

Hot Topics in 2025

Het opzet van deze inleiding is de lezer een korte samenvatting aan te bieden van het Jaarverslag.

In **hoofdstuk 1** lichten we toe dat **“computer says no”** nooit als geldig excuus mag gebruikt worden om een (toekomstig) gepensioneerde niet te helpen.

De eerste klacht kwam van een gepensioneerde die na 7 maanden zijn pensioen ontvangen te hebben een pensioenbeslissing gekregen had waarin gesteld werd dat hij het pensioen van zijn eerste drie maanden diende terug te betalen. Wanneer betrokkene hierover bij het RSVZ klaagde, antwoordde het RSVZ dat hij zijn voorlopige sociale bijdragen niet tijdig betaald zou hebben en het vervroegd pensioen hierdoor onterecht ingegaan was. Een tijdige betaling van deze sociale bijdragen was immers nodig om vervroegd met pensioen te kunnen gaan. Betrokkene stelde echter dat hij zijn voorlopige sociale bijdragen wel degelijk tijdig betaald had. Wel had hij zijn voorlopige sociale bijdragen laten verhogen om regularisatiebijdragen te vermijden. Het RSVZ had echter geen gehoor naar zijn verhaal en bleef erbij dat de elektronische fluxen aangaven dat hij zijn bijdragen te laat betaald had. Pas nadat de Ombudsman Pensioenen via zijn collega de federale Ombudsman de bevestiging van het socialeverzekeringsfonds bekomen had dat betrokkene zijn voorlopige sociale bijdragen tijdig betaald had en op een later moment extra bijdragen betaald heeft, heeft het RSVZ de terugvordering ten bedrage van netto 2.189,78 euro geannuleerd.

In een tweede dossier meldde de klaagster bij de Ombudsman Pensioenen dat de Federale Pensioendienst ten onrechte geen attest inzake gezondheidszorgen met de vermelding dat betrokkene niet gepensioneerd was had overgemaakt aan haar mutualiteit. Betrokkene zat hierdoor al twee maanden zonder inkomen. Betrokkene had eerst het vervroegd pensioen aangevraagd, maar had nadien haar aanvraag terug ingetrokken omdat haar ziekte-uitkering voordeliger was dan haar pensioen. Door de pensioenbeslissing waarop vermeld stond dat het pensioen was toegekend was er echter door de FPD reeds automatisch een attest gezondheidszorgen verstuurd naar de mutualiteit met de melding dat betrokkene gepensioneerd was. Bij de verzaking aan haar pensioenaanvraag werd er echter niet automatisch een gecorrigeerd attest verstuurd naar de mutualiteit waarop vermeld stond dat betrokkene niet gepensioneerd was. Uit het contact dat de betrokkene had met de FPD blijkt dat de medewerker bij de FPD ervan uitging dat er automatisch een nieuw attest gezondheidszorgen met de vermelding dat betrokkene niet gepensioneerd was gestuurd werd. De betrokken medewerker van de FPD had de situatie niet grondig nagekeken en verwees betrokkene terug naar haar mutualiteit. Pas nadat de Ombudsman Pensioenen expliciet aan de FPD vroeg om na te kijken of het verbeterde attest gezondheidszorgen wel was opgesteld en doorgestuurd, stelde de FPD vast dat het attest enkel via een manuele interventie opgesteld kon worden en dit niet gebeurd was. Door een manuele interventie werd het correcte attest overgemaakt aan de mutualiteit en kon betrokkene terug haar ziekte-uitkeringen ontvangen.

In een derde dossier meldde de klaagster dat zij ten onrechte een terugvorderingsbeslissing betreffende de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) had ontvangen. Na het overlijden van haar echtgenoot voerde de FPD een ambtshalve heronderzoek naar het recht op IGO naar aanleiding van de ontvangst van de Vlaamse Belastingdienst van de roerende en onroerende goederen die dienstig zijn voor de berekening van de erfbelasting. Hierbij concludeerde de FPD dat de overleden echtgenoot een roerend kapitaal ten onrechte niet als bestaansmiddelen voor de IGO had aangegeven. Doch de klaagster meldde dat dit bedrag niet in aanmerking mag genomen worden daar dit bedrag het bedrag van de vordering tot inkorting in waarde door de dochter bij de bepaling van de erfbelasting betrof. Het was geen kapitaal waarover de overleden IGO-genietster beschikte. De FPD had geen oor naar dit verhaal en handhaafde de terugvorderingsbeslissing. De Ombudsman Pensioenen wees de

FPD op de niet grondige analyse van de ontvangen gegevens van de Vlaamse Belastingdienst en het feit dat het computerprogramma van de FPD voor de berekening van de bestaansmiddelen van de overleden IGO-genietster ten onrechte voorstelt de inkorting die gevorderd wordt in aanmerking te nemen als één van de bestaansmiddelen die voor de berekening van de IGO in aanmerking komt. De Ombudsman Pensioenen stelde vast dat de dossierbeheerder zonder grondig onderzoek het door het computerprogramma voorgestelde bedrag aan bestaansmiddelen overnam zonder rekening te houden met de argumentatie van de klaagster. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen constateerde de FPD dat het bedrag aan bestaansmiddelen dat hij in aanmerking genomen had foutief was. De terugvordering werd geannuleerd. De ten onrechte geïnde schuld ten bedrage van 12.335,99 euro werd ingevolge de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen terugbetaald.

In alle drie de gevallen pleit de Ombudsman Pensioenen ervoor om actief te luisteren naar de klager en de aangehaalde elementen ook gedetailleerd na te kijken. De foutieve beslissingen waren telkens het resultaat van een blindelings vertrouwen in de aangereikte elementen door het computerprogramma. De Ombudsman Pensioenen is van mening dat een digitalisering en automatisering niet tot gevolg mag hebben dat een dossierbeheerder de aangereikte informatie niet meer onderwerpt aan een eigen onderzoek en dat hij geen eigen conclusies meer trekt of mag trekken uit zijn onderzoek. Men dient te allen tijde met een open geest naar de burger te luisteren, zonder zich vast te pinnen op wat de computer als waarheid naar voor schuift. De Ombudsman Pensioenen pleit ervoor tijd uit te trekken om te luisteren naar de klager en zijn klacht grondig te onderzoeken. Dit ook in tijden van personeelsschaarste. De Ombudsman roept op geen blindelings vertrouwen te hebben in de computerprogramma's (deze dienen immers ter ondersteuning en niet ter vervanging van de ambtenaar) waardoor het vertrouwen in het relaas van de burger geen plaats meer krijgt. Wanneer de pensioendiensten willen bereiken dat de gepensioneerden vertrouwen hebben in hun goede werking impliceert dit dat de pensioendiensten ook moeten vertrekken van een positief mensbeeld van de gepensioneerde (klager). Ze moeten vertrekken uitgaand van de goede trouw van de gepensioneerden. De Ombudsman Pensioenen wijst erop dat van een dossierbeheerder niet enkel verwacht dient te worden dat hij in staat is de te verwerken gegevens in het juiste vakje in het computerprogramma in te brengen. Hij moet daarenboven een basisnotie hebben, of snel te weten kunnen komen, waarom informatie moet ingevoerd worden in het computerprogramma en hoe de ingebrachte informatie door het computerprogramma verwerkt wordt. Dit kan door het ter beschikking stellen van een roadbook over hoe het computerprogramma werkt of minstens een referentiepersoon te hebben gekregen die hij kan raadplegen wanneer dit nodig is (bijvoorbeeld wanneer een klacht wordt ingediend).

In **hoofdstuk 2** wordt aandacht besteed aan **fouten in de computerprogrammatie**. De kwaliteit van de computerprogramma's bij de pensioendiensten is van zeer hoog niveau. Doch ook dit jaar ontdekte de Ombudsdienst Pensioenen een aantal onvolmaaktheden in computerprogramma's. Dit vergt een zeer ver doorgedreven kennis van de pensioenwetgeving en een inzicht in de logica en algoritmen van de berekeningsprogramma's. De Ombudsdienst Pensioenen heeft in een dossier ontdekt dat wanneer iemand tijdens een kwartaal zijn militaire dienst vervulde en actief was als zelfstandige het RSVZ dit kwartaal in het kader van het overmaken van de bewezen beroepsloopbaan om toegang te krijgen tot het vervroegd pensioen dubbel telde en als twee kwartalen aan de FPD meedeelde. Daar waar de pensioenwetgeving bepaalt dat voor dit kwartaal geen gelijkstelling legerdienst kan toegekend worden en het kwartaal dus maar één keer mee mag tellen. De Ombudsman Pensioenen ontving een klacht van een gepensioneerde die nadat de FPD hem eerst gemeld had dat hij vervroegd met pensioen kon gaan en hij zijn ontslag als werknemer had ingediend en zijn zaak als zelfstandige had overgegeven, op iets meer dan één maand voor zijn pensionering, een verbeterde pensioenbeslissing gekregen had waarin gesteld werd dat hij pas een jaar later met pensioen kon gaan. Op mypension stond als vroegst mogelijke pensioendatum van het werknemerspensioen de foutieve datum 1 juli 2025 vermeld. De vroegst mogelijke pensioendatum van het zelfstandigenpensioen die op mypension stond, zijnde 1 juli 2026, was wel correct. Op de pensioenbeslissing van de FPD van 5 mei 2025 werd bevestigd dat betrokkene vervroegd met pensioen kon gaan als werknemer op 1 juli 2025. Voor de loopbaanvoorwaarde om toegang te krijgen tot het vervroegd pensioen als zelfstandige was het computerprogramma van het RSVZ correct geprogrammeerd en werd het desbetreffende kwartaal voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan terecht maar één keer in aanmerking genomen. Het RSVZ betekende op 8 mei 2025 aan de betrokkene dan ook dat hij niet vervroegd met pensioen kon gaan als zelfstandige op 1 juli 2025 doch dat zijn pensioen pas kon ingaan op 1 juli 2026. De FPD kwam op 26 mei 2025 terug op zijn getroffen pensioenbeslissing (betekende dat betrokkene niet op 1 juli 2025 doch pas op 1 juli 2026 met pensioen kon gaan). De betrokkene diende een klacht in bij de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen onderzocht de klacht en

