

Middelen en werking van de Ombudsdienst Pensioenen

1. Personeelsbestand

Het College van de Ombudsmannen bestaat uit de Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hanneke. Elke Ombudsman is een deskundige in het pensioenrecht en is beslagen in het sociale zekerheidsrecht in het algemeen.

Het College stippelt het beleid van de Ombudsdienst uit en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling.

Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen. (beschikbaar op onze website www.ombudsmanpensioenen.be).



Naast het College van Ombudsmannen bestond het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst in 2021 uit 5 klachtenbehandelaars, waarvan 2 Franstalige (beide hebben een universitaire opleiding of zijn daarmee gelijkgesteld) en 3 Nederlandstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding) en een polyvalent medewerkster die verantwoordelijk is voor de front-office, het secretariaat, het kennismanagement en de communicatie. Eén Franstalige klachtenbehandelaar had een tewerkstelling van 9/10.

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken. En even belangrijk in een Ombudsdienst, zij zijn luistervaardig en hebben een groot inlevingsvermogen ten aanzien van de klager.



Op 31 december 2021 verliet een Franstalige pensioenexpert, gezien zijn pensionering, de dienst.

Ook de medewerkster verantwoordelijk voor de front-office verliet op 31 december 2021 de dienst.

In juni 2021 werd de vacature voor een Franstalige pensioenexpert voor de eerste keer open gesteld. Zoals bepaald in het Koninklijk Besluit van 15 maart tot uitvoering van het artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen dat de ter beschikking stelling van het personeel van de Ombudsdienst Pensioenen regelt kunnen enkel vastbenoemde federale ambtenaren zich kandidaat stellen. Geen enkele kandidatuur werd voor deze job ontvangen.

In november 2021 werd de vacature voor een Franstalige pensioenexpert opnieuw opengesteld. Een nieuwe medewerker treedt vanaf 1 januari 2022 in dienst.

In november 2021 werd ook de vacature van polyvalent medewerker opengesteld. Een nieuwe medewerker treedt in dienst vanaf 1 februari 2022.

2. Financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden. Zo ondergaan wij ook de algemene besparingen die in de volgende jaren aan het federaal openbaar ambt opgelegd worden.

3. Informatica

Normaal bestaat de mogelijkheid om twee dagen per week aan telewerk doen. Vanaf de lockdown werd het advies van de Nationale Veiligheidsraad opgevolgd om telewerk als norm te hanteren.

4. Huisvesting

De Ombudsdienst is gehuisvest op de 27ste verdieping van het World Trade Center (WTC) III in Brussel. Het WTC III ligt op wandelafstand van het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is dus vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie met de wagen komt, is er mits reservatie, ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

5. Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is lid van volgende organisaties:

1. Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische Ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal Ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische Ombudswereld. Bovendien heeft POOL een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke Ombudsman of -vrouw zich houdt.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de Ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, met gemeenschappelijke inspanning van alle leden, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd.

2. Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, www.theioi.com).

Dit instituut groepeert wereldwijd alle Ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

3. Europees Ombudsman Instituut (EOI, www.eoi.at).

Dit instituut streeft ernaar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van de ombudsmanfunctie te promoten en te verspreiden in Europa.

4. Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org).

De AOMF groepeert de Ombudsmannen en de Ombudsdiensten in de francofone wereld en heeft als eerste doel het respect voor de rechten van de burgers, de dienstverlening aan de burgers en goed democratisch bestuur van de openbare diensten te verbeteren. In tweede instantie wil het AOMF de kwaliteit van de dienstverlening van de Ombudsmannen en Ombudsdiensten in de francofone ruimte ondersteunen.

6. Samenwerking met de universitaire wereld

Op 18 en 19 maart 2021 heeft de Nederlandstalige Ombudsman 5 digitale werkcolleges van telkens 2 uren gegeven aan de Katholieke Universiteit Leuven (KUL) voor de studenten Master in de Rechten in het kader van de werkcolleges over de sociale zekerheid. Per werkcollege participeerden 7 studenten. De werkcolleges vonden dit jaar digitaal plaats gelet op de coronacrisis. De thema's die behandeld zijn komen uit het rijk klachtenarsenaal van de Ombudsdienst Pensioenen. Kwamen onder andere aan bod:

- pensioen en inkomensgarantie voor ouderen tijdens detentie;
- de toekenningsvoorwaarden van het overlevingspensioen en de overgangsuitkering;
- het principe van de “eenheid van loopbaan”

120 studenten die later vaak terecht komen in organisaties en diensten die beroep kunnen doen op of raakvlakken hebben met de werking van de Ombudsman Pensioenen (we denken hierbij aan advocatenkantoren, vakbonden, studiediensten van politieke partijen, onderwijsinstellingen, instellingen van sociale zekerheid en zelfs pensioendiensten) maken op deze manier kennis met de taken en de werking van de Ombudsdienst Pensioenen.

