

*Middelen en werking van
de Ombudsdienst Pensioenen*

13 HOOFDSTUK

Middelen en werking van de Ombudsdienst Pensioenen

1. Personeelsbestand

Het College van de Ombudsmannen bestond tot en met 30 april 2023 uit de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman Pensioenen, Jean Marie Hanneesse. Op 1 mei 2023 heeft de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hanneesse zijn pensioen opgenomen.

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 klachten-behandeling.

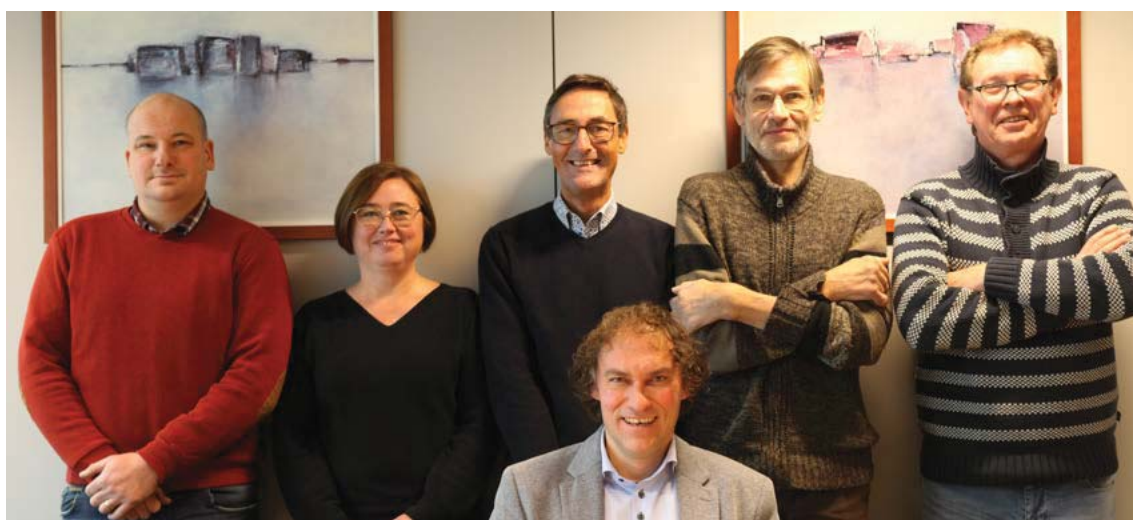
Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen (beschikbaar op onze website www.ombudsmanpensioenen.be).

Naast het College van Ombudsmannen bestond het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst in het begin van 2023 uit 4 klachtenbehandelaars, waarvan 3 Nederlandstaligen (waarvan 1 met een universitaire opleiding) en 1 Franstalige (met een universitaire opleiding).

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken.

En even belangrijk in een Ombudsdienst, iedereen werkzaam op de Ombudsdienst Pensioenen is luistervaardig en heeft een groot inlevingsvermogen ten aanzien van de klager.

Via deze weg danken wij Jean Marie Hanneesse voor de inzet en toewijding waarmee hij de functie van Ombudsman Pensioenen vanaf de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen heeft vervuld.



Het assessment tot aanwerving van een Franstalige Ombudsman Pensioenen ter vervanging van Jean Marie Hanneesse werd eind mei 2023 afgesloten. Op 1 juni 2023 werd in het Belgisch Staatsblad vermeld dat de lijst met de geslaagden door DG Rekrutering en Ontwikkeling overhandigd werd. Zoals bepaald in artikel 5 van het KB van 1 mei 2006 tot vaststelling van de selectieprocedure van de leden van de Ombudsdienst Pensioenen wordt deze lijst aan de Minister van Pensioenen meegegeed met het oog op de voordracht van de kandidaten aan de Koning. Gedurende het werkingsjaar 2023 is het niet tot een vervanging gekomen.

In mei 2023 werd de vacature voor een Franstalige pensioenexpert (medewerker) voor de vijfde 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 juli 2023 werd de vacature voor Franstalige pensioenexpert voor de zesde keer, samen met een vacature voor Nederlandstalige pensioenexpert (eerste keer oproep), opnieuw open gesteld. Dit leidde tot 1 Franstalige kandidatuur. Deze kandidatuur werd weerhouden. Met ingang van 1 september 2023 trad een Franstalige pensioenexpert niveau A (= universitair niveau) in dienst bij de Ombudsdienst Pensioenen.

Omdat er zich in juli 2023 niemand kandidaat had gesteld voor de vacature van Nederlandstalige pensioenexpert (kennis van berekening werknemerspensioenen en inkomensgarantie voor ouderen) werd deze vacature op 22 september 2023 voor een tweede keer opengesteld. De Ombudsdienst Pensioenen ontving een 10 tal kandidaturen. Op 1 januari 2024 vervoegt een Nederlandstalige pensioenexpert niveau A de Ombudsdienst Pensioenen.

