

# Voorwoord

---

Dit jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen beslaat de periode van 1 maart 2002 tot 28 februari 2003.

Het jaarverslag 2002 heeft dezelfde structuur als die van de vorige jaarverslagen. Het bevat vier delen.

In het eerste deel besteden wij aandacht aan het reactief en preventief karakter van de ombudsfunctie omdat dit een inzicht kan geven in de meerwaarde van de Ombudsfunctie. Vervolgens bespreken wij de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst.

In het tweede deel worden de klachten geanalyseerd. Eerst komen de statistische gegevens aan bod. Zij hebben een dubbele functie: het gedetailleerd klachtenbeeld tonen en de evaluatie van de werking van de Ombudsdienst mogelijk maken. Het hoofdaandeel gaat naar de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per administratie en het gevolg dat gegeven werd aan de voorstellen die wij geformuleerd hebben in onze vorige jaarverslagen. Ter afsluiting van dit deel wijden wij ook aandacht aan een aantal klachten van algemene strekking en vragen om informatie waarvoor wij niet bevoegd zijn doch die het signaleren waard zijn.

Het derde deel bevat de officiële en de algemene aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek van de klachten. Wij besteden ook aandacht aan de opvolging van de aanbevelingen die wij in

onze vorige jaarverslagen gedaan hebben.

De bijlagen in het vierde deel bevatten onder meer opnieuw de nuttige contactgegevens van de pensioendiensten omdat de gebrekkige kennis van hun informatiekkanalen een zwakke schakel blijft in (vooral het eerste) contact van de burgers met de pensioendiensten.

Onze dank gaat uit naar onze medewerkers voor hun deskundigheid en inzet tijdens het voorbije jaar. Dit is het vierde jaar dat zij met veel flexibiliteit en zin voor verantwoordelijkheid de stroom van nieuwe klachten opvangen.

Tenslotte trekken wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. In die gevallen slaat de tekst zowel op vrouwen als op mannen. De enige bedoeling hierbij is het vermijden van storende tekstconstructies.



GUIDO SCHUERMANS



JEAN MARIE HANNEESSE



# *De Ombudsdienst Pensioenen*

---

*De werking van de  
ombudsman: reactief  
en preventief?*

*De activiteiten en de  
middelen van de  
Ombudsdienst*

*Besluit*

Met de aanstelling van een ombudsman creëert de overheid een onafhankelijk optredende vertrouwensfiguur waarop burgers een beroep kunnen doen wanneer zij klachten hebben over een openbaar bestuur. Vaak verwacht men ook dat het optreden van de ombudsman helpt om het vertrouwen van de burgers in de overheden te verbeteren.

Algemeen wordt erkend dat de sleutelwoorden in de definitie van de ombudsmanfunctie onafhankelijkheid en onpartijdigheid zijn.

Waarom zijn dit basisvoorwaarden voor elke ombudsman in zijn rol van beschermer van de rechten van de burgers, bemiddelaar en verzoener tussen de burgers en de overheden?

Dr. Marten Oosting<sup>1</sup>, voormalig Nederlands Ombudsman en Voorzitter van het Internationaal Ombudsman Instituut, verwoordt het als volgt. “The aspects of independence I have noted are not an end in

<sup>1</sup> Protecting the integrity and independence of the ombudsman institution: the global perspective in The International Ombudsman Yearbook, Volume 5 – 2001, p.21

themselves, but are first and foremost conditions for the ombudsman's *effectiveness* in his role of public protector. This independence in respect of the other powers of state, combined with absolute impartiality, is also a prerequisite for the *confidence* that citizens must have in the ombudsman, as in courts of law. And effectiveness will greatly enhance that confidence. Where confidence is lacking, people will see no reason to apply to the ombudsman, which will erode his *raison d'être*. Confidence and effectiveness are the twin pillars upon which the ombudsman's *authority rests*. This authority, combined with persuasiveness and scrupulousness, will in turn help strengthen the ombudsman's influence, even where he lacks the power to force the government to take or refrain from a specific action."

