

Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765

De Ombudsman Pensioenen stelde in 2022 een stijging van het aantal klachten over de wachttijd op de pensioenlijn 1765 bij de FPD (hoofdzakelijk afdeling betaling) vast. De FPD is zich hiervan bewust doch wordt geconfronteerd met budgettaire middelen die hun limieten kennen. Tevens is er een krapte op de arbeidsmarkt wat het aanwerven van nieuwe medewerkers bemoeilijkt. Niettemin worden een aantal good practices toegepast (papieren fiscale fiche die 7 op 7 dagen en 24 op 24 uur kan opgevraagd worden zonder dat men moet wachten om een medewerker aan de lijn te krijgen) om wat soelaas te bieden. De Ombudsdienst Pensioenen moedigt de FPD aan een goed telefonisch onthaal waarbij de wachttijd voor de burger redelijk blijft als topprioriteit te blijven zien en roept bijgevolg de politiek op hiervoor de nodige budgettaire middelen ter beschikking te stellen van de FPD.

We stelden gedurende het jaar 2022 een stijging van het aantal klachten over de wachttijd van de pensioenlijn 1765 vast. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat de klachten geen betrekking hebben op informatie over de pensioenen van zelfstandigen waarvoor de pensioendienst van het RSVZ bevoegd is.

Voor vele klagers volstaat het als de medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen hun verhaal aanhoren, hen serieus nemen, hen de kans gunnen stoom af te blazen, Dit zijn de personen die nadien geen schriftelijke klacht meer indienen.

Maar niet iedereen legt zich bij de problemen met de pensioenlijn neer. Voor een nog beter begrip van onze lezer, als dat al nodig zou zijn, verzamelden wij een aantal citaten.

DOSSIERS 36796 – 36900 – 36722 – 36962 – 36963 – 36981 – 36758 – 36684 – 36761 – 36905 – 36722 – 36660 – 36695 – 37000 – 37002 – 37033 – 37125 – 37107 – 37127 – 37181 – 37186 – 37190 – 37215 – 37293 – 37282 – 37297 – 37343 – EN ANDERE

“Ik heb deze morgen naar de pensioendienst gebeld. Ik ben het ondertussen gewend om mijn beurt af te wachten als je naar om het even welke dienst belt, wat vaak minuten kan duren. Maar 50 minuten wachten vind ik absoluut te veel. Het wil duidelijk zeggen dat de dienst op dat vlak onderbemand is.

Maar ik wil niet alleen klagen. Ik ben namelijk heel goed geholpen door de dame die ik aan de telefoon kreeg.”

“Ik heb naar het nummer 1765 gebeld en 30 minuten aan de lijn gehangen zonder resultaat!”

“Onmogelijk de pensioendienst te bereiken per telefoon.”

“Ik probeer nu al 3 dagen, tevergeefs, telefonisch de Federale Pensioendienst te bereiken.”

“Deze voormiddag om 11.30 u. bel ik naar de overheidsdienst pensioenen: een half uur aan de lijn gehangen met een wacht muziekje ... om 12 u. gewoon de verbinding verbroken ... om 13.00 u. nog een poging gedaan ...tevergeefs wachttijd 26 minuten. Dan gewoon verbinding verbroken ... nu terug geprobeerd ... nog steeds wachtende.”

“Op 1 juni ben ik met vervroegd pensioen gegaan. Daar ik in juli nog geen uitbetaling ontving, heb ik 2 maal gebeld, maar ondanks een lange wachttijd heb ik geen contact gekregen.”

“Sinds een week tracht ik elke dag, de pensioendienst op het nummer 1765 te contacteren, dit lukt, zelfs na 1 uur aan de telefoon te blijven hangen niet.”

“Ik trachtte met het nummer 1765 contact op te nemen. Ik kreeg te horen: ‘wij helpen u zo snel mogelijk verder, even wachten, iedereen in gesprek.’ Twee dagen na elkaar. Uiteindelijk telkens na één uur mijn gsm toestel in verbinding naast mij gelegd te hebben, heb ik ingehaakt.”

“Ik richt u deze klacht omdat het onmogelijk is de FPD telefonisch te contacteren.”

“Ik heb donderdag 8 juli naar de Federale Pensioendienst gebeld om de stand van zaken in mijn dossier te kennen. Ik heb 1 uur in de wacht gestaan ...”

“Onmogelijk de pensioendienst per telefoon te contacteren!!”

“Ik heb gepoogd te telefoneren, doch zonder succes”.

“Ik slaag er niet in de pensioendienst aan de lijn te krijgen.”

“Op 8 september 22 heb ik de pensioenlijn gebeld. Na zéér lang wachten, kreeg ik een vriendelijke man aan de lijn die mij bevestigde dat mijn dossier in orde is, maar dat er blijkbaar geen betalingsopdracht was gegeven. Hij ging informeren bij zijn collega's, en vervolgens was ik betrokkene kwijt en stond ik terug zéér langdurig in de wachtrij. Ik heb dan ook afgelegd.”

