

# Het digital by default-principe

---

*In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij het principe “digital by default” dat bepaalt dat alle procedures standaard digitaal toegankelijk moeten zijn. Tegelijkertijd wordt gegarandeerd dat de publieke dienstverlening voor iedereen toegankelijk moet blijven, ook voor burgers met weinig digitale vaardigheden. Dit principe wordt door de regering vooropgesteld en derhalve ook toegepast door de Federale Pensioendienst. Zo heeft de FPD ervoor geopteerd om vanaf 2021 alle fiscale fiches digitaal te posten in mypension en enkel nog een papieren fiscale fiche per post te versturen wanneer de gepensioneerde die echt nodig heeft. Het verzenden van een fiscale fiche naar de gepensioneerde die op zijn vooraf digitaal ingevulde belastingaangifte of op het papieren voorstel van vereenvoudigde aangifte kan zien welk pensioenbedrag de FPD aan de fiscus heeft meegedeeld is immers volgens de FPD nutteloos. De FPD verstuurt de pensioeninformatie immers rechtstreeks naar de fiscus. Zo moeten 2,5 miljoen fiches niet meer op de bus. Dit is ten eerste goed voor het milieu: zo’n 40 bomen per jaar worden gespaard. Daarenboven bespaart het de overheid een nutteloze uitgave. Wie daarentegen zijn fiscale aangifte nog op papier doet, krijgt nog altijd van de FPD per post een fiscale fiche. Kortom een vooruitgang. Doch ontving de Ombudsman Pensioenen hierdoor wel vele klachten van gepensioneerden die in 2021 geen papieren fiscale fiche ontvangen hadden. Dit heeft twee oorzaken. Ten eerste waren er 22.000 gepensioneerden die op de lijst stonden om een papieren fiche te ontvangen, doch deze door een verwerkingsprobleem niet ontvingen. De wet van Murphy speelde: wanneer ze de fiscale fiche telefonisch opvroegen via 1765, optie 4 door het intikken van het rijksregisternummer bleek de invoertijd van 20 seconden voor velen niet te volstaan zodat hun vraag om de fiscale fiche per post te versturen niet geregistreerd werd en ze de fiscale fiche niet ontvingen. Dit punctueel probleem werd opgelost.*

*Ten tweede was er een meer structureel probleem. De FPD heeft over deze toch wel drastische verandering enkel gecommuniceerd via een persbericht en via de sociale media. De FPD verstuurde hierover geen persoonlijke communicatie per brief naar de betrokken gepensioneerden. De Ombudsman Pensioenen vindt dat een voorafgaandelijk en individueel op de hoogte brengen van een dergelijke belangrijke aanpassing van de communicatiewijze (niet meer verzenden van bepaalde informatie per post) met de gepensioneerde absoluut gewenst is.*

*Eenzelfde communicatieprobleem deed zich voor wat betreft de betalingsberichten. Verschillende gepensioneerden deden hun beklag dat ze geen papieren melding meer ontvingen waarin uitgelegd was hoe het kwam dat hun pensioenbedrag veranderd was. De FPD verzendt geleidelijk aan minder en minder betalingsberichten per post. Ook hier vindt de Ombudsman Pensioenen dat een voorafgaandelijk en individueel op de hoogte brengen van een dergelijke belangrijke aanpassing van de communicatiewijze met de gepensioneerde gewenst is.*

*De FPD antwoordde in reactie op deze opmerking dat hij gestart is met het uitwerken van een e-communicatiebeleid gezien het belang van communicatie naar de burger. Gelet op de veelheid aan documenten en processen zal dit enige tijd vergen. Wij volgen dit verder op.*

*In dit kader stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat vele gepensioneerden niet weten dat ze in mypension post ontvangen. Wie zijn e-mailadres aan de FPD heeft meegedeeld ontvangt telkens wanneer er briefwisseling door de FPD in mypension gepost wordt (b.v. de fiscale fiche, betalingsmeldingen,..) per mail de melding dat er nieuwe briefwisseling in mypension beschikbaar is. Doch de Ombudsman Pensioenen stelt vast dat de FPD van vele gepensioneerden niet beschikt over het e-mailadres – ook al is deze vraag in het verleden in heel wat gevallen wel gesteld door de pensioendienst – zodat deze ook niet geïnformeerd worden over de post die ze in mypension ontvangen. Uit cijfers van de Federale Pensioendienst blijkt dat de Federale Pensioendienst van de 2,5 miljoen*

*gepensioneerden maar van ongeveer 22% beschikt over het e-mailadres. Daarom roept de Ombudsman Pensioenen de FPD op om alle gepensioneerden van wie de FPD niet beschikt over hun e-mailadres aan te schrijven om hun e-mailadres op te vragen en toe te lichten hoe ze via mypension de digitale briefwisseling kunnen consulteren.*

