



Computer says no

1 HOOFDSTUK

Computer says no

Af en toe ontvangt de Ombudsman Pensioenen klachten waarbij de klager stelt bij de pensioendienst vernomen te hebben dat alles correct verlopen is daar de computer het zo berekend heeft. In het algemeen gesproken zijn de computerprogramma's van de pensioendiensten van een zeer hoog niveau. Doch een blindelings vertrouwen hebben in de goede werking van de computerprogramma's waardoor het vertrouwen in het relaas van de burger geen plaats meer krijgt gaat een brug te ver. Het belang van tijd te blijven uittrekken om te luisteren naar de burger - ook in tijden van personeelsschaarste - wordt aangetoond met drie voorbeelden.

DOSSIER 40741

De feiten

De heer Coppens¹ klaagde bij de Ombudsdienst Pensioenen dat hij na 7 maanden zijn pensioen ontvangen te hebben een pensioenbeslissing kreeg (lees terugvorderingsbeslissing) waarin gesteld werd dat hij het pensioen van zijn eerste drie maanden diende terug te betalen. De heer Coppens had op 16 november 2023 zijn vervroegd pensioen aangevraagd met ingangsdatum 1 juli 2024. Betrokkene had een gemengde loopbaan als zelfstandige en werknemer. De beslissing voor het pensioen als zelfstandige met ingangsdatum 1 juli 2024 werd hem door het RSVZ op 22 februari 2024 betekend. Op 17 januari 2025 ontving hij van het RSVZ echter een nieuwe pensioenbeslissing waarbij zijn zelfstandigenpensioen voor de eerste maanden van pensionering, zijnde de maanden juli, augustus en september 2024, teruggevorderd werd². Wanneer de heer Coppens het RSVZ hierover contacteerde, meldde het RSVZ dat hij zijn sociale bijdragen voor het eerste en tweede kwartaal van 2024 niet tijdig betaald zou hebben en het vervroegd pensioen hierdoor ten onrechte ingegaan was op 1 juli 2024. Een tijdige betaling van deze bijdragen was immers nodig om te kunnen voldoen aan de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te mogen gaan.

De heer Coppens stelde echter dat hij zijn sociale bijdragen wel tijdig betaald had. Aangezien hij vermoedde dat zijn inkomen voor 2024 hoger zou zijn dan geschat en hij regularisatiebijdragen wou vermijden, heeft hij in december aan zijn sociale verzekeringsfonds gevraagd zijn voorlopige bijdragen te verhogen.

Als zelfstandige betaalt men immers elk kwartaal sociale bijdragen. Het bedrag dat aan sociale bijdragen dient betaald te worden, wordt in twee stappen berekend. Eerst moet men voorlopige bijdragen betalen. Deze worden berekend op basis van het geïndexeerde beroepsinkomen als zelfstandige van drie jaar geleden (als dit inkomen nog niet bekend is, worden de bijdragen berekend op basis van het laatst bekende aanslagjaar voorafgaand aan het derde jaar). Daarna worden de bijdragen herrekend op basis van het werkelijke inkomen. Indien dit werkelijke inkomen hoger is dan het inkomen waarop de voorlopige bijdragen berekend werden, is het zo dat men regularisatiebijdragen moet betalen. Om te vermijden dat men bijkomende bijdragen moet betalen op het moment van de regularisatie, kan men de bijdragen vrijwillig verhogen op basis van de geschatte beroepsinkomsten voor het jaar in kwestie. Een zelfstandige kan immers het bedrag van zijn sociale zekerheidsbijdragen aanpassen, zolang deze maar voldoen aan de minimumbijdragen. Dit is dus waarvoor de heer Coppens gekozen heeft.

¹ Allen namen van de klagers in dit jaarverslag zijn fictief.

² De heer Coppens bereikt in september 2024 de wettelijke pensioenleeftijd waardoor hij in elk geval vanaf 1 oktober 2024 zijn pensioen kan bekomen. Dit is meteen de reden waarom enkel het pensioen van de maanden juli tot en met september 2024 werd teruggevorderd.

De heer Coppens meldde aan het RSVZ dat zodra hij de betalingsuitnodiging voor de verhoogde bijdragen kreeg, hij deze bijbetaling onmiddellijk in orde gebracht heeft.