Gedurende een deel van het werkingsjaar bestond het personeelsbestand uit één Ombudsman bijgestaan door 4 pensioenexperten. Dit op het een moment dat het aantal klachten opmerkelijk steeg. Bijgevolg wenst de Ombudsman Pensioenen, gelet op de hoge werklast, zijn medewerkers uitdrukkelijk te bedanken voor het geleverde werk.

2. Financiële middelen

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

Begrotingscijfers:

24 SPF SECURITE SOCIALE		(x 1.000 euro)		24 FOD SOCIALE ZEKERHEID		
Division 52 Médiation Pension Programmes Activités Allocations de base	DO PA A.B. OA PA B.A.	Sc Ks	Crédits initiaux 2023 Initiële kredieten	Crédits votes 2022 Gestemde kredieten	G	Afdeling 52 Ombudsdienst Pensioenen Programma's Activiteiten Basisallocaties
6 Subsistance						6 Bestaansmiddelen
61 Personeel						61 Personeel
Rémunérations et allocations quelconques : -personnel statu- taire définitif et stagiaire	52 61 11.00.03	lim	648	639	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: - vast en stagedoend statutair personeel
Rémunérations et allocations quelconques : -personnel autre que statutaire	52 61 11.00.04	lim	187	184	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: ander dan statutair personeel
62 Dépenses de fonctionnement						62 Werkingskosten
Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services, ! l'exclusion des dépenses informatiques	52 62 12.11.01	lim	91	91	3	Bestendige uitgaven voor de aankoop van niet-duurzame goederen en van diensten, met uitsluiting van de infor- matica-uitgaven
Dépenses patrimoniales	52 62 74.22.01	lim	2	2	1	Patrimoniale uitgaven
Totaux pour le programme 24.52.6 et pour la division organique 24-52		lim	928	916		Totalen voor het programma 24.52.6 en voor de organisatieafdeling 24-52
Paiements estimés			928	916		Geraamde betalingen

Zoals uit deze tabel blijkt bedroeg het werkingsbudget van de Ombudsdienst Pensioenen voor 2023 91.000 euro. De kostprijs voor het assessment en de publicatie van de vacature in ten minste twee Nederlandstalige en twee Franstalige Belgische dagbladen voor de aanwerving van een nieuwe Frantalige Ombudsman Pensioenen die ingeschreven werd op het werkingsbudget van de Ombudsdienst Pensioenen bedroeg 31.051 euro. De verplichting om de selectie op deze manier te organiseren werd opgelegd door het KB van 1 mei 2006 tot vaststelling van de selectieprocedure van de leden van de Ombudsdienst Pensioenen. De kostprijs van de selectieprocedure vertegenwoordigde meer dan één derde van het werkingsbudget van de Ombudsdienst Pensioenen.

Dit noodzaakte tot besparingen op andere uitgaven. Er werd over gewaakt dat de dienstverlening aan de burger op geen enkele wijze in het gedrang werd gebracht.

Zo heeft de Ombudsdienst Pensioenen niet deelgenomen aan internationale colloquia georganiseerd door het International Institute for Ombudsman en de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF). In 2023 was de Ombudsdienst Pensioenen geen lid meer van het Europees Ombudsman Instituut (EOI). De internationale contacten worden nog wel gevrijwaard door het lidmaatschap van de IOI (International Ombudsman Institute) en AOMF.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft deelgenomen aan de promotietour van de Belgische Ombudsdiensten georganiseerd door Ombudsman.be, de vereniging van Belgische Ombudsdiensten, in de provinciehoofdsteden van België doch heeft hieraan slechts een minimale financiële bijdrage geleverd.

Wat betreft het vormingsaanbod is gekozen om hoofdzakelijk deel te nemen aan opleidingen die gratis worden aangeboden.

Er werd geen jaarlijkse teambuildingsactiviteit gehouden.

Eveneens werd onder andere bespaard op de schoonmaakkosten van de lokalen.

De Ombudsdienst Pensioenen besliste tevens om zijn Jaarverslag nog enkel digitaal ter beschikking te stellen. Dit past niet alleen in de digitalisering van de dienst maar er werd ook een flinke besparing (6.000 euro) gerealiseerd op het drukken en verzenden van de papieren versie.

De Ombudsdienst Pensioenen wordt wat betreft informatica ondersteund door de FOD Sociale Zekerheid die tevens voor de financiering ervan zorgt. Bijgevolg heeft de Ombudsdienst Pensioenen geen afzonderlijk informaticabudget. De informaticaprojecten van de Ombudsdienst Pensioenen worden daarom zo veel mogelijk gealigneerd met het informaticaplan van FOD Sociale Zekerheid. Dit levert immers budgettaire schaalvoordelen op. Op het gebied van informatica werden verschillende moderniseringsprojecten afgerond (zie volgend punt).