De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ombudsman uit zich ten aanzien van alle medespelers in het ombudsveld. De overheden onthouden zich van het geven van instructies en oefenen geen druk uit in verband met het ombudswerk. De klagers kunnen rekenen op een neutrale en objectieve behandeling van hun klacht. Dit wil zeggen stelt Prof. Dr. Rudolf Maes<sup>2</sup> dat de ombudsman "oordeelt in alle objectiviteit en onafhankelijkheid. Indien klachten worden ingediend, die de toets van de objectiviteit niet doorstaan of waarbij burgers ten onrechte meer vragen dan waarop zij rechtmatig aanspraak kunnen maken, moet de ombudsman dit ook vermelden in de motivering bij het niet ontvankelijk<sup>3</sup> verklaren van het verzoek."

<sup>2</sup> De ombudsinstelling op federaal, gewestelijk en gemeenschapsvlak – Meerwaarde voor de burger in De ombudsman in België na een decennium, 2002, R. Andersen – B. Hubeau (eds), die keure, 2002, p. 191 - 221

<sup>3</sup> De ombudsman zal in dergelijk geval de klacht eerder ongegrond verklaren.

## *De werking van de ombudsman: reactief en preventief?*

Het is interessant om, vooraleer in te gaan op de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst, even stil te staan bij de effecten van het ombudswerk. Holt de ombudsman achter de feiten aan of heeft zijn werk ook een preventief karakter waarvan het belang verder reikt dan in dat ene individuele geval?

### *Het reactief aspect*

Traditioneel wordt de nadruk gelegd op het reactief aspect in de werking van de ombudsman. In de dagelijkse praktijk bestaat het hoofdaandeel van de activiteiten van de ombudsman immers in de individuele klachtenbehandeling.

De burger dient een klacht in waarop de ombudsman in actie komt en de klacht in behandeling neemt. Hij onderzoekt de feiten of de beslissing waarover de burger zich beklagt. Het onderzoek gebeurt in alle objectiviteit en kan zeer diepgaand zijn omdat de ombudsman wettelijk beschikt over aanzienlijke middelen om het onderzoek te voeren: dossiers inkijken, personen horen die in het kader van het onderzoek vrijgesteld zijn van de plicht tot geheimhouding,... Tijdens het onderzoek gaat de ombudsman na of het bestuur waartegen de klacht gericht is, zich gehouden heeft aan het geheel van regels die in de ombudsnormen, met inbegrip van de principes van behoorlijk bestuur, vervat zijn.

Indien uit het onderzoek blijkt dat de klacht gegrond is, stelt de ombudsman alles in het werk om een oplossing te vinden voor de individuele klacht van de klager. Hij gebruikt daarbij alle middelen die hem ter beschikking staan: voorstellen van oplossing, de bemiddelingsprocedure, de officiële aanbeveling, ... De oplossing kan verschillende vormen aannemen: herstel of gedeeltelijk herstel, het betalen van bij de wet bepaalde intresten, excuses voor onbehoorlijk optreden ... al dan niet in combinatie met elkaar.

Komt de ombudsman na onderzoek tot het besluit dat de klacht niet gegrond is, dan legt hij zijn beslissing uitvoerig uit aan de klager met de bedoeling de klager niet alleen te informeren over de wettelijke bepalingen die in zijn situatie van toepassing zijn maar ook om hem ervan te

overtuigen dat hij behoorlijk werd behandeld in het licht van de gehanteerde ombudsnormen.

In de individuele klachtenbehandeling reageert de ombudsman duidelijk na de feiten en werkt hij dus in curatieve zin. De fout wordt hersteld en indien om een of andere reden geen herstel mogelijk is, worden minstens verontschuldiging aangeboden voor het onbehoorlijk optreden.

### *Het preventief aspect*

Van het onafhankelijk gevoerde onderzoek van de ombudsman gaat onbetwistbaar een preventieve werking uit. De overheidsdiensten, in ons geval de pensioendiensten, zijn er min of meer toe gedwongen om in hun dagelijkse praktijk rekening te houden met deze externe controle.

De activiteiten van de ombudsman beperken zich echter niet tot het individueel klachtenonderzoek.

Omdat hij geconfronteerd wordt met vele verschillende gevallen krijgt hij een algemeen inzicht in de gestelde problemen. Hij kan de klachten in een meer algemene context van probleemoplossing plaatsen en de achterliggende oorzaken die aanleiding geven tot de klachten duiden.

Gaat het over structurele tekortkomingen of toevallige materiële vergissingen van de overheidsdienst? Kan de regelgeving verfijnd worden? Zijn de reglementen aangepast aan de maatschappelijke evoluties? Is voldoende en voor iedereen toegankelijke informatie beschikbaar over rechten en plichten van de burgers?

