor om naast het inschakelen van de sociale media als facebook en twitter ook via per post verstuurd nieuwsbrieven hun klanten op een zo'n transparant mogelijke wijze te informeren. Dit had heel wat burgers telefoontjes kunnen besparen.

De voorlopige beslissing bevatte, zoals eerder gesteld, geen melding van de wijze waarop het voorschotbedrag berekend was. Tevens stelden we vast dat bij het nemen van een voorlopige beslissing sommige dossierbeheerders wel en andere niet de pensioenbonus toekenden in gelijkaardige situaties. In de voorlopige beslissing was hierover niets te vernemen. Er waren hieromtrent blijkbaar geen vaste richtlijnen.

Ook was het niet altijd duidelijk waarom er soms wel en soms niet een tweede voorlopige beslissing werd getroffen wanneer de eerste voorlopige beslissing een pensioenvoorschot had toegekend dat bij nader inzien te laag werd begroot of indien er zich gewijzigde toestanden (nieuwe gegevens van het socialeverzekeringsfonds, van betrokkene, ...) voordeden waardoor dit bedrag kon verhoogd worden.

⁸² Merk op dat in januari 2016 er nog geen definitieve beslissing door het RSVZ werd genomen. Evenwel diende vanaf september 2015 ook een pensioen als feitelijk gescheiden echtgenoot berekend te worden ingevolge de aanvraag door de echtgenoot van betrokkene.

Een andere tekortkoming was het feit dat de voorlopige pensioenbeslissingen niet voorzien in de mogelijkheid een pensioenbedrag mee te delen zonder tot de betaling van dit bedrag over te gaan. Heel wat gepensioneerden willen immers eerst zekerheid hebben over hun totaal pensioenbedrag alvorens de verklaring betreffende de beroepsbezigheid in te vullen. Hierin wordt hen immers gevraagd te verklaren dat ze iedere beroepsactiviteit stopzetten of hun beroepsactiviteit in die mate zullen beperken zodat de inkomsten eruit de wettelijk toegelaten grenzen inzake werken naast pensioen niet overschrijden of te verklaren te verzoeken aan vervangingsinkomens.

Mevrouw Johnson (4e geval) wachtte op haar pensioenbeslissing om te beslissen om ofwel verder te werken ofwel haar pensioen op te nemen. Door bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen werd aan betrokkene het pensioenbedrag door het RSVZ meegedeeld (hoewel het onderzoek van het pensioendossier al was opgestart en in dergelijke gevallen er in principe geen raming wordt gemaakt). Betrokkene lichtte het RSVZ erover in dat zij haar pensioen wenste vanaf 1 juli 2015. Immers vanaf 2015 kon zij haar pensioen onbeperkt cumuleren met inkomsten uit een beroepsactiviteit. Het RSVZ bezorgde haar de voorlopige beslissing en betaalde haar pensioen uit.

Tevens meldde de Ombudsdienst aan mevrouw Johnson dat vanaf 1 januari 2015 een gepensioneerde vanaf 1 januari van het jaar waarin deze 65 jaar wordt, onbeperkt mag bijverdienen. Verder werd haar wel gewezen op het feit dat deze periode geen pensioenrechten meer opent. Met deze informatie was de keuze voor mevrouw Johnson snel gemaakt: zij wenste haar pensioen uitbetaald te krijgen en ondertussen verder te werken. De bemiddeling leidde uiteindelijk in de toekenning van een voorlopige beslissing waarbij het pensioenbedrag betaalbaar gesteld werd.

Zoals bleek uit de klacht van mevrouw Solvay kon het RSVZ evenmin een voorlopige beslissing treffen wanneer het pensioen niet betaalbaar zou gesteld worden daar het voordeliger was een gezinspensioen aan de partner uit te betalen in plaats van aan beiden echtgenoten een pensioen als alleenstaande. Na onze bemiddeling werd de gepensioneerde geïnformeerd op 12 juni 2015 over de reden dat er geen voorschotten toegekend werden.

Conclusie 1: De situatie eind 2015

De aan de nieuwe wetgeving aangepaste programma's en beslissingen werden gedeeltelijk in productie

gesteld op 29 september 2015. Deze eerste fase omhelsde de minst moeilijke gevallen.

In de loop van oktober 2015 werden de dossiers in afwachting waarvoor door de toekenningsdiensten een voorlopige beslissingen waren genomen geleidelijk aan afgewerkt.

Een latere aanpassing van het informatica-aanpassing werd gelanceerd op 10 december 2015. Hierdoor konden dossiers met als ingangsdatum 2015 of 2016 waarin zich andere problemen voordeden (ook loopbaan openbare sector, loopbaan in het buitenland, afgeleid overlevingspensioen) worden afgewerkt.

Voor twee categorieën werkt het nieuwe programma op 1 januari 2016 nog niet: de dossiers waarvoor een vergelijking moet gemaakt worden tussen het persoonlijke rustpensioen als zelfstandige en het pensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot als werknemer; de dossiers waarin een overgangsuitkering (voor de overlijdens na 31 december 2014 is dit een nieuw tijdelijk voordeel dat toegekend wordt in de plaats van het overlevingspensioen aan de langstlevende echtgenoot die geen 45 jaar oud is) moet toegekend worden.