3. Informaticaprojecten

In 2023 vond – net zoals bij de andere diensten van de FOD Sociale Zekerheid- de migratie plaats naar Windows 11.

Er werd een nieuwe multi-functionele kleurenprinter ter beschikking gesteld van de Ombudsdienst Pensioenen (eveneens net zoals aan de andere diensten van de FOD Sociale Zekerheid).

De modernisering van de Access-database van de Ombudsdienst Pensioenen die in 2021 werd opgestart werd in 2023 gefinaliseerd. Deze Access-database laat toe dat door manuele invoer een registratie van de klachten met vermelding van de meest relevante parameters (betrokken pensioendienst, ontvankelijkheid, gegrondheid, trefwoord aangaande de klacht, geschonden ombudsnorm, behandelingstermijn) plaats vindt. In 2023 werd de optie om per dossier twee verschillende trefwoorden voor één pensioenadministratie in te voeren toegevoegd aan de applicatie. Er werd immers vastgesteld

dat in een mail of brief die een (toekomstig) gepensioneerde aan de Ombudsdienst Pensioenen stuurt vaak meer dan één probleem wordt aangekaart¹.

De Ombudsdienst Pensioenen beschikt –en onderscheidt zich hierdoor van de andere ombudsdiensten– over een toegang tot de pensioendossiers van de FPD en het RSVZ. Hierdoor is de Ombudsdienst Pensioenen in staat een globaal overzicht van de pensioenen van een klager te hebben wat toelaat de klachten precies te begrijpen. De Ombudsdienst Pensioenen kan hierdoor een zeer grondig en diepgaand onderzoek van de klachten voeren wat de kwaliteit van het afgeleverde werk verhoogt. De Ombudsdienst Pensioenen heeft hierdoor fouten, verbeterpunten in de computerprogramma's ontdekt. Een uitvoerige beschrijving hiervan is terug te vinden in het hoofdstuk (informatisering). Verder kunnen hierdoor vele ongegronde klachten afgehandeld worden zonder dat de pensioendienst hiervoor moet gecontacteerd worden -wat natuurlijk werklast bespaart bij de pensioendiensten- en wat leidt tot een kortere behandelingsduur van deze klachten. In 2023 werd een hiaat in de toegang tot de informatie betreffende de berekeningswijze van de pensioenbeslissingen voor zelfstandigen met de steun en financiering van het RSVZ weggewerkt.

4. Huisvesting

De Ombudsdienst is gehuisvest op de 27^{ste} 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 zeer vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie met de wagen of de fiets komt is er ondergronds een gratis parkeermogelijkheid.

Deze vlotte bereikbaarheid van de bureaus van de Ombudsdienst Pensioenen draagt bij aan de laagdrempelige toegang tot de Ombudsdienst Pensioenen.

5. Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is lid van volgende organisaties:

1. Ombudsman.be

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

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

Ombudsman.be 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 groepeer wereldwijd alle Ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

¹ Vermits de registratie van ontvangen verzoeken per pensioenadministratie gebeurt betekent dit één verzoek met meerdere klachten over één pensioenadministratie maar als één klacht genoteerd wordt. Dit heeft er ook toe geleid dat vanaf de unieke betaling van zowel werknemers- en zelfstandigenpensioenen evenals ambtenarenpensioenen in 2019 door de FPD (daar waar voordien de betaling van de meeste ambtenarenpensioenen plaats vond door de Centrale Dienst voor Vaste Uitgaven, de NMBS-pensioenen door HR-Rail en de werknemers- en zelfstandigenpensioenen door de FPD) het aantal geregistreerde klachten –dus in de statistieken opgenomen klachten- bij de Ombudsdienst Pensioenen met een 50-tal per jaar daalde ondanks een ongewijzigd aantal ingediende klachten. Bijvoorbeeld: voor de invoering van de unieke betaling werd een klacht die handelde over de niet-tijdige betaling van het werknemers en de niet-tijdige betaling van het overheidspensioen als twee klachten genoteerd (eerste klacht over FPD, tweede klacht over CDVU); Sinds beide pensioenen ingevolge de unieke betaling betaald worden door de FPD worden deze twee klachten maar als één klacht genoteerd (klacht over FPD).

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

De AOMF groepeer 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 4 en 5 mei 2023 heeft de Ombudsman Pensioenen 6 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 20 studenten. De thema's die behandeld zijn komen uit het rijk klachtenarsenaal van de Ombudsdienst Pensioenen. Kwamen onder andere aan bod:

- Werken naast pensioen tijdens de coronacrisis;
- De mogelijkheden om een Inkomensgarantie voor Ouderen terug te vorderen bij de erfgenamen;
- Bepalen van de vroegst mogelijke pensioendatum.

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.

