



Afgehandelde klachten in 2025

15

HOOFDSTUK

Afgehandelde klachten in 2025

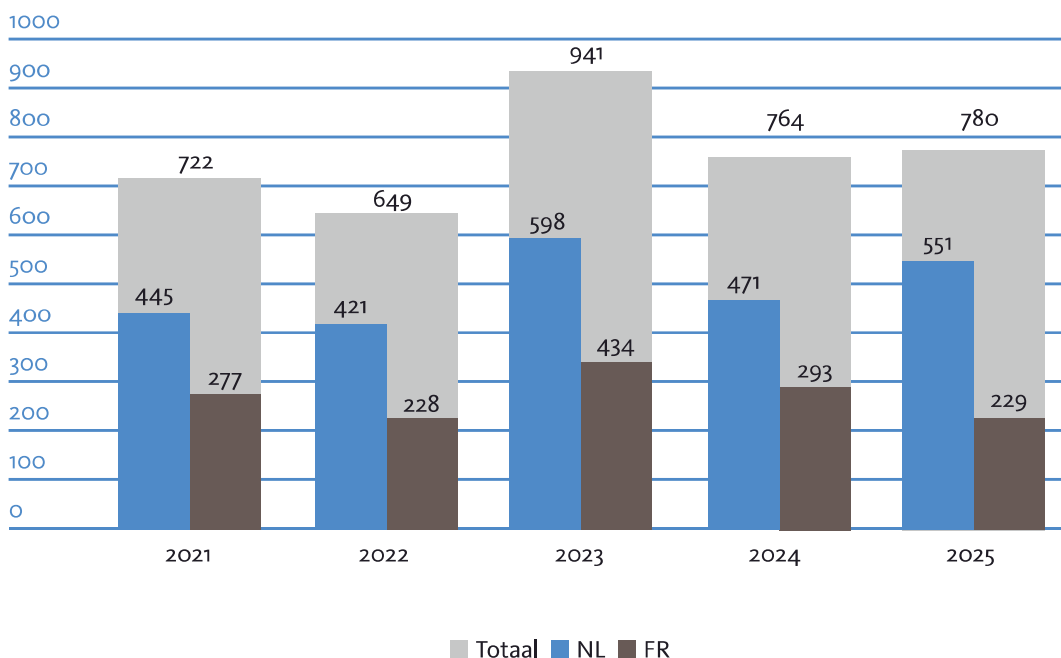
We moeten een onderscheid maken tussen het aantal contacten met de Ombudsdienst Pensioenen (verzoeken) enerzijds en anderzijds het aantal klachten dat wordt afgehandeld. Eén contact kan over meer dan één pensioenadministratie gaan. De beoordeling van de gegrondheid van de klachten gebeurt per pensioenadministratie of onderdeel van een pensioenadministratie. Deze statistische gegevens zijn dan ook opgesteld rekening houdend met deze beoordeling.

Het aantal afgehandelde klachten in 2025 bedroeg 1.525 (1.031 klachten Nederlandstalig en 494 Franstalig).

1. Effectief behandelde (tweedelijs) klachten in 2025

Het aantal tweedelijsklachten over de berekening of betaling van het pensioen, IGO of de werking van de pensioendiensten onderzocht door de Ombudsdienst Pensioenen bedroeg 780. Hiervan werd 71% (551) behandeld door de Nederlandstalige medewerkers (Nederlandstalige klachten aangevuld met ongeveer 2% anderstalige klachten) en 29% door de Franstalige medewerkers (229 klachten: Franstalige klachten aangevuld met ongeveer 1% anderstalige klachten).

Evolutie van het aantal ontvankelijke klachten



2. Overige klachten en vragen om informatie in 2025

Klachten over pensioenbeleid (inclusief onderzoek door de Ombudsdienst Pensioenen op discriminaties of disfuncties in wetgeving)	23
Vragen om informatie (doorgestuurd aan de pensioendiensten)	167
Klachten over berekening of betaling van pensioen of IGO of werking van de pensioendiensten (doorgestuurd aan pensioendiensten daar de klager de pensioendiensten nog niet de mogelijkheid gegeven had hierop te reageren)	447
Klachten over buitenlandse pensioendiensten (doorverwezen naar de buitenlandse pensioendiensten, Solvit of Ombudsman in het buitenland)	9
Klachten die geen verband houden met eerste pijler pensioenen (b.v. over tweede pijlerpensioenen, brugpensioenen, belasting, andere socialezekerheidsuitkeringen, ...): georiënteerd naar de bevoegde dienst	99