stelde vast dat het kwartaal tijdens hetwelk betrokkene zijn militaire dienst vervulde en werkte als zelfstandige maar één keer in aanmerking mag genomen worden. De beslissing in zowel het stelsel van de werknemers als van de zelfstandigen dat betrokkene die niet vervroegd met pensioen kon gaan op 1 juli 2025 doch pas op 1 juli 2026 was correct. De vorige foutieve pensioenbeslissing betreffende het werknemerspensioen was dan ook te wijten aan de hoger vermelde foutieve programmatie. Zijn vraag om schadevergoeding toe te kennen vermits de programmatie inzake het meedelen van de loopbaangegevens voor het vervroegd pensioen door het RSVZ aan de FPD in het kader van de te treffen pensioenbeslissing van de FPD en van de pensioenraming van het werknemerspensioen op mypension foutief was, het feit dat hij schade geleden had (hij had zijn ontslag als werknemer gegeven en zijn zaak als zelfstandige ondertussen was overgedragen) en het oorzakelijk verband tussen beide maakt dat het volgens de Ombudsman Pensioenen gerechtvaardigd was een schadevergoeding toe te kennen. Zonder tussenkomst van de rechtbank werd dit oorspronkelijk geweigerd door de pensioendiensten. Toen de betrokkene een rechtszaak aanspande tegen beide pensioendiensten, bleef de FPD oorspronkelijk bij zijn standpunt. Het RSVZ besloot toch de schade in natura te herstellen door een pensioenbeslissing te betekenen waarbij betrokkene toch reeds vanaf 1 juli 2025 het zelfstandigenpensioen kon bekomen. De FPD deed hierna net hetzelfde door de aanpassing van de ingangsdatum van het werknemerspensioen naar 1 juli 2025.

In een tweede type dossiers waarin een computerfout werd ontdekt, werd ontdekt dat bij de berekening van de bedrijfsvoorheffing en de ZIV-inhouding door geen rekening te houden met het feit dat een wegens ziekte gepensioneerd ambtenaar een kind ten laste had. In één van de dossiers werd er hierdoor ongeveer 51 euro bedrijfsvoorheffing en 77 euro inhouding voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering, zijnde ongeveer 128 per maand, te veel ingehouden. De FPD had geen vragenlijst betreffende de sociale en fiscale inhoudingen naar de gepensioneerd gestuurd waarop gevraagd wordt of zij een kind ten laste had. Als argumentatie hiervoor haalde de FPD aan dat de wegens ziekte gepensioneerd ambtenaar voor haar pensioenering een arbeidsongevallenrente uitbetaald kreeg van de FPD en hierdoor meende hij reeds over de nodige gegevens te beschikken om de correcte inhoudingen op het pensioen te doen. De Ombudsdienst Pensioenen stelde echter vast dat de arbeidsongevallenrente bedrijfsvoorheffing-vrij was en de FPD derhalve niet over de correcte gegevens inzake kinderlast beschikte. Na bemiddeling erkende de FPD dat hij niet over de nodige gegevens beschikte om de inhoudingen correct vast te stellen. Waar een foutieve bedrijfsvoorheffing later bij de definitieve belastingaanslag wordt rechtgezet wordt is dit niet het geval voor de inhoudingen voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering. Indien de Ombudsman Pensioenen de fout in het computerprogramma niet ontdekt zou hebben, zou elk jaar (77 euro: een bedrag dat nog verhoogt wanneer het pensioen verhoogt) te veel inhouding voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering plaats vinden. Het hergebruik van de gegevens dienstig voor de inhoudingen op de uitbetaalde arbeidsongevallenrente is niet zichtbaar en herkenbaar voor de gepensioneerd. Doch een foutief geprogrammeerd hergebruik heeft een negatieve impact op het vertrouwen van de burgers in de pensioendiensten. Vertrouwen van burgers in het handelen van de werking van de pensioendiensten is één van de fundamenteën van onze rechtsstaat. De burger mag niet het idee krijgen dat zijn persoonlijke gegevens verdwijnen in een black box. Daarom is het belangrijk dat de burger kan vertrouwen op een correct hergebruik van gegevens. De FPD beloofde te onderzoeken op welke wijze deze problematiek kan opgelost worden.

In een derde type dossiers waarin een computerfout werd ontdekt kreeg een klaagster in het eerste dossier, nadat ze een pensioenbeslissing gekregen had dat ze op 1 mei 2025 met pensioen kon gaan en nadat ze in mei 2025 een maand haar pensioen had uitbetaald gekregen, een verbeterde pensioenbeslissing waarop vermeld stond dat haar pensioen ten onrechte was toegekend. Ze ontving een verbeterde pensioenbeslissing waarin gesteld werd dat de uitbetaling van haar pensioen stopgezet wordt en dat het haar uitbetaald pensioenbedrag wordt teruggevorderd. Daarenboven zou ze pas 8 maanden later met pensioen kunnen gaan, tenzij ze terug zou gaan werken. Opnieuw aan de slag gaan zou haar pensioendatum kunnen vervroegen. Aan de oorsprong van de oorspronkelijk foutieve pensioenbeslissingen van de FPD en het RSVZ ligt het feit dat het computerprogramma een periode van tewerkstelling als werknemer in combinatie met tewerkstelling als zelfstandige in bijberoep met bijdragen boven de minimumdrempel van een hoofdberoep dubbel telt in het kader van de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan daar waar de wetgeving dit niet toelaat. Door het feit dat de voorlopige bijdragen voor haar bijberoep als zelfstandige niet boven de minimumdrempel voor een hoofdberoep liggen ontdekte het RSVZ deze fout. Daar het een administratieve fout betrof bemiddelde de Ombudsman Pensioenen bij het RSVZ om de terugvordering te annuleren. Het RSVZ annuleerde de terugvordering. De wetgeving bepaalt immers dat bij een fout te wijten aan een pensioendienst het pensioen niet mag teruggevorderd worden. De FPD erkende niet dat

het een administratieve fout betrof daar de FPD stelde dat hij loopbaangegevens niet per kwartaal kan verwerken (op de juist plaats in tijd vastleggen), maar enkel op jaarbasis. Doch de Ombudsman Pensioenen merkt op dat de Dmfa-aangiftes over de loopbaangegevens betreffende een tewerkstelling kwartaalgegevens bevat en dus wel per kwartaal op de juiste wijze in de tijd geplaatst kunnen worden in de pensioenberekening. De Ombudsman Pensioenen roept dan ook op het computerprogramma in die zin aan te passen. De FPD heeft door bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen de terugvordering geannuleerd op basis van het gegeven dat de wetgeving pas definitief uitsluitel geeft over de ingangsdatum van het pensioen wanneer de inkomsten van het eerste kwartaal 2025 uit het bijberoep als zelfstandige door de fiscus definitief zijn vastgesteld. Dit is ten vroegste in de tweede helft van 2026. Het RSVZ ging niet in op de vraag tot schadevergoeding vermits de schade, die er inderdaad was, niet exact vaststelbaar was. De FPD kende voor één misgelopen maandbedrag aan pensioen evenmin een schadevergoeding toe.

De Ombudsdienst Pensioenen ontving nog een tweede dossier betreffende dezelfde problematiek. Deze gepensioneerde ontving een pensioenbeslissing dat ze met ingang van 1 mei 2025 met pensioen kon gaan. Na drie maanden haar pensioen te hebben ontvangen, kreeg de gepensioneerde einde juli 2025 van het RSVZ te horen dat haar pensioen zal stopgezet worden en ze de reeds uitbetaalde pensioenbedragen voor mei, juni en juli moet terugbetalen. Ook hier was het eerste kwartaal voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan in het stelsel van de werknemers en zelfstandigen ten onrechte twee keer in aanmerking genomen. De terugvordering van het RSVZ werd ook hier ingevolge de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen geannuleerd. In het kader van de toekenning van een schadevergoeding of herstel in natura stelde het RSVZ voor de aansluiting in het zelfstandigenstelsel te behouden en zo snel mogelijk (ongeacht de hoogte van de beroepsinkomsten) voor het 2^{de} kwartaal van 2025 de sociale bijdragen in hoofdsom en toebehoren voor een zelfstandige in hoofdberoep te betalen. Het RSVZ engageerde er zich toe wanneer de bijdragen voor het tweede kwartaal betaald zijn -ongeacht de datum van betaling van de sociale bijdragen voor het 2^{de} kwartaal van 2025- haar pensioen (met terugwerkende kracht) toe te kennen vanaf 1 juli 2025. De FPD heeft het werknemerspensioen blijven uitbetalen tot en met juni 2025. In juli 2025 werd de betaling zonder dat de gepensioneerde hiervan op de hoogte gebracht werd stopgezet. Op 25 december 2025 betekende de FPD pas de beslissing dat ze vanaf 1 juli 2025 geen aanspraak maakte op een werknemersrustpensioen. Doch gelet op de bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen heeft de FPD dezelfde dag nog haar werknemerspensioen terug betaalbaar gesteld vanaf 1 juli 2025.