*De FPD stelt wel dat ook personen zonder gekend mailadres hun briefwisseling via de klassieke post krijgen. Doch op dit principe worden, en daar wringt vooral het schoentje, uitzonderingen voorzien wanneer het een massa-zending betreft, met name meldingen betreffende indexaties, welvaartsaanpassingen, verhogingen minimumpensioenen, wijzigingen barema's ziekte- en invaliditeitsbijdrage, betaling van vergoedingen die slechts éénmaal per jaar worden uitbetaald (vakantiegeld, bijzondere verwarmingstoelage,...) en de fiscale fiches. Kortom zijn de uitzonderingen wat betreft de massa-zending veel talrijker dan de regel. De Ombudsman Pensioenen stelt bijgevolg de vraag of het mogelijk is voor wie het uitdrukkelijk vraagt zijn briefwisseling voortaan per post te ontvangen dat de FPD alle massa-zendingen verstuurt zonder het telkens opnieuw te moeten vragen.*

*Doch veeleer dan de terugkeer naar de veel duurdere verzending per post moedigt de Ombudsman Pensioenen de pensioendiensten aan om de uitdaging aan te gaan over te schakelen naar een digitale inclusiviteit. Hij pleit in dit kader voor de oprichting van een loket dat burgers op digitaal vlak ondersteuning aanbiedt. Vermits deze ondersteuning ook nuttig is voor alle andere overheidsdiensten kan deze rol dan ook vervuld worden door gemeentehuizen, sociale huizen, OCMW's, bibliotheken en door de digihubs van Bpost.*

*Voor mensen in armoede, of die dreigen in armoede terecht te komen, ijvert de Ombudsman voor begeleidende maatregelen (zoals het ter beschikking stellen van tweedehands pc's en smartphones). Hij wijst ook naar de Resolutie van het Netwerk van Belgische Ombudsmannen, waarvan hij trouwens deel uitmaakt, om de toegang tot internet als basisbehoefte waarvoor specifieke beschermingsregels moeten gelden te beschouwen.*

*Voor de categorie van (toekomstig) gepensioneerden die niet de capaciteiten heeft om briefwisseling over de complexe pensioenmaterie te begrijpen is menselijk contact vaak de enige optie: het blijven investeren in de bereikbaarheid via telefoon en op onthaalpunten is dan ook cruciaal.*

DOSSIERS: 35553-35563-35641-35685-35694-35697-35729-35739-35741-35752-35759-35767 ...

## **De klachten**

Wij ontvingen een resem aan klachten, allemaal met ongeveer dezelfde inhoud. De teneur van de klachten varieerde van nerveus naar zeer ontdaan over de werking van de FPD. Hieronder een paar voorbeelden.

### **DOSSIER 35739**

Mevrouw Meulemans en haar dochter vragen via 1765 meermaals de fiscale fiche doch zij mocht die niet ontvangen. Daarom belt ze nog eens naar de 1765 met een medewerker. Het gesprek verliep volgens betrokkene allesbehalve klantvriendelijk, zij werd aan de telefoon uitgescholden voor ongeletterde.

Uiteindelijk kreeg ze telefonisch wel de cijfers door, doch ze meende toch dat ze het gebrek aan respect bij het telefonisch onthaal van de FPD diende te melden.

Deze klacht werd door de Ombudsdienst Pensioenen uitzonderlijk aanvaard via telefoon gelet op de coronacrisis.

#### DOSSIER 35741

Eén van de ontvangen klachten was algemeen, afkomstig van een accountant, onontvankelijk weliswaar, doch duidelijk de vinger op de wonde leggende.

Wij citeren:

*Geachte,*

*Bij deze mijn groot ongenoegen over het feit dat fiscale fiches 281 over het jaar 2020 niet meer toegestuurd worden!*

*Waarom krijgen gepensioneerden met een voorstel van vereenvoudigde aangifte of een papieren aangifte geen fiche meer???*

*Een duplicaat telefonisch aanvragen via het antwoordapparaat blijft zelfs na weken wachten zonder gevolg!!!*

*Dan maar bellen naar 1765 met die 4 cijfercode. Een eeuwigheid aanhoren dat alle medewerkers in gesprek zijn enz. Wie betaalt mijn nutteloze tijd???*

*Niet iedereen is ICT-machtig! Zonet toch een sympathieke en behulpzame medewerker aan de lijn gehad om de gegevens te krijgen van een 100+ jarige en een overleden dame!*

*Over 1 week moeten de belastingaangiften ingediend zijn!*

*Morgen probeer ik weer opnieuw voor enkele andere mensen....*

*Hopelijk wordt het volgend jaar efficiënter, doordacht & klantvriendelijk aangepakt!*

*Dank bij voorbaat om dit ter harte te nemen!*

*Mvg,*

*Gecertificeerd Accountant*

#### DOSSIER 35752

De heer Vandenbossche dient zijn belastingaangifte nog steeds op papier in en zoals voorgaande jaren het geval was, verwacht hij thans ook de fiscale pensioenfiche van de Federale Pensioendienst op papier te verkrijgen.

Omdat hij deze half mei 2021 nog steeds niet ontvangen had, probeert hij deze aan te vragen via het algemeen nummer 1765.