Daarenboven is het mooi meegenomen dat dit bijdraagt aan de versterking van de morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen.

Tijdens het tweede semester van het academiejaar begeleidde de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen, Klaas Franken, een Masterstudent Rechten van de KU Leuven bij het project PrakSiS. Dit project, dat werd ingericht ter vervanging van de Masterproef, heeft als doel om een student kennis te laten maken met de juridische praktijk, waarbij de student actief meewerkt om een probleem ingebed in de sociale zekerheid op te lossen.

De student heeft zich gebogen over de volgende problematiek: Artikel 74 van het KB van 22 december 1967 stelt dat ingevolge de feitelijke scheiding het gezinspensioen dat aan de ene echtgenoot werd toegekend voor de helft aan elk van de echtgenoten dient uitbetaald te worden.

Momenteel betaalt de Federale Pensioendienst het gezinspensioen nog per aaneenschakeling verder volledig uit aan één echtgenoot tot de adreswijziging verwerkt wordt. Dit wordt nadien niet rechtgezet door het teveel uitgekeerd bedrag bij ene partner terug te vorderen en uit te betalen aan de andere partner.

Als verantwoording voor deze werkwijze wordt verwezen naar de wettelijke verplichtingen van het huwelijk, met name de verplichting tot hulp en bijstand (artikel 213 BW) en naar de mogelijkheid om dit te regelen via het vredege recht.

De Ombudsdienst Pensioenen ontving een klacht waarin de klager beweert dat het onwettelijk en niet ter verdediging is dat voor de maanden volgend op de feitelijke scheiding en gelegen voor de verwerking van de adreswijziging uiteindelijk er nog een volledig gezinspensioen uitbetaald blijft worden aan één echtgenoot in plaats van voor deze periode een schuld aan de ene echtgenoot te betekenen en een saldo aan de andere echtgenoot uit te betalen. De student heeft deze klacht onderzocht.

7. Publicatie van “ombudsjurisprudentie”

Op basis van de ontvangen klachten start de Ombudsdienst Pensioenen bemiddelingen op bij de pensioendiensten teneinde een oplossing te bekomen waarin zowel de gepensioneerde als de pensioendienst zich kunnen vinden. Op deze manier wordt een geschil curatief opgelost.

Doch gaat de Ombudsdienst Pensioenen een stap verder. Men tracht te voorkomen dat gelijkaardige problemen zich in de toekomst nog voordoen. Dit kan doordat de pensioendiensten hun instructies aanpassen of doordat de (toekomstig) gepensioneerde op de hoogte is van hoe hij moet handelen om bepaalde problemen te voorkomen. Kortom de Ombudsdienst Pensioenen tracht ook preventief tewerk te gaan.

In deze context is het ook van belang dat, net zoals bij rechtspraak, de bemiddelingsresultaten in de juridische wereld gekend zijn. Deze kunnen immers een bron van inspiratie zijn voor andere toekomstige geschillen.

Hierop inspelend wordt in het juridisch tijdschrift “Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht” in elke editie een korte juridische toelichting van de Ombudsman Pensioenen bij een interessant dossier dat behandeld werd door de Ombudsdienst Pensioenen gegeven.



Dit jaar zijn volgende teksten verschenen in dit tijdschrift:

- in de 3de Nieuwsbrief van het academiejaar 2020-2021 behandelt de bijdrage van de Ombudsman Pensioenen de problematiek van de uitbetaling van het gezinspensioen tijdens een periode van afzonderlijk adres door gezinshereniging;
- in de 4de Nieuwsbrief van het academiejaar 2020-2021 licht de Ombudsman Pensioenen toe dat door zijn bemiddeling op basis van zijn juridische argumentatie de FPD erkent dat de diploma's Gediplomeerde in de Aanvullende studies (b.v. criminologie) kunnen geregulariseerd worden;
- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2021-2022 wordt uiteengezet dat na de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen de FPD voortaan bij een onrechte uitbetaald pensioenbedrag, in overeenstemming met de circulaire van de fiscus, tot en met 31 juli van het jaar volgend op de onterechte betaling enkel het netto onterecht ontvangen pensioenbedrag terugvordert.
- in de 2de Nieuwsbrief van het academiejaar 2021-2022 pleit de Ombudsman Pensioenen ervoor om de inhoudingen (bedrijfsvoorheffing, solidariteitsbijdrage en Ziekte- en invaliditeitsbijdrage) bij overlijden van echtgenoot onmiddellijk correct toe te passen op een ambtenarenpensioen zonder dat het overlijden door de gepensioneerde aan de FPD moet gemeld worden.