De heer Coppens vindt de situatie waarin hij terecht gekomen is dan ook zeer onrechtvaardig en onbegrijpelijk: iemand die zijn inkomen als zelfstandige niet op voorhand kent en voor het kwartaal voor de ingangsdatum van zijn pensioen toch vraagt nog hogere sociale bijdragen te mogen betalen en deze ook effectief betaalt omdat hij vermoedt dat zijn inkomsten als zelfstandige gestegen zijn en zo regularisatiebijdragen wenst te vermijden, maar deze aangepaste sociale bijdragen niet betaalt voor de normale vervaldatum, krijgt zijn vervroegd pensioen niet uitbetaald.

De heer Coppens vermeldde ook nog uitdrukkelijk dat hij echt altijd ten goede trouw en plichtsbewust zijn sociale bijdragen heeft betaald.

Doch het RSVZ heeft geen gehoor voor zijn verhaal en meldt hem dat het computerprogramma duidelijk aangeeft dat hij zijn bijdragen te laat betaald heeft.

Bedenkingen

De Ombudsman Pensioenen onderzocht of er een probleem was met de informatiestroom vanuit het sociaal verzekeringsfonds Partena naar het RSVZ vermits de heer Coppens verklaarde steeds alle sociale bijdragen tijdig betaald te hebben. De Ombudsman Pensioenen nam hiervoor contact op met de federale Ombudsman. De federale Ombudsman is immers bevoegd voor de werking van de sociale verzekeringsfondsen aan wie de zelfstandige zijn sociale bijdragen als zelfstandige moet betalen.

Partena bevestigde aan de federale Ombudsman dat de sociale bijdragen tijdig betaald werden. Doch omdat de heer Coppens in december 2024 zelf gevraagd had te verzaken aan de eerder toegestane vermindering van zijn sociale bijdragen, volgde in die maand een extra betalingsuitnodiging.

De elektronische flux tussen Partena en het RSVZ die voor de dossierbeheerder van het RSVZ zichtbaar is in het computerprogramma van het RSVZ bevat enkel de laatste betaling (deze betaling had een latere uiterste betalingsdatum dan de gebruikelijke uiterste betalingsdatum). Eerder uitgevoerde betalingen zijn niet meer zichtbaar (ze zijn overschreven).

Hierdoor kreeg de dossierbeheerder bij het RSVZ de indruk dat de sociale bijdragen laattijdig betaald waren en werd het pensioen dat aan de heer Coppens gedurende de maanden juli, augustus en september 2024 was uitbetaald, teruggevorderd. Immers wanneer sociale bijdragen als zelfstandige pas betaald zijn na de ingangsdatum van het pensioen openen deze periodes pas pensioenrechten vanaf het moment dat alle achterstallige bijdragen betaald zijn en dit vanaf de maand volgend op de laatste betaling. In deze optiek waren de bijdragen dan ook ten onrechte in aanmerking genomen om na te gaan of de heer Coppens voldoende jaren had om vervroegd met pensioen te gaan op 1 juli 2024 vermits de bijdragen volgens de indruk die de dossierbeheerder bij het RSVZ had nog niet betaald waren op de ingangsdatum. Zijn vroegst mogelijke pensioendatum werd daarom door de dossierbeheerder bij het RSVZ verplaatst naar de maand volgend op de betaling van de totaliteit van de voorlopige sociale bijdragen.

Doch zoals reeds gesteld waren de sociale bijdragen wel tijdig betaald. Doch een aanpassing van de elektronische flux waardoor dit duidelijk zou worden voor een dossierbeheerder bij het RSVZ is volgens Partena echter niet mogelijk. Wel kon Partena aan de federale Ombudsman bevestigen dat de sociale bijdragen tijdig betaald werden, zijnde vóór de ingangsdatum van het pensioen.

Conclusie

Wij hebben de bevindingen van de federale Ombudsman overgemaakt aan het RSVZ. Op basis van deze informatie werd het dossier van de heer Coppens opnieuw geëvalueerd en werd zijn pensioen opnieuw toegekend vanaf 1 juli 2024. De terugvordering ten bedrage van netto 2189,78 euro werd geannuleerd en het reeds betaalde saldo van de schuld werd terugbetaald aan de heer Coppens.

De feiten

Mevrouw Lippens klaagde bij de Ombudsdienst Pensioenen over het uitblijven van de uitbetaling van haar ziekte-uitkering door een ontbrekend attest gezondheidszorgen met daarop codes betreffende haar pensionering en pensioenloopbaan dat door de Federale Pensioendienst afgeleverd moet worden.

Bedenkingen

Mevrouw Lippens had oorspronkelijk haar pensioen aangevraagd met ingangsdatum 1 april 2025, maar gaf op 23 november 2024 aan haar pensioen te willen uitstellen. Zij ontving op 2 januari 2025 hiervoor een aangepaste kennisgeving waarbij haar pensioen werd uitgesteld en dus niet toegekend en betaalbaar was vanaf 1 april 2025.