Bij één van de twee opties die bij het 1765-nummer geboden worden krijgt de heer Vandenbossche de mogelijkheid om een copy aan te vragen van de fiscale fiche.

Hij dient hiervoor dan zijn rijksregisternummer in te typen. Vervolgens krijgt hij dan een algemene boodschap te horen dat de toezending enige tijd kan duren en dit met het oog om het geen tweede keer aan te vragen.

Na zes weken heeft hij evenwel nog steeds de gevraagde copy niet mogen ontvangen, het is inmiddels 23 juni 2021 en hij heeft nog slechts een week om zijn belastingaangifte in te vullen en te versturen.

Ten einde raad neemt hij contact met de Ombudsdienst Pensioenen.

In 2021 paste de FPD de werkwijze betreffende het verzenden van de fiscale fiches aan. De gepensioneerden zouden enkel nog een papieren fiscale fiche per post ontvangen wanneer ze die echt nodig hebben. Dit zou goed zijn voor een besparing van 2,5 miljoen papieren zendingen.

Zo kunnen gepensioneerden die een voorstel van vereenvoudigde aangifte ontvangen hun pensioengegevens aflezen daar deze vooraf ingevuld zijn. Zij kunnen dus niets meer doen met een fiscale fiche<sup>1</sup>.

De gepensioneerde die zijn belastingaangifte via MyMinfin (Tax-on-web) indient ziet zijn pensioengegevens daar al ingevuld staan.

Wie zijn aangifte laat invullen door een medewerker van de FOD Financiën heeft ook geen fiscale fiche meer nodig daar deze zelf reeds over deze gegevens beschikt.

Kortom een echte administratieve vereenvoudiging die tevens milieuvriendelijk is en budgettair een enorme kost bespaart.

Een beperkt aantal gepensioneerden heeft echter zijn fiscale fiche nog wel nodig. Het betreft volgende categorieën:

- de gepensioneerde die zijn belastingaangifte op papier doet doch geen voorstel tot vereenvoudigde aangifte krijgt;
- de fiscale fiche van de huwelijkspartner als deze in de loop van het vorig jaar overleden is;
- als de gepensioneerde onder bewindvoering staat;
- gepensioneerde woonachtig in het buitenland.

De pensioendienst heeft daarom met de fiscus afgesproken dat de FPD van de fiscus voor de fiscale fiches van 2021 een lijst zou ontvangen met de gepensioneerden van deze vier categorieën. Aan deze zou dan een papieren versie van de fiscale fiche toegestuurd worden.

Ondanks dit zeer lovenswaardig project ontving de Ombudsdienst Pensioen toch veel klachten.

Wat liep er mis?

Ten eerste is er een groot probleem opgetreden bij de verwerking van de lijst met personen die er nog wel belang bij hadden een papieren fiche te ontvangen.

Zo'n 22.000 gepensioneerden van deze lijst hebben niet onmiddellijk een papieren fiche ontvangen.

De heer Vandenbossche was één van deze 22.000 gepensioneerden.

Doch dit was niet het enige probleem. De wet van Murphy speelde hier. Wanneer de gepensioneerden die ten onrechte geen fiscale fiche ontvangen hadden naar het nummer 1765 belden om via optie 4, waarbij men het rijksregisternummer moest invoeren om een papieren fiche te bekomen, bleken velen onder hen de fiscale fiche niet te ontvangen.

Na onderzoek van dit probleem concludeerde de FPD dat de voorziene tijd (20 seconden) die gedefinieerd was voor het invoeren van het rijksregisternummer onvoldoende was. Hierdoor werden verschillende aanvragen niet geregistreerd.

Deze oorzaak van probleem werd pas ontdekt en aangepakt vlak voor de deadline van 30 juni voor het indienen van de belastingaangifte.

De invoertijd werd verhoogd naar 30 seconden.

---

<sup>1</sup> De Ombudsdienst Pensioenen merkt wel op dat wie een pensioen uitbetaald krijgt van meerdere pensioendiensten: b.v. naast de FPD ook Ethias of RSZ nog wel belang heeft bij het ontvangen van een fiscale fiche zodat de gepensioneerde kan natellen of de bedragen op de fiscale fiches correct zijn opgeteld.

De ten onrechte niet verstuurd papieren fiscale fiches werden nog nagestuurd rond 23 en 24 juni zodat de gepensioneerden in principe uiterlijk op vrijdag 25 juni de papieren fiscale fiche in de brievenbus zouden ontvangen.

De FOD Financiën werd hiervan ook door de FPD ingelicht, en de lijst van gepensioneerden, die op het laatste ogenblik hun fiscale fiche toegestuurd kregen, werd bezorgd aan de fiscus zodat ze hiermee rekening kunnen houden en een soepelheid konden hanteren aangaande de indiendatum van de belastingaangifte.

Tot slot heeft de FPD in het licht van de deadline van 30 juni voor het indienen van de belastingen er voor gekozen om het callcenter ook te openen op zaterdag 26 juni en op zondag 27 juni in de voormiddag.