In de eerste categorie probeert het RSVZ een voorlopige beslissing te nemen zonder een onverschuldigde betaling te riskeren wanneer later zou blijken dat sommige in aanmerking genomen jaren toch voordeliger zouden zijn als uit de echt gescheiden echtgenoot in de regeling voor werknemers.

Daarom worden deze dossiers geval per geval bekeken en wordt de vergelijking zo mogelijk manueel uitgevoerd. Op de aan betrokkene toegestuurde beslissing wordt deze vergelijking niet vermeld. Enkel het eindresultaat wordt aan betrokkene overgemaakt. De RVP ontvangt deze vergelijking wel voor verder nuttig gevolg.

Voor de tweede categorie worden voorlopige beslissingen genomen op basis van het huidige programma van het RSVZ.

Conclusie 2: de “crisiscommunicatie” van het RSVZ

In de eerste maanden van 2015 heeft het RSVZ geen bijzondere inspanningen gedaan om de informatica-problemen die zich voordeden en de hieruit volgende vertragingen aan betrokkenen mee te delen.

Het RSVZ beperkte zich ertoe om enkel aan hen die

zich vragen stelden over het feit dat zij nog geen beslissing hadden ontvangen inlichtingen te geven over de oorzaak van de vertraging. Aan de medewerkers werd gevraagd om de betrokkenen gerust te stellen zonder evenwel valse hoop te creëren. De beloftes bleven dan ook zeer vaag: “we sturen u de beslissing zodra mogelijk”.

Omdat er maar geen oplossing kwam hebben sommige gepensioneerden de pers ingelicht. In “Het Laatste Nieuws” verscheen begin augustus 2015 een vrij alarmerend bericht. Volgens de journalist, die een bron citeerde dicht bij het dossier zelf, kregen zo’n 63.000 zelfstandigen een te laag pensioenbedrag.

Het RSVZ reageerde hierop vrij fel met een persbericht op 13 augustus 2015. Het stelde dat de in het artikel gepubliceerde cijfers niet correct waren. Het zou immers niet over 63.000 maar over 17.356 dossiers gaan. Bovendien zou er in de meeste gevallen reeds een voorlopige beslissing genomen zijn die in 9 op 10 gevallen gelijk was aan het definitieve bedrag.

Het RSVZ haalde overigens ook verschillende verzachtende omstandigheden aan: de opeenvolgende wetswijzigingen, de verhuis, de overgang naar het elektronische dossier, zware besparingen die een tekort aan personeel tot gevolg hadden, ...

In elk geval stelde het RSVZ, ondanks de moeilijke situatie, alles in het werk om de best mogelijke dienstverlening te waarborgen aan de zelfstandigen. Het merkte ook op dat de Ombudsdienst Pensioenen slechts 25 klachten hieromtrent ontvangen had en dat deze klagers gerust konden gesteld worden⁸³.

Tenslotte beloofde het RSVZ alles in het werk te stellen om zo snel mogelijk de definitieve beslissingen te kunnen nemen. Het hoopte hierin te slagen vanaf september 2015.

Door het in productie stellen van een gedeelte van de nieuwe toepassingen konden inderdaad eind september een reeks gevallen worden afgesloten. Het duurde echter nog tot midden december vooraleer de meer complexere gevallen konden behandeld worden. Zoals hoger gesteld zijn er begin januari 2016 nog twee categorieën die niet behandeld kunnen worden.

⁸³ Voor de Ombudsdienst Pensioenen is het uitzonderlijk om als tweedelijnsklachtendienst 25 klachten te ontvangen over eenzelfde onderwerp. Dit gebeurt immers niet elk jaar wat betekent dat het probleem een zekere omvang heeft. Het aantal ontvankelijke klachten over deze problematiek is inmiddels overigens gestegen tot meer dan 30 (van de in totaal 107 ontvankelijke klachten betreffende het RSVZ).

Conclusie 3: Wat met intresten

In het persbericht van 13 augustus 2015 bracht het RSVZ ook de toekenning van eventuele intresten ter sprake.

In het persbericht wordt gesteld: "Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen (maar dit komt slechts zeer sporadisch voor) zou het verschil substantieel kunnen zijn en in die gevallen zal het RSVZ overgaan tot de toekenning van een intrest".

In december 2015 bevestigde het RSVZ ons dat de intresten volgens het Handvest van de sociaal verzekerde zullen toegekend worden indien het voorlopige bedrag lager is dan 90 % van het definitieve bedrag (zonder dat het bedrag aan intresten een zeker minimumbedrag dient te bereiken).

Doch deze intresten zullen enkel worden toegekend op vraag van betrokkene.

Het College meent dat in een dergelijk geval waarin meerdere duizenden dossiers niet tijdig kunnen afgewerkt worden door de moeilijkheden bij het aanpassen van de informaticaprogramma's het onderzoek naar de mogelijke toekenning van intresten beter ambtshalve zou gebeuren. Ook in het persbericht was er geen sprake van het indienen van een aanvraag tot het toekennen van intresten. Deze vraag werd dan ook aan het RSVZ gesteld op 7 januari 2016.

Overigens zou dit niet alleen helpen bij het herstellen van het vertrouwen van de gepensioneerde zelfstandigen in hun pensioendienst maar het zou ook getuigen van de wil om een moderne administratie te zijn ten dienste van zijn publiek, met oog voor de geleden schade (en dit niet alleen financieel door de laattijdige betaling van het volledige pensioenbedrag maar ook emotioneel door de grote ongerustheid die vele betrokken gepensioneerden ervaren hebben).