Vermits mevrouw Lippens ziek was diende ze normaal ziekte-uitkeringen te krijgen van haar ziekenfonds. Doch het ziekenfonds kon de ziekte-uitkeringen niet verder uitbetalen vanaf 1 april 2025 omdat er nog een attest ontbrak van de pensioendienst waarop vermeld stond dat mevrouw Lippens niet gepensioneerd was.

Mevrouw Lippens nam hiervoor op 19 mei 2025 contact op met het contactcenter van de Federale Pensioendienst.

De FPD antwoordde dat de computer het attest gezondheidszorgen automatisch overmaakt aan het Intermutualistisch College van mutualiteiten die het op zijn beurt overmaakt aan de desbetreffende mutualiteit wanneer de pensioenbeslissing getroffen wordt. De FPD stelde dan ook het nodige te hebben gedaan.

Vermits het probleem ondanks dit contact met de FPD niet opgelost geraakte en mevrouw reeds maanden zonder ziekte-uitkering zat en dus ook zonder enig inkomen nam ze contact op met de Ombudsman Pensioenen.

Gezien het gegeven dat betrokkene sinds april 2025 geen inkomsten meer had, hebben wij aan de pensioenadministratie de vraag gesteld of er inderdaad sprake was van een ontbrekend attest gezondheidszorgen met vermelding van de annulering van haar pensioen. De FPD bevestigde dat het vorige attest gezondheidszorgen dat bij de eerste pensioenbeslissing was opgesteld nog niet geschorst was naar aanleiding van het uitstel van het pensioen, daar dit enkel door een manuele interventie kon.

Bij een betaalopdracht wordt er steeds automatisch een attest gezondheidszorgen naar het ziekenfonds verstuurd. Doch dit is niet het geval wanneer een pensioen was toegekend doch nadien wordt ingetrokken en uitgesteld.

Een goed computersysteem zorgt ervoor dat (toekomstig) gepensioneerden niet vast blijven zitten in een systeem met ongewenste resultaten. Ingrijpen in een computersysteem moet steeds mogelijk zijn. Een goed systeem bevat ook een professionele ruimte om af te wijken van het voorgeprogrammeerde wanneer de situatie daarom vraagt. Het computerprogramma van de FPD voldoet op dit punt aan deze vereisten. Bij een toegekend pensioen dat nadien ingetrokken wordt is het mogelijk dat een dossierbeheerder ingrijpt en manueel een attest gezondheidszorgen met de correcte codes betreffende het pensioen opstelt en doorzendt naar het Intermutualistisch College.

Conclusie

Na afronding van onze bemiddeling werd het ziekenfonds van betrokkene op de hoogte gebracht zodat het kon overgaan tot de betaling van de ziekte-uitkering van mevrouw Lippens.

De FPD meldt nog aan de Ombudsman Pensioenen dat er instructies zijn overgemaakt aan de dossierbeheerders dat wanneer een gepensioneerde nadat hij de toekenning van zijn pensioen ontvangen heeft, doch voor de uitbetaling ervan aan dit pensioen administratief verzaakt, het attest voor de Ziekte- en Invaliditeitsverzekering waarbij gemeld wordt dat betrokkene nog niet gepensioneerd is niet automatisch door het computerprogramma wordt opgesteld doch manueel dienst opgesteld te worden. De FPD meldde verder spontaan aan de Ombudsman Pensioenen dat zijn medewerkers nog eens attent gemaakt worden op de wijze waarop het computerprogramma geprogrammeerd is.

De feiten

Mevrouw De Laet ontvangt na het overlijden van haar echtgenoot een terugvorderingsbeslissing inzake de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) van haar echtgenoot.

Volgens de Federale Pensioendienst heeft haar echtgenoot gedurende de voorgaande jaren ten onrechte IGO ontvangen. De FPD is van mening dat hij in het bezit was van kapitalen die in het verleden niet werden aangegeven. Hiervoor wordt door de FPD verwezen naar de gegevens die uit de aangifte van nalatenschap blijken.

Mevrouw betwist de aanwezigheid van deze kapitalen en vraagt de Ombudsdienst Pensioenen om dit alles na te kijken.