De resultaten van zijn analyses vinden hun weerslag in de voorstellen tot verbetering die hij aan de administraties doet. Zij zijn ook terug te vinden in zijn officiële aanbevelingen en in de algemene aanbevelingen die gericht zijn aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en het Raadgevend Comité voor de Pensioensector.

De voorstellen en aanbevelingen worden ook publiek gemaakt in het jaarlijks verslag van de ombudsman. Daarin beschrijft hij de problemen die de burgers ondervinden, de oorzaken van die problemen en de voorstellen en aanbevelingen die hij formuleert om de oorzaken weg te nemen.

Dit deel van zijn activiteiten is louter op preventie gericht.

De ombudsman poogt op een preventieve manier onbehoorlijke bestuursdaden te voorkomen door de administratieve overheden ervan te overtuigen hun werking en dienstverlening aan te passen om in de toekomst de vastgestelde tekortkomingen te vermijden.

Op een meer algemeen vlak poogt hij de rechtsbescherming te verbeteren door aanbevelingen te doen voor een meer doeltreffend en burgergericht bestuur.

Zoals verder blijkt in dit verslag, komen beide aspecten, reactief en preventief aan bod in de werking van de Ombudsdienst Pensioenen. Het reactieve aspect door voor de overgrote meerderheid van de gegronde klachten een vorm van herstel van de fout te vinden, soms met een opmerkelijk financieel resultaat.

Het preventieve aspect komt tot uiting in het feit dat de pensioendiensten met regelmaat ingaan op de voorstellen van de Ombudsdienst tot verbetering van hun werking. Het blijkt ook uit de omzetting van sommige algemene aanbevelingen in wetten of besluiten zoals de veralgemeende automatische toekenning van het pensioen aan werknemers en zelfstandigen bij het bereiken van de wettelijke pensioenleeftijd.

Hiermee is in de Belgische sociale zekerheid een belangrijke vernieuwing doorgevoerd – volledig in de geest van het Handvest van de sociaal verzekerde – die gepaard gaat met een versterking van de rechtszekerheid en de rechtsgelijkheid voor de (toekomstig) gepensioneerden.

# *De activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen*

## *De activiteiten*

### *De protocolakkoorden*

Om een zo vlot mogelijke behandeling van de klachten te garanderen en vooral om de doeltreffendheid en de efficiëntie van het ombudswerk te verzekeren, streven wij ernaar om met elke pensioendienst, zowel in de publieke of semi-publieke sfeer (federale pensioendiensten en overheidsbedrijven) als in de privé-sfeer (verzekeringsmaatschappijen en sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen), een protocolakkoord af te sluiten waarin de wederzijdse relaties duidelijk geregeld zijn.

Deze doelstelling is vrijwel verwezenlijkt.

In de loop van dit werkingsjaar hebben wij opnieuw met een aantal instellingen een akkoord bereikt: “Interfederale” Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen, “Partena” Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen, “HDP” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen en “Steunt Elkander” Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen. Dit betekent dat alle sociale verzekeringsfondsen in hun rol als pensioendienst voor het onvoorwaardelijk pensioen van zelfstandigen een akkoord met ons afgesloten hebben.

Met de pensioendienst van het overheidsbedrijf Biac zijn de onderhandelingen gestart.

Hierna volgt de lijst van alle instellingen die een protocolakkoord ondertekend hebben.

### ***Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen***

- ◆ de Administratie der Pensioenen (AP) <sup>1</sup>
- ◆ de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU) bij de Federale Overheidsdienst Financiën
- ◆ de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)

<sup>1</sup> De AP maakt voorlopig nog deel uit van het Ministerie van Financiën maar wordt in het kader van de Copernicushervorming overgeheveld naar de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.