In **hoofdstuk 3** komt aan bod **hoe fouten gemaakt door de pensioendienst rechtgezet moeten worden**. Wanneer de pensioendienst een fout maakt, moet die rechtgezet worden. Doch overeenkomstig het Handvest van de Sociaal Verzekerde mag de rechtzetting er niet toe leiden dat de gepensioneerde een reeds toegekend pensioenbedrag moet terugbetalen. Uitzondering hierop is wanneer de gepensioneerde wist of had moeten weten dat hem ten onrechte een pensioenbedrag was uitbetaald.

Sinds januari 2024 werd bij de integratie van pensioenbestanden in een nieuwe pensioenapplicatie door de FPD ten onrechte aan verschillende gepensioneerde ambtenaren het supplement minimum effectief uitbetaald vermits ze niet voldeden aan de uitbetalingsvoorwaarden van dit supplement. De FPD vorderde in december 2024 bij meerdere gepensioneerden het ten onrechte uitbetaalde supplement minimum terug. De Ombudsman Pensioenen ontving hierover meerdere klachten. Door bemiddeling kwam de Ombudsman Pensioenen in de eerste klacht dat de FPD de terugvordering van de reeds uitbetaalde bedragen annuleerde. De Ombudsman Pensioenen kon het immers aannemelijk maken dat de gepensioneerde niet wist maar ook niet moest weten dat zij ten onrechte het supplement had toegekend gekregen. Op het moment dat het supplement werd toegekend, met name op 1 januari, vonden immers meerdere aanpassingen plaats (zoals de aanpassingen van de bedrijfsvoorheffingsschalen) zodat het voor de gepensioneerde niet duidelijk was dat zij een supplement minimum uitbetaald kreeg. Bij de tweede klacht was het duidelijk dat de gepensioneerde oorspronkelijk moest weten, gelet op het gevoerde telefoongesprek en een document waarin ook de vermelding voorkwam dat aan haar het supplement minimum uitbetaald werd, dat zij te veel pensioengeld had ontvangen. Doch daar de pensioendienst, ondanks de melding van de gepensioneerde dat zij geen supplement minimum mocht ontvangen daar zij niet aan de uitbetalingsvoorwaarden voldeed, gedurende meer dan 10 maanden het foutieve bedrag bleef uitbetalen kan gesteld worden dat het gewettigd vertrouwen geschonden is. Hier kon geargumenteed worden dat hierdoor het voor de gepensioneerde niet meer duidelijk was dat zij het pensioengeld ten onrechte gekregen had waardoor zij niet meer geacht werd te weten dat zij te veel pensioengeld ontvangen had. Hier werd door de

Ombudsman Pensioenen opgeworpen dat het te verdedigen is dat het gewettigd vertrouwen in een correcte uitbetaling het in casu haalt op het legaliteitsbeginsel. Ook hier werd na bemiddeling de terugvorderingsbeslissing geannuleerd.

In mei 2025 beklagde een derde gepensioneerd zich erover dat de FPD niet alleen haar pensioen verminderde maar ook het te veel betaalde bedrag terugvorderde. In mei 2025 bleek ten onrechte het supplement gewaarborgd minimum te zijn uitbetaald. Dit werd in juni 2025 rechtgezet. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen werd de terugvordering geannuleerd en moest betrokkene bijgevolg in dit geval het te veel ontvangen bedrag niet terugbetalen. Betrokkene wist niet, en moest ook niet weten dat ze te veel pensioen ontvangen had in mei gelet op het feit dat er in mei vakantiegeld uitbetaald wordt. Betrokkene vroeg ook om het dossier van haar echtgenoot na te kijken. Het onderzoek van de FPD wees erop dat hier ten onrechte haar inkomsten sinds januari 2025 niet afgetrokken waren van het supplement minimum. Daar de FPD de telefonische melding nog aan het behandelen was liet de Ombudsman Pensioenen eerst de kans aan de FPD om hieraan het gepaste gevolg te geven. De FPD trok zijn conclusies uit de vorige bemiddelingen van de Ombudsman Pensioenen en vorderde de te veel betaalde bedragen niet terug daar betrokkene niet wist of moest weten dat er te veel pensioen was uitbetaald. Immers in januari vinden zoals hoger aangehaald meerdere aanpassingen plaats.

Een goede controle betreffende de correcte uitbetaling van pensioenbedragen is belangrijk. Doch wanneer het toch eens misloopt (in concreto werden drie betalingsfouten ontdekt: onterechte toekenning supplement minimum vanaf januari 2024, onterechte toekenning supplement minimum in mei 2025 en onterechte niet-afrek van de inkomsten van de echtgenoot op het supplement minimum vanaf januari 2025) roepen we de FPD op, zoals de FPD bij de laatste melding deed, alvorens de pensioenbedragen terug te vorderen die te wijten zijn aan de fout van de FPD eerst grondig te controleren of de gepensioneerd wel wist of moest weten dat hij deze bedragen ten onrechte had gekregen. Enkel dan is het te verdedigen dit pensioenbedrag terug te vorderen. Zeker wanneer het om de meest kwetsbaren gaat (zoals zij die een supplement minimum ontvangen) voor wie een terugvordering ook voor nog meer financiële onzekerheid zorgt. Bij een wijziging van het pensioenbedrag wordt nu verwezen naar de lijst van wijzigingen die op die datum plaats vinden. De exacte reden van wijziging van een pensioenbedrag melden is aangewezen. De FPD meldde ons reeds in het verleden dat gelet op de structuur van de applicatie die de pensioenrechten berekent en uitbetaalt deze wijziging moeilijk te verwezenlijken is.

In **hoofdstuk 4** roept de Ombudsman Pensioenen Ethias op wanneer er ontdekt wordt dat er een **fout in het computerprogramma** geslopen is **hierover op een open en transparante wijze te communiceren**. Eerlijkheid en betrouwbaarheid zijn fundamentele waarden om het vertrouwen in de pensioendienst te waarborgen. Bij de behandelde klacht werd door een bug in het computerprogramma bij Ethias met het bedrijfsvoorheffingspercentage, dat correct door de FPD aan Ethias gecommuniceerd was, ten onrechte geen rekening gehouden bij de vaststelling van de in te houden bedrijfsvoorheffing zodat de ingehouden bedrijfsvoorheffing foutief was. 3% van de door Ethias uitbetaalde pensioendossiers waren geïmpacteerd door deze computerbug. Ethias communiceerde enkel door middel van een standaarddocument de werkwijze die toegepast wordt vanaf het moment dat de fout was rechtgezet. Dus zonder te melden dat er in het verleden een fout gemaakt was en hoe deze ontstaan was. Op het standaarddocument stond vermeld dat Ethias bij een gemengd pensioen (een pensioen betaald door de FPD in combinatie met een pensioen betaald door Ethias) het bedrijfsvoorheffingspercentage toepast dat meegedeeld werd door de FPD. Hierdoor was het voor de klager onmogelijk te weten dat zijn bedrijfsvoorheffing in het verleden foutief was. De klager die door de verwijzing naar de FPD met deze pensioendienst contact opnam vernam pas door de open communicatie van de FPD dat Ethias het gemelde percentage door een bug in het computerprogramma niet correct verwerkt had.

In **hoofdstuk 5** stelt de Ombudsman Pensioenen naar aanleiding van een klacht vast dat een tewerkstelling waarvoor er een aansluiting is bij de overzeese sociale zekerheid niet in aanmerking genomen wordt voor het minimumpensioen als zelfstandige. Wie buiten de Europese Economische Ruimte, Zwitserland of het Verenigd Koninkrijk werkt kan zich vrijwillig aansluiten bij de overzeese sociale zekerheid waardoor een wettelijk pensioen in België opgebouwd wordt. Deze aansluiting bij de overzeese sociale zekerheid wordt evenmin in aanmerking genomen voor het minimumpensioen als werknemer en het minimumpensioen in het overheidsstelsel. Dit belemmert de arbeidsmobiliteit. De Ombudsman Pensioenen **beveelt daarom de wetgever aan de tewerkstelling waarvoor er een aansluiting is bij de overzeese sociale zekerheid ook in aanmerking te nemen voor de toegang**

tot de minimumpensioenen in de drie andere pensioenstelsels (werknemer, zelfstandige en ambtenaar). De Ombudsman Pensioenen herhaalt hier tevens zijn oproep uit het Jaarverslag 2009 om bij het onderzoek of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen als zelfstandige en werknemer ook rekening te houden met de gewerkte jaren als ambtenaar, wat nu niet het geval is. En omgekeerd, om na te gaan of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen als ambtenaar, ook rekening te houden met de gewerkte jaren als zelfstandige en werknemer, wat nu ook niet het geval is. Verschillende gepensioneerden voldoen niet aan de voorwaarden om in alle stelsels een minimumpensioen te krijgen omwille van het feit dat ze een gemengde loopbaan hebben. Dit belemmert de arbeidsmobiliteit. De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat ondanks dat er verschillende minimumpensioenen bestaan die geacht worden een minimaal inkomen aan elke gepensioneerde te waarborgen -een waarborg ongeacht het stelsel waartoe de gepensioneerde behoort- er nog steeds gepensioneerden zijn die uiteindelijk geen recht hebben op een minimumpensioen, ook al is hun loopbaan in totaal gelijk aan of langer dan 30 jaren.

In **hoofdstuk 6** worden een aantal **succesvolle bemiddelingen** toegelicht.