3. Het voorwerp van de afgehandelde tweedelijns klachten in 2025

De top drie klachten:

- 1) IGO (basisbedrag of verhoogd basisbedrag, al dan niet in aanmerking nemen van bestaansmiddelen, verblijfsvoorwaarde, ...)
- 2) Loopbaan (ontbrekende loopbaangegevens, betwisting verwerking loopbaangegevens, ...)
- 3) Pensioendossiers met een internationaal aspect (buitenlandse loopbaan, impact woonplaats buitenland, ...)

De nummer 1 in de top van de meest voorkomende klachten betreft klachten over de Inkomensgarantie voor Ouderen. Veel klachten handelden over de in aanmerking te nemen bestaansmiddelen. De meesten 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 wanneer de bestaansmiddelen niet correct aangegeven zijn, daar de FPD bij de fiscus de gegevens dienstig voor de erfbelasting opvraagt. De Ombudsman Pensioenen wijst de IGO-genierter er dan ook op steeds de bestaansmiddelen correct aan te geven.

Dat een IGO-genierter dit zeer plichtsgetrouw moet doen blijkt uit klacht 40612: wanneer de bedragen van de ziekte-uitkering in de loop der jaren gestaag stijgen (bv. door een indexering van het dagbedrag) dient de IGO-genierter dit ook te verklaren in het kader van een wijziging (lees: stijging) van zijn bestaansmiddelen.

Meermaals ontvangen we klachten van IGO-genitiers die het verhoogd basisbedrag IGO genieten doch die de samenwoning niet gemeld hebben. Terecht wordt dan ook de IGO met terugwerkende kracht herleid naar het basisbedrag, wat resulteert in een terugvordering. Ook hier de oproep aan de IGO-genitiers: meldt de samenwoning¹.

Bij een aantal klachten over de IGO heeft de Ombudsdienst Pensioenen vastgesteld dat een gepensioneerd met een laag pensioen, die de wettelijke pensioenleeftijd reeds bereikt heeft en volgens zijn schrijven maar beperkte financiële middelen heeft, geen IGO uitbetaald krijgt. De Ombudsdienst Pensioenen wijst deze gepensioneerden erop dat ze aanspraak kunnen maken op een IGO wanneer ze maar beperkte bestaansmiddelen hebben. Zoals reeds meermaals aangehaald zou het periodiek (en dus niet enkel op de wettelijke pensioenleeftijd) onderzoeken van het recht op IGO het probleem van de non-take-up van de IGO kunnen verkleinen.

Op nummer 2 staan de klachten over de loopbaan die bij de pensioenberekening in aanmerking wordt genomen. In het ambtenarenstelsel merken we in deze rubriek van klachten dat het vaak de overheidswerkgever is die de loopbaan nog niet correct en volledig doorgegeven heeft aan de pensioendienst. Vermits de pensioendienst in dergelijke gevallen geen fout te verwijten valt, worden

¹ Dient niet gemeld te worden: samenwoning met een minderjarig kind, een meerderjarig kind dat recht geeft op kinderbeihilag, met een bloed- of aanverwant in de rechte lijn ((groot)ouders en (klein)kinderen en personen die in hetzelfde rusthuis, verzorgingstehuis of psychiatrische verzorgingstehuis verblijven.

deze klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen gekwalificeerd als ongegrond naar de pensioendienst toe. Dit neemt niet weg dat de klager wel degelijk een gegronde reden tot klagen had wanneer de overheidswerkgever de loopbaangegevens niet correct ingevoerd had. Met inschakeling van een collega Ombudsman wordt dit dan opgelost.

Waar moeten we nog aan denken als we spreken over klachten over de loopbaangegevens? Het ontbreken van bepaalde (oude) loopbaangegevens, waarvoor de burger de nodige bewijzen niet meer kan aanleveren. Het omzetten van een deeltijdse tewerkstelling in een voltijdse tewerkstelling. Of het feit dat de pensioenwetgeving nog steeds met een 6-dagenweek werkt. Ook dergelijke klachten zijn meestal ongegrond.