- ◆ het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)
- ◆ de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

### ***Overheidsbedrijven***

- ◆ Belgacom
- ◆ de NMBS

### ***Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer***

Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ de Onderlinge Maatschappij der Openbare Besturen (OMOB)

Sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen

- ◆ “Acerta” Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ “Integrity” Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen
- ◆ “Arenberg” Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Intersociale” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandige beroepen
- ◆ “Multipen” Sociaal Verzekeringsfonds voor Landbouw, Middenstand en Vrije Beroepen
- ◆ Vrije Sociale Verzekeringskas – De Neutrale Zelfstandige - Maas en Schelde
- ◆ Sociaal Verzekeringsfonds “Groep S”
- ◆ Nationale Sociale Verzekeringskas voor Middenstand en Beroepen “SVMB”
- ◆ Caisse d’Assurances Sociales de l’UCM
- ◆ Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen “VEV”
- ◆ “Interfederale” Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Partena” Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen
- ◆ “HDP” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Steunt Elkander” Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen

Alle protocolakkoorden worden om de twaalf maanden door de partijen geëvalueerd. Ook dit jaar was de evaluatie positief. Wij hebben dan ook geen aanpassingen moeten aanbrengen.

### ***Communicatie***

Wij hebben dit jaar verder gewerkt aan de verhoging van de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen. De naambekendheid van de Ombudsdienst is belangrijk opdat burgers zouden weten

dat een ombudsman bestaat bij wie zij gehoor vinden. De burgers vertrouwd maken met de bevoegdheden van de Ombudsdienst en de toegepaste procedures, hoe informeel en laagdrempelig de werkwijze ook is, vormt een even belangrijke doelstelling in de communicatiepolitiek van de Ombudsdienst.

### ***Persconferentie van 16 april 2002: voorstelling van het jaarverslag 2001***

De presentatie van het jaarverslag kende voor het derde jaar op rij een ruime media-aandacht. Alle grote Belgische kranten en de belangrijkste radio- en televisiestations brachten onze voornaamste items onder de aandacht van het publiek.

Op het einde van de persconferentie werd het jaarverslag officieel overhandigd aan de Minister van Sociale zaken en Pensioenen die zich dit jaar heeft laten vertegenwoordigen door de Regeringscommissaris voor de Sociale Zekerheid.

### ***Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 27 juni 2002***

Het jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is niet alleen aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de Minister van Pensioenen gericht maar ook aan het Raadgevend Comité voor de Pensioensector<sup>2</sup>. Daarom nodigt het Comité ons ieder jaar uit op een van zijn plenaire vergaderingen voor de bespreking van het jaarverslag. In de plenaire vergaderingen zijn de meest representatieve seniorenorganisaties vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij deelgenomen aan de plenaire vergadering van 27 juni 2002. Wij hebben er het jaarverslag 2001 voorgesteld. Tijdens de bespreking hebben wij er verdere toelichting bij gegeven en de vragen van de leden beantwoord.

### ***Informatiecampagne oktober-november 2002***

Deze derde informatiecampagne hebben wij, net als de vorige, toevertrouwd aan de Directie-generaal Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kancelarij van de Eerste Minister (de vroegere Federale Voorlichtingsdienst) die instond voor de verwezenlijking van het ontwerp en de coördinatie volgens de geldende normen van "Postbus 3000".

De basisopties waren dezelfde als vorige jaren:

- ◆ een campagne die zich toespitst op het doelpubliek: de gepensioneerde en de toekomstig gepensioneerde;

<sup>2</sup>Artikel 17 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot oprichting van een Ombudsdienst Pensioenen; zie bijlage p.

- ◆ een campagne op twee niveaus: op het eerste niveau wordt de bekendheid van de Ombudsdienst verder uitgebouwd, op het tweede niveau wordt meer gedetailleerde informatie verspreid over de werking van de Ombudsdienst en de spelregels;
- ◆ de respons mag de kwaliteit van het ombudswerk niet in het gedrang brengen.

De Dienst Externe Communicatie verzorgde:

- ◆ het concept, de productie en de reservering van advertenties in bladen die vooral door senioren gelezen worden: Kerk & Leven, Dag Allemaal, Eigentijds, Libelle, Story, Le Vif/L'express, Télémoustique, Femmes d'aujourd'hui, Soir Magazine, Télépro, Touring (Fr), Plus Magazine (Nl en Fr), Aktief en Grenz-Echo;
- ◆ het ontwerp, de creatie en het drukken van de Engelstalige folder "Complaints about your Pension? The Pensions Ombudsman lends you an ear";
- ◆ de verspreiding van de Nederlandse, de Franse en de Duitse folders naar de postkantoren;
- ◆ de opvolging en de coördinatie.

De advertenties die ook verwijzen naar de folders zijn verschenen van 23 oktober tot 21 november 2002.

Sedert oktober 2000 liggen de folders permanent in alle Belgische postkantoren in het kader van het project "Postbus 3000". Zij kunnen er vrij meegenomen worden door het publiek.