In een eerste bemiddeling wordt uiteengezet hoe een IGO-genietster door de start van de oorlog tussen Israël en Iran niet tijdig kon terugkeren naar België en daardoor de maximale verblijfstermijn in het buitenland opgelegd aan een IGO-genietster overschrijdt. Bij haar terugkomst in België brengt ze de Federale Pensioendienst op de hoogte van de geannuleerde vlucht naar aanleiding van de oorlog tussen Israël en Iran. Niettemin wordt haar IGO door de FPD teruggevorderd voor de maand waarin ze haar maximaal verblijf in het buitenland overschrijdt. Het betreft geen van beide situaties van overschrijding van het verblijf van de maximumtermijn van 29 dagen in het buitenland waarvoor bij wet een uitzondering op de maximumtermijn voorzien is (opname in het ziekenhuis of een uitzonderlijke omstandigheid die een langer verblijf in het buitenland rechtvaardigt waarvoor de IGO-genietster een voorafgaandelijk akkoord van het Beheerscomité bekomen heeft). De Ombudsdienst Pensioenen toont aan dat het een overmachtssituatie betreft. Overmacht veronderstelt een plotse, onvoorziene en onoverkomelijke gebeurtenis onafhankelijk van de wil van wie het overkomt. De Ombudsman Pensioenen verwijst hiervoor naar een arrest van het Hof van Cassatie van 24 oktober 2022 waarin het Hof bevestigt dat overmacht kan rechtvaardigen dat het verblijf in het buitenland van een IGO-gerechtigde de door de wetgeving bepaalde maximumduur (lees 29 dagen) overschrijdt en dus de opgelijste uitzonderingsmaatregelen in artikel 42 §1 van het KB 23 mei 2001 de bevrijdende werking van de overmacht niet uitsluit. De FPD volgt deze argumentatie en annuleert de terugvordering van 1386,69 euro.

De Ombudsdienst Pensioenen kon in een tweede bemiddeling aantonen dat de Federale Pensioendienst twee juridische concepten door elkaar haalde. De FPD had namelijk in een terugvorderingsdossier de driejarige verjaring toegepast door te stellen dat betrokkene de onrechtmatige betalingen verkregen had door bedrog. De Ombudsdienst Pensioenen kon aantonen dat bedrog niet verward mocht worden met 'het moeten weten' dat men onrechtmatig pensioen uitbetaald kreeg. Bedrog veronderstelt immers een intentioneel element dat bovendien bewezen moet worden. Na contact met de klager kon de Ombudsdienst Pensioenen geen intentioneel bedrog vaststellen, wel meende hij dat betrokkene had moeten weten dat de FPD een fout gemaakt had. Na terugkoppeling naar de FPD verklaarde deze zich akkoord om de verjaringstermijn van 6 maanden toe te passen. De pensioenschuld van de gepensioneerde verminderde door de bemiddeling met 34.038,18 euro.

In een derde bemiddeling had de FPD de toekenning van een ambtenarenpensioen geweigerd omdat een gepensioneerde de zwaarste tuchtstraf in zijn statuut zou gekregen hebben. De gepensioneerde kreeg in de plaats hiervan een werknemerspensioen. De gepensioneerde contacteerde de FPD telefonisch met de vraag zijn pensioen uit te stellen daar het toegekende pensioenbedrag lager was dan wat hij op mypension gezien had. De Ombudsman Pensioenen had ook oog voor het echte probleem achter de vraagstelling, met name de reden van de niet-toekenning van een ambtenarenpensioen wat aan de grondslag lag dat het toegekende pensioenbedrag lager was dan wat op mypension te zien was. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen is gebleken dat het ambtenarenpensioen ten onrechte geweigerd werd daar betrokkene niet de hoogste tuchtstraf in zijn statuut gekregen had. Na bemiddeling werd de punctuele fout van de dossierbeheerder rechtgezet en het ambtenarenpensioen toegekend. Hierdoor verhoogde het maandelijks pensioenbedrag van betrokkene met 580 euro per maand.

In **hoofdstuk 7** wordt aangetoond dat de Ombudsman Pensioenen niet enkel tracht een probleem curatief op te lossen doch ook **preventief** tracht te **werken**. Curatief worden heel wat klachten

opgelost. Dit kan gaan van het verbeteren van een pensioenbeslissing waarbij een wet foutief werd toegepast, het snel treffen van een pensioenbeslissing wanneer deze niet getroffen werd binnen een redelijke termijn (met eventueel het toekennen van intresten verwoord in het Handvest van de Sociaal Verzekerde), het antwoorden op een vraag wanneer deze niet binnen een redelijke termijn beantwoord werd, het overtuigen van de pensioendiensten om de wet juridisch op een andere manier te interpreteren daar deze interpretatie billijker is voor de gepensioneerde, om maar enkele voorbeelden te noemen. Als het probleem van de klager is opgelost is het werk nog niet gedaan. Nog veel belangrijker dan klachten op te lossen is **klachten te vermijden**. Telkens wanneer de klager zijn klacht gegrond is en de bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen tot een positief resultaat heeft geleid stelt zich de vraag of het een punctueel dan wel een structureel probleem betreft. Vaak kent de Ombudsdienst Pensioenen uit ervaring het antwoord op deze vraag, doch bij de minste twijfel hierover worden de pensioendiensten hierover ondervraagd. Het gebeurt zelfs meer en meer dat de FPD spontaan aan de Ombudsdienst Pensioenen meldt naar aanleiding van de bemiddeling hun werkwijze aan te passen: dit toont aan dat de FPD een lerende organisatie is die op professionele manier omgaat met klachten.

De eerste klacht handelt over de weigering tot uitbetaling van een begrafenisvergoeding aan een broer van een overleden gepensioneerde ambtenaar die geen echtgenoot of kinderen naliet. Wanneer een overleden gepensioneerde ambtenaar geen echtgenoot of kinderen nalaat mag de begrafenisvergoeding uitgekeerd worden aan degene die de begrafeniskosten gedragen heeft. De factuur van de begrafeniskosten stond op naam van de klager: hij was de afnemer van de ontzorging van de uitvaart. In de algemene voorwaarden van de factuur stond duidelijk vermeld dat hij alle bestellingen in eigen naam met sterkmaking voor de andere erfgenamen deed. Hij stelde zich hoofdelijk borg voor de betaling van de factuur door de erfgenamen. Echter de overledene had een uitvaartverzekering afgesloten waarbij de erfgenamen de begunstigten waren. De factuur werd dan ook effectief voldaan door de verzekeringsmaatschappij. De FPD weigerde aanvankelijk de begrafenisvergoeding te betalen omdat de aanvrager van de begrafenisvergoeding de factuur niet zelf betaald had. Na bemiddeling betaalt de FPD de begrafenisvergoeding uit ook al heeft de uitvaartverzekeraar de begrafeniskosten betaald. De FPD meldt dat voortaan in alle gevallen waarin een uitvaartverzekeraar de begrafeniskosten vereffent voor de begunstigde(n) van de uitvaartverzekering, de begrafenisvergoeding aan deze begunstigde(n) te zullen uitbetalen bij ontstentenis van een langstlevende echtgenoot of kinderen nadat deze hiertoe een aanvraag ingediend heeft/hebben, een attest van erfopvolging overgelegd heeft/hebben en de voldane facturen van de begrafeniskosten op zijn/hun naam gefactureerd voorleggen.

In een tweede dossier weigerde de FPD een masterdiploma behaald in het onderwijs voor sociale promotie te laten regulariseren. De FPD argumenteerde dat enkel diploma's met een volledig leerplan kunnen geregulariseerd worden. De FPD stelde dat in de wet van 7 juli 1970 betreffende de structuur van het hoger onderwijs er een onderscheid gemaakt wordt tussen onderwijs met volledig leerplan enerzijds en sociale promotie anderzijds. De FPD argumenteerde verder dat het decreet van de Franse Gemeenschap van 7 november 2013 tot bepaling van het hoger onderwijslandschap en de academische organisatie van studies stelt dat instellingen voor sociale promotie niet onder de regels van onderwijs met volledig leerplan vallen. De Ombudsman Pensioenen is van mening dat bij gebrek aan een duidelijke definitie van de term "met volledig leerplan" in de wet van 2 oktober 2017 men zich voor de interpretatie ervan moet wenden tot andere bronnen. Ter argumentatie verwees de Ombudsman Pensioenen naar het antwoord van de toenmalige minister van Pensioenen tijdens de bespreking van het wetsontwerp van 17 mei 2017 betreffende de harmonisering van het in aanmerking nemen van studieperioden voor de berekening van het pensioen in de Kamer van Volksvertegenwoordigers op een vraag van parlementslid Fonck. De toenmalige minister van Pensioenen antwoordde: "Studiejaren in het hoger onderwijs voor sociale promotie zullen kunnen worden geregulariseerd als ze leiden tot een titel zoals verleend aan het einde van een studie met voltijds leerplan". De Ombudsman Pensioenen die ook deze stelling verdedigde werd gevolgd door het Hof van Cassatie in een arrest van 20 november 2024. De FPD stemde ermee in dat voortaan ook diploma's van onderwijs voor sociale promotie in aanmerking kunnen komen voor een regularisatie als ze leiden tot een titel die gelijkwaardig is aan een titel toegekend op het einde van studies met een volledig leerplan.

In **hoofdstuk 8** wordt de **aanbeveling** van de Ombudsman Pensioenen **om de wetgeving betreffende het beslag op pensioenen waarop in België geen bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden daar de gerechtigde woonachtig is in het buitenland aan te passen** toegelicht.

De Ombudsman Pensioenen behandelde de klacht van een gepensioneerde die in Spanje woont en een Belgisch pensioen geniet waarop een beslag is gelegd. Het beslag is groter dan wanneer betrokkene

in België zou wonen. Het beslag wordt immers ingehouden op het netto pensioenbedrag. Dit netto pensioenbedrag is voor betrokkene hoger (het netto pensioen is gelijk aan het bruto pensioen) daar er in België geen bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden. Betrokkene moet op zijn Belgisch pensioen in Spanje belasting betalen. De klager meent dat het recht op vrij verkeer en verblijf in het buitenland zoals gewaarborgd door artikel 21 VWEU is geschaad.

