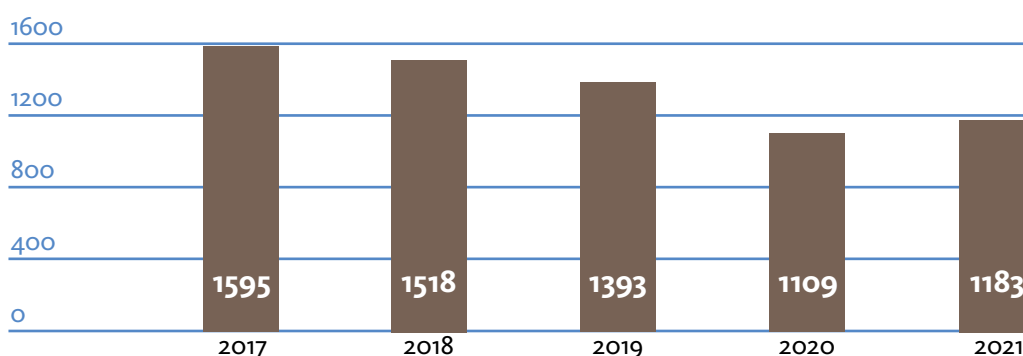


De cijfers van 2021

1. De verzoeken

De evolutie van de verzoeken (dossiers) vanaf 2017



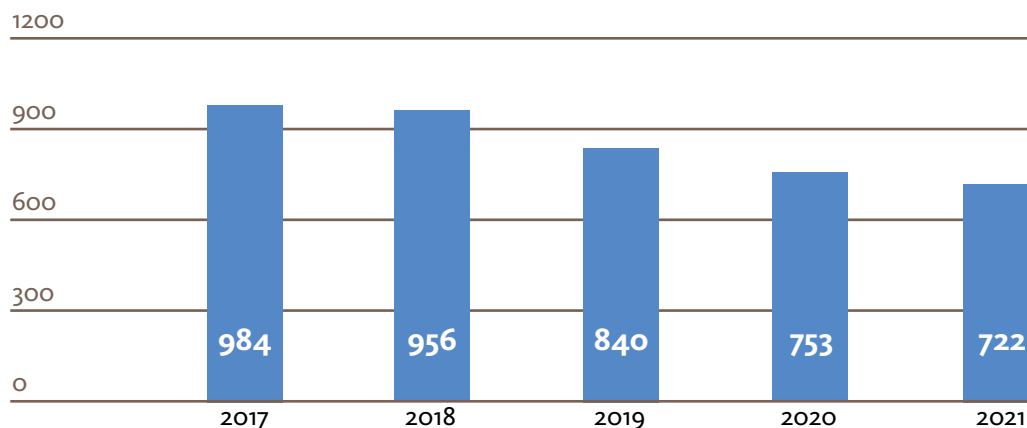
2. De klachten

Afgehandelde klachten in 2021¹



¹ Het onderscheid tussen verzoeken en klachten ontstaat aangezien een verzoek (een dossier) klachten kan bevatten over meer dan 1 pensioenadministratie.

De evolutie van het aantal tweedelijns klachten over (betaling en berekening van) pensioenen, werking van de pensioendiensten en IGO vanaf 2017

