

INHOUDSTAFEL

Inleiding met de hot topics	1
Hoofdstuk 1: Mondialisering en toegenomen arbeidsmobiliteit	7
1. Aanbeveling: in alle gevallen de mogelijkheid creëren het Belgisch pensioen met terugwerkende kracht toe te kennen indien het Belgische pensioen ingevolge het bereiken van de pensioenleeftijd niet automatisch werd onderzocht ten gevolge van woonst in het buitenland	9
2. Aanbeveling: Belgisch pensioen overal ter wereld betaalbaar	13
3. Sporadisch onmogelijk tijdig vast te stellen wanneer iemand in België vervroegd met pensioen kan gaan na woonst op jonge leeftijd in Nederland en nadien tewerkstelling in België	22
<ul style="list-style-type: none">• Einde loopbaanproblematiek als één geheel beschouwen en een gecoördineerd antwoord verstrekken het meest wenselijk voor de burger: overgang van stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (brugpensioen) (RVA) of vervroegd pensioen (FPD, RSVZ, Ethias) naar pensioen: weet u wanneer u waar moet zijn?• Nood aan informatieverstrekking over het totaaloverzicht van de pensioensituatie in de verschillende landen waar men pensioenrechten opent: een verwittigd man is er twee waard	
4. Hiaat in de overgang van vervangingsuitkeringen (onder andere werkloosheid) naar pensioen wanneer het pensioen betaald wordt door een ander land dan de vervangingsuitkering	31
5. Uitwisseling van gegevens tussen verschillende landen: een werk van te lange adem	36
6. Een te vroeg ingediende aanvraag om een Amerikaans pensioen te bekomen ten onrechte afgesloten door een dossierbeheerder waardoor pensioenrechten in Amerika niet onderzocht werden: door bemiddeling Ombudsman Pensioenen procedure terug vlot getrokken	42
Hoofdstuk 2: Burgerparticipatie	45
1. Te lange wachttijd voordat de FPD tegemoet komt aan de vragen en opmerkingen die de burger heeft geformuleerd: suggestie: opvolgingssysteem (track and trace) instellen	48
2. Niet nagekomen beloftes en het gebrek aan vlotte samenwerking tussen de back- en frontoffice. Suggestie: iemand verantwoordelijk maken voor het volledige klantencontact.	53
3. Te veel nadruk op digitale tools?	56
4. Empathie	57
5. Hulp en bijstand verlenen aan de burger in het oriënteren naar de bevoegde dienst, commitment, wederkerigheid en geven van duidelijk handelingsperspectief	58

Hoofdstuk 3: Informatisering	61
1. Samendrukking van de gelijkgestelde dagen: manuele bijsturing door dossierbeheerder vereist- meestal na overhandiging door de toekomstig gepensioneerde van bijkomende loopbaangevens- indien in het jaar waarin de gelijkstelling een aanvang neemt er een voltijdse tewerkstelling is, daar waar in het daaraan voorafgaande jaar er een deeltijdse tewerkstelling was	63
2. Nieuwe bedrijfsvoorheffingsschalen niet tijdig toegepast op HR-Rail pensioen voor wie enkel een pensioen als vastbenoemde bij het spoor in combinatie met een aanvullend pensioen geniet	67
3. Vakantiegeld uit hoofde van een persoonlijk rustpensioen werknemer foutief berekend voor iemand die tevens een overlevingspensioen met een pensioencomplement uit hoofde van een activiteit bij een hypotheekbewaarder geniet: rechtzetting door bemiddeling Ombudsman Pensioenen	70
4. Rechtzetting door een nieuwe programmatie in oktober 2019 van foutieve berekeningsbasis van de aanvullende toeslag bij vakantiegeld in de openbare sector: interne informatieverspreiding voor verbetering vatbaar FPD betalingsdienst - ambtenarenpensioenen	76
5. Aanbeveling: modernisering aanvraagprocedure voor vergoedingspensioen	79
6. Geen automatische aanpassing van de fiscale en sociale inhoudingen op ambtenarenpensioenen bij FPD bij overlijden van echtgenoot	81
7. Project unieke betaling <ul style="list-style-type: none"> • Heel wat fouten inzake inhoudingen op pensioenen rechtgezet door de unieke betaling - De burger wordt wel gevraagd zelf te controleren of de elementen die gebruikt worden bij de fiscale inhoudingen correct zijn • Rechtzetting van probleem inzake jaarbetaling van pensioenbedrag kan niet onmiddellijk doorgevoerd worden ingevolge het opstarten van het project "unieke betaling": gebrek aan duidelijke informatie over het technisch betalingsprobleem en uitblijven van aanbieden van excuses • Gemengde loopbaan waarbij minstens één pensioen niet uitbetaald wordt door de FPD - Onmiddellijke toepassing van de nieuwe bedrijfsvoorheffingsschalen vanaf januari 	86
8. Pensioen vervroegd toegekend in één pensioenstelsel, vroegst mogelijke pensioendata in andere pensioenstelsels niet meer consulteerbaar in mypension	95
Hoofdstuk 4: Implementatie van nieuwe rechtspraak door toedoen van de Ombudsman Pensioenen	97
1. Al dan niet bestaanbaarheid van een in het buitenland geldig aangegaan bigaam huwelijk met de Belgische internationale openbare orde	100
2. Al dan niet bestaanbaarheid van een verstoting in het buitenland met de Belgische internationale openbare orde	108