De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat het beslag uitgevoerd wordt volgens de regels van het Gerechtelijk Wetboek. Omdat er op het pensioen van betrokkene geen bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden omdat betrokkene in Spanje woont, wordt er een hoger bedrag voor beslag ingehouden dan wanneer betrokkene in België zou wonen.

Het arrest van het Hof van Justitie -de zaak Pusa- stelt dat het niet verenigbaar is met het gemeenschapsrecht wanneer bij een gepensioneerd bedrijfsvoorheffing die in het land van woonst wordt ingehouden in mindering wordt gebracht bij de vaststelling van het voor beslag vatbare gedeelte van het pensioen terwijl dit bedrag niet in mindering wordt gebracht wanneer deze personen in het buitenland wonen. Daarentegen is het wel verenigbaar met het gemeenschapsrecht als de wetgeving voorziet dat betrokkenen die in het buitenland wonen kunnen aantonen dat zij belastingen op het pensioen in het buitenland betalen en met deze belasting rekening wordt gehouden in het kader van de beslaglegging..

De Belgische wetgeving inzake beslag op werknemerspensioenen is in strijd met de Europese wetgeving (vrij verblijf en verkeer in de Europese Unie) daar het voor beslag vatbare bedrag verschillend is (het beslag wordt immers ingehouden op het netto uitbetaald pensioen) naargelang men in België of in het buitenland woont (in dit laatste geval wordt er in tegenstelling tot het eerste geval geen bedrijfsvoorheffing in België ingehouden op het werknemerspensioen en is het netto uitbetaald werknemerspensioen derhalve hoger) en er niet voorzien is in de mogelijkheid voor betrokkene om de in het woonland betaalde belastingen op het inkomen te bewijzen zonder dat deze bewijslast onevenredig is en de legitieme doelstelling verzekerd wordt dat voor de bepaling van het voor beslag vatbare bedrag rekening wordt gehouden met de belasting van het woonland wanneer deze daadwerkelijk verschuldigd of betaald is. De Belgische wetgeving is daardoor strijdig met het Europees recht omdat de wet niet voorziet in de mogelijkheid voor gepensioneerden die in het buitenland wonen om aan te tonen welke belasting zij daar betalen op hun pensioen voor de vaststelling van het beslagbaar gedeelte. Daardoor worden deze gepensioneerden nadeliger behandeld dan in België wonende gepensioneerden. De Ombudsman Pensioenen beveelt aan de wetgeving aan te passen zodat ze voor gepensioneerden in overeenstemming is met het Europees recht inzake vrij verblijf en verkeer.

Hoofdstuk 9 handelt over het in aanmerking nemen van **een tewerkstelling bij een internationale organisatie** voor het aantal jaren dat in aanmerking genomen wordt voor de loopbaanvoorwaarde bij vervroegd pensioen.

De wil van de wetgever is om mensen met een lange loopbaan van effectieve tewerkstelling te belonen door deze vervroegd met pensioen te laten gaan. Doch heeft de Ombudsman Pensioenen verschillende klachten ontvangen van toekomstig gepensioneerden met een Belgische loopbaan evenals een loopbaan bij een internationale en supranationale instelling die, ondanks dat ze een lange loopbaan hebben, niet vervroegd met pensioen kunnen gaan. De oorzaak is dat een tewerkstelling bij een internationale en supranationale instelling niet opgenomen is in artikel 4 § 2 KB van 23 december 1996 tot uitvoering van de artikelen 15, 16 en 17 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels waardoor deze periodes van tewerkstelling niet in aanmerking genomen worden voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan.

In een aantal gevallen is de oorzaak dat de toekomstig gepensioneerden geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om hun pensioenrechten of pensioenbijdragen bij de internationale of supranationale instelling naar België over te dragen. Vaak omdat de pensioenrechten bij deze instelling hoger zijn dan pensioenrechten die ze in België zouden krijgen, soms omdat ze nog wel aan de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan in België voldeden op het moment dat ze de overdracht konden doen (merk op dat overdracht meestal enkel kan tot een paar maanden na beëindiging van de tewerkstelling bij de internationale of supranationale instelling wanneer ze nadien in België gaan werken). In andere gevallen is een overdracht niet mogelijk. De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen heeft voor het onderzoek van deze problematiek een studente begeleid

in het kader van een Legal Clinic (een alternatief voor een Masterproef aan de KU Leuven met als doel een student kennis te laten maken met de juridische praktijk) waarbij onderzocht werd of een tewerkstelling bij een internationale instelling al dan niet moet in aanmerking genomen worden voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan in België.

In een eerste klacht had de FPD de toegang tot het vervroegd pensioen in België geweigerd omdat de tewerkstelling bij de internationale instelling niet meetelde. Het betrof een tewerkstelling bij European Space Agency (ESA) in Nederland terwijl betrokkene woonachtig was in België. De Ombudsman Pensioenen wierp op dat op het moment dat de tewerkstelling bij de internationale instelling plaats vond betrokkene woonachtig was in een ander land dan het land waar hij bij de internationale instelling tewerkgesteld was. De Ombudsman Pensioenen verdedigde daarom de stelling dat de tewerkstelling bij de internationale instelling wel in aanmerking moet genomen worden voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan daar het niet in aanmerking nemen van deze periodes een schending zou betekenen van het artikel 45 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU), dat het vrij verkeer van werknemers binnen de Europese Unie regelt. Dit artikel moet zo gelezen worden dat het zich verzet tegen een wetgeving van een EU-lidstaat waarbij de tewerkstelling van een EU-onderdaan bij een internationale organisatie in een andere EU-lidstaat niet in aanmerking wordt genomen bij de bepaling van het recht op een rustpensioen. Ter ondersteuning hiervan verwees de Ombudsman Pensioenen naar het arrest Gardella C-233/12 van 4 juli 2013 van het Hof van Justitie. De FPD volgde deze redenering. De werkwijze van de FPD werd ook in die zin aangepast.

Bij de tweede klacht was betrokkene werkzaam bij de NAVO in Duitsland terwijl hij woonachtig was in België. Ook hier werd door de FPD de toegang tot het vervroegd pensioen in België geweigerd omdat de tewerkstelling bij de internationale instelling niet meetelde. De Ombudsman Pensioenen verwees naar zijn vorige bemiddeling. De FPD erkende dat het standpunt ingenomen naar aanleiding van de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen in het vorig dossier in casu ten onrechte niet was toegepast. De FPD heeft naar aanleiding van de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen zijn standpunt aangepast. De bemiddeling had dus niet enkel een curatieve doch ook preventieve werking.

Ook bij een derde klacht werd de tewerkstelling bij een internationale instelling gelegen in een ander land dan het woonland gelet op het vrij verkeer van werknemers binnen de EU in aanmerking genomen.

De Ombudsman Pensioenen werpt de vraag op wat met periodes van tewerkstelling bij de internationale instellingen en supranationale instellingen wanneer geen beroep kan gedaan worden op het vrij verkeer zoals verwoord in het arrest Gardella, geen gebruik gemaakt is of kan gemaakt worden van een overdracht van de pensioenrechten naar België of waarbij men zich niet kan beroepen op de toepassing van het arrest My? De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat deze periodes van tewerkstelling bij een internationale of supranationale instelling niet in aanmerking nemen als loopbaanjaren die meetellen voor de toegang tot het vervroegd pensioen niet in overeenstemming zou zijn met de wil van de wetgever- die blijkt uit parlementaire stukken- om de graad van tewerkstelling te verhogen en mensen met een lange loopbaan te belonen. De Ombudsman Pensioenen werpt dan ook de vraag op of het niet aangewezen is om te proberen bilaterale overeenkomsten betreffende de sociale zekerheid te sluiten met deze instellingen. De Ombudsman Pensioenen spreekt wel degelijk van “proberen” daar het sluiten van een bilaterale overeenkomst niet kan afgedwongen worden. Tevens trekt de Ombudsman Pensioenen de aandacht op de redenering –die niet weerhouden werd in het arrest My- doch waarnaar de advocaat-generaal bij dit arrest verwijst. In deze redenering gaat men ervan uit dat wanneer men bij een internationale of supranationale instelling gaat werken er reeds sprake is van een overschrijding van “juridische grenzen” (overgang van een nationale rechtsorde naar een andere internationale gewaarborgde rechtsorde) en dus niet enkel wanneer men “fysieke grenzen”, gelet op de vestigingsplaats van deze instelling, overschrijdt (wonen en werken in een verschillende lidstaat van de EU). Dit lijkt dan ook een manier te zijn om te vermijden dat burgers die bij een internationale of supranationale instelling in hun woonland werken benadeeld zouden worden bij de toegang tot hun vervroegd pensioen in België ondanks hun lange loopbaan. De Federale Pensioendienst meldde aan de Ombudsman Pensioenen dat toen de Ombudsman Pensioenen bij de eerste bemiddeling gevraagd had het arrest Gardella toe te passen, de FPD een uitgebreide analyse gemaakt had en tot de conclusie kwam dat het onbillijk zou zijn bij zij, die zich niet op het vrij verkeer van werknemers binnen de Europese Unie kunnen beroepen, de tewerkstelling bij een supranationale of internationale instelling niet in aanmerking te nemen voor het vervroegd pensioen daar ze wonen

in het land waar de supranationale of internationale instelling gevestigd is. De FPD meldde dat hij toen ook reeds de beslissing genomen had om de tewerkstelling bij een supranationale of internationale instelling in de Europese Unie in aanmerking te nemen voor het vervroegd pensioen zodat aan de wil van de wetgever tegemoetgekomen wordt om de mensen met een lange loopbaan te belonen, met name dat ze vroeger met pensioen kunnen gaan.

In **hoofdstuk 10** wordt aandacht besteed aan gepensioneerden die wensen **terecht ontvangen werkloosheidsuitkeringen** zoals tijdelijke werkloosheid wegens slecht weer en andere voordelen uitbetaald door de RVA zoals een opvanguitkering voor een onthaalouder **terug te betalen om alzo de toekenning van een hoger pensioen te behouden**.