De folder van de Ombudsdienst geeft de potentiële klagers inzicht in de werking en de spelregels van de Ombudsdienst Pensioenen. Hij is beschikbaar in de drie landstalen en nu ook in het Engels.

De Engelstalige folder is bestemd voor het buitenland en voor anderstalige potentiële klagers. Vooral de Belgische ambassades en consulaten zijn de afnemers ervan.

De impact van de campagne was opnieuw duidelijk voelbaar. Dagelijks, gedurende bijna drie maanden piekten de telefonische oproepen en de schriftelijke verzoeken<sup>3</sup>.

Wij merken ook dat de infocampagne steeds langer doorwerkt. Het feit dat onze folders in de postkantoren permanent beschikbaar zijn, is hieraan niet vreemd.

### ***Mailing aan de seniorenorganisaties***

Zoals de vorige jaren hebben wij, parallel met de mediacampagne, een mailing gericht aan ruim 200 Belgische seniorenorganisaties en verenigingen die werken met senioren. Wij hebben hen

<sup>3</sup>Voor aantallen, zie Deel II, p. 24

opnieuw gevraagd om de praktische informatie over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst in hun publicaties op te nemen en via hun activiteiten te verspreiden.

Daarnaast hebben wij onze mailing uitgebreid tot de Europese seniorenfederatie FERPA (European Federation of Retired and Elderly Persons) en tot alle Belgische consumentenorganisaties.

In de loop van dit werkingsjaar werden aan die organisaties nagenoeg 20.000 folders nagezonden.

### ***Bekendmakingacties in het buitenland***

In het kader van de infocampagne hebben wij ook opnieuw contact opgenomen met de Federale overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking. Die dienst deelde ons mee dat er grote belangstelling bestaat voor de Engelstalige folders van de Ombudsdienst in de Engelstalige landen en citeerde met name de Belgische ambassade in Australië die dagelijks vragen van gepensioneerden ontvangt. Na een rondvraag bij de Belgische ambassades en consulaten, bestelde de Federale Overheidsdienst 10.500 folders voor zijn diplomatieke posten.

Ook de Stichting Vlamingen in de Wereld en de Union francophone des Belges à l'étranger zijn aangeschreven en hebben de folder en de jaarverslagen van de Ombudsdienst Pensioenen ontvangen.

### ***De website van de Ombudsdienst Pensioenen: [ombudsmanpensioenen.be](http://ombudsmanpensioenen.be)***

Begin december 2002 hebben wij de website van de Ombudsdienst Pensioenen gelanceerd op het internet. De website is gecreëerd en wordt onderhouden in de schoot van de Ombudsdienst.

Op de site vinden de surfers alles over de bevoegdheden, de procedures om een ontvankelijke klacht in te dienen en de dienstverlening van de Ombudsdienst.

Het klachtenformulier biedt de mogelijkheid om een klacht on line in te dienen die alle gegevens bevat om de klacht of vraag snel en accuraat te kunnen behandelen. Dit zou een tastbare verbetering moeten zijn van onze eerste communicatie met de klager of de informatiezoeker.

Wij ontvangen immers regelmatig e-mails die geen of slechts summiere identiteitsgegevens bevatten. Vaak vergeet men ook voldoende achtergrondgegevens over de beroepsloopbaan, de bevoegde pensioendienst, de leeftijd, enz. mee te delen. In die omstandigheden moeten wij stevast bijkomende inlichtingen vragen om de klacht in behandeling te kunnen nemen. Veel e-

mails bevatten trouwens vragen om informatie waarvoor wij niet bevoegd zijn. Onmiddellijke doorverwijzing naar de bevoegde dienst is in dat geval evenmin mogelijk bij gebrek aan voldoende identificatie- of achtergrondgegevens.

Op de website vindt men eveneens het jaarverslag 2001 van de Ombudsdienst. Het is de bedoeling om zo snel mogelijk alle verslagen die totnogtoe verschenen zijn te publiceren. De verslagen kunnen naar believen geconsulteerd of gedownload worden. Ook dit is een pluspunt in onze communicatie. Het bevordert bovendien de openbaarheid van onze verslagen.

