

Hot Topics in 2020

Een terugblik op het jaar 2020 brengt ons onmiddellijk bij de coronacrisis. Het eerste hoofdstuk van dit jaarverslag is dan ook hieraan gewijd.

Vooreerst willen we benadrukken dat de pensioendiensten het bewijs hebben geleverd te beschikken over een groot aanpassingsvermogen en blijk hebben gegeven van een enorme pro-activiteit gedurende deze periode. De tweede alinea van dit jaarverslag begint dan ook met een eerbetoon aan hen, ook al was niet alles vanzelfsprekend.

In een eerste deel hiervan tonen we aan de hand van vijf klachten aan wat de Ombudsman Pensioenen van zijn kant zoal heeft kunnen doen voor gepensioneerden in het kader van de coronacrisis.

In een tweede deel wordt opgemerkt dat naar aanleiding van de oversterfte ingevolge corona de Ombudsman Pensioenen meerdere klachten van erfgenamen van overleden gepensioneerden ontving die hun beklag deden dat hun geliefde overleden was ingevolge corona doch dat het pensioen van de maand van overlijden niet uitbetaald was. Dit terwijl zij wel facturen dienden te betalen zoals de rusthuisfactuur voor de dagen dat de gepensioneerde nog in leven was. De Ombudsman Pensioenen roept de wetgever op de financiële impact van het overlijden van een gepensioneerde in overweging te nemen en de mogelijkheid en /of de opportuniteit te onderzoeken om de wetgeving aan te passen zodat de betaling van het pensioen in de maand van overlijden wanneer er geen langstlevende echtgenoot is in verhouding tot het aantal dagen dat de gepensioneerde in leven was gedurende deze maand mogelijk wordt.

Tevens was de coronacrisis de aanleiding voor de Ombudsman Pensioenen om twee reeds in vorige jaarverslagen besproken items en de daarbij horende tips aan de toekomstig gepensioneerden terug opnieuw onder de aandacht te brengen daar deze gelet op de coronacrisis opnieuw brandend actueel geworden zijn. Deze worden toegelicht in het derde deel.

Ten eerste betreft het de vrijstelling van bijdragen die zelfstandigen gevraagd en verkregen hebben ingevolge een tijdelijke moeilijke financiële situatie veroorzaakt door de coronacrisis. De Ombudsman Pensioenen wijst erop dat de zelfstandige hiervoor geen pensioen krijgt en dat deze jaren ook niet meetellen om na te gaan of zijn loopbaan lang genoeg is om vervroegd met pensioen te gaan. De Ombudsman Pensioenen wijst deze gepensioneerden erop dat deze bijdragen nog altijd binnen de 5 jaar kunnen geregulariseerd worden: hiervoor dient dan wel een afkooppremie betaald te worden. Meer ten gronde stelt de Ombudsman Pensioenen zich de vraag of een echte sociale pensioenverzekering niet een verzekering is waarbij iedereen verplicht is aan te sluiten en bijdragen te betalen. Wie in een dergelijk systeem van sociale dekking echt zijn bijdragen niet kan betalen -en dit dient volgens de Ombudsman Pensioenen grondig onderzocht te worden!- blijft dan toch verzekerd op basis van het solidariteitsprincipe.

Ten tweede blijkt uit een onderzoek van de Universiteit van Hasselt en Maastricht dat heel wat coronapatiënten vaak lang met klachten kampen (vermoeidheid, druk op borst, spierpijn) waardoor ze niet snel terug kunnen gaan werken. De Ombudsman Pensioenen wijst de coronapatiënten die na 65 jaar nog aan het werk waren zonder hun pensioen te hebben laten uitrekenen en zonder dit op te nemen en door corona langer dan 6 maanden ziek zijn, erop dat zij er belang bij hebben tijdig (in de zesde maand ziekte) hun pensioen aan te vragen teneinde niet in een periode verzeild te geraken zonder sociale uitkering (ziekte of pensioen).