Het tweede probleem is dat de FPD over deze toch wel drastische verandering enkel gecommuniceerd heeft via de klassieke en sociale media. Hij verstuurd hierover geen persoonlijke communicatie per brief naar de betrokken gepensioneerden.

Uit dossier 35641 blijkt dat een persoonlijke communicatie hierover wel gewenst is, daar niet iedereen via de algemene en sociale media heeft vernomen dat de fiscale fiche niet nodig is bij een vereenvoudigde aangifte: *“Ik wil een klacht indienen i.v.m. het niet toesturen van de jaarlijkse pensioenfiche. Ik ben de dochter van mevrouw Tuerlinckx. Mijn mama is bijna 89 jaar. Wij verzorgen samen met haar de administratie zoals bankzaken, verzekeringen en de jaarlijkse belastingaangifte. Tot heden heeft ze geen pensioenfiche ontvangen net zoals het vereenvoudigde aangifteformulier. Hiervoor heb ik reeds contact opgenomen met de belastingdienst.*

*Ik vind dat deze mensen, zoals mijn mama, recht op informatie hebben en dus een pensioenfiche moeten krijgen. Hoe kunnen wij anders nagaan of de pensioenbedragen correct zijn ingevuld op het vereenvoudigde aangifteformulier.*

*Men zou op de pensioendienst automatisch de pensioenfiche moeten toesturen aan deze groep van mensen, zij zijn totaal niet op de hoogte van computergebruik. Neem een voorbeeld aan de banken i.v.m. rekeninguittreksels. De banken sturen aan deze groep van mensen nog altijd zonder dat ze hierachter moeten vragen een maandelijks overzicht van de verrichtingen.”*

Vele mensen waren dan ook verbaasd dat ze nog geen fiscale fiche gekregen hadden en dachten dat de pensioendienst een vertraging had opgelopen bij het verzenden van de fiscale fiches. Zij waren dus helemaal niet op de hoogte dat er geen papieren fiscale fiche meer zou worden opgestuurd, tenzij men uitdrukkelijk een duplicaat aanvraagt. Enkele citaten:

- *“Tot op vandaag heb ik nog geen fiscale fiche ontvangen voor mijn moeder. Is er misschien een vertraging in de behandeling van haar fiche door de gewijzigde situatie? Kan u nagaan of de fiche al een eerste keer werd verstuurd en wanneer juist?”* (dossier 35604 – vrije vertaling)
- *“Groot was mijn verbazing toen ik naar de pensioenlijn belde en men mij daar vertelde dat ik de pensioenfiches zelf moet aanvragen. En dat voortaan elk jaar opnieuw. Dit kan telkens vanaf 20 april. Deze werkwijze werd mij nooit meegedeeld.”* (dossier 35685)
- *“Wij moeten deze maand onze belastingbrief indienen. Is het attest verloren gegaan of zijn ze nog niet verstuurd? Ik vermoed het laatste aangezien mijn echtgenoot ook geen attest ontvangen heeft. Kan ik dan zo vlug mogelijk een duplicaat bekomen?”* (dossier 35698)

De regering stelt het “digital by default-principe”, dat bepaalt dat alle procedures standaard digitaal toegankelijk moeten zijn, voorop. Tegelijkertijd wordt gegarandeerd dat de publieke dienstverlening voor iedereen toegankelijk moet blijven, ook voor burgers met weinig digitale vaardigheden. Dit door de regering vooropgestelde principe wordt ook toegepast door de Federale Pensioendienst.

Ook de Ombudsdienst Pensioenen ervaart dat het merendeel van (toekomstig) gepensioneerden deze digitale dienstverlening van de FPD via mypension erg apprecieert: 24/24 uur en 7/7 dagen is de gepersonaliseerde informatie op mypension consulteerbaar, de informatie kan zeer snel bij de burger gebracht worden, het is ecologisch verantwoord, het maakt het mogelijk om complexe informatie op een begrijpelijke wijze weer te geven door gebruik te maken van verschillende visualisatietools, het is ideaal voor gerichte en geautomatiseerde communicatie.

Doch de Ombudsman merkt op dat volgens dit principe de publieke dienstverlening voor iedereen toegankelijk moet blijven, ook voor burgers met weinig digitale vaardigheden.

Bij digitalisering is het echter ook belangrijk rekening te houden met mensen die de digitale (r)evolutie grotendeels gemist hebben. Daarenboven is de Ombudsman de mening toegedaan dat de FPD ook rekening moet houden met de aard van zijn doelpubliek, met name een oudere populatie die minder betrokken geweest is in de digitale evoluties. Ouderen zijn immers vaker dan de gemiddelde burger minder vertrouwd met nieuwe technologieën, hebben meer moeite om hun weg te vinden op internet en roepen dan ook vaker hulp in om hen bij te staan op digitaal vlak. Het technisch aspect is nog vaker dan bij de gemiddelde burger een hinderpaal voor ouderen. Zo is niet elke gepensioneerde voldoende computervaardig om gegevens tevoorschijn te halen via mypension. Zo blijkt uit de Digimeter<sup>2</sup> dat slechts 27% van de 65-plussers aangeeft dat het voor hen gemakkelijk is om met digitale technologieën om te gaan.