Bedenkingen

De echtgenoot van mevrouw De Laet genoot sinds 1 juni 2018 een IGO. Tijdens het onderzoek naar het recht op de IGO, verklaarde hij over een totaal roerend kapitaal van 3.479,96 EUR te beschikken. De Federale Pensioendienst (FPD) hield dan ook met dit bedrag, samen met het pensioen dat de echtgenoot ontving, rekening voor de bepaling van het IGO-recht. Hij ontving vanaf 1 juni 2018 een jaarlijks brutobedrag van 4.761,09 EUR.

Op 18 mei 2024 overlijdt haar echtgenoot.

De Federale Pensioendienst ontvangt de roerende en de onroerende goederen die dienstig zijn voor de berekening van de erfbelasting van de Vlaamse Belastingdienst via een digitale stroom. Op basis hiervan start de FPD een nieuw ambtshalve IGO-onderzoek op³. Uit deze gegevens maakt de FPD op dat de echtgenoot de afgelopen jaren niet het volledige kapitaal heeft aangegeven.

De IGO-wetgeving voorziet dat de IGO-gerechtigde steeds aangifte moet doen van nieuwe gegevens die het bedrag van de in aanmerking te nemen bestaansmiddelen verhogen⁴. Met andere woorden: iedere stijging van het kapitaal dient bij de pensioendienst te worden aangegeven.

Zoals gemeld ontvangt de Federale Pensioendienst de roerende en de onroerende goederen die dienstig zijn voor de berekening van de erfbelasting van de Vlaamse Belastingdienst via een digitale stroom. Deze gegevens worden in het computerprogramma van de FPD onder verschillende rubrieken vermeld: “gemeenschappelijk actief: roerende goederen”; “gemeenschappelijk actief: andere”, “gemeenschappelijk passief”, “eigen actief: roerende goederen”, “eigen passief”. Tevens wordt er door het computerprogramma van de FPD een berekening van de bestaansmiddelen gemaakt die in aanmerking dienen genomen te worden voor de IGO-berekening. In casu zien deze gegevens en de berekening er als volgt uit:

³ Artikel 14 §1 3° van het KB van 23.05.2001

⁴ Artikel 5 §1 van de Wet van 22.03.2001

Erflater		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
Aangiftenummer			Overlijdensdatum	18/05/2024		
Notaris			Ingediend op	12/09/2024		
Notaris KBO nr.						
GEMEENSCHAPPELIJK ACTIEF ROEREND						
Actief	Omschrijving				Waarde	
☒	Bankrekening(en) KBC: 2 KBC-Rekeningen en 2 KBC-Spaarrekeningen	[REDACTED]			19.012,21	
☐	Inboedel (meubelen en huisraad) Het betreft oude en volledig afgeleefde meubelen.				1.000,00	
☒	Liggend geld				20,00	
☒	Overige financiële producten Creditnota WZC : [REDACTED]				211,45	
					Totaal : 19.244,41	
GEMEENSCHAPPELIJK ACTIEF ANDERE						
Actief	Categorie	Omschrijving	Percelen	Aandeel 1/1 VE	Waarde 1/1 VE	Waarde
☒	Actief gezinswoning	Woonhuis (met aanhorigheden) met ligging: [REDACTED]		volledig in volle ei	374.000,00	374.000,00
GEMEENSCHAPPELIJK PASSIEF						
Actief	Omschrijving				Waarde	
☒	Belastingsschuld Personenbelasting inkomstenjaar 2023 (aanslagjaar 2024)				25,27	
☒	Kosten woonzorgcentrum Factuur WZC [REDACTED]				2.909,93	
☒	Kosten woonzorgcentrum Factuur WZC [REDACTED]				3.764,60	
☒	Overig passief Factuur Het Vlaamse Kruis dd 03.06.2024				39,50	
☒	Overig passief Factuur Hulpverleningszone Oost, Vlaams-Brabant				70,92	
☒	Overig passief Factuur MCH dd 30.04.2024, verzenddatum 27.05.2024				7,44	
☒	Overig passief OCMW [REDACTED] : terugvordering kosten verblijf bejaarden in een instelling				21.347,83	
☒	Ziekenhuis- of dokterskosten Factuur I [REDACTED] dd 8 juli 2024, zorgen van 03.05.2024 tot 18.05.2024				487,80	
☒	Ziekenhuis- of dokterskosten Factuur [REDACTED] dd 10.06.2024, ambulante zorg dd 09.04.2024				22,00	
☒	Ziekenhuis- of dokterskosten Factuur [REDACTED] dd 8 juli 2024, ambulante zorg dd 03.05.2024				2,04	
					Totaal : 28.677,33	
EIGEN ACTIEF ROEREND						
Actief	Omschrijving				Waarde	
☒	reserve dochter - inkorting in waarde				80.370,87	
					Totaal : 80.370,87	
EIGEN PASSIEF						
Actief	Categorie	Omschrijving			Waarde	
☒	Gewoon passief	Begraafenisfactuur Uitvaartverzorging [REDACTED]			8.064,25	
					Totaal : 8.064,25	
BEREKENING BESTAANSMIDDELEN VOÖR OVERLIJDEN						
Inputs IGO	Roerend vermogen overledene :	89.993,08 ✖	Roerend vermogen langstlevende :	9.622,21 ✖		
Bedrag kennisgeving terugvordering	Bij samenwonen :					
	Roerend kapitaal gezin :	99.615,28 ➕				
	Bij feitelijke scheiding :					
	Roerend kapitaal overledene :	89.993,08 ✖	Roerend kapitaal langstlevende :	9.622,21 ✖		