Momenteel heeft de Ombudsdienst Pensioenen nog geen antwoord ontvangen op de vraag. Wij volgen dit verder op.

Algemene conclusie

Door de verschillende besparingsrondes van de opeenvolgende regeringen wordt het voor de administraties steeds belangrijker om de beschikbare middelen in te zetten daar waar de noden het hoogst zijn. Ook het RSVZ wordt met deze budgettaire beperkingen geconfronteerd en slaagt erin om deze op een positieve wijze om te zetten in een aangepast manage-

ment. Bovendien slaagt het RSVZ erin om met deze beperkte middelen antwoord te geven op de nieuwe noden van zijn doelpubliek.

Toch kunnen externe factoren een extra druk uitoefenen. Dit was onder meer het geval door de opeenvolgende wetswijzigingen inzake pensioenen. Deze vroegen een immens werk qua analyse en aanpassing van de programma's. Bovendien moest op hetzelfde moment een nieuwe werkwijze (elektronische dossier), een nieuwe locatie (verhuis naar de nieuwe lokalen) en een nauwere samenwerking met de andere pensioendiensten (creatie van de pensioenmotor) tot een goed einde gebracht worden.

Hoewel het RSVZ inspanningen deed om zijn berekeningsprogramma's aan te passen slaagde het er niet in om binnen een redelijke termijn de nieuwe regelgeving te implementeren. Het gevolg hiervan is dat voor sommige dossiers na meer dan een jaar nog steeds geen onmiddellijke oplossing voor handen is.

Een ander gevolg is dat heel wat gepensioneerden zich enorm ongerust maakten (en maken) waardoor er een bijkomende werklust voor het personeel ontstaat. Deze ongeruste zelfstandigen nemen immers veelvuldig contact op met de pensioendienst om toch de nodige informatie te bekomen.

Een volledig uitgewerkt communicatieplan op alle fronten (in briefwisseling of beslissingen, op de website, in de pers, ...) kan een groot aantal personen gerust stellen waardoor deze minder contact opnemen met de administratie en er meer tijd vrijkomt voor de eigenlijke behandeling van de dossiers.

Daarnaast zijn misschien tijdelijke maatregelen nuttig. Wanneer uit de risico analyse blijkt welke problemen er zich zouden kunnen voordoen dringen tijdelijke maatregelen zich op. Is het mogelijk om personeelsleden te vragen tijdelijk een andere functie uit te oefenen zodat de nodige competenties gebruikt kunnen worden daar waar de noden het hoogst zijn? Is het mogelijk om de informatica-afdeling (extern) tijdelijk bijkomende middelen te geven zodat de programma's tijdig kunnen aangepast worden?

Het College meent dat een klantvriendelijke en klantgerichte overheid anno 2015 geen andere opties heeft dan in uitzonderlijke tijden, uitzonderlijke maatregelen te nemen. Een voortdurende monitoring van de bereikte resultaten begeleidt de overgangperiode tot de (ver)werking weer volledig optimaal verloopt.

Wij nodigen dan ook nogmaals de pensioendiensten uit om in alle omstandigheden de klant centraal te stellen en hem met alle mogelijke middelen in te lichten over de stand van zijn dossier of over de moeilijkheden waarmee de administratie (tijdelijk) geconfronteerd wordt. Een regelmatige update kan de betrokken gepensioneerden gerust stellen. Hij weet dan immers dat zijn dossier ter harte wordt genomen en dat alles in het werk wordt gesteld om aan het probleem zo snel mogelijk te verhelpen.

Zijn er voor de gepensioneerde financiële nadelen verbonden aan het niet tijdig oplossen van een algemeen probleem dan is het aangeraden na te gaan of er automatisch kan voorzien worden in een schadevergoeding.

Vermindering van het toekenbaar pensioenbedrag als zelfstandige – “Administratieve vergissing” gecompenseerd door een schadevergoeding – Ingangsdatum van het overlevingspensioen in de openbare sector – Afstemming van de wetgeving van de openbare sector op deze van de privé gewenst wanneer de rechtgevende op het ogenblik van zijn overlijden geen ambtenaar meer is?

Dossier 24701

Inleiding

Sedert het overlijden van haar echtgenoot in februari 2013 heeft mevrouw Moureau nog al wat problemen gekend met de vaststelling van de verschillende overlevingspensioenen waarop zij recht heeft. Pas in 2015 is er een definitieve en bevredigende oplossing gevonden door de betaling van een schadevergoeding. De onderhandelingen waren lang en vrij ingewikkeld. Bovendien bracht dit dossier nog verschillende andere problemen aan het licht. Sommigen daarvan waren nog niet onderzocht, andere werden door het College reeds eerder aangehaald.

Na de feiten wordt eerst het probleem betreffende het bedrag van het overlevingspensioen als zelfstandige besproken. Daarna halen wij de ingangsdatum van het overlevingspensioen in de openbare sector aan.

De feiten

Mevrouw Moureau contacteert de Ombudsdienst Pensioenen in november 2013. Zij is ontstemd omdat het bedrag van haar overlevingspensioen in de regeling voor zelfstandigen plots met 130 euro werd verminderd en dit na slechts enkele maanden uitbetaling. Hoe is dit mogelijk? De pensioendiensten lijken naar elkaar te wijzen als verantwoordelijke voor de vergissing.