Hoofdstuk 5: Ombudsman als alternatieve wijze van geschillenbeslechting	113
1. Schadevergoeding toegekend door RSVZ na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen: te late regularisatie van studieperiode door RSVZ met negatieve impact op pensioenbeslissing	116
Hoofdstuk 6: Strijd tegen de armoede	121
1. Samenwerking met steunpunt tot bestrijding van armoede	123
2. Aanbevelingen in de strijd tegen de armoede opnieuw in the picture	125
1. Optimalere benutting van de Inkomensgarantie voor ouderen	
2. De voorwaarden om een minimumpensioen te bekomen zijn verschillend in de verschillende stelsels (zelfstandige, werknemer, ambtenaar). Zo houdt men voor het minimumpensioen als zelfstandige en werknemer geen rekening met gewerkte jaren als ambtenaar en omgekeerd.	
3. Echtscheiding is één van de meest voorkomende oorzaken van incidentele armoede.	
4. Het overlevingspensioen wordt ambtshalve onderzocht voor zover de overledene een rustpensioen genoot.	
Hoofdstuk 7: Succesvolle bemiddelingen	127
1. Geen rekening gehouden met bewindvoering: qui paie mal, paie deux fois	121
2. Oorspronkelijk niet nagekomen doch gedane belofte om een onterechte terugvorderingsbeslissing van meer dan 3.000 euro teniet te doen wordt door bemiddeling van de Ombudsman nagekomen: slechte coördinatie tussen de verschillende diensten binnen de FPD: behoefte aan iemand verantwoordelijk maken voor het volledige klantencontact	135
Hoofdstuk 8: Onderzoek naar de billijkheid van de wetgeving	141
1. Is het te rechtvaardigen dat een weduwnaarsherstelpensioen van de oorlog 1940-1945 niet betaalbaar is aan niet-Belgen?	143
2. Is het te rechtvaardigen dat het totaalbedrag aan extra ZIV-inhouding ingevolge het genot van een klein kapitaal na een aantal jaren hoger kan zijn dan het kapitaal van het aanvullend pensioen?	145
Hoofdstuk 9: Wetgever aan de slag gegaan met suggesties en aanbevelingen van de Ombudsman Pensioenen	157
1. Zelfstandigen die een vrijstelling kregen van de betaling van de bijdragesupplementen na een regularisatie van het beroepsinkomen, terwijl ze niet gevraagd hebben om vrijgesteld te worden van de betaling van de voorlopige bijdragen en die betaald hebben, behouden hun pensioenrechten op basis van die voorlopige bijdragen.	159
2. Voor een gewezen personeelslid van een overheidsdienst wiens loopbaan vóór 1 januari 2011 is beëindigd is de werkgever van de overheidsdienst voortaan gehouden zijn historische loopbaan- gegevens (dat wil zeggen de gegevens tot en met 31 december 2010) aan te geven en te valideren binnen de termijn van een maand vanaf de ontvangst van de vraag van de pensioendienst zodat de P-datum voor deze personen kan berekend worden en een raming van hun toekomstig pensioenbedrag kan gemaakt worden	160

3. Recht op gezinspensioen als zelfstandige voortaan ook mogelijk gemaakt wanneer de partner een klein ambtenarenpensioen heeft	161
---	-----

4. Loonbeslag – Publicatie voor beslag of overdracht vatbare bedragen – Tijdige publicatie noodzakelijk	161
---	-----

Hoofdstuk 10: De cijfers van 2019 **163**

1. De verzoeken	165
-----------------	-----

2. De klachten	166
----------------	-----

3. De klachtenbehandeling	168
---------------------------	-----

Hoofdstuk 11: Klachten over het pensioenbeleid, vragen om informatie, klachten over buitenlandse pensioeninstellingen en klachten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is **169**

1. Klachten van algemene strekking	171
------------------------------------	-----

2. De informatiebehoefte	171
--------------------------	-----

3. Klachten over buitenlandse pensioeninstellingen	172
--	-----

4. Andere verzoeken waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is	173
---	-----

Hoofdstuk 12: Middelen en werking van de Ombudsdienst Pensioenen **175**

1. Personeelsbestand	178
----------------------	-----

2. Financiële middelen	178
------------------------	-----

3. Informatica	178
----------------	-----

4. Huisvesting	178
----------------	-----

5. Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties	178
---	-----

6. Samenwerking met de universitaire wereld	179
---	-----

7. Publicatie van “ombudsjurisprudentie”	180
--	-----

8. Permanente vorming	182
-----------------------	-----

9. Bekendmaking jaarverslag	182
-----------------------------	-----

10. Samenwerking met collega's Ombudsmannen	183
---	-----

Hoofdstuk 13: Nuttige adressen **185**



Ombudsdienst
Pensioenen

WTC III
Simon Bolivarlaan 30 bus 5
1000 Brussel
Tel. 02 274 19 80
klacht@ombudsmanpensioenen.be
www.ombudsmanpensioenen.be