



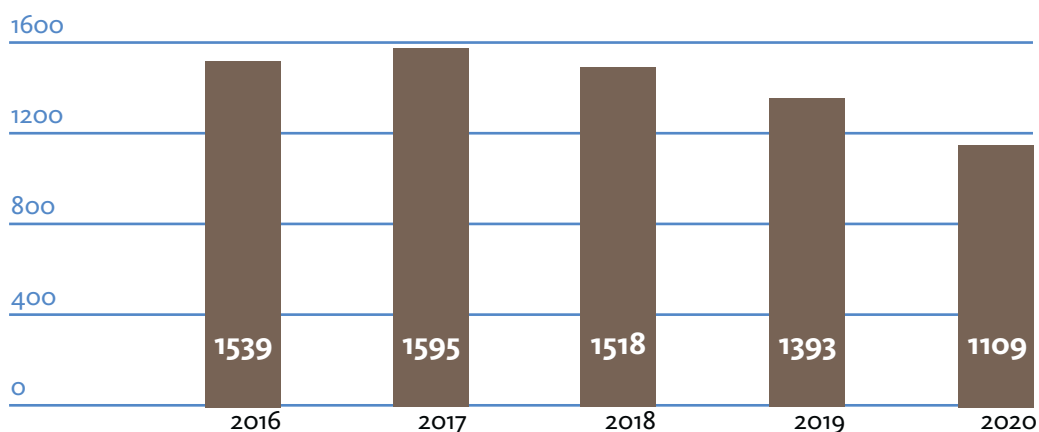
De cijfers van 2020

15 HOOFDSTUK

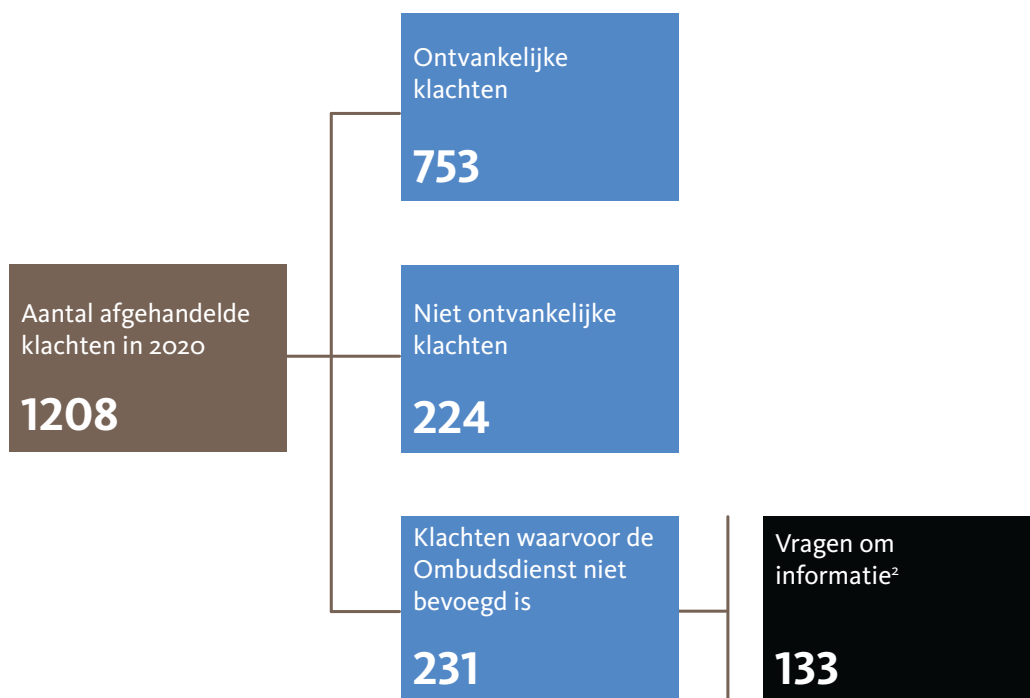
De cijfers van 2020

1. De verzoeken

De evolutie van de verzoeken vanaf 2016

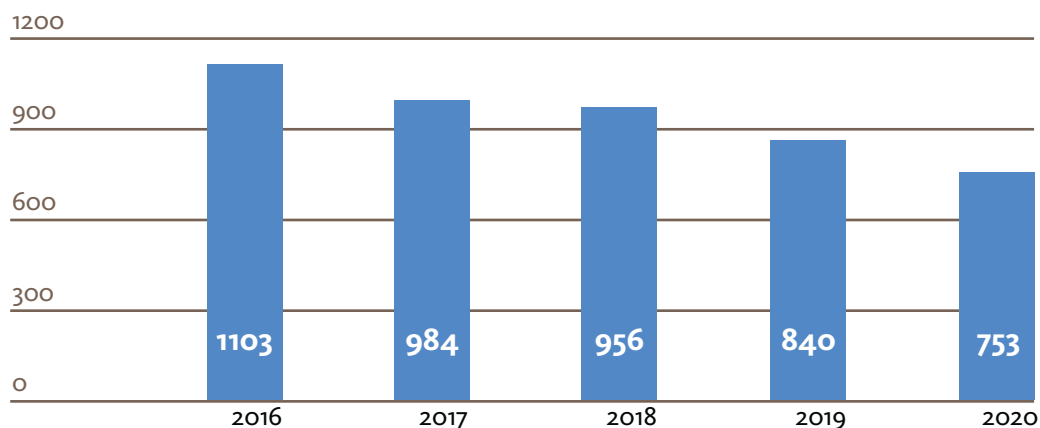


Afgehandelde klachten in 2020¹



1. Het onderscheid tussen verzoeken en klachten ontstaat aangezien een verzoek (een dossier) klachten kan bevatten over meer dan 1 pensioen-administratie.
 2. Vragen om informatie zijn geen klachten.

De evolutie van het aantal ontvankelijke klachten vanaf 2016



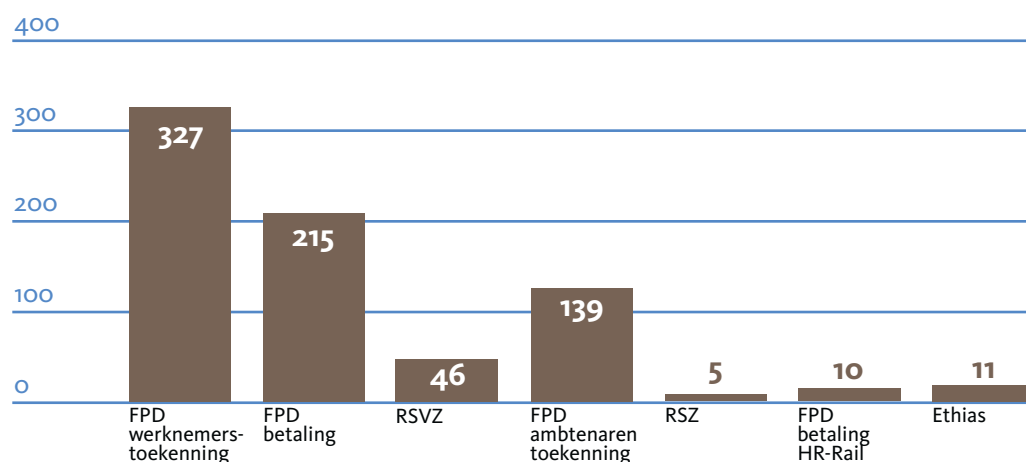
2. De klachten

Het voorwerp van de ontvankelijke klachten

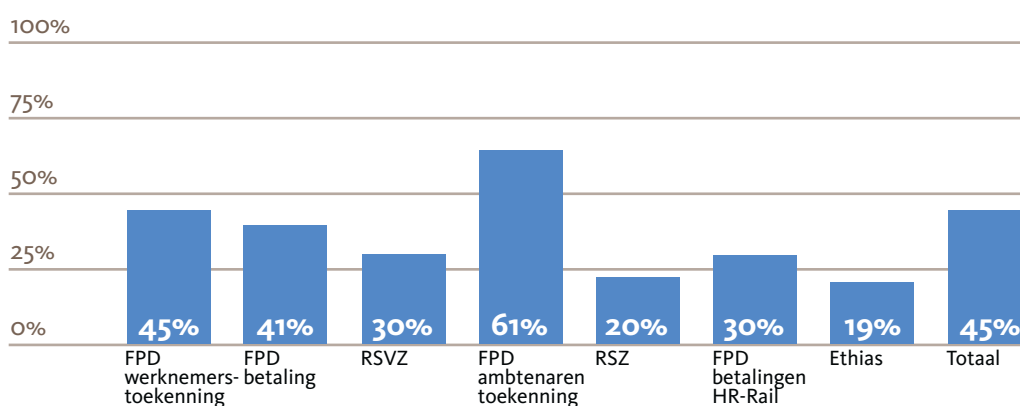
De top drie klachten in 2020:

1. Toekenningsvoorwaarden pensioen (betwisting loopbaangegevens, loopbaanvoorwaarde, berekeningswijze)
2. Inkomensgarantie voor Ouderen (toekenningsvoorwaarden, in aanmerking te nemen bestaansmiddelen,...)
3. Regularisatie studieperiode (termijn, te valideren diploma's, ...)

De betrokken pensioendiensten - nominale cijfers



Gegrontheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst



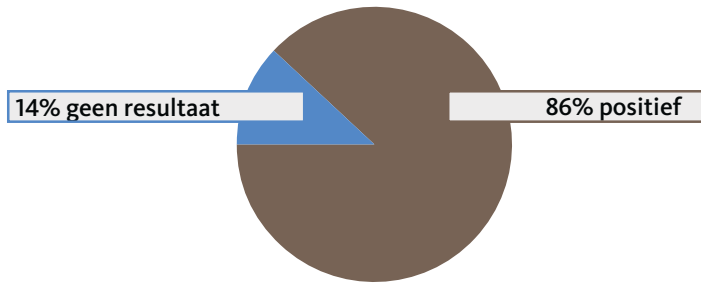
Redenen voor de gegrontheid van de klachten: de ombudsnormen³

Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst




FPD werknemers Toekenning	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgvuldigheid 2. Passieve informatieverstrekking 3. Redelijke termijn
FPD betaling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgvuldigheid 2. Passieve informatieverstrekking 3. Redelijke termijn
RSVZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passieve informatieverstrekking 2. Zorgvuldigheid 3. Redelijke termijn
FPD ambtenaren toekenning	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redelijke termijn 2. Zorgvuldigheid 3. Passieve informatieverstrekking
RSZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgvuldigheid 2. Coördinatie
FPD betalingen – HR-Rail	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coördinatie 2. Zorgvuldigheid
Ethias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coördinatie 2. Zorgvuldigheid

3. Zie de bijlagen op www.ombudsmanpensioenen.be – De Ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen

Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten



Enkele gegevens over de verzoekers

 TAAL VAN DE VERZOEKERS		 GESLACHT VAN DE VERZOEKERS		 WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS		 WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN	
Nederlands	62 %	Vrouwen	39 %	België	75 %	Schriftelijk ⁵ :	99 %
Frans	34 %	Mannen	61 %	Buitenland	25 %	Mondeling ⁶ :	1 %
Duits	1 %						
Andere talen ⁴	3 %						

3. De klachtenbehandeling

De behandelingsduur

ONTVANKELIJKE KLACHTEN 72 dagen	ONBEVOEGDHEID EN ONONTVANKELIJKE KLACHTEN 4 dagen
--	--

Verzoeken in behandeling op 31 december 2020

Aantal maanden in behandeling	Verzoek ingediend in	Aantallen
Minder dan 1 maand	December 2020	22
1 maand en minder dan 2	November 2020	6
2 maanden en minder dan 3	Oktober 2020	4
3 maanden en minder dan 4	September 2020	1
4 maanden en minder dan 5	Augustus 2020	2
5 maanden en minder dan 6	Juli 2020	0
6 maanden en minder dan 7	Juni 2020	2
7 maanden en minder dan 8	Mei 2020	0
8 maanden en minder dan 9	April 2020	0
9 maanden en minder dan 10	Maart 2020	0
10 maanden en minder dan 11	Februari 2020	1
11 maanden en minder dan 12	Januari 2020	0
Meer dan 12 maanden	Vóór januari 2020	0
Totaal		38

4. Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...
 5. Per post, per mail, via het webformulier
 6. Op het kantoor van de Ombudsdienst of op een zitdag