In de gegevens vinden we tevens onder de rubriek “eigen actief roerend”: volgende vermelding: “Reserve dochter – inkorting in waarde: 80.370,87 EUR”

Het computerprogramma van de Federale Pensioendienst vermeldt het bedrag van de inkorting bij het eigen aandeel van de overleden echtgenoot in het roerend kapitaal. Hieruit concludeert de dossierbeheerder dat dit bedrag in totaliteit in aanmerking dient genomen te worden bij het roerend kapitaal van de overledene.

De dossierbeheerder betekent een weigeringsbeslissing inzake IGO⁵.

De dossierbeheerder oordeelt verder dat de overleden echtgenoot ook reeds in het verleden over dit kapitaal beschikte. Hij doet dit zonder enige bevraging bij mevrouw De Laet.

De Federale Pensioendienst vordert dan ook het uitbetaalde IGO-bedrag met toepassing van een verjaringstermijn van 3 jaar terug.

De pensioendienst baseert zich voor de verjaringstermijn van 3 jaar op artikel 21 §3, 3^{de} lid van de Wet van 13 juni 1966: *“De in het eerste en in het tweede lid vastgestelde termijn wordt op (drie jaar) gebracht... Dit geldt eveneens ten aanzien van de sommen die ten onrechte werden uitbetaald wegens het niet afleggen, door*

5 Artikel 14 §2 1e lid van het KB van 23.05.2001

de schuldenaar, van een verklaring die is voorgeschreven door een wets- of verordenende bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis.”

Er wordt dan ook een totaalbedrag van 12.335,99 EUR bij mevrouw De Laet teruggevorderd. Na het ontvangen van de terugvorderingsbeslissing, wordt er in eerste instantie door de dochter van mevrouw De Laet in naam van haar moeder telefonisch contact opgenomen met de Federale Pensioendienst. Zij maakt melding dat ze gebruik gemaakt heeft van de vordering tot de inkorting van erfenis. De vordering tot inkorting die ingediend was bedroeg 80.370,87 EUR.

De pensioendienst wijzigt echter niks aan haar beslissing inzake terugvordering van de IGO bij mevrouw De Laet.

Gelet op de vordering tot inkorting, die de dochter van mevrouw De Laet in naam van haar moeder gemeld heeft bij de FPD, hadden wij meteen onze twijfels bij de correcte interpretatie van de gegevens van de Vlaamse Belastingdienst door de Federale Pensioendienst.

Wij namen dan ook opnieuw contact op met mevrouw De Laet en vroegen haar een kopie van de aangifte van nalatenschap over te maken. Hierop vonden we opnieuw de vermelding van de inkorting, waarbij volgende beschrijving stond:

“Dochter vraagt haar reserve, waardoor de nalatenschap toekomt aan mevrouw De Laet voor de helft in volle eigendom en de helft in vruchtgebruik, en aan de dochter voor de helft in blote eigendom.”

Uit de gegevens die de FPD van de Vlaamse Belastingdienst had ontvangen, bleek de registratie van een gezinswoning aan de volledige volle eigendom aan mevrouw De Laet. Het leek ons bijgevolg niet onlogisch dat de inkorting gelinkt was aan de gezinswoning, in het kader van de erfbelasting. Wat ook meteen zou betekenen dat het bedrag van 80.370,87 EUR niet op 1 juni 2021 kon geplaatst worden.