Op zaterdag 8 mei 2021 gaf de Nederlandstalige Ombudsman Pensioen een werkcollege over wettelijke pensioenen in de Leergang Pensioenrecht aan de KU Leuven. De Leergang Pensioenrecht biedt een academisch en praktijkgericht inzicht in de systematiek, de achtergronden en de concrete toepassing van het pensioenrecht.

Op 9 maart 2021 organiseerde de KU Leuven de “Dag van het Pensioenrecht”. De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen gaf tijdens deze studiedag een overzicht van de meest spraakmakende

rechterlijke uitspraken tijdens de laatste jaren. Meer dan 300, hoofdzakelijk professionals in de pensioensector zoals vakbondsmedewerkers, medewerkers van sociale verzekeringsfondsen, advocaten, medewerkers van pensioenfondsen, mutualiteiten, rechters en arbeidsauteurs, volgden dit college.

8. Permanente vorming

De Ombudsdienst Pensioenen hecht veel belang aan permanente vorming. Deze situeert zich in uiteenlopende gebieden die alle te maken hebben met de vereisten van de ombudsfunctie in de pensioensector: de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en specifiek in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

De budgetpost “vorming” maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces. Overigens maken wij zoveel mogelijk gebruik van elk vormingsaanbod dat gratis wordt aangeboden door diverse overheidsdiensten.

De Ombudsmannen en de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia:

- Webinar “The federal ombudsman, an open door for citizens”, 28 januari 2021, Federale Ombudsman
- “Leadership & Corona”, 4 februari 2021, FOD Volksgezondheid/Antwerp Management School
- Colloquium « Le citoyen et l’administration face au juge et au médiateur institutionnel », 4, 11, 18 en 25 februari 2021, UCLouvain
- Infosessie PersoPoint door de FOD Sociale Zekerheid op 15 februari 2021.
- Seminarie “La réforme des pensions” de Jean Hindriks, Itinera, 16 februari 2021
- Lancering PensionStat, 2 maart 2021, SIGEDIS/UCLouvain/CRIDES
- Presentatie Jaarverslag Vlaamse Ombudsman, 9 maart 2021, Commissievergadering Vlaams Parlement – Algemeen beleid, online via Youtube.
- Dag van het Pensioenrecht, 9 maart 2021, KU Leuven.
- Digitale conferentie “De staat van de verzorgingsstaat anno 1992: een kwarteeuw later. Van financiële crisis naar covid-crisis”, 22-23 maart 2021, HIVA, KU Leuven.
- International Webinar “United Nations Resolution on Ombudsman and Mediator Institutions”, 7 april 2021, The Institution of the Mediator of the Kingdom of Morocco, the Council of Europe and the Venice Commission.
- Cycle de webinaires « Pension’s mornings 2021 - La réforme des pensions », 21/04/2021, CRIDES, UCL.
- Webinar “Vechten tegen het niet-gebruik van sociale rechten/ Lutte contre le non-recours aux droits : proposition de plan d’actions et partage d’expériences”, 04/05/2021, FOD Sociale Zekerheid & POD Maatschappelijke Integratie.
- Webinar “Boost your digital meeting skills”, 06/05/2021, FOD Gezondheid.
- Cycle de webinaires « Pension’s mornings 2021 – Questions d’actualité des pensions », 14/05/2021, CRIDES, UCL.
- Facultaire Onderzoeksdag “Informatie en recht”, 21/05/2021, Faculteit Rechtsgeleerdheid KU Leuven
- Webinar “The world is round”, 09/06/2021, Leader Work and Well-being Laboratory, FOD Gezondheid.
- Cycle de webinaires « Pension’s mornings 2021 – Rapport de la Cour des Comptes », 11/06/2021, CRIDES, UCL.
- Webinar “Leadership en emotionele intelligentie”, 28/09/2021, Leader Work and Well-being Laboratory, FOD Gezondheid
- Week van de Pensioenen: Pensioendebat – Gesprek met minister van Pensioenen Karine Lalieux, 1/10/2021, Christelijke Mutualiteit
- Working Seminar on Manchester Memorandum, 9 & 10/11/2021, The Parliamentary and Health Service Ombudsman UK & IOI
- Webinar “Verbeter je prestaties en welzijn door motivatie”, 25/11/2021, Leader Work and Well-being Laboratory, FOD Gezondheid.
- Congres AOMF, logiciens de gestion des plaintes et communication interne, 30/11/2021 tem 2/12/2021
- Online Conference: “Advancing the Rights of the Elderly in an Age of Longevity”, 01/12/2021, Ombudsman Israel.
- Actualiteitscollege Leergang Pensioenrecht: “De impact van de wijzigingen van de wettelijke pensioenen op de aanvullende pensioenen”, 14/12/2021, KU Leuven