In het tweede hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de onderlinge invloed op elkaar van pensioenen

die zowel berekend en betaald worden door de FPD. Wanneer een gepensioneerde twee pensioenen (een werknemerspensioen en een ambtenarenpensioen) ontvangt van de FPD en één van beide pensioenen verhoogt (verhoging minimumpensioen werknemer) met als gevolg een herberekening (lees verlaging) van het andere pensioen (minimumpensioen ambtenaar), krijgt de gepensioneerde momenteel eerst de verhoging van het éne pensioen, om dan (pas een aantal maanden later) een terugvorderingsbeslissing te krijgen ingevolge de verlaging van zijn andere pensioen. Een verlaging die veroorzaakt werd door de verhoging van het eerste pensioen. Dit tot verwondering van de gepensioneerde die denkt “de FPD die mijn beide pensioenen berekent en betaalt beschikt nu toch onmiddellijk over alle pensioengegevens”. Daarom roept de Ombudsman Pensioenen de FPD op zijn computerprogramma’s aan te passen zodat dergelijke onderlinge invloed op elkaar van twee pensioenen die beide door de FPD berekend en betaald worden snel onderzocht wordt zodat het totaal bedrag van beide pensioenen onmiddellijk en gelijktijdig correct uitbetaald wordt. Daarenboven stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat de wetgeving, die de wijze bepaalt waarop de door de gepensioneerde terug te betalen bedragen kunnen gecompenseerd worden met pensioenbedragen die door de pensioendienst met terugwerkende kracht uitbetaald worden, verschilt tussen werknemers- en ambtenarenpensioenen. De Ombudsman Pensioenen beveelt dan ook de wetgever aan de wetgeving op dit punt te harmoniseren.

In het derde hoofdstuk wordt de informatisering van het treffen van pensioenbeslissingen onder de loep genomen. De gepensioneerden zijn vragende partij voor een wetgeving die rekening houdt met hun complexe werkelijkheid. Dit vraagt verfijnde wetgeving met vele uitzonderingen. Deze verfijnde wetgeving met veel uitzonderingen leidt, wanneer de wetgeving op vele gevallen moet toegepast worden, tot informatisering. De informatisering en automatisering maakt het functioneren van de overheid immers eenvoudiger en sneller. Doch in de praktijk gaat informatisering gepaard met standaardisering waardoor de werkelijkheid, om het in informaticataal uit te drukken, herleid wordt tot 0 of 1. Vaak is er een grijze zone daar heel wat wetgeving voor interpretatie vatbaar is. Standaardisering sluit bijgevolg op zijn beurt deels het maatwerk weer uit waardoor we in een vicieuze cirkel beland zijn. Het risico bestaat dan ook dat de gepensioneerde slachtoffer wordt van een robotachtige gelijkheid, waarbij geen oog meer bestaat voor de eigenheid van zijn situatie. Teneinde dit te kunnen opsporen heeft de Ombudsdienst Pensioenen zich gespecialiseerd in het detecteren van eventuele onvolmaaktheden en fouten in de computerprogramma’s. Om enig soelaas te bieden voor het probleem van de robotachtige gelijkheid wijst de Ombudsman Pensioenen op het belang van een degelijke motivering van de wijze waarop de pensioenbeslissing tot stand gekomen is en op het belang om klachten met de nodige zorgvuldigheid te behandelen.

Vier voorbeelden illustreren dit. Zo leidde de automatische verwerking van de gegevens uit het bevolkingsregister door het informaticaprogramma van de Federale Pensioendienst ertoe dat een in het buitenland gehuwd echtpaar waarvan de ene echtgenoot de Belgische nationaliteit heeft en de andere echtgenote de nationaliteit van een niet EU-land en dat besluit naar België te verhuizen gedurende een maand als feitelijk gescheiden werd beschouwd. Hierdoor werd slechts de helft van het gezinspensioen nog uitbetaald. Vermits de feitelijke scheiding het gevolg was van de verplicht te vervullen administratieve geplogenheden heeft de Ombudsman Pensioenen kunnen bekomen dat het gezinspensioen ononderbroken werd uitbetaald.