Op 12 december 2023 bracht professor Inger De Wilde met haar 10 Masterstudenten Rechten van Rijksuniversiteit Gent (RUG) -vak bezoldigingen & andere tewerkstellingsvoordelen- een bezoek aan de Ombudsdienst Pensioenen. Op deze dag werd de werking van de Ombudsdienst Pensioenen en zijn bevoegdheden toegelicht. Voorafgaandelijk kregen de studenten een fictieve klacht over het terug gaan werken wanneer men in het genot is van een ziektepensioen. In een paper dienden ze toe te lichten hoe ze als Ombudsman Pensioenen deze klacht zouden behandelen. Tijdens het bezoek lichtte de Ombudsman Pensioenen toe hoe hij deze klacht zou behandelen en werden de papers besproken en bediscussieerd.



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 de Ombudsdienst Pensioenen gaat echter nog 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 gratis consulteerbaar juridisch tijdschrift “Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht <http://www.law.kuleuven.be/leergangpensioenrecht/>” in elke editie een korte juridische toelichting gegeven door de Ombudsman Pensioenen bij een interessant dossier dat behandeld werd door de Ombudsdienst Pensioenen.



Dit jaar zijn volgende teksten verschenen in dit tijdschrift:

- in de 2^{de} Nieuwsbrief van het academiejaar 2022-2023 licht de Ombudsman Pensioenen toe dat het wel degelijk mogelijk is een diplomabonificatie toe te kennen voor een vastbenoemde ambtenaar van niveau C wanneer voldaan is aan de voorwaarden vermeld in artikel 33 van de wet van 9 juli 1969.
- in de 3^{de} Nieuwsbrief van het academiejaar 2022-2023 licht de Ombudsman Pensioenen toe dat door zijn bemiddeling het aantal dagen van het ingangsjaar gelegen voor de ingangsdatum van een werknemerspensioen in aanmerking mogen genomen worden voor de loopbaanvoorwaarde vereist om vervroegd met pensioen te gaan. De geautomatiseerde pensioenbeslissing die –vermits op het moment van het maken van de beslissing de loopbaangegevens voor handen waren- ten onrechte toepassing maakte van artikel 23 van het KB van 21 december 1967 werd ingevolge de bemiddeling door de dossierbeheerder van de FPD manueel aangepast.
- in de 1^{ste} Nieuwsbrief van het academiejaar 2023-2024 wordt toegelicht dat de FPD na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen een Inkomensgarantie voor Ouderen met terugwerkende kracht tot de maand volgend op de 65^{ste} verjaardag toekent aan een echtpaar aangezien de FPD ten onrechte geen ambtshalve onderzoek hiernaar gevoerd had.

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.

Wij maken 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:

- Gender & Pensioen, Pensionstat.be, 6 maart 2023;
- Actualiteitscollege Leergang Pensioenrecht: Op weg naar een nieuw pensioenstelsel in Nederland, KU Leuven, 7 maart 2023;

- Dag van het pensioenrecht, KU Leuven, 2 mei 2023;
- Pensions' mornings, "De pensioenhervorming in België, UCL, 13 juni 2023
- Colloquium "Armoede en rechtvaardige transitie", Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 22 juni 2023
- Maintaining confidence: the (not-) pension reform of our neighbouring countries, Lias, 29 november 2023
- Actualiteitscollege Leergang Pensioenrecht: Herinvoering van de pensioenbonus, wijzingen in de parafiscaliteit van aanvullende pensioenen, KU Leuven, 12 december 2023
- Actualiteitscollege Leergang Pensioenrecht: Op weg naar een nieuw pensioenstelsel in Nederland, KU Leuven, 13 december 2023

9. Kennisuitwisseling met het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Voor de Ombudsdienst Pensioenen is het belangrijk een vinger aan de pols te houden met wat er leeft in de samenleving.

In dit kader heeft de Ombudsdienst Pensioenen de coördinator van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting voor het voltallige team van de Ombudsdienst Pensioenen uitgenodigd voor een uiteenzetting over de non take-up van sociale rechten. Deze uiteenzetting die plaats vond op 16 maart 2023 werd gevolgd door een verrijkende uitwisseling over de non take-up van de Inkomensgarantie voor Ouderen.

10. Bekendmaking en presentatie van het Jaarverslag 2022



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

Op 12 april 2023 werd de Ombudsman Pensioenen uitgenodigd door de Minister van Pensioenen om toelichting te geven bij het Jaarverslag.