De echtgenoot van mevrouw Moureau stierf in februari 2013, de maand waarin hij 60 jaar werd. Op het ogenblik van zijn overlijden was hij nog niet gepensionoerd. Mevrouw Moureau dient meteen een pensioenaanvraag in.

Haar echtgenoot heeft een gemengde loopbaan gehad. Hij werkte korte tijd als werknemer, werd daarna benoemd als leraar (13 jaar) en sedert eind 1988 werkte hij als zelfstandige.

Dit heeft tot gevolg dat de pensioenaanvraag door drie verschillende diensten moet onderzocht worden, met name: de RVP, het RSVZ en de PDOS.

Het feit dat de echtgenoot een loopbaan had in drie verschillende stelsels maakt de behandeling van het dossier er niet eenvoudiger op. Er zijn echter ook nog andere factoren die een rol spelen. De militaire diensten kunnen gevalideerd worden in de regeling voor werknemers of in de openbare sector en op de individuele rekening komen stortingen voor uit de tijd dat de echtgenoot als tijdelijke in het onderwijs werkte en die dus moeten overgedragen worden naar de openbare sector.

De pensioendiensten moeten dan ook precieze gegevens uitwisselen en zeer nauwgezet te werk gaan zolang de definitieve loopbaan niet is vastgesteld. Echter, zij willen er ook voor zorgen dat de pensioenbeslissingen zo snel mogelijk bij de gepensioneerde terecht komen. Het Handvest van de sociaal verzekerde stelt in dit verband dat zij over vier maanden beschikken om een beslissing te nemen en nogmaals over vier maanden om over te gaan tot de betaling van het pensioen. In geval van een overlevingspensioen lijken deze termijnen niet echt aangepast. Het pensioen is vaak het enige inkomen en de niet betaling ervan kan, bovenop alle zorgen die gepaard gaan met een overlijden ook nog aanleiding geven tot financiële zorgen. De pensioendiensten moeten dan ook rekening houden met deze twee vereisten: snelheid enerzijds, voorzichtigheid anderzijds.

Voor elk dossier controleer ik of de gepensioneerde het correcte bedrag ontvangt en of dit bedrag waarheidsgetrouw elk element van zijn loopbaan weerspiegelt.

JOHN



De pensioendiensten hebben echter niet veel mogelijkheden. Ofwel wacht men op de volledige en definitieve gegevens met het risico de redelijke termijn te overschrijden, ofwel neemt men al een beslissing op basis van de reeds beschikbare gegevens en meldt men aan betrokkene dat het slechts om een voorlopig bedrag gaat dat zowel naar boven als naar beneden kan herzien worden (in dit geval).

De RVP beslist om de definitieve gegevens af te wachten. Hij neemt pas eind juni 2013 een beslissing nadat hij van de PDOS de gegevens betreffende de pensioenrechten in de openbare sector heeft bekomen. Ondertussen was de overdracht van bijdragen van de werknemersregeling naar de openbare sector uitgevoerd zodat in de regeling voor werknemers nog slechts een pensioen voor 1 jaar kon worden toegekend.

Zowel de RVP als de PDOS hebben een beslissing genomen binnen de 4 maanden na de ontvangst van de pensioenaanvraag. Zij respecteren hiermee de bepalingen van het Handvest van de sociaal verzekerde. Echter, betrokkene was, zonder de beslissing van het RSVZ, gedurende 4 maanden verstoken geweest van enig inkomen.

Wij moeten vaststellen dat het RSVZ op de hoogte was van een vermoedelijke toekenning van een

overlevingspensioen in de openbare sector omdat betrokkene op de vragenlijst die zij aan de RVP terugstuurde hiervan duidelijk melding maakte. Bovendien bevinden bij het RSVZ de loopbaangegevens van de openbare sector zich in het ramingsdossier van de overledene.

Echter, vanuit de bezorgdheid om zo spoedig mogelijk een beslissing te nemen en het feit dat het RSVZ vermoedelijk niet op de hoogte was van de overdracht van bijdragen van de RVP naar de PDOS neemt het RSVZ een andere houding aan. Omdat hij van de RVP de gegevens van de loopbaan in de werknemersregeling had bekomen (voor overdracht van bijdragen) betekent het reeds half april 2013 de beslissing in het stelsel der zelfstandigen. Nog dezelfde maand wordt het pensioen en de achterstallen voor de periode van februari tot april 2013 uitbetaald.

Het RSVZ is hier echter niet voorzichtig genoeg en neemt een definitieve beslissing in de plaats van een voorlopige. Het toegekende bedrag is een "definitief" bedrag. Dit is in elk geval wat mevrouw Moureau afleidt uit het door het RSVZ toegestuurd document.

Drie maanden later, in juli 2013, licht de RVP het RSVZ in over de definitief weerhouden loopbaan in zijn stelsel. Gelet op het feit dat er drie jaren uit de berekening

in de regeling voor werknemers worden weggelaten (ingevolge de overdracht van bijdragen naar de openbare sector) moet het overlevingspensioen in de regeling voor zelfstandigen herzien worden. De voorheen van de RVP ontvangen informatie was voorbarig, gelet op het feit dat een overdrachtdossier lopende was en op zijn minst misleidend voor het RVSZ waardoor een te hoog overlevingspensioen werd toegekend.