In een tweede voorbeeld heeft de Ombudsdienst Pensioenen vastgesteld dat het computerprogramma van de FPD zo geprogrammeerd was dat, om snel te kunnen verifiëren of de inkomsten uit een beroepsactiviteit terwijl men een pensioen geniet al dan niet de wettelijk toegelaten grens overschreden, men gebruik maakt van de bezoldigingscodes uit Dmfa aangiften (inkomsten volgens het sociaal criterium) daar waar de wetgeving voorschrijft dat men rekening moet houden met de door de fiscus weerhouden inkomsten (inkomsten volgens het fiscaal criterium). Hierdoor kan het computerprogramma niet identificeren of het loon van de maand december effectief in december werd uitbetaald (en derhalve bij de inkomsten van dat jaar in aanmerking dient genomen te worden voor de controle toegelaten activiteit) of in januari van het volgend jaar werd uitbetaald (en derhalve het loon van december in aanmerking dient genomen te worden bij de inkomsten van het volgende jaar voor de controle toegelaten activiteit). De gepensioneerde moet dit zelf opmerken en de bewijslast leveren. Door bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen werd het door de gepensioneerde aangeleverde bewijs dat oorspronkelijk door de pensioendienst verworpen was toch aanvaard.

In een derde voorbeeld heeft de Ombudsman Pensioenen vastgesteld dat de FPD voor een gepensioneerde die enkel een pensioen overzeese sociale zekerheid genoot een foutief attest voor

de ziekte- en invaliditeits- (ZIV) verzekering heeft overgemaakt aan het Intermutualistisch College. Hierdoor werd deze persoon niet meer als persoon ten laste beschouwd voor de ziekteverzekering. Dit had weliswaar voor de verplichte verzekering geen consequenties doch moest zij hierdoor ten onrechte bijdragen betalen voor de aanvullende verzekering. De FPD erkende een foutief ZIV-attest te hebben opgesteld en heeft het Intermutualistisch College hiervan op de hoogte gebracht. De Ombudsman Pensioenen roept de FPD op alle gelijkaardige fouten op te sporen en recht te zetten.

In een vierde voorbeeld wordt de klacht van een gepensioneerde besproken die een gepeperde belastingaanslag van ongeveer 6.000 euro kreeg voor het inkomstenjaar 2019 (aanslagjaar 2020). Tijdens ons onderzoek wordt duidelijk dat er te weinig bedrijfsvoorheffing op het pensioen ingehouden werd. Dit terwijl alle gegevens voorhanden waren om de bedrijfsvoorheffing correct in te houden. Deze fout is te wijten aan het feit dat bij het opstarten van de unieke betaling gedurende de periode van 1 januari 2019 tot en met 13 mei 2019 de interne controles met betrekking tot de fiscaliteit uitgeschakeld werden. De FPD heeft ondertussen de interne controle voor deze dossiers terug kunnen inschakelen zodat vanaf dat moment de bedrijfsvoorheffing terug correct werd ingehouden. De Ombudsman Pensioenen blijft ijveren, zoals reeds eerder gesteld in onze jaarverslagen, om in zoveel mogelijk gevallen de bedrijfsvoorheffing zonder melding van gegevens door de gepensioneerde automatisch correct in te houden.

In het vierde hoofdstuk wordt stilgestaan bij de vraag hoe de pensioendienst een ten onrechte aan een gepensioneerde uitbetaald pensioenbedrag moet terugvorderen: is deze terugvordering beperkt tot het netto bedrag dat de gepensioneerde effectief ontvangen heeft of moet de gepensioneerde het bruto belastbare bedrag terugbetalen (dus ook de bedrijfsvoorheffing die hij niet ontvangen heeft van de pensioendienst). De ziekte- en invaliditeitsbijdrage en de solidariteitsbijdrage mogen immers wettelijk niet teruggevorderd worden. Wij stellen vast dat de FPD meestal opteert voor een bruto belastbare terugvordering. Dit heeft tot gevolg dat de gepensioneerde een hoger bedrag dan het bedrag dat hij van de pensioendienst ontvangen heeft aan de pensioendienst moet terugbetalen. De gepensioneerde heeft immers een netto pensioenbedrag ontvangen. De bedrijfsvoorheffing wordt door de pensioendienst ingehouden op het pensioen en in de vorm van voorschotten aan de fiscus betaald, die ze in mindering brengt van de toekomstige personenbelasting. Zolang de gepensioneerde nog geen afrekening heeft gekregen van de personenbelasting voor het jaar waarin de terugvordering plaats vindt, betaalt hij dus meer terug dan hij gekregen heeft. Dit is niet in overeenstemming met de circulaire van de fiscus. Volgens deze circulaire is het tot 31 juli van het jaar volgend op de onterechte betaling aangewezen dat enkel het netto pensioenbedrag teruggevorderd wordt. De Ombudsman Pensioenen roept de FPD op de terugvorderingspraktijk af te stemmen op de fiscale regularisatieprocedure zoals verwoord in de circulaire.

