

## **KLACHTEN VAN ALGEMENE STREKKING EN VRAGEN OM INFORMATIE**

### ***Klachten van algemene strekking***

De Ombudsmannen ontvangen, zowel schriftelijk als telefonisch, een aantal klachten die in eerste instantie betrekking hebben op het pensioenbeleid. Deze klachten passen niet in de context van een al dan niet foute handeling of beslissing van de pensioendiensten maar gaan over de sociale politiek en het pensioenbeleid op zich.

#### ***Inhoud***

Onvrede met het toegekende pensioenbedrag is de basis voor bijna al deze klachten. De klagers voelen zich tekort gedaan door de bestaande pensioenwetgeving.

Meer dan de helft van de klagers vindt dat het toegekende pensioen te laag is in verhouding tot de prestaties die zij geleverd hebben in de actieve periode van hun leven en tot de bijdragen die zij betaald hebben.

De anderen beklagen er zich onder meer over dat de pensioenwetgeving nauwelijks of geen rekening houdt met het feit dat:

- de loopbaan onderbroken werd voor de opvoeding van de kinderen;
- zij om gezondheidsredenen vervroegd pensioen genomen hebben;
- zij als gepensioneerd nog steeds de financiële last van schoolgaande kinderen dragen;
- zij als zelfstandige ondernemers een bijdrage geleverd hebben aan de economische welvaart van het land, onder meer door de tewerkstelling van personeel.

Verder vergelijken veel klagers hun pensioen met pensioenen uit een meer voordelige regeling en met de inkomens uit een bijstandsregeling.

#### ***Behandeling door de Ombudsdienst***

In de mate dat dergelijke klachten louter te maken hebben met de ratio legis van de bestaande wetgeving en reglementering nemen de Ombudsmannen ze niet in behandeling. Enige bemoeienis van hun kant met het nationale beleid, zou onvermijdelijk hun onafhankelijkheid en onpartijdige opstelling in het gedrang brengen.

Zij wijzen de klagers hierop en verwijzen hen in het kader van hun bemiddelingstaak en verzoenende opdracht tussen de burgers en de overheid door naar de Minister van Pensioenen.

Het kan zijn dat de Ombudsmannen naar aanleiding van deze klachten een anomalie of een discriminatie in de pensioenwetgeving vaststellen. Zij menen dat het in dat geval hun plicht is om de Minister van Pensioenen hiervan op de hoogte te brengen en tevens hiervan melding te maken in het jaarverslag.

Door ook de inhoud van deze klachten op te nemen in het jaarverslag willen de Ombudsmannen zorgen voor een zo getrouw mogelijke weergave van de aard van de problematiek waarmee zij geconfronteerd worden. Hiermee vervullen zij ten volle hun signaalfunctie.

## **Nood aan informatie**

De Ombudsdienst wordt dagelijks geconfronteerd met vele schriftelijke en telefonische vragen allerhande over de pensioenen. Zij kunnen ingedeeld worden in drie grote groepen: vragen om inlichtingen, vragen om advies, vragen over materies die geen betrekking hebben op de pensioenen.

### **Vragen om inlichtingen**

De meerderheid van de vragen gaan over de pensioenwetgeving, de toepassing ervan, de berekening van het pensioenbedrag en van de inhoudingen die er op worden toegepast en over tegenstrijdige informatie die werd verkregen uit verschillende bronnen.

Courant zijn vragen over de loopbaanvereisten, de invloed van de gezinssamenstelling op het pensioenbedrag, de nieuwe pensioenleeftijd voor de vrouwen, de regels en de inkomensgrenzen met betrekking tot de toegelaten beroepsactiviteit, het vakantiegeld.

Bij de vragen over de toepassing van de wetgeving gaat het doorgaans over een of andere vermindering van het pensioenbedrag. Enkele voorbeelden:

- mag de pensioendienst het gezinspensioen terugbrengen tot het bedrag voor een alleenstaande bij overlijden van de echtgenoot?
- mag de betaling van het pensioen onmiddellijk geschorst worden wanneer er sprake is van een niet toegelaten beroepsactiviteit?
- mag de schuld volledig ingehouden worden op een achterstallige betaling?

Wanneer informatiebronnen elkaar tegenspreken of niet betrouwbaar overkomen, worden ook veel vragen over de juiste toedracht gesteld. Enkele voorbeelden:

- de mutualiteit heeft meegedeeld dat het pensioenbedrag niet mag verminderd worden met het bedrag van een buitenlands pensioen terwijl de pensioendienst heeft laten weten dat er wel een vermindering wordt toegepast.
- is het correct dat iedereen die onderworpen was aan de solidariteitsbijdrage beroep moet instellen bij de rechtbank, zoals in de krant werd vermeld?
- zijn de beweringen van het gemeentebestuur correct in verband met het residuaire karakter van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden?

Daarnaast worden vaak inlichtingen gevraagd over de samenstelling van het uitbetaald pensioenbedrag en specifiek de wijze waarop de inhoudingen berekend worden, zoals bijvoorbeeld de bijdrage voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering en de fiscale inhoudingen.