Immers, door de overdracht van bijdragen voldoet de loopbaan van betrokkene niet meer aan de vereiste 2/3 van een volledige loopbaan om recht te openen op een minimumpensioen. Het RSVZ kan bijgevolg geen minimumpensioen meer toekennen. Dit betekent voor mevrouw Moureau een aanzienlijk verlies aan inkomsten. Haar pensioen ten laste van het RSVZ vermindert met zo'n 130 euro per maand⁸⁴.

Op 19 juli 2013 betekent het RSVZ het correcte bedrag aan betrokkene. Vanaf augustus 2013 wordt dit bedrag ook uitbetaald. Mevrouw heeft tijdens de periode van maart 2013⁸⁵ tot juli 2013 695 euro te veel ontvangen. De RVP recupereert à rato van 10 % van het maandbedrag van het pensioen deze schuld in de loop van 2014.

Mevrouw Moureau verbaast zich over het feit dat het RVSZ haar een schuld betekent. Er treft haar toch geen enkele schuld in de vergissing die in haar dossier werd gemaakt. Zij vraagt advies aan de Ombudsman.

Bedenkingen 1

De analyse van de feiten toont onomstotelijk aan dat het gewettigd vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendiensten werd geschonden. Immers, elke sociaal verzekerde heeft het recht om van de bevoegde diensten te verwachten dat:

84 Om een minimumpensioen in de regeling voor zelfstandigen te kunnen ontvangen moet een loopbaan van tenminste 2/3 van een volledige loopbaan in de privé bewezen worden. Dit stemt hier overeen met een loopbaan van 26,75/40. De loopbaanbreuk als zelfstandige is 24,5/40. Daar er in de regeling voor werknemers nog slechts 1 jaar kan toegekend worden (in plaats van initieel 4 jaar) voldoet betrokkene niet meer aan de voorwaarde om een minimumpensioen te bekomen.

Het College heeft reeds in het Jaarverslag 2009, p. 110 gesuggereerd om de wetgeving inzake het minimumpensioen aan te passen opdat voor de toekenning van het recht er ook rekening zou kunnen gehouden worden met alle gepresteerde jaren van eenzelfde werknemer, ongeacht het stelsel (werknemer, zelfstandige, openbare sector). Momenteel laten de wettelijke bepalingen niet toe om de prestaties in de openbare sector in aanmerking te nemen voor de toegang tot het minimumpensioen in de openbare sector.

85 De vermindering heeft slechts uitwerking vanaf 1 maart 2013. Dit is de datum waarop het overlevingspensioen in de openbare sector ingaat. De toekenning op 1 februari 2013 blijft ongewijzigd. Inzake het verschil in ingangsdatum tussen de openbare sector en de privé sector verwijzen de lezer graag naar verderop in deze tekst.

- zijn dossier op een professionele manier behandeld wordt;
- de coördinatie tussen de pensioendiensten efficiënt is;
- de betekende bedragen zo dicht mogelijk aanleunen bij de definitieve bedragen;
- de pensioendiensten hem duidelijk inlichten over, in voorkomend geval, het voorlopige karakter van een beslissing en dat een latere herziening mogelijk is.

Dit is niet het geval in dit dossier. Het RVSZ heeft meteen een definitieve beslissing genomen. Dit getuigt niet van de grootste omzichtigheid. De coördinatie tussen de RVP en het RSVZ verliep gebrekkig. Het RSVZ lichtte betrokkene niet in over de mogelijkheid van een latere herziening. Bij de tweede "definitieve" beslissing heeft het aan de RVP de opdracht gegeven om de onverschuldigd betaalde bedragen terug te vorderen met toepassing van een verjaringstermijn van zes maanden.

Hoewel het begrip niet duidelijk omschreven is en de deur openlaat voor mogelijke interpretatie kan men hier spreken over een "administratieve vergissing"⁸⁶.

Dergelijke vergissing kan de pensioendienst ertoe brengen om artikel 152 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen toe te passen:

"§ 1. Wanneer het in een administratieve beslissing vaststelt dat een dwaling omtrent het recht of de feiten werd begaan, neemt het Rijksinstituut van ambtswege een nieuwe beslissing die uitwerking heeft op de datum waarop de verbeterde beslissing had moeten ingaan.

§ 2. Onverminderd de toepassing van § 3 en van artikel 152bis en voor zover de nieuwe beslissing haar grondslag niet in een andere wets- of verordeningsbepaling vindt, kan zij evenwel geen uitwerking hebben vóór de eerste van de maand die volgt op die van de kennisgeving wanneer zij een vermindering van het bedrag van de voorheen toegekende uitkering tot gevolg heeft.
(...)"

Rekening houdende met de feiten uit het dossier van mevrouw Moureau vroeg het College aan het RSVZ om een nieuwe beslissing te nemen, zonder terugwerkende kracht in toepassing van artikel 152, § 2.

86 Zie ook onze bespreking over de nieuwe beslissingen na de vaststelling van een dwaling over het recht of de feiten in ons Jaarverslag 2008, p. 135



Bij gepensioneerden met een klein pensioen twijfel ik niet om hen aan te raden een aanvraag om een tegemoetkoming voor personen met een handicap in te dienen wanneer ze gezondheidsproblemen hebben. Ik twijfel niet om hen door te verwijzen naar het OCMW dat bepaalde kosten ten laste kan nemen, zoals bijvoorbeeld deze voor medicatie.