In het vijfde hoofdstuk “Implementatie van nieuwe rechtspraak door toedoen van de Ombudsman Pensioenen” tonen we aan hoe de Ombudsman Pensioenen ook dit werkingsjaar weer heeft bijgedragen tot de implementatie van nieuwe rechtspraak in de toepassing van de pensioenwetgeving. Zo weigerde de Federale Pensioendienst oorspronkelijk het grenscomplement toe te kennen aan degenen die voor 1 december 2015 niet vervroegd met pensioen waren gegaan, ook al konden ze voor 1 december 2015 wel vervroegd met pensioen gaan, en nadien in het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage stappen. De Federale Pensioendienst interpreteerde de wet zodanig dat vanaf het moment dat iemand in het genot was van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage hij volgens de wetgeving zoals deze van kracht was tot en met 31 december 2018 niet meer voldoet aan de voorwaarden om vervroegd met pensioen te gaan. Op dat moment kon hij geen aanspraak meer maken op het grenscomplement. De Ombudsman Pensioenen wees erop dat de interpretatie van de FPD mensen ontmoedigt om hun beroepsactiviteiten verder te zetten na de vroegst mogelijke pensioendatum en hen aanspoort om vervroegd met pensioen te gaan. Deze interpretatie staat haaks op de bedoeling van de wetgever. De FPD wijzigde na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen zijn interpretatie: ook zij die voor 1 december 2015 niet vervroegd met pensioen gegaan zijn -ook al konden ze dit- doch later in het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage terecht kwamen, hebben voortaan recht op het grenscomplement. Hiermee vervult de Ombudsman de rol van signaalgever van tendensen die zich voordoen in de rechtspraak en fungeert hij als alternatieve wijze van geschillenbeslechting.

In het zesde hoofdstuk worden de klachten besproken betreffende de nieuwe controleprocedure op het maximale verblijf van 29 dagen per kalenderjaar in het buitenland die in werking trad op 1 juli 2019. Ongeveer de helft van de klachten was ongegrond, de andere helft gegrond. De Ombudsman stelde vast dat de FPD zich soepel opstelde inzake de controle op het verblijf. Zo heeft de Federale

Pensioendienst de controles vanaf april 2020 ingevolge de coronacrisis en dan meer in het bijzonder de in dit kader opgelegde quarantainemaatregelen, opgeschort. Hij stelde ook vast dat de pensioendienst op een constructieve en billijke wijze binnen de mogelijkheden van het wettelijk kader omgaat met de klachten wanneer de Ombudsman een bemiddelingsvoorstel formuleert. Daarenboven stelt hij vast dat hij een meerwaarde kan leveren door de gepensioneerde bij te staan in het leveren van het bewijs bij een onterechte schorsing van de IGO. Zo wees de Ombudsman Pensioenen een gepensioneerde die moeilijk te been was en vreesde zich niet tijdig naar het gemeentehuis te kunnen begeven omdat hij afhankelijk was van vervoer door derden (in dit geval zijn zoon) op de mogelijkheid gebruik te maken van het sociaal vervoer georganiseerd door de gemeente om zich binnen de vooropgestelde tijdsspanne naar het gemeentehuis te begeven.