Onwetendheid over de gevolgen op pensioenvlak van loopbaankeuzes maakt dat mensen zich op het moment van de pensionering beklagen over de door hen tijdens hun carrière gemaakte keuzes. Vragen dat een hoofdberoep als zelfstandige (gelet op de geringe inkomsten) als bijberoep gekwalificeerd wordt zodat er minder sociale bijdragen moeten betaald worden. Een vrijstelling van bijdragen als zelfstandige vragen wanneer men zich in een tijdelijk moeilijke financiële situatie bevindt. Op het moment van pensionering wordt men zich ervan bewust dat dergelijke tewerkstelling als zelfstandige bij gebrek aan betaling van bijdragen geen pensioenrechten opent en niet in aanmerking genomen wordt om na te gaan of er voldoende jaren zijn om vervroegd met pensioen te gaan. Keuzes waarvan men achteraf spijt heeft.

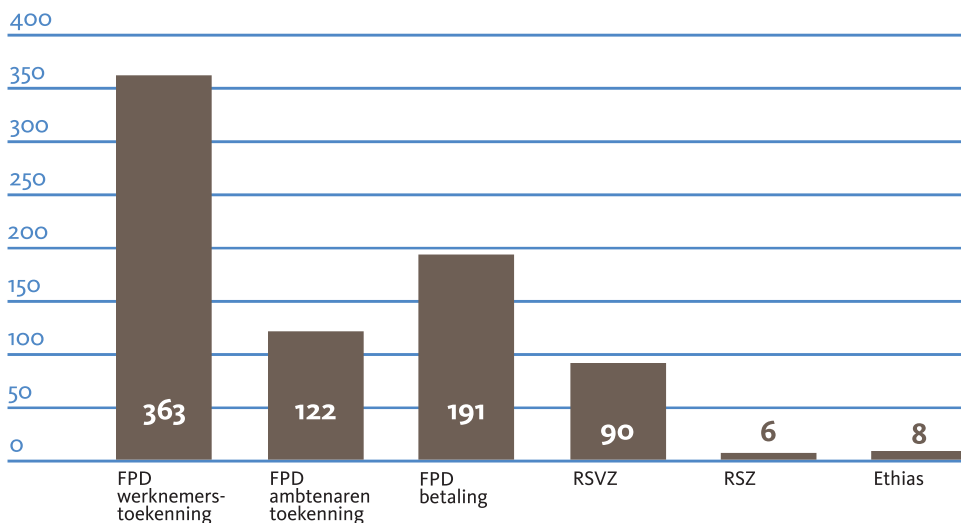
De top 3 wordt afgesloten met klachten waarbij het pensioendossier een internationaal aspect heeft. Het betreft vaak complexe dossiers. Klachten die we hier vaak aantreffen zijn onder andere klachten over het opvragen van loopbaangegevens in het buitenland. Uit onderzoek blijkt dat de buitenlandse pensioenadministraties meermaals niet binnen een redelijke termijn hun loopbaangegevens overmaken aan de Belgische pensioendiensten. Ook deze klachten zijn bijna altijd ongegrond ten opzichte van de Belgische pensioendiensten vermits de Belgische pensioendiensten meestal tijdig de pensioengegevens uit het buitenland hebben opgevraagd en de nodige herinneringen verstuurd hebben. Ook hier had de klager een gegronde reden om zijn klacht in te dienen. Ook al is de Ombudsman Pensioenen niet bevoegd voor de werking van de buitenlandse pensioendiensten, doch kan hij vaak de toekomstig gepensioneerde helpen door het inschakelen van een collega Ombudsman, lid van IOI (International Ombudsman Institute), waarnaar hij de klacht doorstuurt.

We stellen vast dat in 2025 voor het eerst 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 door de artificiële intelligentie opgestelde antwoord afwijkt, 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 uitsluitel te geven over wat het correcte antwoord is. In dergelijke gevallen is het bijna altijd de pensioendienst die het correcte antwoord verschaft. Wanneer bij het stellen van vragen aan artificiële intelligentietools niet de juiste afbakening van de vraagstelling plaats vindt (bijvoorbeeld uitdrukkelijk vermelden dat het een vraag over een Belgisch- en dus niet Nederlands of Frans pensioen betreft, vermelden over welk pensioenstelsel de vraag handelt: werknemers-, zelfstandigen, politie, onderwijs,...) is het antwoord meestal niet correct. De Ombudsman Pensioenen wijst de (toekomstig) gepensioneerden erop dat de websites van de pensioendiensten de aangewezen plaats zijn om performante en correcte pensioeninformatie op te zoeken.