Verder opzoekingswerk leert ons dat de term “inkorting” inhoudt dat wanneer de wettelijke erfenamen, zoals kinderen en partner, minder erven dan het wettelijk vastgestelde deel of de reserve, ze een beroep kunnen doen op hun recht op inkorting om hun legitieme deel op te eisen. Inkorting zorgt ervoor dat schenkingen, die met vrijstelling van inbreng werden gedaan, de reserve van de erfenamen niet overschrijden door ze in te korten indien dat wel het geval is.

Het leek ons dan ook dat de dochter puur de inkorting had gevraagd in het kader van de erfbelasting. Een toewijzing van de gezinswoning in volledige volle eigendom aan mevrouw De Laet, betekent immers dat de dochter haar legitieme gedeelte niet ontvangt. Gezien de inkorting geschiedt in waarde, mogen we concluderen dat de aangenomen 80.370,87 EUR niet om een effectief roerend kapitaal gaat waarover de IGO-genietster kon beschikken.

Het leek ons dan ook onjuist dat de FPD dit bedrag in aanmerking nam als bestaansmiddel bij de herzieningsbeslissing IGO.

Wij vroegen dan ook aan de Federale Pensioendienst om zijn beslissing te herzien.

De FPD erkende, na bijkomende informatie te hebben ingewonnen bij de Vlaamse Belastingdienst, dat hij ten onrechte had rekening gehouden met het bedrag van 80.370,87 EUR als roerend kapitaal. De Vlaamse Belastingdienst bevestigde immers dat het bedrag het resultaat was van een waardebepaling van de gevraagde inkorting door de dochter in het kader van de erfbelasting. Het betrof hier bijgevolg niet een roerend kapitaal dat zich in de bestaansmiddelen van de overleden echtgenoot bevond.

De Federale Pensioendienst herzag dan ook zijn herzieningsbeslissing IGO en annuleerde de schuld van 12.335,99 EUR aan mevrouw De Laet.

Conclusie

De Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) is een bijstandsregeling, een uitkering voor personen die de wettelijke pensioenleeftijd hebben bereikt en die niet over voldoende bestaansmiddelen beschikken. Die bestaansmiddelen komen bijvoorbeeld voort uit onroerende goederen, geld, beleggingen,...

He doel van de IGO is het geven van financiële ondersteuning aan gepensioneerden die de wettelijke pensioenleeftijd bereikt hebben en die over beperkte bestaansmiddelen beschikken.

De taak van de Federale Pensioendienst is hierin belangrijk, gezien de FPD op basis van een doorgedreven onderzoek naar deze bestaansmiddelen moet beslissen of en op welk bedrag inzake IGO de burger aanspraak maakt.

Hierbij is het uitermate belangrijk dat de Federale Pensioendienst te allen tijde een juiste analyse maakt van de bestaansmiddelen waarover de IGO-genietters beschikken. Er moet immers vermeden worden dat burgers, die zich in een precaire financiële situatie bevinden, ten onrechte worden uitgesloten van het recht op IGO.

In casu merken we twee problemen op:

- 1) Door het computerprogramma van de FPD wordt voor de berekening van de bestaansmiddelen de inkorting in waarde ten onrechte geplaast bij de bestaansmiddelen van de overledene.
- 2) De niet correcte verwerking door gebrek aan een grondige analyse van de ontvangen gegevens. Hoewel het berekeningsprogramma aan de dossierbeheerder meedeelt welke gegevens hij in aanmerking moet nemen, blijft het de verantwoordelijkheid van de dossierbeheerder om alle elementen in het volledige dossier na te kijken en te verifiëren of de hem aangereikte informatie ook effectief correct is.

Het automatisch verwerken van gegevens en het automatiseren van processen in het algemeen, mag er niet toe leiden dat een dossierbeheerder blind vertrouwt op wat hem door het computerprogramma wordt voorberekend. Het zomaar overnemen van aangereikte gegevens, zonder deze op hun correctheid na te kijken kan immers tot situaties leiden waarin er foutieve beslissingen worden getroffen.

Automatisering moet gezien worden als een hulpmiddel, waarbij het uiteindelijke doel op een snellere manier kan bereikt worden. Het blijft evenwel enkel een hulpmiddel, waarbij de dossierbeheerder nog steeds de verantwoordelijkheid dient te dragen over het correct gebruik ervan. Hij dient dan ook alle gegevens met de nodige expertise te beoordelen en hieraan de juiste conclusies te koppelen. Er moet over gewaakt worden dat de automatisering van bepaalde processen en taken er niet toe leidt dat deze nooit in vraag worden gesteld. In casu was er een contact van de burger met de pensioendienst waarbij deze melding maakte beroep te hebben gedaan op de vordering tot inkorting. Maar dit leidde niet tot een nader onderzoek van de elementen die de burger aanreikte.