De Ombudsman stelt op basis van de ontvangen klachten voor de wetgeving betreffende de controleprocedure aan te passen, met name de gemeente rechtstreeks aan de FPD te laten melden dat betrokkene zich heeft aangemeld op het gemeentehuis. Dit ten einde onterechte schorsingen te voorkomen doordat er geen tijd verloren gaat ingevolge de verzending van het verblijfsbewijs en de verwerking ervan. Dit bespaart tevens voor de gepensioneerde administratieve last. Tot slot herhaalt de Ombudsman Pensioenen zijn aanbeveling om de wijze waarop de dagen van verblijf in het buitenland dienen geteld te worden duidelijk te definiëren en breidt deze aanbeveling uit tot de wetgeving op het Gewaarborgd Inkomen. Tevens beveelt hij aan de wetgeving op dit punt en op het vlak van de sanctie bij de overschrijding van het maximumverblijf in het buitenland in beide reglementeringen te harmoniseren.

In hoofdstuk zeven wordt ook dit jaar weer stilgestaan bij de strijd tegen de armoede. Dit is en blijft immers een punt waarop de Ombudsman Pensioenen de aandacht wil blijven trekken. In dit kader organiseerde het netwerk van Belgische Ombudsmannen (POOL) onder leiding van de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen een bijeenkomst met ervaringsdeskundigen in de armoede waarin zij hun ervaring deelden over de toegankelijkheid van de ombudsdiensten voor mensen in armoede.

Verder roept de Ombudsman Pensioenen in dit hoofdstuk de FPD op om spontaner voorschotten op de Inkomensgarantie voor ouderen toe te kennen wanneer er informatie ontbreekt niet te wijten aan de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO)-genieter.

Eveneens beveelt de Ombudsman Pensioenen aan wanneer de IGO weggevallen is door de verhoging van het pensioen (bijvoorbeeld verhoging van het minimumpensioen) de toekenning van de IGO opnieuw automatisch te onderzoeken bij de eerst volgende verhoging van het IGO-bedrag. De Ombudsman Pensioenen wijst erop dat dit item wel eens brandend actueel zou kunnen worden gelet op de geplande aanpassingen van de pensioenen aan de welvaartsaanpassingen. Meer algemeen herhaalt de Ombudsman Pensioenen zijn dubbele suggestie om de toekenning van de IGO periodiek te onderzoeken en een informatiecampagne op te zetten om de bekendheid van de IGO te verhogen.

In het achtste hoofdstuk komen een aantal succesvolle bemiddelingen aan bod. Het eerste bemiddelingsvoorbeeld toont het belang aan om door de ogen van de burger naar een probleem te kijken, dit teneinde een klacht op een klantvriendelijke manier te kunnen behandelen. In een tweede voorbeeld wordt duidelijk dat een correcte kwalificatie van buitenlandse sociale uitkeringen cruciaal kan zijn teneinde de Belgische pensioenrechten correct vast te stellen. In een derde bemiddeling wordt (nogmaals) het belang onderstreept van een goede coördinatie tussen de diensten van de FPD en van een doorgedreven onderzoek zeker wanneer een (grote) schuld aan betrokkene wordt betekend.

In een negende hoofdstuk wordt het onderzoek naar de billijkheid van een wettekst besproken. De Ombudsman Pensioenen stelt zich de vraag of het ontbreken van een pensioenverzekering voor de niet gehuwde helper voor 1 januari van het jaar van de 20ste verjaardag nog te rechtvaardigen is nu de toegang tot het vervroegd pensioen gekoppeld is aan het bewijs van een voldoende lange loopbaan. Om de betaalbaarheid van de pensioenen in de toekomst te garanderen wil de huidige pensioenwetgeving langer werken aanmoedigen. Teneinde deze doelstelling te realiseren is de toegang tot het vervroegd pensioen gekoppeld aan de voorwaarde een voldoende lange loopbaan te bewijzen. Een toekomstig gepensioneerde deed zijn beklag bij de Ombudsman Pensioenen dat ondanks dat hij op jonge leeftijd beginnen werken is als helper van een zelfstandige hij niet vervroegd met pensioen kan gaan. Reden: er bestaat geen pensioenverzekering voor niet gehuwde helpers voor 1 januari van het jaar van hun 20ste verjaardag. De jaren die betrokkene als helper gewerkt heeft voor 1 januari van het jaar van zijn

20ste verjaardag tellen niet mee in het kader van de loopbaanvoorwaarde voor het vervroegd pensioen daar hij geen sociale bijdragen betaald heeft. Doch hij kon geen sociale bijdragen betalen.