Een gepensioneerde wiens echtgenote onthaalouder is ontvangt een gezinspensioen daar de echtgenote voor haar activiteit enkel een onkostenvergoeding ontvangt. Doch de onthaalouder ontvangt ook een opvanguitkering voor afwezigheid van kinderen voor 11 dagen gedurende de maanden juli, augustus, november en december 2022 van om en bij de 40 euro per dag. Dit ter compensatie van de gedaalde onkostenvergoeding gedurende de afwezigheid van de kinderen. Dit is een vervangingsinkomen. Een gezinspensioen dient herleid te worden naar een pensioen als alleenstaande voor de maanden waarin de echtgenote een vervangingsinkomen geniet. Om de herleiding naar een pensioen als alleenstaande bij haar echtgenoot te vermijden wenste de onthaalouder met terugwerkende kracht te verzaken aan haar terecht ontvangen vervangingsinkomen. De RVA weigert echter dat de echtgenote haar opvanguitkering terugbetaalt. Hierdoor is de FPD genoodzaakt het gezinspensioen om te zetten naar een pensioen als alleenstaande gedurende de maanden juli, augustus, november en december 2022. De gepensioneerde dient hierdoor 1.633,26 euro terug te betalen voor 2022. De onkostenvergoeding ontvangen in 2022 bedraagt slechts om en bij de 440 euro.

Een andere gepensioneerde geniet een overlevingspensioen (werknemer en ambtenaar) en oefent daarnaast een beroepsactiviteit als bouwvakker uit. Doch voor de dagen dat er niet in de bouw kan gewerkt worden wegens vriestemperaturen ontvangt hij een tijdelijke werkloosheidsuitkering wegens slecht weer. Gedurende de eerste 12 maanden dat hij deze tijdelijke werkloosheidsuitkering ontvangt stelt dit geen probleem vermits een overlevingspensioen gedurende 12 maanden mag gecumuleerd worden met een vervangingsinkomen. Voor de daaropvolgende maanden is de cumulatie niet meer toegelaten. Wanneer de gepensioneerde te weten komt dat zijn overlevingspensioen niet samen genoten mag worden met tijdelijke werkloosheidsuitkeringen wegens slecht weer wenst hij deze tijdelijke werkloosheidsuitkering wegens slecht weer terug te betalen vermits deze uitkering voor enkele dagen per maand veel lager is dan zijn overlevingspensioenen voor de volledige maand. Ook hier weigert de RVA de terugbetaling. De FPD ziet zich genoodzaakt het hogere overlevingspensioen terug te vorderen. Wat betreft de cumulatie van een overlevingspensioen met een vervangingsinkomen na 12 maanden cumulatie zou, de redenering van de RVA volgend, de brief waarin de FPD verwees naar een terugbetaling van ontvangen werkloosheidsuitkeringen bij cumulatie met een overlevingspensioen na 12 maanden dan ook een fout of vergissing kunnen genoemd worden. Doch de Ombudsman Pensioenen vindt echter rechtspraak die stelt dat de FPD geen vergissing of fout gemaakt heeft door te wijzen op de mogelijkheid de terecht ontvangen werkloosheidsuitkeringen terug te betalen bij de cumulatie met een overlevingspensioen als werknemer na 12 maanden daar deze mogelijkheid voorzien is in de pensioenwetgeving, meer bepaald in artikel 64 quinquies KB 21 december 1967. De Ombudsman Pensioenen onderschrijft deze rechtspraak. Op deze wijze krijgt de burger het hoogste vervangingsinkomen van beiden. Bij het verbod van het tegelijkertijd genot van twee vervangingsinkomens het genot kunnen krijgen van het meest voordelige vervangingsinkomen, ofwel de werkloosheidsuitkering ofwel het overlevingspensioen, is volgens de Ombudsman Pensioenen een gerechtvaardigde vraag van de burger.

Vermits de werking van de RVA tot de bevoegdheid van de federale Ombudsman behoort heeft de Ombudsman Pensioenen de klachten overgemaakt aan de federale Ombudsman. De federale Ombudsman concludeert dat de RVA-wetgeving niet voorziet in de mogelijkheid om uitkeringen in de werkloosheidsregeling vrijwillig terug te betalen. Hierdoor kunnen mensen in een nadelige situatie terechtkomen. Vaak weten ze ook op voorhand niet wat de impact is van zo'n uitkering op het pensioen en is dit pas achteraf duidelijk. Voor de betrokken instellingen is het ook niet evident om de burgers correct en volledig te informeren. De RVA is niet noodzakelijk op de hoogte van het pensioen en de pensioendienst is niet noodzakelijk op de hoogte van de uitkeringsaanvraag in het kader van de werkloosheidsregeling. De burger beseft vaak ook niet welke uitkeringen beschouwd worden als een vervangingsinkomen. Pas op het moment dat de impact van de uitkering op het

pensioen duidelijk wordt, heeft de betrokkene de nodige informatie om met kennis van zaken te kunnen beslissen wat financieel de meest gunstige situatie is. Het is ook billijk dat mensen kunnen kiezen voor die gunstigere financiële situatie. De federale Ombudsman meent daarom dat het mogelijk moet zijn dat mensen uitkeringen in het kader van de werkloosheidsreglementering vrijwillig kunnen terugbetalen als dat ervoor kan zorgen dat iemand een voordeliger gezinspensioen of een onbegrensd overlevingspensioen kan krijgen. Zo worden burgers op gelijke manier behandeld, ongeacht in welke tak van sociale zekerheid ze een uitkering krijgen. De federale Ombudsman beveelt de minister van Werk aan om, naar analogie met de ziekteverzekering, in de werkloosheidsreglementering in een wettelijke basis te voorzien voor de vrijwillige terugbetaling van rechtmatig toegekende uitkeringen. De Ombudsman Pensioenen onderschrijft deze aanbeveling. De volledige analyse en de bevindingen van de federale Ombudsman vindt u op de website van de federale Ombudsman onder de rubriek “Nieuws”

Hoofdstuk 11 is gewijd aan de oproep aan de FPD om tijdig **voorschotten op een pensioen toe te kennen**.

In een eerste dossier heeft de FPD (en het RSVZ) een gepensioneerd 15 maanden lang zonder enig pensioeninkomen laten zitten. Dit ondanks dat alle nodige loopbaangegevens met stempel van de buitenlandse pensioendienst in het dossier aanwezig waren (weliswaar daterend van 3 en half jaar voordien). Alleen waren de loopbaangegevens, die weliswaar determinerend waren om te bepalen of betrokkene vervroegd met pensioen kon gaan, niet via het geëigende kanaal bevestigd door de buitenlandse pensioendienst. Daarenboven heeft de betrokkene zowel telefonisch als schriftelijk aan de FPD laten weten dat hij het financieel moeilijk had gezien de medische kosten die hij moest betalen. Dat de FPD de loopbaangegevens via het geëigende kanaal wenst te bekomen alvorens een definitieve pensioenbeslissing te treffen is gerechtvaardigd. Doch op basis van zeer recente documenten van de buitenlandse pensioendienst die de loopbaanduur bevatten geen voorschot toekennen is niet redelijk. Om zelfs te wachten met het toekennen van voorschotten op het exacte buitenlandse pensioenbedrag –dat vermoedelijk zeer klein is en dus bijna geen impact heeft op de uitbetaling van het Belgisch pensioen- is helemaal buiten proportie. Het is pas na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen dat er pensioengeld en achterstallen ten bedrage van meer dan 23.000 euro netto zijn uitbetaald. De FPD erkende dat wanneer de loopbaangegevens zes maanden na de ingangsdatum ontvangen waren er volgens de instructies aan het personeel voorschotten hadden moeten toegekend worden.

In een tweede dossier heeft de FPD een gepensioneerd 5 maanden lang laten rondkomen met iets meer dan 500 euro pensioen per maand in afwachting van een beslissing betreffende de Inkomensgarantie voor ouderen. De Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) is een bijstandsuitkering voor gepensioneerden die de wettelijke pensioenleeftijd bereikt hebben en maar over een klein pensioen en beperkte financiële middelen beschikken. Ondanks dat de wetgeving voorziet dat bij het overlijden van de IGO-genietster aan de langstlevende echtgenoot automatisch voorschotten moeten toegekend worden waarbij de bestaansmiddelen van de overledene geacht worden voor een gelijk deel toe te behoren aan de langstlevende en de overledene. Zo wordt het mogelijk gemaakt voorlopig in financiële hulp te voorzien zodat de burger geen hinder (terecht komen in armoede) ondervindt ingevolge de verwerkingstermijn van zijn IGO-dossier. De Inkomensgarantie voor Ouderen vergt een grondig onderzoek naar de pensioenen en bestaansmiddelen van de gerechtigde. Dit kan enige tijd in beslag nemen. De voorschotten kunnen teruggevorderd worden. In een klacht stelde de Ombudsman Pensioenen vast dat er bij de FPD, ondanks dat de wetgeving in de mogelijkheid voorziet om voorschotten toe te kennen en daarenboven ondanks het herhaaldelijk aandringen van de potentiële IGO-gerechtigde waarbij hij melding maakte dat zijn financiële toestand uiterst precair was, niemand aan gedacht heeft voorschotten toe te kennen. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen werden alsnog voorschotten toegekend. De FPD stelde de nodige voorzichtigheid aan de dag te leggen bij het toekennen van voorschotten. De FPD meldde enkel op uitdrukkelijke vraag van de potentiële gerechtigde die zijn volledige medewerking verleent en alle inlichtingen verstrekt die de FPD hem vraagt voorschotten toe te kennen. Gezien het om terugvorderbare voorschotten gaat wil men immers vermijden dat er onverschuldigde bedragen moeten teruggevorderd worden. De Ombudsman Pensioenen merkt op dat het willen vermijden van onnodige terugvorderingen lovenswaardig is, maar meent dat het geven van een signaal van financiële problemen in plaats van een uitdrukkelijke vraag dient te volstaan om voorschotten toe te kennen.