CLAUDE

Hoewel het RSVZ in het verleden in andere dossiers het bemiddelingsvoorstel van het College volgde bleef het in dit geval op zijn standpunt staan. Het heeft geen nieuwe beslissing genomen. Het RSVZ verontschuldigde zich wel voor de vergissing.

Het RSVZ argumenteerde dat het niet de bedoeling van deze bepaling is om aan de gepensioneerde een toekenning te doen waarvan op het ogenblik van de beslissing duidelijk gekend is dat het toegekende bedrag niet correct en tevens te hoog is.

Het College kon met deze argumentatie niet instemmen. Zij zou er immers op neer komen dat in de praktijk de bedoelde wettelijke bepaling niet meer zou kunnen toegepast worden.

Conclusie 1

Het RSVZ erkent de fout die in dit dossier gemaakt werd. Oorspronkelijk wenste het RSVZ niet in te gaan op het voorstel om het dossier te herzien vanaf de maand volgend op de nieuwe beslissing. Gelet op de lange onderhandelingen zou de aanpassing van het pensioenbedrag vanaf de maand volgend op de betekening van de nieuwe pensioenbeslissing ingevolge de administratieve fout na meer dan 12 maanden een wel erg groot pensioenvoordeel voor betrokkene opgeleverd hebben in vergelijking met het verschuldigde

bedrag indien er nooit een fout zou gemaakt zijn. Er werd dan ook een regeling in der minne gevonden onder de vorm van een schadevergoeding.

Het RSVZ betaalde aan mevrouw Moureau een bedrag van 796,80 euro berekend op basis van het verschil tussen het oorspronkelijk toegekende bedrag (7.701,64 euro per jaar) en het werkelijk verschuldigd bedrag (6.108,03 euro per jaar) en dit over een periode van 6 maanden. Deze 6 maanden stemmen overeen met de tijdspanne tussen de ingangsdatum van het pensioen (1 maart 2013) en de maand waarin het correcte bedrag een eerste keer werd uitbetaald (augustus 2013).

Deze regeling in der minne komt tegemoet aan de belangen van betrokkene (zij heeft overigens iets meer ontvangen dan het bedrag dat gerecupereerd werd). Ook mevrouw Moureau was tevreden over het resultaat van de bemiddeling.

Een ander aspect dat door het College werd opgeworpen in dit dossier staat volledig los van het vorige.

In toepassing van de wetgeving in de privé sector hebben zowel de RVP als het RSVZ de ingangsdatum van het overlevingspensioen vastgesteld op 1 februari 2013. Dit is de eerste dag van de maand van het

overlijden van de echtgenoot. In de openbare sector ging het pensioen in op 1 maart 2013, dit is een maand later.

In de openbare sector wordt de ingangsdatum van het overlevingspensioen altijd vastgesteld op de 1ste dag van de maand volgend op de maand van overlijden, ongeacht of betrokkene reeds gepensioneerd was of niet. In de privé sector is er een onderscheid naar gelang betrokkene reeds gepensioneerd was of niet op het ogenblik van zijn overlijden. Is de overledene reeds gepensioneerd op het ogenblik van zijn overlijden dan gaat het overlevingspensioen, net als in de openbare sector, in op de eerste dag van de maand volgend op het overlijden. Is betrokkene daarentegen nog niet gepensioneerd en bijvoorbeeld nog actief op het ogenblik van zijn overlijden dan gaat het overlevingspensioen in op de eerste dag van de maand van overlijden.

Dit onderscheid is het gevolg van het feit, dat in tegenstelling met de regeling voor ambtenaren, in de privé sector de rechthebbende van de overledene geen recht meer heeft op een volledig maandloon in de maand van overlijden. Bevindt de overledene zich onder een arbeidscontract op het moment van zijn overlijden dan zal het nog verschuldigde loon berekend worden pro rata het aantal verstreken dagen tussen de 1ste van de maand en de dag van overlijden.

In het geval van een ambtenaar is de wedde voor een volledige maand verschuldigd zodra de maand is aangevangen. Wat er tijdens de maand ook gebeurt de langstlevende echtgenoot zal voor de maand van overlijden een wedde ontvangen⁸⁷. Dit verklaart meteen waarom het overlevingspensioen slechts ingaat vanaf de eerste van de volgende maand.

In het geval van mevrouw Moureau hadden de RVP en het RVSZ het pensioen herzien vanaf 1 februari 2013 terwijl het overlevingspensioen in de openbare sector pas vanaf 1 maart 2013 werd toegekend. De definitieve toestand bestaat dan ook pas vanaf 1 maart 2013 en het is dus vanaf dat moment dat de beslissingen van het RSVZ en de RVP moeten herzien worden.

Het College vroeg aan beide pensioendiensten om het dossier op dit punt te herzien. Beide diensten gingen hierop in.

⁸⁷ Hier moet nog aan toegevoegd worden dat er eventueel ook nog een begrafenisvergoeding wordt toegekend die overeenstemt met het bedrag van een maandwedde, gelimiteerd tot een vastgesteld bedrag. Deze vergoeding bestaat niet in de privé sector.

Bedenkingen 2

Buiten het gevolg dat aan de klacht van mevrouw Moureau werd gegeven werd de aandacht van het College getrokken op de verschillende ingangsdatum van het overlevingspensioen in de privé sector en in de openbare sector. Dit gaf, zoals hoger reeds aangehaald, aanleiding tot enige administratieve verwarring.