“Ik probeer de pensioendienst voor ambtenaren vorige week en deze week al dagen te bereiken. Meestal geef ik het op nadat ik ongeveer 1 uur dat bandje gehoord heb dat “men allen in gesprek is”, wat volgens mij helemaal niet klopt.

Ik heb dringend info nodig.”

“De laatste maanden is het verschrikkelijk moeilijk om nog binnen te geraken via de 1765 bij de FPD. Telkens zitten wij minimum een 20 tal minuten in wacht.

Gelukkig is dit een gratis nummer. Toen ik vandaag enkele keren belde werd ik meermaals geconfronteerd met een lange wachttijd, wat de werking van de pensioendienst niet ten goede komt.

Wellicht is de 1765 onderbemand om alle oproepen vlot te laten beantwoorden, doch niet iedereen is digitaal “mee”.

Telefonisch contact is soms enige manier om iemand van de FPD te bereiken.

Kan dringend iets gedaan worden aan de telefonische “vlotte” bereikbaarheid via de 1765 aub

Ondertussen was ik terug in wacht met de 1765 -net na meer dan 22 min terug opgegeven ...” (geschreven door een medewerkster van een sociaal huis)

“Vermits ik geen gehoor krijg wegens “alle medewerkers zijn in gesprek”, ofwel een onbeleefde dame aan de lijn kreeg (26/09/2022), leg ik bij deze officieel klacht neer bij uw ombudsdienst.”

“Sinds 3 oktober tracht ik te telefoneren naar 1765, doch krijg ik niemand aan de lijn”¹

“Ik schrijf naar u omdat ik nu al twee maanden probeer de pensioendienst te contacteren op het nummer 1765 (meer dan 50 telefonische oproepen) en nooit krijg ik antwoord. Ik heb op verschillende momenten van de dag geprobeerd en ik val altijd op een wachtmuziek.”

“Bereikbaarheid: een schande”

“Ik probeer sinds vrijdag 4/11 en maandag 7/11 te bellen naar de pensioendienst maar het is altijd wachten en altijd is iedereen bezet. Ik wachtte op een moment 44 minuten.”

“Ik bel bijna iedere dag het nummer 1765. Nooit geen antwoord.”

¹ De klacht werd ingediend bij de Ombudsdienst Pensioenen op 7 oktober 2022.

“Ik krijg geen gehoor wegens daar alle medewerkers in gesprek zijn.”

“Ik vind het echt niet kunnen dat wanneer je naar de pensioendienst belt, dat je daar dan meer dan 25 minuten aan de lijntje wordt gehouden om tenslotte toch geen antwoord te krijgen. Ze vinden het bij de pensioendienst blijkbaar niet nodig om de mensen telefonisch te woord te staan. Hopelijk brengt deze mail via uw diensten soelaas want dit vind ik er echt over. Sorry hoor, ik hang ondertussen al meer dan 25 minuten aan de lijn met de pensioendienst en heb nog steeds geen antwoord gekregen.”

“Ik ben al een hele week aan het bellen op gratis nummer 1765, maar ik geraak daar echt niet binnen. Als ze dan aub eens zouden willen zeggen hoeveel wachtenden er voor mij zijn.”

“Ik ben niet snel ontevreden maar dit loopt echt de spuigaten uit. Ik probeer al twee weken de pensioendienst telefonisch te bereiken. Telkens 40 en 50 minuten wachttijd en nog altijd geen contact. Voor mij is dit geen goede dienstverlening van een openbare dienst. Ik ben zeer teleurgesteld Dit is totaal onverantwoord.”

Bedenkingen

De FPD is op de hoogte van het probleem. Hij betreurt deze situatie ook, vooral omdat dit zijn dienstverlening en zijn imago schaadt, evenals de mentale gezondheid van zijn medewerkers en vooral de “dapperen” die dag in dag uit, uur na uur het onthaal in eerste lijn aan de telefoon verzekeren.

Regelmatig leggen we aan de klagers die gefrustreerd naar de Ombudsdienst Pensioenen bellen omdat ze geen gehoor vinden bij de 1765 uit dat de FPD aan de Ombudsdienst Pensioenen op de vraag om het telefonisch onthaal te verbeteren geantwoord heeft geconfronteerd te worden met beperkte financiële en menselijke middelen, wat de FPD ook regelmatig aangekaart heeft bij de politiek.