Zeker in de situaties dat er door een burger toelichting wordt gegeven en de burger zijn feitenrelaas uiteenzet, mag de FPD niet blindelings vertrouwen op de door het computerprogramma voorgestelde berekening. Doch dient de door het computerprogramma voorgestelde berekening nog eens grondig nagekeken te worden rekening houdend met deze toelichting van de burger. Dit betekent dat men met een open geest naar de burger moet luisteren zonder zich vast te pinnen om wat de computer als waarheid naar voor schuift.

Algemene conclusies

Conclusie 1

Alle drie de dossiers zijn onzes inziens voorbeelden waaruit blijkt dat de besluitvorming van de pensioenadministraties zeer datagedreven is en veelal gebaseerd is op geautomatiseerde processen. Dit zorgt voor een grotere efficiëntie en tijdswinst, wat onmiskenbaar grote voordelen zijn. Op deze manier kunnen heel wat dossiers sneller verwerkt worden, wat uiteraard meestal ten goede komt aan de burger, die hierdoor sneller een pensioenbeslissing krijgt. Daarenboven moet opgemerkt worden dat de complexiteit van de pensioenwetgeving ertoe geleid heeft dat enkel nog pensioenbeslissingen kunnen getroffen worden met een vernuftig ontwikkeld berekeningsprogramma.

Conclusie 2

Wanneer er echter zoals in deze drie dossiers sprake is van een minder voorkomende situatie merken we bij de pensioenadministratie een zeker wantrouwen wanneer de burger tracht aan te geven dat de reële situatie anders is dan wat uit de computerdata blijkt.

Om dit te illustreren trekken we hier graag de parallel met de frase ‘Computer says no’ uit de satirische serie *Little Britain*. In deze serie werkt een uiterst onbehelpzame ziekenhuisreceptioniste die vrijwel elke keer dat ze een vraag krijgt antwoordt: ‘Computer says no.’ Verdere uitleg over waarom de computer nee zegt is er niet. De enige vorm van transparantie is de receptioniste, die demonstratief haar beeldscherm toont: ‘Kijk, de computer zegt echt nee.’

In de situatie van mevrouw Lippens zei de Federale Pensioendienst dat het attest overgemaakt was naar het ziekenfonds via de digitale stromen. Ook in de situatie van de heer Coppens bleef het RSVZ zeggen dat ze niks anders konden doen dan zich baseren op de elektronische fluxen. De expliciete vraag of deze fluxen wel correct waren en dus de situatie juist weergaven, werd echter niet gesteld. De medewerker van het RSVZ had contact moeten opnemen met het sociale verzekeringsfonds om het verhaal van de klager dat hij wel degelijk oorspronkelijk zijn sociale bijdragen had betaald af te toetsten. Hij had moeten verifiëren op welke datum welke informatie betreffende de betaling van sociale bijdragen aan het sociale verzekeringsfonds door het RSVZ ontvangen was. De vraag moet gesteld worden waarom het RSVZ de gegevens betreffende de betaling van de sociale bijdragen niet opgevraagd heeft bij de klager. In het derde dossier had de dossierbeheerder de door het computerprogramma voorgestelde berekening van de bestaansmiddelen in vraag moeten stellen nadat melding gemaakt was van de procedure tot inkorting.

Het delen van informatie tussen verschillende instanties bespaart de gepensioneerde heel wat werk. Zo moet de toekomstig gepensioneerde in bijvoorbeeld de tweede klacht niet zelf alle bewijzen overmaken dat hij tijdig de volledige sociale bijdragen betaald heeft. Daarenboven vermijdt de rechtstreekse uitwisseling van gegevens betreffende de betaling van sociale bijdragen door de toekomstig gepensioneerde tussen het RSVZ en sociale verzekeringsfondsen bij de tweede klacht in principe dat het RSVZ over verouderde bijdragegegevens beschikt. Doch vereist de uitwisseling ook dat wanneer er problemen gesignaleerd worden men hiernaar moet luisteren en niet enkel verwijzen naar het resultaat dat het computerprogramma weergeeft.

De uitdrukking ‘computer says no’ staat hier voor de neiging van administraties zich vooral te beroepen op computerdata, het blindelings vertrouwen in het computerprogramma waardoor het vertrouwen in de burger geen plaats meer krijgt. De vooringenomenheid waarmee beslissingen genomen worden op basis van computerdata zorgt hiermee voor een groeiend spanningsveld tussen de technologie en de menselijkheid.