Om tegemoet te komen aan de grote behoefte aan informatie in de pensioensector zijn onder meer alle nuttige hyperlinks naar de websites van de Belgische pensioendiensten, andere ombudsdiensten en de voorlichtingsdiensten van alle overheden (de Federale, de Gemeenschaps- en de Gewestelijke overheden, de provincies) opgenomen.

### ***Voordrachten***

Verskillende seniorenorganisaties nodigden ons uit voor voordrachten overal in het land over de werking en de opdrachten van de Ombudsdienst.

Wij hebben tevens een uiteenzetting gegeven over de werking van de Ombudsdienst Pensioenen op het colloquium en forum over Arbitrage en Alternatieve geschillenbeslechting. Het colloquium werd georganiseerd door de Nederlandse Orde van Advocaten bij de Balie te Brussel in samenwerking met de Franstalige Orde op zaterdag 8 juni 2002 in het Gerechtsgebouw te Brussel. In de namiddag was het Gerechtsgebouw ook toegankelijk voor het ruime publiek. Wij hebben het aanbod aangenomen om een “stand” te verzorgen om de Ombudsdienst voor te stellen aan de hand van onze folders en een powerpointpresentatie.

Daarnaast hebben wij op 13 december 2002 voor de studenten aan de Universiteit van Luik in het kader van de cursus “Droit de la sécurité sociale approfondi” een uiteenzetting gegeven over het Handvest van de sociaal verzekerde en de ombudsnormen.

### ***Externe relaties***

Naast onze dagelijkse contacten met de pensioendiensten en andere administraties onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's in binnen- en buitenland. Hierbij gaat onze eerste bekommernis uit naar een optimale dienstverlening aan de klager.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman in binnen- en buitenland is er een voorbeeld van. Een goede samenwerking met de collega's is ook van belang in het geval van

elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden. Pensioenklachten zijn immers niet altijd louter federale of Belgische materie. Soms zijn ook andere instanties dan pensioendiensten betrokken bij de problematiek. Voor de betaling van het pensioen zijn dat bijvoorbeeld de financiële instellingen of De Post.

Daarenboven zijn deze contacten uiterst nuttig voor de opvolging van de evoluties in het denken over de ombudsfunctie, vernieuwende standpunten, werkmethodes en criteria in het ombudswerk.

### ***Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)***

POOL is een informeel Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten met uitzondering van de Federale ombudsmannen en de Ombudsman van het Waals Gewest. Ook een aantal ombudsmannen uit de privé-sector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om gemeenschappelijke standpunten in te nemen die een goede werking van de ombudsdiensten kunnen bevorderen en om het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren.

Het belang van dit informeel netwerk ligt echter vooral bij de concrete resultaten ten voordele van de burger: een vlotte en correcte samenwerking en doorverwijzing.

Het afgelopen jaar is er veel tijd en energie gestoken in de voorbereiding voor de creatie van een gemeenschappelijke portaalsite die toegang geeft tot de websites van de Ombudsdiensten.

Eén van de ombudsmannen voor de Pensioenen is lid van de werkgroep die de portaalsite voorbereidt. De andere is lid van de stuurgroep van POOL die op regelmatige tijdstippen vergadert.

### ***Het Interuniversitair centrum voor de ondersteuning van de ombudsfunctie (ICOM)***

In de tweede helft van dit jaar werd bij de Universiteit Antwerpen Management School het Interuniversitair centrum voor de ondersteuning van de ombudsfunctie opgericht om een universitaire verankering voor de ombudsfunctie in België te realiseren. In de meeste landen waar de ombudsfunctie zich ontwikkelde, bestaat reeds één of andere vorm van universitaire ondersteuning voor de ombudsfunctie.

Het Interuniversitair centrum heeft tot doel de verdere ontwikkeling van de ombudsfunctie te begeleiden door middel van:

- ◆ de coördinatie en de inrichting van vormingsinitiatieven die dienstig zijn voor de doelgroep;

- ◆ de coördinatie en opvolging van onderzoeksactiviteiten die betrekking hebben op de ombudsfunctie;
- ◆ het uitvoeren van onderzoek dat gericht is op de ombudsfunctie en zijn veelheid van facetten;
- ◆ het creëren van een éénduidig aanspreekpunt.

De doelgroep van de activiteiten van het ICOM is drieledig:

- ◆ ombudslui en hun medewerkers;
- ◆ klachtenmanagers en hun medewerkers;
- ◆ verantwoordelijke medewerkers, ambtenaren of diensthoofden.