Verder zijn er ook gepensioneerden die wel digitaal vaardig genoeg zijn doch niet beschikken over de nodige voorzieningen op informaticavlak: zo beschikken ons inziens heel wat gepensioneerden over verouderde informaticamiddelen (bijvoorbeeld een oude pc gekregen van hun zoon of dochter die nog ideaal is om een reeds geïnstalleerd facebookprofiel te gebruiken of te surfen naar sites doch niet meer over de nodige updates beschikt om de meer gesofistikeerde site mypension te raadplegen).

Uit een enquête over het ICT-gebruik van de FOD Economie van 2019<sup>3</sup> blijkt dat in 2019 10,3% van de Belgen geen toegang had tot internet, 6,9% nooit internet gebruikt en 41% geen internet gebruikt om overheidsdiensten te contacteren. Volgens de recentste Digital Economy and Society Index (DESI)-cijfers (referentiejaar 2020)<sup>4</sup> heeft 85% van de Belgische huishoudens een effectieve vaste internetverbinding. Uit de barometer digitale inclusie 2020 van de Boudewijnstichting blijkt dat 32% zwakke digitale vaardigheden heeft<sup>5</sup>.

Daarenboven voelen vele gepensioneerden zich op digitaal vlak onzeker en zijn daardoor extra voorzichtig in het online contact met de pensioendiensten. Dit is niet verwonderlijk daar er meer en meer phishing-gevallen opduiken.

Tot voor een paar jaar konden zij aan de Federale Pensioendienst via een éénmalig telefoontje naar het gratis nummer 1765 vragen alle gegenereerde documenten per klassieke post te krijgen. De Ombudsdienst Pensioenen heeft deze werkwijze steeds gesteund.

De Ombudsdienst Pensioenen vond het een ideale wijze om aan de personen die digitaal niet meekunnen de mogelijkheid te geven door éénmalig telefonisch contact op te nemen met de pensioendienst te opteren om hun correspondentie per klassieke post te ontvangen telkens wanneer documenten opgesteld worden en gepost worden in mypension.

Niettegenstaande wat hier voorafgaandelijk vermeld wordt, kan de Ombudsman begrip opbrengen dat de informatie die enkel via een visualisatietool in het luik “mijn betalingen” in mypension beschikbaar is en die geen papieren equivalent kent, telkens moest opgevraagd worden.

Wat de fiscale fiches betreft werd deze werkwijze aangepast.

Zoals reeds hoger uiteengezet in deze commentaar is het verzenden van een fiscale fiche naar de gepensioneerde die op zijn vooraf digitaal ingevulde belastingaangifte of op het papieren voorstel van vereenvoudigde aangifte kan zien welke pensioenbedrag de FPD aan de fiscus heeft megedeeld nutteloos. 2,5 miljoen fiches moeten niet meer op de bus. Dit is ten eerste goed voor het milieu: zo'n 40 bomen per jaar worden gespaard. Daarenboven bespaart het de overheid een nutteloze uitgave. Kortom een vooruitgang.

In dit kader merken we ook op dat het niet versturen van de fiscale fiches door de overmachtssituatie tijdens de coronacrisis in 2020 (tijdens de coronaperiode moest 1,5 meter afstand gerespecteerd worden

2 <https://www.imec.be/sites/default/files/inline-files/DIGIMETER2020.pdf>

3 <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/ict-belgie/ict-cijfers>

4 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance>

5 <https://www.kenniscentrumvlaamsesteden.be/Gedeelde%20documenten/2020/KBS%20-%20Barometer%20Digitale%20Inclusie%202020.pdf> p. 4.

in de drukkerij van de FPD waardoor niet alle fiscale fiches meer op papier konden verstuurd worden en de FPD ook toen al opteerde om geen papieren fiscale fiche te verzenden naar wie deze niet echt nodig had) leerde dat slechts 5% van de gepensioneerden een papieren versie vroeg.

De Ombudsman Pensioenen heeft wel één kanttekening wat de nieuwe werkwijze betreft: hij raadt aan een papieren fiscale fiche te versturen wanneer de gepensioneerde van meerdere pensioendiensten een pensioen ontvangt zoals van bijvoorbeeld de RSZ, overzeese pensioenen en/of Ethias zodat de gepensioneerde kan achterhalen hoe het totaal pensioenbedrag is samengesteld doordat hij kan zien welke pensioendienst welk pensioenbedrag heeft meegedeeld.

Ook moet wie toch een papieren fiscale fiche wil die voortaan elk jaar opnieuw vragen.

Doch volgens de Ombudsman Pensioenen liep het mis wat betreft de communicatie van de nieuwe werkwijze.

Op zowel de website van de Federale pensioendienst als op deze van de FOD Financiën is een goede communicatie verstrekt.

Verder heeft de FPD ook een duidelijk persbericht verspreid dat opgepikt werd door de radio- en televisiestations.