Door de Commissie Sociale Zaken van het Parlement werd de Ombudsman Pensioenen op 9 mei 2023 uitgenodigd om toelichting te geven bij het Jaarverslag. Na de uiteenzetting werden de talrijke vragen van de parlementsleden beantwoord door de Ombudsman Pensioenen. Op 24 mei 2023 werden nog een aantal parlementaire vragen gesteld aan de Minister van Pensioenen over de in het Jaarverslag besproken items. Volgende thema's kwamen in deze vragen aan bod:

- recht op vergissing
- onderbreking van de loopbaan om kinderen jonger dan 6 jaar op te voeden
- automatisch onderzoek van de IGO op regelmatige tijdstippen
- berekening van pensioen als zelfstandige voor de laatste jaren van loopbaan

Later op het jaar werden nog verschillende parlementaire vragen gesteld over het gevolg dat gegeven werd aan de aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen. Over volgende aanbevelingen werden schriftelijke parlementaire vragen gesteld:

- wijze waarop de vermindering van roerende goederen in aanmerking wordt genomen bij de IGO
- aanpassing van de betalingsvoorwaarden van de bijzondere bijslag voor zelfstandigen
- aanpassing van de wetgeving betreffende de inrichting en werking van de Ombudsdienst Pensioenen: meer in het bijzonder de rekruteringsmogelijkheden van medewerkers
- op dezelfde datum indexeren van overheidspensioenen die uitbetaald worden door Ethias als deze die uitbetaald worden door de FPD
- wettelijke verankering van het recht op vergissing
- uitbreiding van de uitzonderingslijst waarbij vakantiegeld wordt uitbetaald in het jaar van pensionering met wie het volledige jaar voorafgaand aan pensionering een ontslagcompensatievergoeding ontving

Het Jaarverslag 2022 werd voorgesteld bij de verschillende pensioenadministraties: zo werd het Jaarverslag toegelicht bij het RSVZ, bij Ethias en bij de Federale Pensioendienst.

Teneinde de relaties met de stakeholders die het maatschappelijk middenveld vertegenwoordigen nog te versterken werd op 22 mei 2023 een mailing verstuurd waarin de werking van de Ombudsdienst Pensioenen in kort werd toegelicht, verwezen werd naar de functie die de Ombudsdienst Pensioenen kan vervullen als alternatieve wijze van geschillenbeslechting (in plaats van het inspannen van een rechtszaak) en werd het Jaarverslag 2022 overgemaakt. In deze mail werd expliciet melding gemaakt van de mogelijkheid om het Jaarverslag nader toe te lichten.

In dit kader heeft de Nederlandstalige Ombudsman, net zoals voorgaande jaren, op vraag van de CM tijdens het overleg van de Nederlandstalige CM-pensioenservice op 13 juni 2023 toelichting gegeven bij het jaarverslag 2022 van de Ombudsdienst Pensioenen.

Tot slot geven we nog mee dat het Jaarverslag voor het grote publiek beschikbaar gesteld wordt op de site www.ombudsmanpensioenen.be.

Een persbericht over het Jaarverslag 2022 werd op 24 april 2023 verzonden. Vooral langs Nederlandstalige kant heeft dit veel weerklank gekregen in verschillende kranten, in de nieuwsuitzendingen op zowel de commerciële als publieke radiostations evenals in het VRT TV-Journaal waar het Jaarverslag 2022 van de Ombudsdienst Pensioenen als één van de hoofdpunten werd gebracht. Dit leidde er zelfs toe dat de FPD over het item “het onder bepaalde voorwaarden in aanmerking nemen van de onderbreking van de loopbaan om jonge kinderen op te voeden zonder het genot van een vervangingsinkomen voor het vervroegd pensioen” veel vragen kreeg. De FPD heeft daardoor op 1 juni 2023 op zijn facebookpagina een informatiefiche over dit onderwerp gepubliceerd.

11. Samenwerking en benchmarking 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), de Waalse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo) en 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 bevoegdheidssterrein, 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 Ombudsman.be (het Belgisch

netwerk van institutionele ombudsdiensten), worden soms ook pensioenklachten ontvangen 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 kantoor.

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 Ombudsman in het buitenland het klachtendossier deblokkeert.



Op 24 en 25 mei vond in Den Haag een bijeenkomst plaats van de Ombudsmannen uit de Benelux die bevoegd zijn voor overheidsdiensten. Aan deze bijeenkomst namen de Nederlandse Nationale ombudsman, de Belgisch federale ombudsman, de Vlaamse ombudsman, de Waalse Ombudsman, de Belgische Ombudsman Pensioenen, de Brusselse Ombudsvrouw en de Ombudsvrouw van de Duitstalige Gemeenschap deel.

Tijdens deze bijeenkomst werd aan benchmarking gedaan. Volgende onderwerpen kwamen aan bod: het billijkheidsprincipe, de digitalisering en de “toeslagenaffaire” in Nederland², waarbij de Nederlandse Belastingdienst, afdeling toeslagen, volgens de Nederlandse Nationale Ombudsman disproportioneel reageerde op een signaal van mogelijke onregelmatigheid daar burgers in eerste instantie werden gewantrouwd als er ergens een fout was gemaakt.