ICOM zelf zal worden opgebouwd rond en door de ombudslui “sensu stricto”.

Wij hebben ons ingeschreven om in alle werkgroepen te participeren:

- ◆ de toekomstvisie van ICOM;
- ◆ opleiding en vorming
- ◆ onderzoek over de ombudsfunctie
- ◆ ombud en netwerk.

De werkgroep “opleiding en vorming” kwam voor de eerste maal bijeen op 4 november 2002. Er werd gediscussieerd over de behoeften aan opleiding en vorming, de aard ervan, de tijdsbesteding en de kosten. Om af te sluiten werd een eerste aanzet gegeven voor een inhoudelijk programma van een algemene opleiding voor ombudslui en hun medewerkers.

### ***Lidmaatschap bij het Europees Ombudsman Instituut (EOI)***

Sedert 12 april 2002 is de Ombudsdienst Pensioenen lid van het Europees Ombudsman Instituut.

Dit instituut is een wetenschappelijke vereniging die tot doel heeft:

- ◆ wetenschappelijk onderzoek betreffende de Rechten van de mens;
- ◆ de bescherming van de burgers en de ombudsfunctie;
- ◆ het instituut ombudsman te promoten en te verspreiden;
- ◆ wetenschappelijke ondersteuning te bieden en samen te werken met organisaties die gelijkaardige doelstellingen nastreven.

Vandaag groepeerdt dit instituut bijna alle Europese ombudsmannen evenals professoren en andere personen die geïnteresseerd zijn in deze thema's.

## *De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen*

### *De menselijke middelen*

#### **De medewerkers**

Er is dit jaar geen wijziging opgetreden in het personeelskader.

De personeelsformatie van de Ombudsdienst ziet er als volgt uit:

- ◆ drie onderzoekers van niveau A
- ◆ vijf onderzoekers van niveau B of C
- ◆ één secretariaatsmedewerker van niveau C
- ◆ één communicatiemedewerker van niveau A

Ingedeeld naar taalrol beschikken wij over vier Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers. Van de Nederlandstaligen hebben er drie een getuigschrift van de kennis van de Franse taal. Eén Franstalige medewerker bezit een getuigschrift van de kennis van de Duitse taal.

#### **De vorming**

Ook dit jaar situeerde de permanente vorming zich op uiteenlopende vlakken: de ombudsfunctie, de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

Zowel onze medewerkers als wijzelf hebben deelgenomen aan verschillende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia.

- ◆ “Activities of the ombudsman at the beginning of the XXI century” – 6de conferentie georganiseerd door het Europees Ombudsmaninstituut van 22 tot 24 mei 2002.
- ◆ “Normconform ombudswerk. Een zoektocht naar ombudsnormen” – workshop georganiseerd door de Vlaamse Ombudsdienst op 11 juni 2002.
- ◆ “Sociale grondrechten in Europees Gemeenschapspectief” – studiedag georganiseerd door de Belgische Vereniging voor Arbeidsverhoudingen op 19 juni 2002.
- ◆ “Arbeidsovereenkomsten in de overheidssector” – studiedag georganiseerd door het Opleidingsinstituut van de federale overheid op 20 juni 2002.
- ◆ “Het ombudsmaninstituut en de aansluiting bij het IOI” – studiedag georganiseerd door de Europese afdeling van het Internationaal Ombudsmaninstituut op 22 juli 2002.
- ◆ “Tweede kwaliteitsconferentie voor overheidsdiensten in de Europese Unie” – conferentie georganiseerd door IPSG (Innovative Public Services Group, expertengroep van de



directeurs-generaal Ambtenarenzaken van alle lidstaten van de E.U.) van 2 tot 4 oktober 2002.

- ◆ Informaticaopleiding Excel, georganiseerd door de dienst “Onthaal en vorming” van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid op 17, 18 en 25 oktober 2002.
- ◆ “De nieuwe comptabiliteitswetten en nieuwe budgetcyclus voor de federale overheid” – studiedag georganiseerd door het Instituut voor de overheid op 10 december 2002.
- ◆ “De ombudsman in België na een decennium. Een zoektocht naar de meerwaarde van de ombudsfunctie in de samenleving.” – colloquium georganiseerd door het Interdisciplinair Centrum voor ombudsmanstudies bij de Universiteit Antwerpen Management School op 4 december 2002.
- ◆ “De onafhankelijkheid van de ombudsman” – Jaarvergadering van de stemgerechtigde leden van de Europese afdeling van het Internationaal Ombudsmaninstituut, van 5 tot 7 december 2002.
- ◆ “Wet van 10 december 2002 houdende diverse wijzigingen aan de wetgeving betreffende de pensioenen van de openbare sector” – studiedag georganiseerd door de Administratie der Pensioenen op 22 januari 2003.
- ◆ “Rechtsbescherming tegen overheidsoptreden” – studiedag georganiseerd door het Instituut voor de overheid op 20 februari 2003.