Ook heeft de FPD zijn moderne communicatiemiddelen zoals Twitter en Facebook ingezet. Dit zijn immers zeer nuttige communicatiemiddelen om het middenveld dat ook contact heeft met personen die digitaal niet goed meekunnen te bereiken.

Niettemin blijkt uit onze klachten dat menig gepensioneerde de communicatie (b.v. op radio en tv) waartoe de persberichten van de FPD geleid hebben aangaande de melding dat de fiscale fiche niet meer aan iedereen die geopteerd had voor de digitale post zou verstuurd worden (koppeling aan het al dan niet digitaal hun belastingaangifte invullen) gemist heeft.

Velen waren er immers niet van bewust dat de informatie die ze vroeger op de papieren fiscale fiche konden vinden nu reeds voor ingevuld op de digitale belastingaangifte te vinden is.

Dit is immers niet verwonderlijk daar andere instellingen zoals het ABVV (voor werkloosheidsuitkeringen) en het Agentschap voor onderwijsdiensten van Vlaanderen nog steeds de fiscale fiches per post opsturen als ze niet in het bezit zijn van een geldig e-mailadres.

Enkele gepensioneerden signaleerden ons dat deze fiscale fiche niet alleen gebruikt worden voor het invullen van de belastingaangifte: gepensioneerden konden de fiscale fiche ook gebruiken om bij andere sociale instellingen zoals gezinszorg het bewijs te leveren van hun pensioeninkomen (bijvoorbeeld voor gezinszorg is de kostprijs van de assistentie inkomen gerelateerd).

De Ombudsman Pensioenen vindt dat een *voorafgaandelijke en individueel* op de hoogte brengen van een dergelijke belangrijke aanpassing van de communicatiewijze met de gepensioneerde op zijn plaats geweest was.

Een brief met daarin een duidelijke beschrijving van de reden van verandering van de werkwijze zoals deze mooi verwoord staat op de website had zeker nuttig geweest.

In reactie op de commentaren van de Ombudsman Pensioenen antwoordde de FPD dat ze het principe van “digital first” hanteren en dus zeker niet het principe “digital only”. De FPD wil inzetten op een elektronische informatie-uitwisseling met de pensioengerechtigde maar een papieren uitwisseling moet uiteraard nog steeds mogelijk zijn.

De FPD meldde zich bewust te zijn van het belang nog steeds communicatie per post aan gepensioneerden te sturen die geen gebruik willen of kunnen maken van de elektronische diensten. Om deze reden kan een gepensioneerde altijd vragen om zijn briefwisseling via de klassieke post te ontvangen. Hiervoor worden tools ter beschikking gesteld: zo kan men via het nummer 1765 – vanuit België gratis –

door het intoetsen van optie 4 de fiscale fiches opvragen zonder dat men moet wachten tot men een medewerker aan de lijn heeft<sup>6</sup>.

Verder antwoordde de FPD dat ook personen zonder gekend mailadres hun briefwisseling via de klassieke post krijgen. Doch op dit principe worden uitzonderingen voorzien wanneer het een massazending betreft, met name meldingen betreffende indexaties, welvaartsaanpassingen, verhogingen minimumpensioenen, wijzigingen barema's ziekte- en invaliditeitsbijdrage, betaling van vergoedingen die slechts éénmaal per jaar worden uitbetaald (vakantiegeld, bijzondere verwarmingstoelage,...) en de fiscale fiches.

De Ombudsman Pensioenen merkt wel op dat naast de betalingsberichten betreffende indexaties, welvaartsaanpassingen, verhogingen minimumpensioenen, wijzigingen barema's ziekte- en invaliditeitsbijdrage, betaling van vergoedingen die slechts éénmaal per jaar worden uitbetaald (vakantiegeld, bijzondere verwarmingstoelage,...) en de fiscale fiches er maar weinig massazendingen zijn waardoor de uitzonderingen wat betreft de massa-zending talrijker zijn dan de regel.

Wie niet digitaal gaat zal nu wat betreft de aanpassing van de pensioenbedragen telkens moeten telefoneren om informatie op te vragen over de reden van de wijziging van zijn pensioenbedrag. Dit kan ertoe leiden dat de afstand tussen de gepensioneerden en de pensioendienst vergroot. Menig gepensioneerde weet niet meer of hij al dan niet een verhoging van zijn (minimum)pensioen gekregen heeft in het kader van de welvaartsaanpassing. De verhoging van een bruto pensioenbedrag leidt immers onder andere gelet op de drempel voor het inhouden van de ZIV-bijdrage niet altijd tot een verhoging van het netto pensioenbedrag. Het ontmoedigt de digitaal niet vaardige gepensioneerden hun pensioenbetalingen op te volgen. Vooral het feit dat de gepensioneerde niet meer weet welke informatie nu wel en welke niet meer verspreid wordt via de klassieke post is een bron van ergernis.