In het derde dossier heeft de FPD een dame die net weduwe is geworden gedurende 6 maanden met een klein eigen rustpensioen waarvan het bedrag (1.268,77 euro bruto per maand) onder de armoedegrens lag laten rondkomen. Ondanks herhaaldelijke vraag aan de FPD om haar overlevingspensioen uitbetaald

te krijgen, ontving ze zelfs geen voorschot op haar overlevingspensioenen. Ze kreeg pas 6 maanden na de ingangsdatum van haar overlevingspensioenen door bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen de uitbetaling van haar overlevingspensioenen. Door de tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen werd eerst haar overlevingspensioenen snel berekend en toegekend. De uitbetaling van het toegekend overlevingspensioenen liet nog op zich wachten daar de FPD eerst haar rustpensioenen (werknemer en ambtenaar) diende te berekenen daar deze pensioenen een invloed hadden op de berekening van het overlevingspensioenen. De berekening van haar rustpensioenen als werknemer liep vertraging op daar de FPD informatie over het rustpensioenen ambtenaar en dus over haar loopbaan in de openbare sector van haar werkgever nodig had en deze niet tijdig ontving. Op vraag van de Ombudsman kende de FPD in april 2025 voorschotten toe en werden de achterstallende voor de tot dan toe nog niet uitbetaalde voorschotten ten bedrage van in totaal 8.652,36 euro uitbetaald. In mei 2025 werd het dossier volledig afgerond en vanaf juni 2025 ontvangt betrokkene haar definitieve pensioenbedrag: 2.831,65 euro bruto per maand, waarvan 5,68 euro uit het werknemerspensioenen. De Ombudsman Pensioenen roept de FPD op om tijdig over te gaan tot het toekennen van voorschotten op een overlevingspensioenen wanneer het pensioenbedrag van het rustpensioenen dat de weduwe uitbetaald krijgt onder de armoedegrens ligt en de toekenning en uitbetaling van een overlevingspensioenen langer dan de normale verwerkingstermijn op zich laat wachten.

Net als vorig jaar is ook dit jaar weer een hoofdstuk gewijd aan het belang van correcte en **performante pensioeninformatie**, met name **hoofdstuk 12**. De klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontvangt kunnen een bron van inspiratie zijn bij het verbeteren van de pensioencommunicatie. Zeer sporadisch komt het wel eens voor dat pensioeninformatie te vulgariseerd is weergegeven. Eveneens stellen we vast dat zelfs wanneer bepaalde informatie correct is weergegeven door de pensioendiensten, deze communicatie voor verschillende gepensioneerden niet duidelijk is. Dergelijke signalen zijn te distilleren uit de klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontvangt. Suggesties van de Ombudsman Pensioenen om een communicatie op een andere wijze mee te delen (bijvoorbeeld het in vet zetten van een woord, het creëren van een doorkliklink) kan tot verbetering van de informatieverstrekking leiden.

In een eerste geval wordt aangetoond dat de procedure vermeld op de website van de FPD om een werknemerspensioenen aan te vragen op vulgariseerde wijze verwoord werd wat tot verwarring bij gepensioneerden kan leiden. De procedure op de website van de FPD werd naar aanleiding van een suggestie gedaan door Ombudsdienst Pensioenen aangepast.

In het tweede geval kon de structuur van de informatie weergegeven op de website van de FPD aanleiding geven tot verwarring. De FPD paste de informatie op de website na bemiddeling aan zodat elke verwarring voortaan uitgesloten is. Wel moet vermeld worden dat op de pensioenbeslissing die de klager ontving de FPD de geldende regelgeving gedetailleerd uitlegt zodat betrokkene volledige informatie over zijn situatie had.

In een derde dossier wordt het belang van de formele motivering van een pensioenbeslissing besproken. Des te meer is dit van belang wanneer een pensioen geweigerd wordt. Een goede motivering behelst dat de beslissing afdoende met redenen omkleed wordt. Daarenboven moeten de beroepsmogelijkheden vermeld worden. De burger moet immers te allen tijde over de juiste informatie beschikken, om op die manier onder andere een correcte inschatting te kunnen maken of hij tegen een beslissing van de FPD al dan niet beroep wenst aan te tekenen. Een klager had een overlevingspensioenen aangevraagd. Oorspronkelijk ontving ze geen weigeringsbeslissing. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen ontving ze in eerste instantie een brief waarin gemeld werd dat ze geen overlevingspensioenen kreeg daar ze niet gehuwd was. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen werd de beslissing duidelijk gemotiveerd. Er werd melding gemaakt van het feit dat betrokkene gehuwd was in Cuba doch dat dit huwelijk door de FPD niet erkend was. Ook de vermelding van de mogelijkheid om beroep tegen de beslissing aan te tekenen werd ingevolge de bemiddeling door de Ombudsman toegevoegd.

In een derde dossier werd het belang van een duidelijke en volledige vraagstelling om de juiste informatie te bekomen voor de toekenning van de IGO aangetoond. Aan een IGO-genietster werd gevraagd haar roerende goederen mee te delen. Ze deelde enkel het geldbedrag op haar eigen bankrekeningen mee doch niet de helft van het geld op de bankrekening van haar echtgenoot. Zich op deze verklaring baserend heeft de FPD een IGO toegekend ten bedrage van 846,40 euro bruto per maand. Nadat de FPD na het overlijden van haar echtgenoot van de Vlaamse Belastingdienst een overzicht van zijn vermogen ontving, heeft de FPD de IGO herzien, hierbij ook rekening houdend met de helft van het geld op de bankrekening van haar echtgenoot. Hierdoor werd de IGO herleid

naar 292,60 euro bruto per maand. Het te veel ontvangen IGO-bedrag werd teruggevorderd met toepassing van een verjaringstermijn van 3 jaar wegens onvolledige verklaring van de bestaansmiddelen. De Ombudsman Pensioenen vroeg in zijn bemiddeling de normale terugvorderingstermijn van 6 maanden toe te passen vermits er kon geargumenteed worden dat er geen onvolledige verklaring was afgelegd. Hiervoor argumenteerde de Ombudsman dat de vraagstelling omtrent het roerend kapitaal niet duidelijk geformuleerd was waardoor het niet duidelijk was dat een (toekomstige) IGO-genietster ook de helft van het geld op de persoonlijke rekeningen van zijn echtgenoot moest meedelen. Nadat er melding gemaakt wordt dat er met het eigen vermogen en de helft van het gemeenschappelijk vermogen rekening moet gehouden worden bij de berekening van de IGO werd immers enkel uitdrukkelijk gevraagd “bent u houder van één of meer persoonlijke rekeningen?”. Er werd niet gevraagd de andere rekeningen die deel uitmaken van het gemeenschappelijk vermogen mee te delen. Naar aanleiding van de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen wordt de vraagstelling naar de roerende goederen, meer in het bijzonder de bankrekeningen, voortaan in toekomstige dossiers duidelijker geformuleerd. Er wordt voortaan uitdrukkelijk gevraagd alle bankrekeningen behorend tot het gemeenschappelijk of eigen vermogen van de IGO-genietster mee te delen. De terugvorderingstermijn werd herleid naar 6 maanden.

Verder ontving de Ombudsdienst Pensioenen bijna dagelijks telefoons van gepensioneerde zelfstandigen die op hun pensioenbeslissing van het RSVZ het telefoonnummer voor toelichting en informatie over hun pensioenbeslissing niet konden vinden, ondanks dat dit toch in de hoofding vermeld stond voorafgegaan door de letter “T”. Het RSVZ heeft de lay-out en de inhoud van zijn pensioenbeslissingen aangepast om nog een klantvriendelijkere en duidelijkere pensioenbeslissing te bekomen. Op suggestie van de Ombudsman Pensioenen werd de letter “T” vervangen door het pictogram van een telefoon. Het gebruik van een pictogram trekt immers de aandacht daar mensen visueel zijn ingesteld en laat daarenboven laaggeletterden toe onmiddellijk het telefoonnummer terug te vinden.

Hoofdstuk 13 handelt over het **gewettigd vertrouwen**. De FPD meldt bij pensionering aan een gepensioneerde op basis van een vermoeden -daar de FPD teneinde tijdig een pensioenbeslissing te versturen niet kan wachten tot de loopbaangegevens van de laatste jaren gekend zijn- dat hij op de ingangsdatum van zijn pensioen 45 jaren bewijst zodat hij onbeperkt mag bijverdienen naast zijn pensioen. Op de beslissing wordt niet vermeld dat deze beslissing tot stand gekomen is op basis van het hanteren van een vermoeden. Het is volgens de Ombudsman Pensioenen niet te verdedigen om, zoals de FPD deed bij de door de Ombudsman Pensioenen onderzochte klacht, bij de controle inzake werken naast pensioen dit vermoeden niet meer te hanteren en zich te baseren op de werkelijke loopbaan voor de laatste loopbaanjaren. Hierdoor concludeerde de FPD dat de gepensioneerde geen 45 loopbaanjaren bewees zodat hij niet onbeperkt mocht bijverdienen. De gepensioneerde had de toegelaten grens overschreden gedurende de eerste twee jaar van pensionering zodat haar pensioen moest teruggevorderd worden. Daar de FPD dit als een administratieve fout beschouwde vorderde de FPD het pensioen niet terug, doch deelde aan de gepensioneerde mee dat zij vanaf het volgende jaar tot het jaar voor dat waarin ze de wettelijke pensioenleeftijd zou bereiken haar inkomsten uit haar beroepsactiviteit tot het wettelijk toegelaten grensbedrag diende te beperken. Doch volgens de Ombudsman Pensioenen houdt dit een schending in van het principe van het gewekte vertrouwen. Wanneer de toekomstig gepensioneerde bij het ontvangen van de pensioneringsbeslissing ermee rekening houdt dat haar budget zal bestaan uit een pensioen en daarnaast een beroepsactiviteit, en daardoor haar levensstandaard en investeringen hierop aanpast, wordt haar gewettigd vertrouwen geschaad indien de pensioendienst na twee jaar aan gepensioneerde meldt dat zij vanaf het volgend jaar opmerkelijk minder mag bijverdienen naast het pensioen. De FPD erkende dit en liet betrokkene onbeperkt bijverdienen.