In een tweede geval roept de Ombudsman Pensioenen de wetgever op bij de berekening van het pensioen als zelfstandige te opteren voor ofwel een definitieve pensioenberekening waarbij voor de laatste loopbaanjaren geopteerd wordt om rekening te houden met een al dan niet weerlegbaar vermoeden zodat voor de ingangsdatum van het pensioen een definitieve beslissing kan getroffen worden en die later niet meer moet herzien worden (tenzij bij een weerlegbaar vermoeden op uitdrukkelijke vraag van de gepensioneerde). Ofwel voor een systeem waarbij voor de ingangsdatum van het pensioen een voorlopige pensioenbeslissing getroffen wordt waarbij voor de laatste loopbaanjaren de berekening plaats vindt op basis van de inkomsten dienstig voor voorlopige bijdragen en die later herzien wordt op basis van de werkelijk verdiende inkomsten wanneer deze gekend zijn. Het huidige systeem waarbij het pensioen voor het ingangsjaar ongeveer 4 jaar na pensionering herzien wordt op basis van een fictief inkomen is niet redelijk te verantwoorden.

In een tiende hoofdstuk wordt het belang benadrukt om telkens wanneer nieuwe pensioenrechten worden vastgesteld een pensioenbeslissing te versturen. Zo ontvangen heel wat gepensioneerden bij het overlijden van hun echtgenoot al geruime tijd geen pensioenbeslissing van het overlevingspensioen als werknemer meer. Hierdoor hebben zij geen zicht op hoe het overlevingspensioen berekend wordt. Er wordt hen niet gewezen op de mogelijkheid naar de arbeidsrechtbank te stappen indien ze het niet eens zijn met de pensioenbeslissing. Ook worden zij niet meer attent gemaakt op welke beroepsactiviteiten zij nog moeten meedelen indien ze deze zouden aanvatten. Het niet meer verzenden van pensioenbeslissingen is daarenboven niet conform aan het Handvest van de Sociaal Verzekerde dat een leidraad is over de rechten die een sociaal verzekerde, en dus ook een gepensioneerde, kan doen gelden. De Ombudsman Pensioenen heeft de Federale Pensioendienst kunnen overtuigen de nodige stappen te zetten om in de toekomst deze beslissingen opnieuw te versturen. In dit kader droomt de Ombudsman Pensioenen ervan dat in (de uitvoeringsbesluiten van) het Handvest van de Sociaal Verzekerde de figuur en de bevoegdheden van de Ombudsman geïntegreerd worden en dat de verplichting om op alle beslissingen in de pensioensector de Ombudsman te vermelden ingevoerd wordt.

In hoofdstuk 11 roept de Ombudsman Pensioenen de FPD op de communicatie over de betaaldata van de pensioenen per overschrijving in het buitenland op punt te stellen. Naar gelang welk communicatiemiddel (betaalkalender op de website, verklarende brief bij wijziging van het pensioenbedrag) men consulteert vindt men immers een andere betaaldatum.

In hoofdstuk 12 beveelt de Ombudsman Pensioen de wetgever aan de wetgeving zo te formuleren dat er geen onduidelijkheid meer bestaat of het totaal effectief ontvangen pensioenbedrag (wettelijk pensioen en kapitaal uit aanvullend pensioen) al dan niet onder het drempelbedrag mag duiken. Er bestaan immers gevallen waarbij dit wel het geval is daar de FPD bij de vaststelling van de ZIV bijdrage geen rekening houdt met de inhouding die het pensioenfonds op het kapitaal verricht heeft. Uit bewoordingen van de wettekst meent de Ombudsman immers af te leiden dat het de bedoeling van de wetgever is dat de inhouding ZIV-bijdrage op het wettelijk pensioen niet tot gevolg mag hebben dat het globaal door de gepensioneerde ontvangen pensioenbedrag lager komt te liggen dan het drempelbedrag.