In de openbare sector gaat het overlevingspensioen altijd in op de eerste dag van de maand die volgt op het overlijden.

Er wordt hier geen onderscheid gemaakt tussen de ambtenaar die op het moment van zijn overlijden reeds gepensioneerd is en degene die nog niet gepensioneerd is en bijvoorbeeld nog in dienst is. Er wordt evenmin een onderscheid gemaakt tussen de ambtenaar die nog in dienst is als ambtenaar en diegene die reeds vroeger de openbare sector heeft verlaten en dus op het ogenblik van het overlijden geen ambtenaar meer is. Nochtans heeft de langstlevende echtgenoot in dit laatste geval geen recht op een wedde van de openbare sector.

Wanneer de overledene een lange loopbaan als ambtenaar heeft gehad en daarna slechts een zeer korte in de privé sector dan zal de langstlevende echtgenoot naast het loon voor de in de maand van overlijden gepresteerde dagen slechts een zeer beperkt pensioenbedrag uit de privé sector ontvangen. Enkel bij een overlijden op het einde van de maand zal er een bijna volledig loon worden uitbetaald.

De ratio legis in acht genomen, stelt zich de vraag of het in een dergelijke situatie te verantwoorden is om het overlevingspensioen slechts te laten ingaan vanaf de maand volgend op het overlijden. Het lijkt ons van niet omdat op het ogenblik van het overlijden de ex-ambtenaar niet meer onderworpen is aan het statuut van ambtenaar. Hij geniet niet meer van de voordelen van het ambtenarenstatuut maar valt sinds zijn ontslag als ambtenaar onder het privé stelsel. Een behandeling op basis van het statuut waaronder de persoon valt op het ogenblik van zijn overlijden zou logischer zijn.

Op basis van deze redenering zou het overlevingspensioen in de openbare sector in die situaties moeten kunnen ingaan op de 1ste dag van de maand van overlijden, zoals het geval is in de privé sector.

Volgens ons roept de actuele wetgeving een ongeoor-

Voor elk dossier blijf ik me zonder ophouden de vraag stellen of wel echt alles gedaan is om na te gaan of het pensioen correct is. In het bijzonder voor de dossiers van de armsten kijk ik nog na of het bedrag toch niet nog kan verhoogd worden, zelfs al is het maar minimaal. Enkele euro's meer of minder kan voor hen immers een groot verschil betekenen.

JEAN-MARIE



loofd onderscheid in het leven tussen langstlevende echtgenoten voor wat betreft de vaststelling van de ingangsdatum van het overlevingspensioen naargelang het stelsel wanneer de overleden echtgenoot nog niet gepensioneerd was, ofwel de eerste dag van de maand van overlijden ofwel de eerste dag van de maand volgend op het overlijden.

Conclusie 2

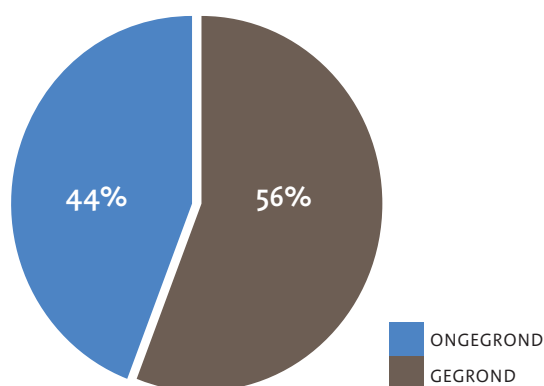
Zonder over te gaan tot een algemene aanbeveling vestigt het College de aandacht van de bevoegde overheden op deze situatie en vraagt na te gaan of een aanpassing van de wetgeving inzake overlevingspensioenen in de openbare sector niet gewettigd en opportuun zou zijn.

Dienst voor de Bijzondere Sociale-zekerheidsstelsels, HR Rail, Ethias, de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen en andere

Sommige van deze kleinere pensioendiensten fungeren tegelijkertijd als toekennings- en betalingsdienst. Anderen enkel als toekennings- of betalingsdienst.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers

Andere



Klachten van algemene strekking en vragen om informatie

Er zijn altijd verzoeken waarvoor wij ons onbevoegd moeten verklaren. Deze verwijzen of zenden wij waar mogelijk door naar de meest aangewezen instelling of dienst. Er zijn ook verzoeken waarvoor wij niet bevoegd zijn en die wij niet kunnen doorverwijzen of doorzenden.

Er bestaan drie categorieën van klachten waarvoor wij niet bevoegd zijn:

- de klachten van algemene strekking die handelen over het pensioenbeleid zelf en de politieke keuzes die daarbij gemaakt zijn;
- de vragen om informatie;
- andere verzoeken

Klachten van algemene strekking

Deze klachten handelen niet over de werking of de beslissingen van de pensioendiensten.

De verzoekers zijn het oneens met de bestaande pensioenregeling. Zij richten zich tot ons in de hoop dat wij zouden tussenkomen om de wetgeving te laten wijzigen.

Dikwijls is het louter ongenoegen over het pensioenbedrag het onderliggend motief. Soms wordt de wetgeving als onrechtvaardig of discriminerend aanvoeld.

Behandeling door het College

Alleen een wijziging in de wetgeving of de reglementering kan aan deze klachten tegemoet komen. Dit impliceert de politieke wil van de wetgever of de regering.