Het **hoofdstuk 14** is gewijd aan de **statistische gegevens en de behandelingswijze van de in 2025 ontvangen verzoeken**. Het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2025 contacteerden (1523) is quasi identiek met het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2023 contacteerde (1526 verzoeken). Dit ondanks dat in de eerste vijf maanden van 2025 22.000 mensen minder met pensioen zijn gegaan dan in dezelfde periode in 2024 doordat de pensioenleeftijd is verhoogd van 65 naar 66 jaar. In dit hoofdstuk wordt tevens toelichting gegeven bij wijze waarop de ontvangen verzoeken behandeld worden.

Het **hoofdstuk 15** is gewijd aan de **statistische gegevens van de in 2025 behandelde klachten**. Het aantal effectief behandelde tweedelijnsklachten bedroeg 780 in 2025. 69% van de klachten was Nederlandstalig, 28% was Franstalig. De overige waren in hoofdzaak Engelstalig.

Het percentage van gegronde klachten voor de pensioendiensten is het laagste sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen, met name 31 %. Dit illustreert de gemiddeld genomen zeer goede werking van de pensioendiensten. Mensen geruststellen en hen vertrouwen in de goede werking van de pensioendienst herstellen was dan ook de hoofdtaak van de Ombudsdienst Pensioenen in 2025. Wel dient opgemerkt te worden dat in veel meer dan 31% van de klachten de gepensioneerde een gegronde reden tot klagen had. Wanneer de overheidswerkgever bijvoorbeeld de loopbaangegevens niet correct ingevoerd heeft, heeft dit ook tot gevolg dat het pensioen verkeerd berekend wordt. Met inschakeling van een collega Ombudsman wordt de foute invoer door de overheidswerkgever gecorrigeerd. Dergelijke klachten zijn ten opzichte van de pensioendienst ongegrond.

We stellen vast dat in 2025 meerdere klachten het gevolg waren van de raadpleging van artificiële intelligentie. De (toekomstig) gepensioneerde zoekt pensioeninformatie op via artificiële intelligentie. Wanneer de (toekomstig) gepensioneerde later de pensioendienst contacteert en het antwoord van de pensioendienst afwijkt van het antwoord opgesteld door de artificiële intelligentie, rijst er bij de (toekomstig) gepensioneerde twijfel over het door de pensioendienst verstrekte antwoord. De Ombudsman Pensioenen als onpartijdige instantie met pensioenexperten is dan ook de aangewezen instantie om uitsluitsel te geven wat het correcte antwoord is. In dergelijke gevallen is het bijna altijd de pensioendienst die het correcte antwoord verschaft.

Op nummer 1 in de top 3 van meest voorkomende type klachten staan de klachten over de Inkomensgarantie voor Ouderen. Veel klachten handelden over de in aanmerking te nemen bestaansmiddelen. Veel klachten waren ongegrond daar de IGO-genierter zijn bestaansmiddelen niet correct aangegeven had en de door de klager aangevochten terugvordering van de IGO dan ook bleek correct te zijn. Bij overlijden ontdekt de FPD immers, door bij de fiscus de successieaangifte op te vragen, wanneer de bestaansmiddelen niet correct aangegeven zijn. De Ombudsman Pensioenen wijst de IGO-genierter er dan ook op de bestaansmiddelen correct aan te geven. Tevens stelt de Ombudsman Pensioenen nog steeds een probleem van de non-take-up van de IGO vast. De oproep van de Ombudsman Pensioenen om de IGO periodiek (op meerdere tijdstippen) te onderzoeken zou deze non-take-up kunnen verkleinen.

Op nummer 2 in de top 3 van de meest voorkomende klachten staan de klachten over de correctheid van de in aanmerking genomen pensioenloopbaan.

De top 3 wordt afgesloten met klachten waarbij het pensioendossier een internationaal aspect heeft. Dossiers met een internationaal aspect zijn vaak complexe dossiers. Vaak worden in deze dossiers ook problemen veroorzaakt doordat andere landen hun loopbaangegevens niet tijdig aan de Belgische pensioendiensten overmaken. In dit kader merken we ook op dat 21% van de klagers in het buitenland woont.

Nu de Ombudsdienst Pensioenen na aanpassing van de wetgeving ook telefonisch ingediende klachten in behandeling mag nemen stellen we vast dat het aantal behandelde mondeling ingediende verzoeken is gestegen van 2% van het totaal aantal afgehandelde verzoeken in 2023 naar 19% van het totaal aantal afgehandelde verzoeken in 2025. Op deze manier is de Ombudsdienst Pensioenen laagdrempeliger geworden.

In **hoofdstuk 16** staan we stil bij de **werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen**.

Aan bod komen het personeelsbestand waarbij voorgesteld wordt om teneinde aan de aanwervingsproblematiek, ontstaan ingevolge de toegenomen complexiteit en juridisering van de klachten tegemoet te komen door het verloningspakket van de medewerkers en de Ombudsmannen Pensioenen (dit laatste werd door de vorige Minister van Pensioenen in Commissie Pensioenen toegezegd doch is niet meer gerealiseerd (kunnen) geworden) en de daarbij horende personeelsbudget aan te passen. Tevens wordt er gepleit het personeelskader en het personeelsbudget aan te passen zodat er meer medewerkers van universitair niveau (juristen) kunnen aangeworven worden. De ervaring uit het verleden leert dat een pensioenhervorming een significante verhoging van het aantal klachten tot gevolg heeft (interpretatie over nieuwe wetgeving, kinderziekten in de computerprogramma's, meer

contactnames van gepensioneerden,...). In het zoeken naar oplossingen voor gebrek aan personeel (het gebrek aan een jurist in het personeelsteam) heeft de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen een universiteitsstudente begeleid die de klachten betreffende het al dan niet in aanmerking nemen van een tewerkstelling bij een supra- of intranationale instelling voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan in een ruimer kader onderzocht heeft. Dit kan een win-win situatie zijn: de Ombudsdienst Pensioenen beschikt over een werkracht die niet betaald dient te worden, de studente heeft een praktijkervaring opgedaan.

Verder komen nog aan bod de informaticaprojecten (verhoging van de beveiligingsbescherming), de samenwerking met de universitaire wereld teneinde de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen te verhogen (b.v. uiteenzetting van de werking van de Ombudsdienst Pensioenen voor de Masterstudenten Rechten van de RU Gent die vak verdieping van de sociale zekerheid volgen), de permanente vorming die de Ombudsmannen en hun medewerkers volgen (b.v. opleiding schrijven en omgaan met digitaal zwakkeren), gebruik van sociale media (berichtgeving over de Ombudsdienst Pensioenen op facebook en LinkedIn), de bekendmaking van het Jaarverslag 2024 en de bespreking ervan bij verschillende stakeholders en de overlegmomenten met de andere Ombudsmannen uit de Benelux.

In **hoofdstuk 17** wordt de **visie 2030 van de Ombudsdienst Pensioenen** toegelicht. Het aantreden van een nieuw College van Ombudsmannen was het ideale moment om een nieuwe visie te ontwikkelen. Aan de ontwikkeling van de nieuwe visie zijn verschillende voorbereidende werkzaamheden voorafgegaan. In dit hoofdstuk geven we enkele aspecten hieruit weer. Achtereenvolgens beschrijven we de missie, een omgevingsanalyse, de waarden die de strategie ondersteunen en tot slot de visie 2030 zelf.

In **hoofdstuk 18** vindt de lezer de **aanbeveling aan de wetgever** uit dit Jaarverslag evenals een verwijzing naar de website waar de opvolging van de aanbevelingen, oproepen en suggesties te vinden is. Tevens wordt herinnerd aan de aanbeveling om het onderscheid tussen de toekennings- en betalingsvoorwaarden van een pensioen en de daaraan verbonden gevolgen duidelijk te definiëren en door de hiertoe gebruikte terminologie te uniformiseren. In 2025 ontving de Ombudsman Pensioenen immers nog een klacht waaruit blijkt dat de bedenking die de Ombudsman Pensioenen in het Jaarverslag 2021, p.21 had gemaakt, met name dat de FPD niet formeel meldt dat bij gebrek aan een eerste betaling de toekenningsbeslissing teniet gedaan wordt, nog juridische problemen stelt.

Aan de oproep om de wetgeving aan te passen zodat een ambtenaar die een ziektepensioen geniet dat is ingegaan voor 2025 en verhoogd is met een supplement gewaarborgd minimum gemakkelijker terug beperkt aan de slag wordt tegemoet gekomen in een wetsontwerp in het kader van de pensioenhervorming.

In **hoofdstuk 19** worden een de **adressen en websites** van een aantal belangrijke stakeholders van de Ombudsdienst Pensioenen vermeld.

Tot slot geven we nog mee dat in de dossierbesprekingen de gebruikte namen uiteraard fictief zijn en de teksten geslachtsneutraal dienen gelezen te worden.