In hoofdstuk 13 wordt de te lange behandelingstermijn van aanvragen tot regularisatie van de studieperiode bij de FPD Nederlandstalige sector ambtenaren onder de loep genomen. In dit kader blijft de Ombudsman Pensioenen de FPD Nederlandstalige sector ambtenaren wijzen op het belang om de toekomstig gepensioneerde beter in te lichten over de stand van zaken van het regularisatiedossier en spoort hij de pensioendienst aan de nodige maatregelen te blijven treffen teneinde de achterstand weg te werken.

In hoofdstuk 14 bespreken we hoe door toedoen van de Ombudsman Pensioenen de FPD een verbeterde pensioenbeslissing trof met terugwerkende kracht tot de initiële ingangsdatum van het pensioen, in plaats van de eerder getroffen beslissing die inging vanaf de maand volgend op de nieuwe pensioenaanvraag. Immers ten tijde van de eerste pensioenbeslissing was het onderzoek naar de pensioenrechten niet correct gevoerd. De FPD had niet alle noodzakelijke informatie teneinde een correcte pensioenbeslissing te kunnen treffen opgevraagd bij de gepensioneerde. Dit resulteerde in de uitbetaling van achterstallige pensioenbedragen van in totaal 7.487,72 euro. De maatschappelijk

werkster bij wie de gepensioneerde aanklopte raadde deze aan in plaats van een rechtszaak in te spannen tegen de FPD beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen kan immers een belangrijke rol spelen als vorm van alternatieve wijze van geschillenbeslechting.

Een vijftiende hoofdstuk is gewijd aan de statistische gegevens.

In een zestiende hoofdstuk wordt toegelicht hoe de Ombudsdienst Pensioenen omgaat met klachten over het pensioenbeleid, vragen om informatie, klachten over buitenlandse pensioeninstellingen en klachten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is.

In hoofdstuk 17 staan we stil bij de werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen. Aan bod komen het personeelsbestand, de financiële middelen, de informatica, de huisvesting, het lidmaatschap van ombudsmanorganisaties, de samenwerking met de universitaire wereld, de publicatie van Ombudsjurisprudentie, de permanente vorming en de bekendmaking van het jaarverslag en de samenwerking met collega's ombudsmannen.

Er wordt ingegaan op de moeilijkheden die de Ombudsman Pensioenen ondervindt in zijn zoektocht naar nieuwe personeelsleden ter vervanging van personeelsleden die de dienst verlaten en de kosten die verbonden zijn aan de selectie van het College. Eveneens wordt toelichting gegeven bij de wijze waarop de Ombudsdienst Pensioenen gewerkt heeft tijdens de coronacrisis. Zo werden de adviezen van de Veiligheidsraad strikt opgevolgd waardoor overgegaan werd naar vijf dagen telewerk per week. Om de burgers die niet beschikken over een computer of hiermee niet vlot overweg kunnen en die door angst of hun fysieke of mentale gezondheid in die bijzondere tijd het huis niet konden of durfden verlaten toch te helpen heeft de Ombudsdienst Pensioenen in die uitzonderlijke gevallen, en enkel in die gevallen, beslist om de telefonische klacht te aanvaarden en te onderzoeken. Tevens wordt de nieuwe visie voor de volgende werkingsjaren voorgesteld. Bovendien vaardigt de Ombudsman Pensioenen voor het eerst een aanbeveling uit om de reglementering betreffende de inrichting en werking van de Ombudsdienst Pensioenen uit 1997 die volledig achterhaald is (bijna een kwart eeuw oud) en welke in de loop der tijden nooit herzien is waardoor de goede werking van de Ombudsdienst Pensioenen ernstig in het gedrang kan komen aan te passen. In dit verband is het vermeldenswaardig dat het eerste contact, dat gelegd is met de nieuwe minister van Pensioenen, ons hoop geeft.

In het voorlaatste hoofdstuk vindt u de aanbevelingen kort samengevat.

In een laatste hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van een aantal nuttige adressen.