Enkele citaten van klachten waarbij de gepensioneerde niet begrijpt waarom zijn/haar pensioenbedrag verminderd werd doordat zij niet op mypension geraken en dit dus niet zelf kunnen nakijken:

- *“Ik stel vast dat het bedrag van de uitkering wettelijk pensioen van mijn echtgenoot al voor de derde maand verminderd is. Ik zou graag weten waarom. Ik denk dat het pensioen een verworven recht is en dat daar niet aan gekrabbeld mag worden.”* (dossier 35377)
- *“Mijn pensioen werd plots met 5 euro verminderd.”* (dossier 35537)
- *“Ik had een overlevingspensioen van 1495 euro. Nu ik op 65 jaar mijn eigen rustpensioen krijg, heb ik deze maand 19 euro minder. Hoe kan dit? Is dat juist?”* (dossier 35484)

De Ombudsman Pensioenen stelt dan ook de vraag of het mogelijk is voor aan wie het *uitdrukkelijk* vraagt zijn briefwisseling voortaan per post te ontvangen deze massa-zendingen ook te versturen zonder dat de gepensioneerde het telkens opnieuw moet vragen.

Doch veeleer dan terug te keren naar de klassieke post is het een uitdaging zoveel mogelijk (toekomstig) gepensioneerden trachten te overhalen over te schakelen naar de digitale tools die zoals reeds aangehaald een aantal voordelen bieden die niet kunnen aangeboden worden op papier. We denken hierbij aan complexe informatie op een begrijpelijke wijze weer te geven door gebruik te maken van verschillende visualisatietools en aan het feit dat een website beter geschikt is om communicatie meer afgestemd op de doelgroep weer te geven<sup>7</sup>. De Ombudsman Pensioenen pleit dan ook van een digitale inclusiviteit.

In dit kader stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat vele gepensioneerden niet weten dat ze in mypension post ontvangen. Wie zijn e-mailadres aan de FPD heeft meegedeeld ontvangt telkens wanneer er briefwisseling door de FPD in mypension gepost wordt (b.v. de fiscale fiche, betalingsmeldingen,...) per mail de melding dat er nieuwe briefwisseling in mypension beschikbaar is.

<sup>6</sup> Hiermee komt de FPD tegemoet aan de suggestie van de Ombudsman Pensioenen verwoord in het Jaarverslag 2017 op pagina 82 om de onthaalboodschap aan te passen wanneer er iets speciaal gebeurd is zodat de gepensioneerde niet moet wachten tot hij een medewerker aan de lijn krijgt.

<sup>7</sup> Op een website kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van een doorkliklink zodat de gepensioneerde zelf kan kiezen welke informatie hij meer gedetailleerd wenst te lezen daar waar op papier een hele bundel dient ter beschikking gesteld te worden die de gepensioneerde dient te doorbladeren alvorens de gewenste informatie te vinden.



Doch de Ombudsman Pensioenen stelt vast dat de FPD van vele gepensioneerden niet beschikt over het e-mailadres. Uit cijfers van de Federale Pensioendienst blijkt dat de Federale Pensioendienst van de 2,5 miljoen gepensioneerden maar van ongeveer 22% beschikken over een het e-mailadres.

Doch de massacommunicatie wordt ook voor de overige 78% van gepensioneerden systematisch in mypension ter beschikking gesteld.

Daarom roept de Ombudsman Pensioenen de FPD op om alle gepensioneerden van wie de FPD niet beschikt over een e-mailadres – ook al is deze vraag in het verleden in heel wat gevallen wel gesteld door de pensioendienst – aan te schrijven om hun e-mailadres op te vragen en toe te lichten hoe ze via mypension de digitale briefwisseling kunnen consulteren.

Een ander probleem dat de Ombudsman Pensioenen in verschillende klachten leest is dat de (toekomstig) gepensioneerde weliswaar over een internetaansluiting, pc en smartphone beschikken waarmee ze sites als facebook, nieuwspagina's, ... kunnen consulteren doch dat ze moeilijkheden ondervinden met het consulteren van mypension gelet op de inlogprocedure.

Voor velen is het installeren van een kaartlezer – als ze hier al over beschikken – of het installeren van itsme, wat vereist is voor de consultatie van mypension, niet eenvoudig. Ze hebben een gebrek aan digitale vaardigheden om dit te doen. Door dit voor hen te installeren en één keer duidelijk te demonstreren hoe deze tools werken kan voor hen de digitale kloof gedicht worden.

Vermits de overheid uitgaat van het principe “digital by default” vindt de Ombudsman Pensioenen dan ook dat de overheid een dienst ter beschikking moet stellen die mensen begeleidt op digitaal vlak. Het is immers belangrijk dat de digitalisering niet (enkel) gezien wordt als een kostenbesparing doch hoofdzakelijk als een wijze om de dienstverlening van de burgers te verbeteren.

Zo hebben heel wat (toekomstig) gepensioneerden behoefte aan hulp bij het installeren van een kaartlezer of itsme en het updaten van de computersoftware om mypension te kunnen consulteren. Ook hebben ze vaak behoefte aan begeleiding bij het eerste gebruik van mypension.