Hier betreffen veruit de meeste vragen de solidariteitsbijdrage. De recente uitspraak van het Arbeidshof van Gent in deze materie die veel weerklank vond in de media, heeft hiermee zeker te maken.

### **Vragen om advies en praktische hulp**

Meer dan de helft van de overige vragen zijn vragen om advies. Opvallend veel van deze vragen worden telefonisch gesteld. Zij hebben betrekking op de meest uiteenlopende onderwerpen.

Drie onderwerpen springen eruit.

#### *Het overlijden van een gepensioneerde*

Welke documenten moeten aan welke instelling bezorgd worden? Welke gevolgen heeft het overlijden op de pensioenrechten van de overlevende echtgenoot? Wat indien de echtgenoten uit de echt gescheiden waren? Hebben de kinderen recht op het pensioen van de overleden ouder, als die overleden is vóór de uitbetaling van het pensioen? Hoe sporen de kinderen de bevoegde pensioendienst op?

#### *De voorbereiding op het pensioen*

Waar kunnen loopbaangegevens opgevraagd worden? Wanneer wordt het pensioen best aangevraagd in een specifieke situatie van arbeid, bijvoorbeeld het geval waarin na werkloosheid een lager loon verworven wordt uit een nieuwe tewerkstelling; of van vervangingsinkomens? Is het aan te raden de studiejaren voor de aanvang van de loopbaan te regulariseren door bijkomende stortingen te verrichten? Is het voordeliger om afstand te doen van een bepaald pensioenrecht? Kan een pensioenraming bekomen worden?

#### *Mogelijke reactie op een beslissing van de pensioendiensten*

Op welke wijze kan in een bepaalde sociale of financiële toestand kwijtschelding van schuld, geheel of gedeeltelijk, bekomen worden? Hoe moet een beroepsprocedure voor de rechtbank ingesteld worden en bij welke rechtbank? Welke elementen kunnen aangehaald worden in het verzoekschrift? Heeft het zin om hoger beroep in te stellen?

#### *Vragen met betrekking tot andere materies*

Eén op 10 vragen betreffen andere regelingen dan de wettelijke pensioenen. Sociale tarieven voor gepensioneerden en inkomens die op het eerste gezicht te maken hebben met de pensioenen (brugpensioenen, rente voor arbeidsongevallen, enz.) zijn regelmatig terugkerende onderwerpen.

Enkele vragen hebben betrekking op de pensioenregeling van de EU-lidstaten en die van de Europese ambtenaren.

### **Behandeling door de Ombudsmannen**

Verwijzend naar deel I, De bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen, moet herhaald worden dat de Ombudsmannen voor de pensioenen geen informatie verstrekken noch juridisch advies geven. Evenwel, in het kader van hun algemene opdracht van bemiddeling zenden zij de vragen door, hetzij naar de betrokken pensioendiensten of de Infodienst Pensioenen, hetzij naar de bevoegde ombudsman als die bestaat – in het andere geval naar de bevoegde administratie.

In ieder geval vragen zij hierover het akkoord van de betrokkene wanneer er ook maar de geringste kans bestaat dat de "privacy" zou geschonden worden.

De pensioendiensten waarmee de Ombudsdienst een Protocolakkoord heeft afgesloten, hebben zich geëngageerd om de behandeling van de door de Ombudsmannen doorgestuurde vragen om informatie, te verzekeren. Het Handvest van de sociaal verzekerde bepaalt trouwens dat iedere sociaal verzekerde die er schriftelijk om verzoekt, binnen de 45 werkdagen nauwkeurig en volledig ingelicht moet worden over zijn rechten en plichten ten einde zijn rechten te kunnen waarborgen.

Daarenboven moeten de instellingen van sociale zekerheid inzake de materies die hen aanbelangen, aan iedere sociaal verzekerde die erom verzoekt, raad geven in verband met de uitoefening van zijn rechten en het vervullen van zijn plichten en verplichtingen.

De Ombudsmannen hebben er bewust voor gekozen om, met respect voor de "privacy", de vragen om informatie door te sturen in de plaats van de betrokkene door te verwijzen. Zij wensen geenszins de burger die zich tot hen wendt in de kou te laten staan.

### **Besluit**

De Ombudsmannen stellen vast dat vele gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden niet weten waar zij terecht kunnen met hun vragen en bezorgdheden. Met het doel bij te dragen tot de bekendheid van de informatiekanaalen van de pensioendiensten nemen de Ombudsmannen in de bijlage bij dit jaarverslag een aantal nuttige adressen en de informatie over zitdagen op.

Op basis van het belangrijk aantal vragen om inlichtingen, de aard van de gevraagde informatie en de ervaring die de Ombudsmannen de voorbije negen maanden opgedaan hebben komen zij tot het besluit dat een centraal informatiepunt voor de pensioenen dat vooral goed gekend en herkenbaar is tegemoet zou komen aan de verwachtingen van een groot aantal burgers.