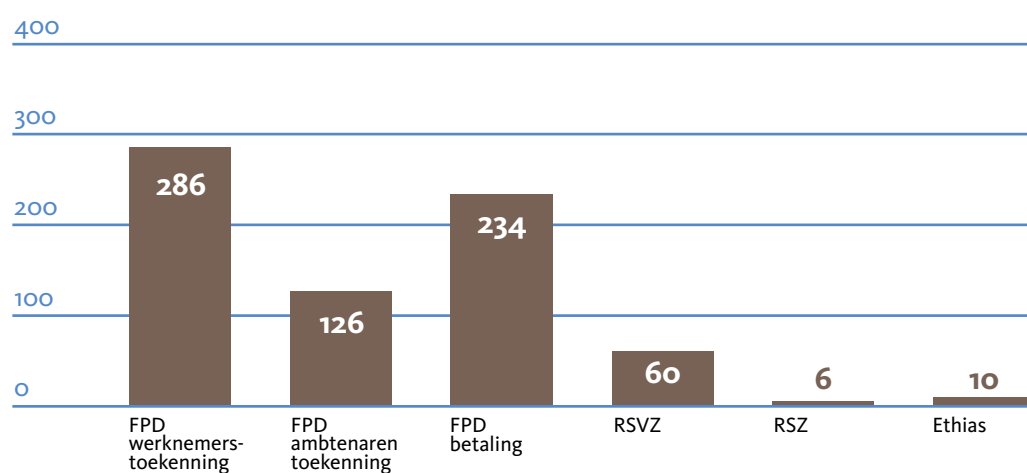


Het voorwerp van de tweedelijns klachten

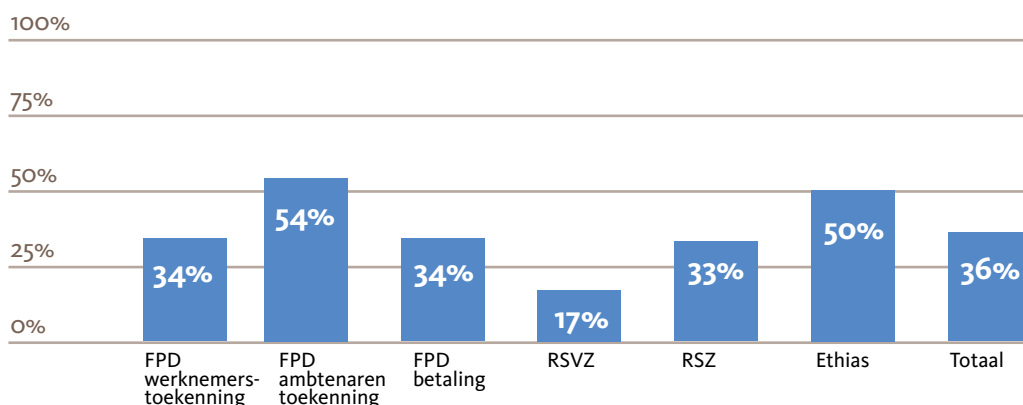
De top drie klachten in 2021:

- Toekenningsvoorwaarden pensioen (betwisting loopbaangegevens, loopbaanvoorwaarde, berekeningswijze,..)
- Bedrijfsvoorheffing op pensioen
- Communicatie van pensioeninformatie door Federale Pensioendienst (digital by default)

De betrokken pensioendiensten - Nominale cijfers



Gegronde van de ontvankelijke klachten per pensioendienst



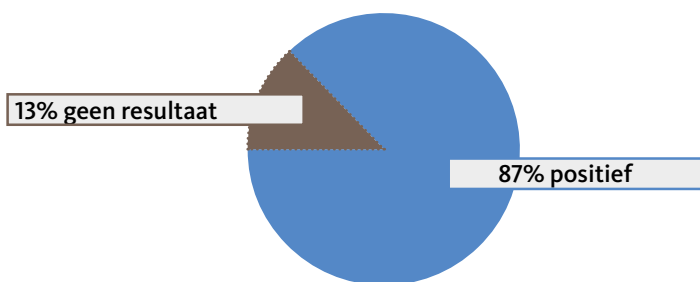
Redenen voor de gegronde van de klachten: de ombudsnormen²

Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst





FPD werknemers Toekenning	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgvuldigheid 2. Redelijke termijn 3. Passieve informatieverstrekking
FPD betaling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgvuldigheid 2. Passieve informatieverstrekking 3. Redelijke termijn
RSVZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redelijke termijn 2. Zorgvuldigheid 3. Coördinatie
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. Rechtsregels
Ethias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passieve informatieverstrekking 2. Actieve informatieverstrekking 3. Redelijke termijn

² 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		 SEKSE VAN DE VERZOEKERS		 WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS		 WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN	
Nederlands	63 %	Vrouwen	41 %	België	77 %	Schriftelijk ⁴	99 %
Frans	35 %	Mannen	59 %	Buitenland	23 %	Mondeling ⁵	1 %
Duits	1 %						
Andere talen ³	1 %						

3. De klachtenbehandeling

De behandelingsduur

BEHANDELING TWEDELIJNS KLACHTEN 30 dagen	DOORSTUREN VAN EERSTELIJNS KLACHTEN EN INFORMATIEVRAGEN, DOORVERWIJZEN VAN KLACHTEN WAARVOOR NIET BEVOEGD EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN OVER DE WETGEVING OP DISCRIMINATIES EN DISFUNCTIES 3 dagen
---	---

Verzoeken in behandeling op 31 december 2021

Aantal maanden in behandeling	Verzoek ingediend in	Aantallen
Minder dan 1 maand	december	14
1 maand en minder dan 2	november	19
1932 maanden en minder dan 3	oktober	4
3 maanden en minder dan 4	september	5
4 maanden en minder dan 5	augustus	1
5 maanden en minder dan 6	juli	0
6 maanden en minder dan 7	juni	3
7 maanden en minder dan 8	mei	1
8 maanden en minder dan 9	april	1
9 maanden en minder dan 10	maart	1
10 maanden en minder dan 11	februari	1
11 maanden en minder dan 12	januari	0
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2021	1
Totaal		51⁶

³ Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...

⁴ Per post, per mail, via het webformulier.

⁵ Op het kantoor van de Ombudsdienst of op een zitdag.

⁶ Op 31 januari 2022 bleven van deze 51 dossiers er nog 39 onafgewerkt.

De reden waarom 4 dossiers na meer dan acht maanden nog niet zijn afgesloten is te wijten aan het feit dat de reacties op de bemiddelingsvoorstellen van de Ombudsdienst Pensioenen die gevraagd werden aan de juridische dienst van de FPD nog steeds op zich laten wachten.