De Ombudsman Pensioenen heeft tijdens deze bijeenkomst toelichting gegeven bij zijn pleidooi om voor gepensioneerden die ter goede trouw zijn, weliswaar beperkt in tijd, de mogelijkheid te voorzien vergissingen te kunnen (laten) corrigeren. Meer informatie hierover vindt u in het Jaarverslag 2022 op pagina 104-105: <https://www.mediateurpensions.be/docs/reports/2022/9.hfdst8.pdf>

12. Kennismanagement

Gelet op de pensionering van een Franstalige pensioenexpert en de Franstalige Ombudsman Pensioenen in combinatie met de aankomende pensionering van twee Nederlandstalige pensioenexperts en de daarmee gepaard gaande nieuwe aanwervingen is er sterk ingezet op het centraliseren van de bij de medewerkers verspreide kennis zodat er zeker geen kennis verloren gaat bij een pensionering.

Nieuwe medewerkers dienen immers gemakkelijk toegang te hebben tot de door de jaren heen verworven kennis op de Ombudsdienst Pensioenen.

Zo is er een voor alle medewerkers toegankelijke kennisdatabank aangelegd waarbij op basis van trefwoorden informatie over een bepaald onderwerp kan teruggevonden worden. Deze informatie

² In de periode van 2004 tot 2019 hadden ongeveer 26.000 ouders –vaak kleine– fouten gemaakt of waren verkeerd voorgelicht door gastouderbureaus of kinderopvangcentra en moesten daarom de kindertoeslag die ze ontvangen hadden terugbetalen. Veel gedupeerde ouders raakten hierdoor in de schulden, die in sommige gevallen opliepen tot tienduizenden of zelfs honderdduizenden euro's. Sommige van de gedupeerden kregen hierdoor te maken met grootschalige ontwrichting van hun leven door onder meer verlies van baan of huis, uithuisplaatsing van kinderen en/of psychologische problemen.

bevat onder andere de verwijzing naar de desbetreffende pensioenwetgeving, de door de Ombudsdienst Pensioenen reeds geboekte bemiddelingsresultaten, rechtsleer en rechtspraak.

Daarnaast beschikt de Ombudsdienst Pensioenen via de informatica van de FOD Sociale Zekerheid –wat ook hier weer tot synergievoordelen leidt- over een digitale toegang tot de juridische databanken Socialeye, Jura en Strada lex. Via deze databanken heeft de Ombudsdienst Pensioenen onder andere toegang tot de belangrijkste jurisprudentie en rechtsleer op het vlak van pensioenen.

13. Sociale media



De Ombudsman Pensioenen is reeds enkele jaren aanwezig op X (het vroegere Twitter). Vanaf 1 augustus 2023 is de Ombudsdienst Pensioenen eveneens aanwezig op facebook en LinkedIn.

In voorbereiding op de toetreding tot de sociale media heeft de Ombudsman Pensioenen deelgenomen aan een workshop over “ombudsdiensten en sociale media” georganiseerd door het Belgisch Netwerk van Ombudsmannen, Ombudsman.be. Onder leiding van sociale media expert Yann Boutruche, CEO van het agentschap Le mouton à 5 pattes, discussieerden (benchmarking) de ombudsmannen en hun communicatieverantwoordelijken over de relevantie van het aanwezig zijn op sociale netwerken, de voordelen, de nadelen, evenals de gevaren. Er werden een aantal punten naar voren gebracht, gebaseerd op de ervaring van de aanwezigen op LinkedIn, Facebook of Twitter.

Yann Boutruche benadrukte het belang van de aanwezigheid van de ombudsdiensten op sociale netwerken. Hij pleitte zelfs voor “transparantie tot op het punt van ongemak” op de sociale media.

Teneinde de gepensioneerde klagers, doch vooral ook de nieuwe klagers, zijnde de toekomstig gepensioneerden³, nog meer te betrekken en beter te informeren over de werking van de Ombudsdienst Pensioenen werd besloten op facebook aanwezig te zijn.

Via X-Twitter en LinkedIn is het de bedoeling de stakeholders van de Ombudsdienst Pensioenen (pensioendiensten, politiek, academische wereld, vakbonden, pensioenservices van mutualiteiten..) aangaande sommige belangrijke punten inzake realisaties en werking van de Ombudsdienst Pensioenen te informeren.

Voor de Ombudsdienst Pensioenen zijn transparantie, een betrokkenheid van de (toekomstig) gepensioneerde evenals goede relaties met zijn stakeholders immers erg belangrijk.