In de mate dat dergelijke klachten louter te maken hebben met de ratio legis van de bestaande wetgeving en reglementering nemen wij ze niet in behandeling. Tussenkomen in het pensioenbeleid overschrijdt

onze bevoegdheid en brengt ontegensprekelijk onze onafhankelijkheid en onpartijdigheid in het gedrang.

Wij wijzen de klagers hierop en verwijzen hen in het kader van onze bemiddelingstaak en verzoenende opdracht tussen de burgers en de overheid door naar de Minister van Pensioenen en eventueel naar de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Wanneer wij verwijzen naar de Kamer delen wij de klager mee welke de geijkte procedures zijn om een verzoekschrift in te dienen.

Niettemin is het mogelijk dat wij naar aanleiding van deze klachten een anomalie of een discriminatie in de pensioenwetgeving vaststellen. In dat geval brengen wij de Minister van Pensioenen ervan op de hoogte en maken er ook melding van in het Jaarverslag.

De informatiebehoeften

Negen op tien telefonische oproepen zijn vragen om inlichtingen over de wettelijke pensioenen of regelingen waarvan de mensen denken dat ze met de pensioenen te maken hebben. Hetzelfde geldt voor een achtste van de dossiers.

Het merendeel van de vragen om informatie handelt over de pensioenwetgeving en de toepassing ervan, de toekenningsvoorwaarden en de berekening van het pensioenbedrag, de betaling van het pensioen en de uitsplitsing ervan, de verrichte inhoudingen, de pensioenramingen en over de soms elkaar tegensprekende inlichtingen die verschillende bronnen verstrekken.

Behandeling door het College

Wij zijn niet bevoegd om informatie of juridische raad te geven. In het kader van onze algemene verwijzingsopdracht zenden wij deze vragen door naar de meest aangewezen dienst(en).

Mensen die telefonisch inlichtingen vragen, helpen wij met het telefoonnummer, het adres en steeds meer het e-mailadres en de website van de diensten die best geplaatst zijn om de gezochte inlichtingen te geven. Soms helpen wij de vraag te herformuleren om de kans op een zo volledig en precies mogelijk antwoord te vergroten.

Het gebeurt ook, doorgaans bij hoogbejaarde of zieke gepensioneerden, dat de telefonische doorverwijzing problematisch is. In dat geval vragen wij hen naar een vertrouwenspersoon die de gewenste informatie kan inwinnen en contacteren deze dan ook. Zorg voor onmiddellijke dienstverlening in alle omstandigheden en met de best mogelijke begeleiding van de betrokkene is immers een element van de meerwaarde van de ombudswerking.

De schriftelijke vragen om informatie over de pensioenen sturen wij door naar de bevoegde pensioendienst. De doorzending gebeurt niet zonder de toestemming van betrokkene indien ook maar de geringste kans op schending van de privacy bestaat. De vragen over andere materies verwijzen wij door naar de bevoegde administraties.

De pensioendiensten waarmee wij een Protocolakkoord hebben afgesloten, hebben zich geëngageerd om de behandeling van de door ons doorgestuurde vragen om informatie te verzekeren.

Het Handvest van de sociaal verzekerde bepaalt overigens dat iedere sociaal verzekerde die er schriftelijk om verzoekt, binnen de 45 dagen nauwkeurig en volledig ingelicht moet worden ten einde hem toe te laten al zijn rechten uit te oefenen en verplichtingen te vervullen.

Daarenboven moeten de instellingen van sociale zekerheid betreffende de materies die hen aanbelangen, aan iedere sociaal verzekerde die erom verzoekt, raad geven in verband met die uitoefening van zijn rechten en het naleven van zijn verplichtingen.

De meeste pensioendiensten hebben een klantencharter opgesteld waarin zij erkennen dat informatie een basisrecht is. Zij verbinden zich ertoe, bijvoorbeeld de RVP met concrete termijnen, om zo spoedig mogelijk te antwoorden op alle vragen om inlichtingen van de gepensioneerden. Hiermee doet de RVP beter dan wat wettelijk verplicht is in het Handvest van de sociaal verzekerde.

De doorzending van de schriftelijke vragen, waar mogelijk, in de plaats van een loutere doorverwijzing is een bewuste keuze. Ook in het geval van onbevoegdheid van de Ombudsdienst wordt de verzoeker efficiënt geholpen.

Onze ervaring gedurende de voorbije jaren leert ons dat deze methode doeltreffend is. Slechts een verwaarloosbaar aantal (toekomstig) gepensioneerden contacteert ons opnieuw nadat wij ze telefonisch

hebben doorverwezen of hun schriftelijke vraag om informatie hebben doorgezonden.

Andere verzoeken waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is

Deze verzoeken kunnen niet ondergebracht worden bij de klachten met een algemene strekking, noch bij de vragen om informatie.

De gepensioneerde heeft een reëel probleem en weet niet bij wie hij hiermee moet aankloppen.

Behandeling door het College

De Ombudsmannen gaan op zoek naar zo veel mogelijk informatie rond het gestelde probleem. Zij maken hiertoe gebruik van hun netwerkcontacten in de Belgische overheidsinstellingen en de internationale organisaties. Op die manier kunnen zij een luisterend oor bieden, basisinformatie verstrekken en meestal nuttige adressen doorgeven.