Een digitaal loket zou dan ook ter beschikking moeten staan van de (toekomstig) gepensioneerden die mypension willen raadplegen. Hier zou een taak kunnen weggelegd zijn voor de pensioendienst. Al merkt de Ombudsman Pensioenen op dat het op digitaal vlak aanbieden van ondersteuning en het aanleren van digitale vaardigheden eveneens nuttig is voor andere overheidsdiensten. Deze rol zou dan ook kunnen vervuld worden door gemeentehuizen, sociale huizen, OCMW's, bibliotheken en door Bpost.

Wat dit laatste betreft verwijst de Ombudsman Pensioenen naar de beleidsnota van 29 oktober 2021 van de Minister van de Post<sup>8</sup> waarin vermeld wordt dat de federale regering in de beheersovereenkomst met Bpost opgenomen heeft dat Bpost gedurende een proefperiode van tweeënhalf jaar in 65 van de 650 postkantoren digitale loketten, “digihubs” genaamd, zal oprichten die digitale ondersteuning bieden. In Frankrijk en Portugal bestaan deze digitale loketten reeds.

Andere overheidsdiensten zoals gemeentehuizen, sociale huizen en OCMW's kunnen eveneens een rol vervullen als brugpersoon.

Ook het middenveld (pensioenservices van mutualiteiten, vakbonden,...) en andere burgers (gevolmachtigde buur,..) zouden hier – indien zij dit wensen – een rol kunnen vervullen als brugpersoon.

Een professional-toegang tot mypension en een beveiligde toegang voor andere burgers die over een mandaat beschikken, zoals verwoord in de beleidsnota van de Minister van Pensioenen van 29 oktober 2021<sup>9</sup>, kan hierbij helpen.

Daarnaast zijn er (toekomstig) gepensioneerden die in armoede verkeren of dreigen te verkeren en voor wie de aanschaf van een internetaansluiting, een pc en een kaartlezer financieel zwaar is, of toch

8 Beleidsnota van de Minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post: doc 55 2294/010.

9 Beleidsnota van de Minister van Pensioenen, Maatschappelijke Integratie, Personen met een handicap, Armoede: doc 55 2294/011.

ten minste in verhouding tot het gebruik dat ze ervan maken. Volgens de Koning Boudewijnstichting heeft maar liefst 30% van de huishoudens met een laag inkomen geen internetverbinding<sup>10</sup>.

Voor hen ijvert de Ombudsman Pensioenen voor begeleidende maatregelen. In dit kader verwijst de Ombudsman Pensioenen naar de Resolutie over de toegang tot internet als basisbehoefte waarvoor specifieke beschermingsregels moeten gelden<sup>11</sup>. Een resolutie van alle leden van het Belgisch Netwerk van Ombudsmannen, waarvan de Ombudsman Pensioenen ook deel uitmaakt.

Digitale inclusie waarvoor de Ombudsman Pensioenen pleit kan immers enkel gerealiseerd worden indien er voor de meest kwetsbare groepen ondersteuning wordt aangeboden. Ook verwijst de Ombudsman Pensioenen naar de good practice waarbij telecomoperatoren aanspraak kunnen maken op subsidies indien zij tweedehands ICT-materiaal ter beschikking stellen.

Tevens is er nog een grote categorie van gepensioneerden die geen behoefte hebben om bij elke aanpassing van hun pensioenbedrag hierover geïnformeerd te worden. Zij vertrouwen op de goede dienstverlening van de pensioendienst.

Een andere categorie heeft niet de capaciteiten om de briefwisseling over de vaak toch complexe pensioenmaterie – zelfs wanneer deze in een begrijpelijke taal geformuleerd zijn – te bevatten.

Voor deze twee categorieën is het belangrijk dat de pensioendienst zoveel mogelijk tracht alle rechten automatisch toe te kennen, tracht hen te bereiken wanneer de pensioendienst informatie van de gepensioneerde nodig heeft die noodzakelijk is voor de vrijwaring van de rechten van de gepensioneerde en de gepensioneerden informeert bij bijzondere omstandigheden zoals een pensioenschuld of een vermindering van zijn pensioenrechten.

Voor de categorie die niet de capaciteiten heeft om briefwisseling over de complexe pensioenmaterie te begrijpen is menselijk contact vaak de enige optie: te woord staan via telefoon en op onthaalpunten (zitdagen). De Ombudsman zal er dan ook over waken dat dit menselijk contact, dat op zich een vanzelfsprekendheid is, doch onder druk kan komen te staan door de digitale ontwikkelingen, gevrijwaard wordt.

Laten we eindigen met te melden dat de FPD aan de Ombudsman Pensioenen gemeld heeft dat hij gestart is met het uitwerken van een e-communicatiebeleid gezien het belang dat ze hechten aan de communicatie naar de burger. Gezien de veelheid aan documenten en processen zal dit volgens de pensioendienst nog wel enige tijd vergen voor dit beleid uitgewerkt is. Wij volgen dit verder op.

<sup>10</sup> Voor huishoudens met een hoog inkomen betreft het 1%.

<sup>11</sup> <https://www.ombudsman.be/nl/nieuws/resolutie-over-de-toegang-tot-internet>.