4. De betrokken pensioendiensten van de afgehandelde klachten in 2025

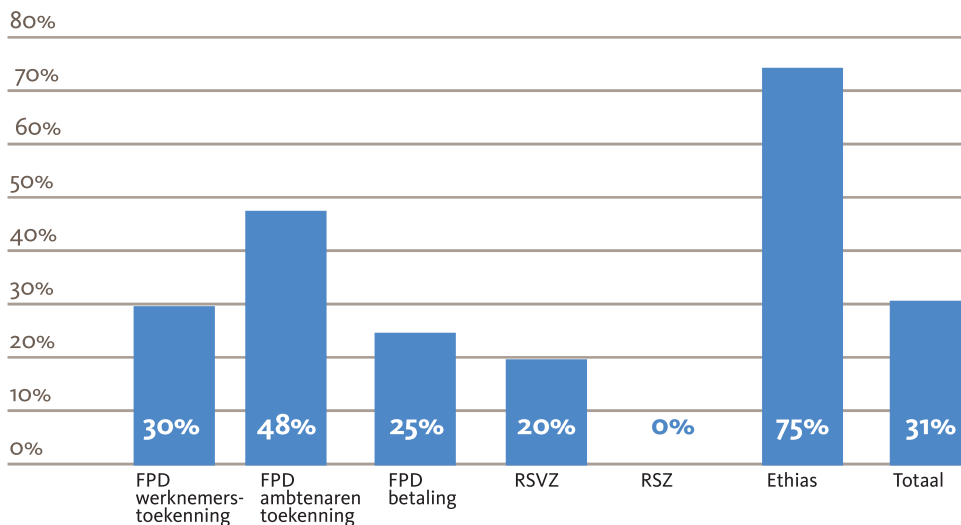
Nominale cijfers

Betrokken pensioendiensten - nominale cijfers



5. Gegrondheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst in 2025

Gegrondheid van de ontvankelijke klachten per administratie



Het percentage van de voor de pensioendiensten gegronde klachten die in 2025 afgehandeld werden 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 pensioendiensten geven was dan ook in 2025 weer de hoofdtaak van de Ombudsdienst Pensioenen. Wie kan dit beter doen dan een

onafhankelijke instantie met pensioenexperten. Een taak die vermoedelijk nog aan belang zal winnen gelet op de nakende grote pensioenhervorming.

De complexiteit van de wetgeving maakt ook dat men als (toekomstig) gepensioneerde vaak zelf niet in staat is om na te gaan of de pensioenbeslissing en de uitbetaling ervan wel correct is. De Ombudsdienst Pensioenen kan in dergelijke gevallen aan de klager toelichten hoe het pensioenstelsel werkt.

Dit neemt niet weg dat de klager wel degelijk in meer dan 31% van de gevallen een gegronde reden tot klagen had. Wanneer de overheidswerkgever bijvoorbeeld de loopbaangegevens niet correct heeft ingevoerd heeft dit ook tot gevolg dat het pensioen verkeerd berekend is. Met inschakeling van een collega Ombudsman wordt dit dan opgelost. Dergelijke klachten zijn ten opzichte van de pensioendienst ongegrond.

Reeds verschillende jaren stellen we vast dat de gegrondheid van de klachten bij de FPD ambtenaren hoger is dan bij de andere afdelingen of andere pensioendiensten. Ook dit jaar betreft het weer in hoofdzaak Nederlandstalige klachten over de lange verwerkingstermijn voor het maken van ramingen en het verbeteren of nakijken van loopbaangegevens die anomalieën veroorzaken.

Tot slot geven we nog mee dat bij het hoge gegrondheidspercentage van 75% bij Ethias er rekening moet gehouden worden dat dit cijfer gebaseerd is op maar 8 klachten. De problematiek van de informaticabug bij Ethias betreffende de inhouding van de bedrijfsvoorheffing voor 3% van de uitbetaalde pensioenen gepaard gaande met onbehoorlijke communicatie hierover verklaart ook mede dit cijfer. U vindt nadere toelichting bij deze problematiek in hoofdstuk 4.

6. Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen² in 2025

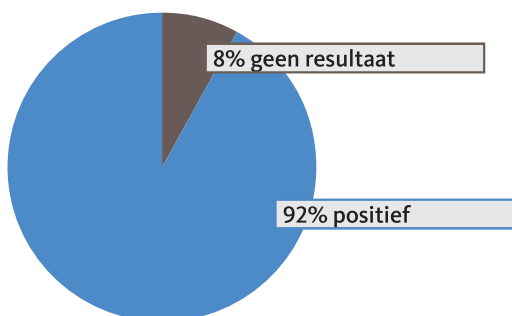
Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst

FPD werknemers Toekenning	1. Passieve informatie 2. Zorgvuldigheid 3. Redelijke termijn
FPD betaling	1. Zorgvuldigheid 2. Passieve informatie 3. Toegankelijkheid
RSVZ	1. Zorgvuldigheid 2. Termijn 3. Passieve informatie
FPD ambtenaren toekenning	1. Redelijke termijn 2. Zorgvuldigheid 3. Passieve informatie
RSZ	/
Ethias	1. Coördinatie 2. Motivering 3. Zorgvuldigheid

² Zie de bijlagen op www.ombudsmanpensioenen.be – De Ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen

7. Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten in 2025

Resultaat van de bemiddeling van de gegronde klachten



In 92% van de gegronde klachten bereikte de Ombudsdienst Pensioenen een positief resultaat voor de gepensioneerde. Dit is het hoogste aantal sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen. Dit hoge resultaat is naast een goed gemotiveerde en onderbouwde argumentatie van het bemiddelingsvoorstel van de Ombudsdienst Pensioenen te danken aan de constructieve en klantgerichte houding van de pensioendiensten.

8. Enkele gegevens over de verzoekers wiens klacht in 2025 bij de Ombudsdienst Pensioenen werd afgerond

TAAL VAN DE VERZOEKERS		SEKSE VAN DE VERZOEKERS		WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS		WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN	
Nederlands	59 %	Vrouwen	45 %	België	79 %	Schriftelijk ⁴	81 %
Frans	38 %	Mannen	55 %	Buitenland	21 %	Mondeling ⁵	19 %
Duits	1 %						
Andere talen ³	2 %						

Het aantal klagers dat woonachtig is in het buitenland is goed voor meer dan één vijfde van het totaal aantal klachten en daarmee het hoogste sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen. Wie woonachtig is in het buitenland heeft vaak een complexe carrière achter de rug. Ook in de top 3 van de klachten zijn de klachten met een internationaal aspect terug te vinden.

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.

³ Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...

⁴ Per post, per mail, via het webformulier

⁵ Op het kantoor van de Ombudsdienst, op een zitdag of telefonisch

9. De behandelingsduur van de in 2025 afgehandelde klachten

BEHANDELING TWEEDELIJS KLACHTEN 31 dagen Behandeld NL: 23 dagen Behandeld FR: 49 dagen	DOORSTUREN VAN EERSTELIJS KLACHTEN, EN INFORMATIEVRAGEN, DOORVERWIJZEN VAN KLACHTEN WAARVOOR NIET BEVOEGD EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN OVER DE WETGEVING OP DISCRIMINATIES EN DISFUNCTIES 2 dagen
---	---

10. Contactnames met de Ombudsdienst Pensioenen die nog in behandeling zijn op 31 december 2025

Aantal maanden in behandeling	Contactname in	Verzoeken behandeld NL	Verzoeken behandeld FR	Verzoeken behandeld totaal
Minder dan 1 maand	December 2025	15	18	33
1 maand en minder dan 2	November	10	22	32
2 maanden en minder dan 3	Oktober	3	25	28
3 maanden en minder dan 4	September	1	9	10
4 maanden en minder dan 5	Augustus	4	10	14
5 maanden en minder dan 6	Juli	1	5	6
6 maanden en minder dan 7	Juni	0	14	14
7 maanden en minder dan 8	Mei	0	6	6
8 maanden en minder dan 9	April	0	3	3
9 maanden en minder dan 10	Maart	0	8	8
10 maanden en minder dan 11	Februari	0	5	5
11 maanden en minder dan 12	Januari	0	10	10
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2025	0	41	41
Totaal		34	176	210