Bespreking:

36% gegronde klachten

36% van de tweedelijns klachten over de werking van de pensioendiensten, de berekening en/of betaling van het pensioen of IGO zijn gegrond. Dit toont dat de pensioendiensten in het algemeen gesproken kwalitatief hoogstaand werk afleveren en een goede service verlenen.

We stellen vast dat waar vroeger pensioenbeslissingen manueel berekend werden door een dossierbeheerder nu meer en meer gebruik gemaakt wordt van geautomatiseerde verwerkingsprocessen en het automated decision making zijn intrede heeft gedaan. Dit heeft onder andere, gelet op de kwaliteit van de programmering, geleid tot minder gegronde klachten. Een computer is nu immers nauwkeuriger dan de mens.

Anderzijds stellen we vast dat de complexiteit van de wetgeving maakt dat verschillende gepensioneerden toch ongerust zijn en erover twifelen of de pensioendiensten hun werk correct hebben gedaan. Door op een andere manier, vaak sterk beargumenteerd en indien nodig juridisch onderbouwd de berekening of betaling van het pensioen, IGO, de correcte werkwijze van de pensioendiensten toe te lichten kan de Ombudsman Pensioenen de (toekomstig) gepensioneerden geruststellen zodat deze zijn vertrouwen in de pensioendiensten kan behouden of indien dit vertrouwen zou geschonden zijn, dit vertrouwen herstellen. Wie kan dit immers beter dan een onafhankelijke en onpartijdige Ombudsman Pensioenen en zijn team die over een ver doorgedreven expertise beschikken op pensioenvlak.

Doch hier houdt het werk van de Ombudsman Pensioenen niet op.

We stellen vast dat ondanks dat de klager zelf vaak vermoedt, zonder er 100 % zeker van te zijn, dat de wetgeving correct is toegepast en ondanks dat dit wij dit ook kunnen bevestigen, de klager toch wenst een signaal te geven dat de situatie waarin hij zich bevindt als onbillijk wordt ervaren.

Naast het benaderen van gepensioneerde met de nodige empathie formuleert de Ombudsman Pensioenen op basis van deze klachten talrijke suggesties aan de wetgever ter verbetering van de wetgeving en formuleert hij aanbevelingen aan de wetgever om discriminaties en disfuncties weg te werken. Ook de 64% ongegronde klachten bevatten dus een schat aan informatie over hoe de pensioenwetgeving in de praktijk ervaren wordt door de gepensioneerde.

De 36 % gegronde klachten zijn veelal zeer technisch, juridisch en complex. De behandeling van deze klachten vergt bijgevolg vaak een grondige analyse, het nodige (juridisch) opzoekwerk en het manueel natellen van de pensioenberekeningen door de Ombudsman en zijn team van medewerkers.

Door het feit dat de pensioendiensten meer en meer gebruik maken van geautomatiseerde verwerkingsprocessen heeft de Ombudsdienst Pensioenen zich dan ook gespecialiseerd in het detecteren van de sporadische fouten in de computerprogramma's. In dit jaarverslag worden enkele voorbeelden aangehaald waar in bijzondere uitzonderingssituaties de Ombudsdienst Pensioenen fouten ontdekt heeft in de programmering.

Het rechtzetten van een fout, bijsturen van de werkwijze door de pensioendiensten heeft vaak voor de individuele gepensioneerde vergaande gevolgen. De uitbetaling van achterstallende oplopend van 3.000 tot 15.000 euro die vermeld zijn in dit Jaarverslag zijn sprekende getuigenissen. Dergelijke bedragen maken een enorm verschil uit voor de betrokken gepensioneerde.

Tevens leveren deze gegronde klachten een groot aantal suggesties voor de pensioendiensten en de wetgever op. De klachten die ons bereiken zijn dan ook echt de klachten die ertoe doen.

23% van de klachten afkomstig uit het buitenland

23% van de klachten worden ingediend door gepensioneerden die in het buitenland wonen. De hoofdreden is dat Federale Pensioendienst mails niet beantwoordt per mail. Een antwoord wordt verstuurd via het beveiligd platform mypension (waarbij inloggen vanuit het buitenland voor niet-Belgen in verschillende gevallen onmogelijk is) of per post (wat impliceert dat het antwoord enige tijd onderweg kan zijn). Verder zijn de extra telefoonkosten die buitenlandse telefoonoperatoren soms hanteren voor het internationaal servicenummer van de Belgische pensioenlijn een hinderpaal.

Gemiddelde verwerkingstermijn van 1 maand

De tweedelijns klachten worden door de Ombudsdienst Pensioenen gemiddeld op 30 werkdagen afgehandeld. Wij hopen dat de juridische dienst van de Federale Pensioendienst de behandelingstermijn van de kwalitatief hoogstaande analyses en reacties op onze bemiddelingsvoorstellen in de toekomst kan verkorten zodat de lange behandelingstermijn van enkele dossiers in de toekomst tot het verleden zal behoren.