9. Kennismanagement

Door de aankomende pensioneringen van medewerkers en de daarmee gepaard gaande nieuwe aanwervingen dient nog meer ingezet te worden op het centraliseren van de bij de medewerkers verspreide kennis zodat er zeker geen kennis verloren gaat bij een pensionering.

Tevens dienen nieuwe medewerkers gemakkelijk toegang te hebben tot de door de jaren heen verworven kennis op de Ombudsdienst Pensioenen. Op dit moment zit een gedeelte van de kennis (pensioenwetgeving, bemiddelingsresultaten, rechtspraak, ...) verspreid bij de individuele dossierbeheerder waardoor deze kennis verloren dreigt te gaan.

Verder is de huidige kennisbank gelet op de gebruikte informaticatools niet vlot consulteerbaar.

Een project werd opgestart om een nieuwe kennisbank te creëren. Met begeleiding van de ICT-dienst van de FOD Sociale Zekerheid werd een project charter opgestart waarin de hoger gestelde problematiek werd aangestipt en de doelstelling van de nieuwe kennisbank werd verwoord.

Het is de bedoeling om een intern platform te ontwikkelen dat toegankelijk is voor alle medewerkers en zo zowel dienstig kan zijn voor zowel de nieuwe als de reeds in dienst zijnde medewerkers bij het opzoeken van informatie om een klacht te behandelen.

Samen met de FOD Sociale Zekerheid werd een analyse gemaakt om een zo gedegen mogelijke structuur te bekomen voor de kennisbank. Als voorbeeld werd er ook een demo getoond van de kennisbank van BESOC zelfstandigen – piramid. Deze structuur is ideaal als conceptbasis maar dient uiteraard gepersonaliseerd te worden naar de noden van de Ombudsdienst Pensioenen.

In teamoverleg binnen de Ombudsdienst Pensioenen werd besproken hoe de kennisstructuur het best zou opgedeeld worden: per pensioensector en dan per trefwoord dan wel per trefwoord om daarna eventueel te specificeren per pensioensector. Het vertrekken vanuit de trefwoorden werd weerhouden als beste structuur. Ook werd er beslist om prioriteit te geven aan het integreren van de kennis verworven vanaf het operationeel zijn van de kennisbank om dan in een later stadium geleidelijk aan alle reeds beschikbare kennis te integreren.

Eind 2021 werd in overleg met de FOD Sociale Zekerheid geoordeeld dat voor de ontwikkeling van deze kennisbank best beroep gedaan wordt op een externe firma. Dit project wordt volgend jaar verder ontwikkeld.

10. Modernisering database

Aangezien de database die door de Ombudsdienst Pensioenen gebruikt werd sedert de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen in 1999 niet meer de vandaag de dag noodzakelijke informatie kon verstrekken die nodig was voor een vlot en efficiënt beheer van de gegevens werd in de loop van 2021 begonnen met een aanpassing ervan.

De noodzakelijke aanpassingen betroffen zowel ergonomische (werkbalk, nutteloze tabbladen,...) als technische aanpassingen (software ontwikkeld met Access formulieren, geen koppeling tussen Access pagina's, noch met Word tekstverwerkingssoftware, noch met Excel, noch met kennisbeheerssoftware, etc. ...). De aanpassing moest eveneens een oplossing bieden voor stabiliteitsproblemen die zich de laatste tijd zich voordeden.