Dergelijk informatiepunt, eventueel in te kaderen in een centraal informatiepunt voor de volledige sociale zekerheid, zou niet alleen concrete antwoorden geven op de vragen van de burgers maar ook een meerwaarde bieden door op een gecentraliseerde wijze de werkelijke informatiebehoefte aan het licht te brengen. Via zijn activiteiten zou het nauwkeurig de aard en de frequentie van de gestelde vragen kunnen identificeren. Aan de hand daarvan zou dan snel en doeltreffend kunnen verholpen worden aan het gebrek aan informatie.

Anderzijds zou het informatiepunt, in het geval van de gemengde loopbanen, een centrale plaats vormen waar informatie vanuit verschillende bronnen ingezameld en doorgegeven wordt aan de informatiezoekende.

Op dit ogenblik moeten de gepensioneerden zich richten tot twee of meer pensioendiensten die meestal het antwoord op de vragen beperken tot hun bevoegdheidssterrein. Het is uiteindelijk de gepensioneerde zelf die de verschillende elementen moet proberen samen te voegen en daardoor doorgaans onvolledig en fragmentarisch geïnformeerd is.

De opgedane ervaringen lijken er ook op te wijzen dat de pensioendiensten hun inspanningen moeten vergroten om enerzijds hun rol als informatieverstrekker en anderzijds hun verschillende informatiekanaalen bij het grote publiek kenbaar te maken.

## **BESLUIT EN AANBEVELING**

Negen maanden activiteit en de ervaring van 568 dossiers leiden tot de volgende bedenkingen.

De besproken opmerkelijke dossiers illustreren de complexiteit van de pensioenmaterie en de diversiteit van de problemen die zich in de pensioensector kunnen voordoen. Zij hebben aanleiding gegeven tot de meest uiteenlopende commentaren, voorstellen, suggesties en aanbevelingen. Juist omwille van deze complexiteit en diversiteit is het moeilijk om hier een algemeen besluit te formuleren dat voldoende genuanceerd is. Daarom beperkt het College zich tot de volgende vaststellingen

In het algemeen passen de pensioendiensten de pensioenwetgeving correct toe. In de gevallen waarin een materiele vergissing begaan werd of waarin de toepassing niet correct was heeft het College geen noemenswaardige moeilijkheden ondervonden om een positief resultaat te bekomen.

Het Handvest van de sociaal verzekerde levert meer problemen op. Bij een belangrijk aantal klachten heeft het College vastgesteld dat de regels die vervat zijn in het Handvest niet systematisch toegepast worden door de pensioendiensten. Het respecteren van de door het Handvest opgelegde termijnen, het recht op intresten bij het niet respecteren van deze termijnen en de kwaliteit en de leesbaarheid van de antwoorden op vragen om informatie zijn de voornaamste pijnpunten.

De geest van het Handvest schijnt nog onvoldoende doorgedrongen te zijn in de dagelijkse praktijk bij de pensioendiensten. Het naleven van het Handvest, een wettelijke verplichting die op de pensioendiensten rust zoals op de andere instellingen van de sociale zekerheid, kan trouwens in geen geval gelijkgesteld worden met het naleven van de principes van behoorlijk bestuur. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat in specifieke gevallen en omstandigheden de termijnen van het Handvest niet overeenstemmen met in redelijkheid verantwoorde termijnen. De eerbiediging van het Handvest is in ieder geval een noodzakelijke maar daarom nog niet voldoende voorwaarde om een behoorlijk bestuur te garanderen.

Bij de analyse van de dossiers diende bijgevolg ook een aantal keren gewezen te worden op het niet naleven van de principes van behoorlijk bestuur. Zoals reeds vermeld in deel I zal het volgende jaarverslag de statistische neerslag bevatten van de evaluatie van de handelingen en de werking van de pensioendiensten op basis van de principes van behoorlijk bestuur.

Hier moet ook nog vermeld worden dat in de loop van de voorbije negen maanden geen officiële aanbeveling aan de pensioendiensten diende gericht te worden. De gegrond bevonden klachten waarvoor geen positief resultaat bekomen werd situeren zich op het vlak van het behoorlijk bestuur en slaan op dossiers waar de klager zelf ook niet helemaal vrijuit ging.

Tot slot wenst het College hier nog een aanbeveling te formuleren, aanbeveling die geïnspireerd is door een bepaling van het Handvest. Op basis van een aantal in de analyse besproken dossiers<sup>1</sup> is het College tot het besluit gekomen dat de ambtshalve toekenning van de pensioenrechten bij het bereiken van de pensioenleeftijd zo snel mogelijk zou moeten gerealiseerd worden. Daarom beveelt het College aan dat vanaf nu de bevoegde autoriteiten, de pensioendiensten en alle betrokken instanties de nodige maatregelen nemen en alles in het werk stellen om deze ambtshalve toekenning in de nabije toekomst mogelijk te maken.

---

<sup>1</sup> Dossiers 128, 139, 154, 168, 239, 275, 489