Zonder voorbij te gaan aan de voordelen van datagedreven besluitvorming, mogen we er niet blind voor zijn dat, als de uitkomst van een geautomatiseerd proces als onwrikbare waarheid gepresenteerd wordt, dit een bepaalde rigiditeit tot gevolg heeft waarbinnen vertrouwen weinig plaats meer krijgt. Door te luisteren naar de klachten van (toekomstig) gepensioneerden krijgen de pensioendiensten de mogelijkheid om fouten op te sporen en te ontdekken waar aanpassingen nodig zijn. Dit veronderstelt een open houding.

Wij trachten hier een pleidooi te houden voor een visie waarbinnen technologie zou moeten ondersteunen, niet wantrouwen verankeren. Het gebruik van een computerprogramma dient ondersteunend te zijn voor een ambtenaar en is er niet ter vervanging van de ambtenaar. Dit betekent dat de mens centraal zou moeten blijven staan, zelfs in een geautomatiseerde omgeving. Maar wanneer men het vertrouwen wil handhaven, zijn ruimte voor context en persoonlijke toelichting onontbeerlijk.

Verder dient opgemerkt te worden dat wanneer de pensioendiensten willen bereiken dat de gepensioneerden vertrouwen hebben in hun goede werking dit impliceert dat de pensioendiensten ook moeten vertrekken van een positief mensbeeld en de goede trouw van de gepensioneerden. Het vereist een evenwichtige relatie tussen de (toekomstig) gepensioneerde en de pensioendienst.

Het vertrouwen van de (toekomstig) gepensioneerden in het handelen van de pensioendiensten behoort ook tot de fundamenteën van een rechtsstaat.

Tijd uittrekken om te luisteren naar de klager, voor een persoonlijk contact en maatwerk om een oplossing te bieden moet steeds mogelijk blijven. Het kost aanvankelijk tijd, maar levert uiteindelijk veel winst op voor beide partijen. De gepensioneerde wordt geholpen en de pensioendienst kan het probleem oplossen zodat er in de toekomst hierover geen klachten meer ontvangen worden.

Daarenboven dient de wijze van uitwisseling van gegevens doorzichtig te zijn. Dit is enkel mogelijk indien de gebruikers van het computerprogramma en de klachtenbehandelaars geïnformeerd zijn over hoe het systeem werkt (dit kan door het ter beschikking stellen van een roadbook over het computerprogramma) of een referentiepersoon hebben gekregen die ze kunnen raadplegen wanneer dit nodig is (bijvoorbeeld wanneer een klacht wordt ingediend). Een kwalitatief goede dossierbeheerder is niet enkel in staat de te verwerken gegevens in het juiste vakje in het computerprogramma in te brengen. Hij moet daarenboven een basisnotie hebben van hoe en om welke reden de ingebrachte informatie door het computerprogramma verwerkt wordt.

Wanneer de gepensioneerde vragen heeft over de verwerking van zijn gegevens moet hij hierop een antwoord kunnen krijgen. Hij mag niet het gevoel krijgen dat zijn gegevens in een black box beland zijn geraakt. Vermits de FPD, zoals hoger vermeld, aan zijn medewerkers instructies heeft overgemaakt over de situaties waarin manueel een gezondheidsattest moet opgemaakt worden, toont de FPD aan na te streven dat zijn medewerkers op de hoogte zijn van de werking van het computerprogramma op dit punt.

Dat niet iedere medewerker de werking van het programma steeds kent kan inderdaad enkel verholpen worden door het herhalen van de instructies, wat de FPD ook naar aanleiding van de bemiddeling bij de klacht van mevrouw Lippens heeft gedaan.

Merk nog op dat het bovendien vooral personen zijn in een eerder uitzonderlijke situatie die uit de boot vallen bij een datagedreven besluitvorming. De Ombudsdienst Pensioenen roept dan ook op om oog te blijven hebben voor mensen die in deze uitzonderingssituatie zitten, zodat zij niet uit de boot vallen. Dit kan enkel indien men luistert en vertrouwen geeft.

Conclusie 3

Tot slot stellen we vast dat in geen van de dossiers de klagers verontschuldigen van de pensioendienst ontvingen. Het aanbieden van verontschuldigen kost niets, maar wordt vaak wel erg geapprecieerd door de klagers. Het draagt ook bij aan het herstel van het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendiensten. Reeds in het verleden hebben we gepleit voor het sneller spontaan aanbieden van verontschuldigen: zie Jaarverslag 2008 p. 89. We kunnen deze oproep dan ook enkel maar herhalen.