Kortom deze aanpassing had tot doel de gebruikers een gebruiksvriendelijk instrument ter beschikking stellen dat snel en gemakkelijk dagelijks kan worden gebruikt voor onder meer het indienen van klachten, het beheer van dossiers en de opvolging van het proces en het raadplegen van statistieken (onder meer voor het jaarverslag en het beheer van de dienst).

Dankzij de medewerking van een aantal medewerkers van de ICT-diensten van de FOD Sociale Zaken werden de eerste hoogdringende noodzakelijke aanpassingen inmiddels doorgevoerd. Verdere aanpassingen zijn momenteel nog in ontwikkeling en zullen van zodra deze getest zijn in gebruik kunnen worden genomen.

11. Bekendmaking jaarverslag

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en aan de Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO).

Het Jaarverslag 2020 werd voorgesteld bij de verschillende pensioenadministraties: zo werd het Jaarverslag toegelicht bij het RSVZ, bij de dienst overzeese sociale zekerheid van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, Ethias en bij de Federale Pensioendienst.

Ook werd het College van Ombudsmannen uitgenodigd bij de Commissie Sociale Zaken van het Parlement op 20 april 2021 om toelichting te geven bij het Jaarverslag. Gezien de talrijke vragen van de parlementsleden werden ze op 11 mei 2021 opnieuw uitgenodigd om deze te beantwoorden. Nadien werden nog vele parlementaire vragen gesteld over de in het Jaarverslag besproken items aan de Minister van Pensioenen en de Minister van Middenstand bevoegd voor de zelfstandigenpensioenen. Volgende thema's kwamen in deze vragen aan bod:

- pro rata betaling maand van overlijden aan niet langstlevende echtgenoot
- vrijstelling bijdrage zelfstandige in financieel moeilijke situatie: discriminatie?
- vrijstelling bijdrage zelfstandige in financieel moeilijke situatie: informatiecampagne?
- berekening van pensioen als zelfstandige voor de laatste jaren van loopbaan
- onderlinge invloed op elkaar van pensioenbeslissingen: meerdere wijzigende pensioenbetekeningen in korte tijd + harmonisatie terugvorderingswetgeving bij werknemers- en ambtenarenpensioenen
- uitbetaling gezinspensioen indien feitelijke scheiding door gezinshereniging
- regularisatie tewerkstelling als meewerkende echtgenoot
- netto of bruto terugvordering van pensioenschuld: overeenstemming met de fiscale circulaire
- controle op verblijf in buitenland voor IGO-genieters: hoe dagen tellen, toekenning van voorschot op IGO
- ombudsdiensten als (f)actor in strijd tegen armoede
- toegang tot pensioenverzekering voor niet-gehuwde helpers voor 1 januari van het jaar van hun 20ste verjaardag
- verzending van pensioenbeslissing overlevingspensioen in het werknemersstelsel aan alle langstlevende echtgenoten
- foutieve communicatie van betaaldata van pensioenen per overschrijving in het buitenland
- berekeningswijze ZIV-bijdrage op pensioen niet onder ZIV-drempel indien er een klein aanvullend kapitaal is: gevolgen van de betaling van aanvullend pensioen in rente of in kapitaal
- financiële middelen van de Ombudsdienst Pensioenen
- en andere

Ook een delegatie van het Benelux Parlement heeft ons uitgenodigd (op 22 november 2021) om het Jaarverslag 2020 voor te stellen.

We geven nog mee dat het Jaarverslag voor het grote publiek beschikbaar is op de site www.ombudsmanpensioenen.be. Een papieren versie wordt op vraag overgemaakt aan iedere geïnteresseerde.

12. Samenwerking met collega's Ombudsmannen

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's Ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland. Deze relaties met onze collega's zijn een bijzonder waardevolle hulp om onze dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

Het gebeurt af en toe dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of samenhangende bevoegdheden.

Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (de invoer van loopbaangegevens in Capelo, betwistingen over de betaalde sociale bijdragen als zelfstandige aan een Sociaal verzekeringsfonds, ...), de Waalse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo), de Vlaamse Ombudsdienst (eveneens de invoer van loopbaangegevens in Capelo).

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidsterrein, samen behandelen. Meestal gebeurt de co-instructie in alle fases van de klachtenbehandeling hetzij door middel van werkvergaderingen, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde Ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van hoe door de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde geoptimaliseerd wordt. Vice versa geldt dit ook. Bij andere Ombudsdiensten, leden van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

Meer nog, in samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent organiseren wij maandelijks een zitdag in haar kantoren.