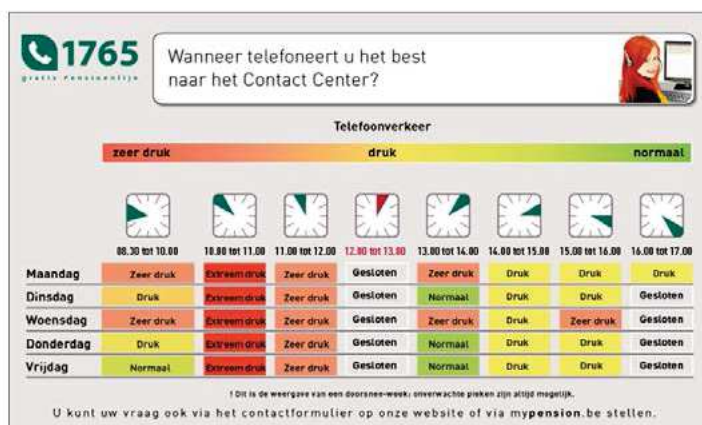
Daarnaast stelde de FPD ook vast dat de duur van de telefoongesprekken toegenomen is. De toegenomen complexiteit van de pensioendossiers draagt daar immers toe bij, net zoals de complexiteit van de pensioenwetgeving. Tevens is de reactiviteit van de (toekomstig) gepensioneerde toegenomen.

Anderzijds wordt ook de FPD geconfronteerd met de krapte aan arbeidskrachten op de arbeidsmarkt. Het aanwerven van nieuwe medewerkers is hierdoor bemoeilijkt. De lange selectieprocedures bij Selor maken het er niet eenvoudiger op. Al tracht de FPD door een vlotte aanwervingscampagne deze problematiek te milderen.

Doch het belangrijkste pijnpunt dat door de FPD aangehaald wordt is dat zijn budgettaire middelen hun limieten kennen en zelfs nog verminderd worden met bijvoorbeeld als verantwoording de automatisering.

De FPD is net zoals in 2017 toen het aantal klachten over de lange wachttijden toenam zelf oplossingsgericht aan de slag gegaan. Zo worden er een aantal maatregelen getroffen om de bereikbaarheid van de 1765-lijn te verbeteren.

Zo vermeldt de FPD de piekmomenten bij het telefonisch onthaal op de site. Dit geeft de burger reeds een indicatie van de beste momenten om zo snel mogelijk telefonisch geholpen te worden. De melding op de site zag er op 1 september 2022 als volgt uit:



Verder geeft de FPD de raad het rijksregisternummer bij de hand te houden teneinde de duur van de telefoongesprekken niet te verlengen doordat de gepensioneerde hier alsnog naar op zoek moet gaan wanneer hij reeds een pensioenspecialist van de FPD aan de lijn heeft.

In 2017 heeft de Ombudsman Pensioenen in zijn Jaarverslag 2017 op pagina 8 op een aantal good practices gewezen om de klachten over de pensioenlijn op te kunnen lossen die onder andere terug te vinden zijn in het Charter voor klantvriendelijkheid².

Zo suggereerde de Ombudsman Pensioenen in zijn Jaarverslag 2017 de good practice om de onthaalboodschap aan te passen wanneer er iets speciaal gebeurd is. De FPD is naar aanleiding van de veelvuldige telefoons in de maanden mei en juni om alsnog een papieren fiscale fiche op te sturen ingegaan op de suggestie van de Ombudsman Pensioenen en heeft zijn onthaalboodschap aangepast. De papieren fiscale fiche kan men via het nummer 1765 opvragen door het intoetsen van optie 4 zonder dat men moet wachten tot men een medewerker aan de lijn heeft. Deze optie is voortaan zelfs 24 op 24 uur en 7 op 7 dagen toegankelijk (dus zelfs wanneer de pensioenlijn voor persoonlijk contact gesloten is).

Tevens suggereerde de Ombudsman Pensioenen in het Jaarverslag 2017 om indien het niet mogelijk is binnen de 2,5 minuten een fysieke persoon aan de lijn te krijgen te voorzien dat de gepensioneerde zijn telefoonnummer kan achterlaten en dat hij gratis terug gebeld wordt. Deze good practice wordt momenteel op zijn haalbaarheid onderzocht door de Federale Pensioendienst.

Al onmiddellijk is met de FPD afgesproken dat wanneer de Ombudsdienst Pensioenen klachten ontvangt van gepensioneerden die gelet op de lange wachttijd geen medewerker van de FPD aan de lijn hebben gekregen en hierover een klacht indienen bij de Ombudsdienst Pensioenen, de Ombudsdienst Pensioenen deze telefoonnummers aan de FPD mag meedelen en dat de FPD de gepensioneerde dan zal terugbellen.

De Ombudsdienst Pensioenen roept ondanks alles tot slot de FPD op een goed telefonisch onthaal waarbij de wachttijden voor de burger redelijk blijven als topprioriteit te blijven zien en roept bijgevolg de Pensioenminister op hiervoor op (zeer) korte termijn de nodige budgettaire middelen (vooral personeelsbudget) ter beschikking te stellen van de FPD zodat de service niet herleid wordt tot een soort minimumdienstverlening die tot zeer grote ontevredenheid onder gepensioneerden (die binnenkort een kwart van de Belgische bevolking zullen uitmaken) zal leiden.

² https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/strategie/missie-strategische-ambities-en-waarden/charter-voor-een-klantvriendelijke-overheid.