14. Aanpassing statuut en werking Ombudsdienst Pensioenen

De Ombudsman Pensioenen beval in 2020 aan de wettelijke fundering voor de werking van de Ombudsdienst Pensioenen aan te passen aan de noden van de 21^{ste} eeuw. Er werd benadrukt dat onder andere volgende aspecten aan aanpassing toe waren:

- actualisering en precisering van het bevoegdheidsdomein
- aanpassing van de wijze waarop een klacht kan ingediend worden: minstens in behartenswaardige gevallen ook telefonisch zodat iedereen die er belang bij heeft op een laagdrempelige wijze toegang heeft tot de Ombudsdienst Pensioenen
- opschorting van de termijnen om een rechtszaak aan te spannen zolang de bemiddeling bij de Ombudsdienst Pensioenen loopt zodat de Ombudsdienst Pensioenen ten volle de rol van ADR kan vervullen

³ Sinds de creatie van mypension waarop onder andere de persoonlijke beroepsloopbaan geregistreerd is en een raming van de vroegst mogelijke pensioendatum evenals het pensioendrag terug te vinden is richten de pensioendiensten zich ook meer op toekomstig gepensioneerden.

- ruimere rekruteringsmogelijkheden voor de functie van medewerker bij de Ombudsdienst Pensioenen: niet meer beperkt tot vastbenoemde federale ambtenaren (doch ook contractuele werknemers)
- aanpassing van de verloning van de medewerkers teneinde de attractiviteit van de job te verhogen
- aanpassing van de verloning van de Ombudsman Pensioenen daar de huidige loonschaal sedert de oprichting van de dienst in 1997 nooit is aangepast en daarenboven ondertussen niet meer bestaat
- aanpassing maximumleeftijd voor het uitoefenen van de functie van Ombudsman Pensioenen gelet op de verhoging van de pensioenleeftijd
- aanpassing van de procedures voor de hernieuwing van het mandaat
- voorzien in een mechanisme dat een vergoeding garandeert in geval van niet-hernieuwing van het mandaat (zoals voorzien voor het merendeel van de collega's sectoriële ombudsmannen)
- bescherming van de titel "Ombudsman Pensioenen"
- een degelijk en realistisch budget waarborgen

De Minister van Pensioenen heeft een ontwerp van wet en uitvoerings-KB's opgesteld waarin op verschillende punten tegemoet gekomen werd aan de deze aanbeveling. Bij de redactie van het Jaarverslag was reeds bekend dat volgende punten in de ontwerpen zouden opgenomen worden.

In het ontwerp van wet wordt uitdrukkelijk vermeld dat de Ombudsdienst Pensioenen bevoegd is voor de behandeling van klachten over de bijstandsuitkeringen Inkomensgarantie voor Ouderen en de voorganger hiervan het Gewaarborgd Inkomen. In de praktijk behandelde de Ombudsdienst Pensioenen deze klachten reeds daar de berekening en de uitbetaling van deze bijstandsuitkeringen gebeurden door de Federale Pensioendienst en de Ombudsdienst Pensioenen bevoegd is voor de werking van de pensioendiensten.

Verder wordt de mogelijkheid voorzien om klachten voortaan ook mondeling in te dienen zonder dat dit ter plaatse in Brussel bij de Ombudsdienst Pensioenen plaats vindt. De mogelijkheid wordt dus voorzien om klachten per telefoon in te dienen. De Ombudsman Pensioenen pleitte hiervoor in het kader van een zo laagdrempelige mogelijke toegang tot de Ombudsdienst Pensioenen. Op deze manier dienen analfabeten of mensen met moeilijkheden om een klacht schriftelijk te verwoorden niet langer beroep te doen op een derde om hun klacht bij de Ombudsdienst Pensioenen in te dienen. Dit geeft ook gevolg aan de belangrijkste bevindingen van het onderzoek naar de toegankelijkheid van de ombudsdiensten voor kwetsbare groepen zoals mensen in armoede, gehandicapten, ouderen, migranten, ..., een onderzoek gevoerd in de schoot van het Netwerk van Belgische Ombudsmannen Ombudsman.be onder begeleiding van de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen in 2020. Aan dit onderzoek namen zowel het Steunpunt tot bestrijding van armoede als de ervaringsdeskundigen van de POD Maatschappelijke integratie deel.

Er wordt tevens in de mogelijkheid voorzien tot opschorting van de termijnen om een rechtszaak aan te spannen zolang de bemiddeling bij de Ombudsdienst Pensioenen loopt zodat de Ombudsdienst Pensioenen ten volle de rol van ADR kan vervullen. Overeenkomstig artikel 23 van het Handvest van de sociaal verzekerde is de termijn om in beroep te gaan bij de arbeidsrechtbank 3 maanden. Dit is een vervaltermijn wat inhoudt dat het recht om in beroep te gaan onherroepelijk vervalt drie maanden na kennisname van de pensioenbeslissing. Dit werd nog bevestigd in een vonnis van 21 november 2022 van de arbeidsrechtbank van Leuven⁴. Dit belet in heel wat zaken dat door bemiddeling bij de Ombudsdienst Pensioenen tot een akkoord kan gekomen worden.