Meer en meer mensen, werkende en gepensioneerde, verhuizen binnen Europa en soms nog verder. De loopbaan van die mensen speelt zich dus af in verschillende landen. In die context gebeurt het af en toe dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland het klachtendossier deblokkeert.

13. De Ombudsdienst Pensioenen in Coronatijden

De Ombudsdienst Pensioenen staat ten dienste van alle burgers die problemen ondervinden met de pensioendiensten. Tijdens de coronacrisis was het doel van de Ombudsdienst Pensioenen, meer dan ooit, om beschikbaar te zijn en te blijven voor de burger.

De technische middelen (in het netwerk van de FOD Sociale zekerheid) boden aan het College van de Ombudsmannen en de personeelsleden van de Ombudsdienst Pensioenen reeds de mogelijkheid om te telewerken. De interne organisatie was steeds gericht naar een optimale bereikbaarheid en naar ruime mogelijkheden om van thuis uit dezelfde prestaties te kunnen verrichten en dezelfde kwaliteit te kunnen leveren als in de kantoren in Brussel. In de coronatijd heeft deze aanpak zijn nut bewezen: er kon vlot overgeschakeld worden naar permanent telewerken voor iedereen.

Vanaf de lockdown werden de adviezen van de Veiligheidsraad strikt opgevolgd. Zo werd er overgegaan naar vijf dagen telewerk. Voor wat betreft de telefonische bereikbaarheid was er geen enkele wijziging. Iedereen kan de oproepen die hij ontvangt van thuis uit beantwoorden.

Eén verschilpunt: er konden geen afspraken meer gemaakt worden in de kantoren en er was geen zitdag meer in Gent.

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.

14. Statuut Ombudsdienst Pensioenen

De wettelijke fundering voor de werking van de Ombudsdienst Pensioenen vindt men in het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen. Dit oprichtingsbesluit is de concrete uitwerking van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels. Het werd later bekrachtigd bij de wet van 12 december 1997 houdende de bekrachtiging van de koninklijke besluiten, genomen met toepassing van voormelde wet van 26 juli 1996 en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie.

In 2022 is deze tekst 25 jaar oud. In het Jaarverslag 2020 werd op pagina 181-182 is voor de eerste keer sinds oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen expliciet een algemene aanbeveling uitgevaardigd

om de reglementering betreffende de inrichting en de werking van de Ombudsdienst Pensioenen die volledig achterhaald is te herzien (wet van 1997).

Deze reglementering, die meer dan een kwart eeuw oud is, is totaal verouderd. Hoofdzakelijk omdat zij gebaseerd is op een (administratieve en organisatorische) logica die uit die tijd dateert. Bovendien legt het een zware hypotheek op de toekomst van de dienst. Het statuut zelf van de leden van het College, rekening houdend met de wijze waarop het destijds geformuleerd werd, en waardoor het nu waarschijnlijk voor interpretatie vatbaar is, bevat namelijk juridische leemtes die in geval van een vacature waarschijnlijk niet de kandidaten met het beste profiel zal aantrekken.

Tijdens de zitting van de Commissie Sociale Zaken van het parlement van 2 juni 2021 antwoordde de Minister van Pensioenen op twee samengevoegde parlementaire vragen hieromtrent: “Hoewel het begrotingskader erg krap is, ben ik toch in gesprek gegaan om de ombudsmannen op deze dienst, die al jaren ondergefinancierd is, te herwaarderen. Ik kan me vinden in de meeste van hun vaststellingen en aanbevelingen. Daarnaast moeten er meer opties komen om een klacht in te dienen, en ook mensen die nog niet de pensioenleeftijd hebben bereikt, moeten van hun diensten gebruik kunnen maken. Of er meer middelen voor de communicatie moeten komen, zullen we bespreken met de ombudsmannen. Aanvullende begrotingsmaatregelen zullen worden voorgelegd op het volgende begrotingsconclaf. Het is nu nog te vroeg om over specifieke budgetten te spreken.”

Daar ten gevolge van de coronacrisis het 20-jarig bestaan van de Ombudsdienst Pensioenen niet is kunnen gevierd worden, hoopt het College van Ombudsmannen de 25ste verjaardag (in 2024) te kunnen vieren met een vernieuwde wetgeving betreffende de werking van de Ombudsdienst Pensioenen en een statuut van de Ombudsmannen (momenteel discriminatoir) zodat ook in de toekomst verder een optimale behandeling van de klachten van gepensioneerden gegarandeerd wordt.