### *De financiële middelen*

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeels-, werkings- en investeringskosten is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij uiteraard gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden.

Het budget garandeert nog altijd een behoorlijke uitvoering van onze taken met eerbiediging van de principes van de ombudsfunctie.

### *De materiële middelen*

De Ombudsdienst is gehuisvest op de eerste verdieping van het World Trade Center III. Het WTC III ligt kort bij het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is daardoor vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie niet met het openbaar vervoer komt, is er ruime en gratis parkeermogelijkheid.

De kantoren zijn gemakkelijk toegankelijk via de lift of roltrap. Als gevolg van verstrengde veiligheidsmaatregelen moeten de bezoekers zich eerst aanmelden bij het onthaal. Daar ontvangen zij een bezoekersbewijs dat op verzoek van de veiligheidsagenten moet kunnen getoond worden.

De Ombudsdienst is bij zijn oprichting uitgerust met nieuw bureaumateriaal en beschikt over moderne en recente informaticamiddelen in netwerkomgeving.

Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het internet.

De bereikbaarheid van de Ombudsdienst per telefoon is aanzienlijk verbeterd. De eigenaar van het WTC III, de Regie der Gebouwen, heeft een kleine telefooncentrale laten installeren, alleen bestemd voor de Ombudsdienst. Dankzij de performantie van de centrale samen met de nieuwe moderne telefoontoestellen, verloopt het telefoonverkeer veel vlotter.

Door de installatie van de nieuwe telefooncentrale heeft de Ombudsdienst nieuwe telefoonnummers gekregen: het Nederlands nummer is 02/ 274.19.80, het Franstalig nummer is 02/ 274.19.90. Het faxnummer bleef ongewijzigd.

## *Besluit*

---

De burger verwacht geheel terecht van ons dat wij zijn individuele pensioenklachten onderzoeken en voor hem bemiddelen bij de pensioendiensten om een duurzame oplossing te bekomen.

De ombudsfunctie stelt echter verdergaande eisen. Door een meer algemene benadering van de problematiek waarmee wij dagelijks geconfronteerd worden, zijn wij in staat de achterliggende oorzaken die aanleiding geven tot de klachten aan te wijzen. De resultaten van onze analyses vinden hun neerslag in de algemene aanbevelingen. Die hebben tot doel het pensioenbeleid te oriënteren naar meer doeltreffendheid en burgergerichtheid. Dit onderdeel van onze activiteiten heeft een onbetwistbaar preventief aspect.

Onze communicatiepolitiek staat in functie van een essentiële voorwaarde voor het vervullen van de ombudsfunctie: de Ombudsdienst bekend maken bij hen die hem nodig hebben. Met de professionele ondersteuning van de Dienst Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister is opnieuw een gerichte informatiecampagne in de media en voor de seniorenorganisaties gevoerd. Daarenboven bereiken wij ook de potentiële klagers in het buitenland door de verspreiding van onze folders met de medewerking van de Belgische diplomatieke posten. De aanwezigheid van de Ombudsdienst op het internet versterkt de kwaliteit van onze communicatie met de burgers.

Onze externe relaties, vooral met de collega's ombudsmannen, intensifiëren zich nog met het oog op de best mogelijke dienstverlening aan de klagers in binnen- en buitenland. In tweede instantie dragen wij graag bij tot de verdere ontwikkeling van de ombudsfunctie in België door ons samen met de collega's in te zetten voor de uitbouw van het Universitair centrum voor de ondersteuning van de ombudsfunctie.

Het stabiele en ervaren personeelskader geeft ons steeds meer armsglag om permanent aan integrale kwaliteitszorg te werken. Ook het op de voet volgen van de actualiteit in de pensioensector speelt hierbij een belangrijke rol.