De Ombudsdienst Pensioenen beschikte enkel over de mogelijkheid federale vastbenoemde ambtenaren te rekruteren. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de ter schikkingstelling. Gelet op enerzijds de toegenomen moeilijkheidsgraad van het werk bij de Ombudsdienst Pensioenen (complexe klachten, complexere pensioenwetgeving, meer klachten met een juridisch karakter, toegenomen reactiviteit en mondigheid van de klager, ...) doch anderzijds een kleine premie voor de ter beschikkingstelling (105,35 euro bruto voor een pensioenexpert van niveau B en 223,24 euro per maand voor een pensioenexpert van niveau A: bedragen die buiten de indexaanpassingen sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen in 1999 niet meer werden verhoogd) ontving de Ombudsdienst Pensioenen de laatste jaren zeer weinig Franstalige sollicitaties bij de publicatie van

⁴ Arbrb. Leuven 21 november 2022, AR 22/75/A gepubliceerd in Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht, jaargang 17, nieuwsbrief 2.

een vacant verklaarde functie. Voortaan wordt voorzien in de mogelijkheid om ook contractuelen via de FOD Sociale Zekerheid te recruterens⁵.

De wijze waarop het mandaat van de Ombudsman Pensioenen kan verlengd worden werd voortaan duidelijk vastgelegd.

Wat betreft de rekrutering van een Ombudsman Pensioenen werd bij KB van 1 mei 2006 tot vaststelling van de selectieprocedure voorzien dat de bekendmaking van de vacature in ten minste twee Nederlandstalige en twee Franstalige Belgische dagbladen wordt vermeld. In 2023 liep de kostprijs op tot 16.698 euro. Gelet op de digitalisering van de samenleving in combinatie met de hoge kostprijs werd deze vereiste geschrapt.

16. Publiciteit Ombudsdienst Pensioenen

Teneinde bij een zo groot mogelijk publiek gekend te zijn doet de Ombudsdienst Pensioenen verschillende inspanningen. Zo wordt jaarlijks bij het verschijnen van het nieuwe jaarverslag een persbericht gelanceerd. Dit wordt vaak opgepikt door kranten, televisiestations en radiostations.

Ook op de website van de pensioendiensten wordt het bestaan van de Ombudsdienst Pensioenen evenals zijn bevoegdheid vermeld.

Dit jaar heeft de Ombudsdienst Pensioenen in oktober samen met de andere ombudsdiensten een promotietour georganiseerd (zie punt 17).

Doch de beste publiciteit is publiciteit die specifiek gericht is op het doelpubliek van de Ombudsdienst Pensioenen (wie een klacht heeft over zijn pensioen of de werking van de pensioendienst er reeds voorafgaandelijk getracht heeft tot een oplossing te komen bij de pensioendienst). In dit kader had de Ombudsdienst Pensioenen reeds bekomen dat de eerstelijns klachtendiensten van zowel de FPD, het RSVZ als de RSZ op hun afsluitende brief melding maken dat indien de klager niet akkoord gaat hij zich in tweede lijn kan wenden tot de Ombudsdienst Pensioenen.

Ook erg nauw aanleunend bij de doelgroep is de vermelding van het bestaan en de bevoegdheid van de Ombudsdienst Pensioenen op de pensioenbeslissingen. Nieuw is dan ook dat vanaf 2023 ook op pensioenbeslissingen van de FPD (zowel werknemers- als ambtenarenpensioenen) de mogelijkheid vermeld wordt om indien de gepensioneerde er niet uitgeraakt met de pensioendienst een klacht in te dienen bij de Ombudsman Pensioenen.

17. Ombudstour



⁵ Al dient opgemerkt te worden dat de profielen die het best aansluiten bij de functievereisten van pensioenexpert bij de Ombudsdienst Pensioenen hoofdzakelijk bij de pensioendiensten te vinden zijn.

Het netwerk van de Belgische ombudsdiensten, heeft van 9 tot 20 oktober een promotour door België gehouden onder het motto “Er is altijd een ombudsman om je te helpen”. De Ombudsdienst Pensioenen heeft aan deze tour deelgenomen.

De Ombudstour had als doel Ombudsman.be meer bekendheid te geven bij zowel het grote publiek als de stakeholder.

De Ombudstour heeft halt gehouden in 11 steden in België (Gent, Antwerpen, Brugge, Leuven, Sint-Niklaas, Brussel, Louvain-La-Neuve, Aarlen, Charleroi, Namen en Luik).

Het grote publiek kon op de ombudsstand spelenderwijs kennismaken met het ombudswerk. De stand werd dagelijks feestelijk geopend door een burgemeester, een schepen of de provinciegouverneur.

Voor de stake-holders (bijvoorbeeld medewerkers van sociale huizen) werd een infosessie georganiseerd zodat ook zij de burgers naar de ombudsdiensten zouden kunnen leiden.

De pers (zoals VRT Radio 2, Het Laatste Nieuws, RTL-TVI Info (nieuws), de nieuwsuitzending van ROB-tv, la DH, La Meuse, ...) heeft melding gemaakt van dit evenement.