



OMBUDSMAN VOOR PENSIOENEN

“Mensen verlaten opgelucht mijn kantoor”

Met klachten over uw pensioen kunt u terecht bij de Ombudsdienst voor Pensioenen. En u moet daarvoor niet naar Brussel. Ombudsman Tony Van Der Steen heeft elke laatste vrijdag van de maand een zitdag in de kantoren van de Gentse ombudsvrouw Rita Passemiers. “Zo’n persoonlijk gesprek verlaagt de drempel. Ook als ik hen niet direct kan helpen, stappen de mensen met een opgelucht gemoed naar buiten.”

“Wij werken onafhankelijk en onpartijdig. Onze dienstverlening is gratis. U moet wel eerst contact opnemen met de betrokken pensioendienst om uw probleem op te lossen. Wordt u daar niet geholpen, dan kunt u naar ons stappen”, legt Tony Van Der Steen uit.

De ombudsman onderscheidt drie soorten klachten: de berekening van het pensioen, uitbetalingen die niet correct of te laat gebeuren en de werking van de pensioendiensten. “Wij weten allemaal dat de pensioenen in België niet spectaculair hoog liggen. Gepensioneerden met onvoldoende middelen hebben vanaf hun 65^{ste} recht op een aanvulling op hun pensioen, de zogenaamde Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO). Daarover kwamen vroeger veel klachten. Want mensen kennen dat niet en voor vervroegd gepensioneerden onderzochten de

pensioendiensten niet automatisch of mensen daarop recht hadden. Dankzij onze tussenkomst gebeurt dat nu wel. En we wijzen er de mensen op dat ze recht hebben op 7% intrest als hun pensioen te laat wordt uitbetaald!”

GEMENGDE LOOPBAAN

Veel problemen doen zich nu voor bij mensen met een gemengde loopbaan, die zowel voor de overheid als voor de privésector of als zelfstandige hebben gewerkt. “De verschillende pensioendiensten moeten beter samenwerken met bv. een gezamenlijke pensioenaanvraag en –beslissing. Nu moeten mensen zich door een papierwinkel spartelen. En er is de blijvende onrechtvaardigheid dat mensen met een gemengde loopbaan vaak een lager minimumpensioen hebben dan mensen die onder één statuut hebben gewerkt.”

KLANTVRIENDELIJKER

Er is niettemin veel ten goede veranderd. “Beleidsmakers nemen onze aanbevelingen ter harte. En de diensten zelf zijn klantvriendelijker geworden. Daardoor is het aantal klachten de jongste jaren gedaald. Rond bijverdienden naast het pensioen bv. zijn er geen problemen meer”, stipt de ombudsman aan. Gemiddeld is de helft van de klachten gegrond. In acht op de tien gevallen van zo’n gegronde klacht verkrijgt de Ombudsdienst via bemiddeling een positief resultaat voor de klager. “Maar ook bij een ongegronde klacht is de moeite niet vergeefs. Mensen zijn gerustgesteld. Er is naar hen geluisterd en ze begrijpen waarom de diensten op hun klacht niet ingaan.”

PROPERE ARMOEDE

“Vandaar ook het grote belang van een persoonlijk gesprek”, vervolgt Tony

Van Der Steen. “Kwetsbare senioren kunnen het vaak beter uitleggen dan neer te schrijven. Er bestaat veel propere armoede. Mensen lopen daar niet graag mee te koop. Onder vier ogen kunnen ze daarover makkelijker praten. Onze dienst krijgt veel complimentjes en bedankkaartjes. Dat doet deugd want wat is er mooier dan een job waarin je mensen kunt helpen”, besluit Tony.



Voor een afspraak op de zitdag van Tony Van Der Steen belt u naar de Ombudsvrouw Stad Gent op 09 266 55 00.

Tussen 9 en 17 uur kunt u langsgaan bij de Ombudsdienst in Brussel (WTC III, Simon Bolivarlaan 30 bus 5)

telefoon: 02 274 19 80, e-mail: klacht@ombudsmanpensioenen.be.

Botst u op onrecht tegenover kinderen of jongeren?

Ook de Klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat houdt spreekuur in Gent. Kinderen en jongeren, ouders, grootouders en ook professionals kunnen er terecht met signalen en klachten over onrecht tegenover kinderen en jongeren. De dienstverlening is discreet en kosteloos.

Wanneer: elke 2^{de} donderdag van de maand, 16 tot 18 uur.

Waar: op het kantoor van de Gentse ombudsvrouw, in de Mammelokker, Botermarkt 17. www.kinderrechten.be gratis telefoonnr: 0800 20 808