



Activiteiten en middelen

16

HOOFDSTUK

Activiteiten en middelen

Personeelsbestand

Het College van de Ombudsmannen Pensioenen bestaat uit 2 leden: Tony Van Der Steen, de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen en Bernard Fransolet, de Franstalige Ombudsman Pensioenen.

Vanaf 1 juli 2025 bestond het ombudsteam naast het College van Ombudsmannen uit 5 klachtenbehandelaars, waarvan 3 Nederlandstaligen (2 op universitair niveau, één op hogeschool niveau) en 2 Franstaligen (beiden op universitair niveau).



Op 1 april 2025 had een Nederlandstalige pensioenexpert (niveau C) met 24 jaar dienstervaring wegens pensionering de Ombudsdienst Pensioenen verlaten. Op 1 juli 2025 had een tweede Nederlandstalige pensioenexpert eveneens de Ombudsdienst Pensioenen verlaten wegens pensionering. Beide pensioenexperten waren in 2025 de facto niet meer werkzaam bij de Ombudsdienst Pensioenen wegens de opname van de verlofdagen opgebouwd door middel van loopbaansparen en de recuperatie van overuren.

Op 1 juli 2025 werd het mandaat van de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen na een positieve behoordeling door de onafhankelijke instelling Valpeo hernieuwd.

Op 3 mei 2025, op 2 juli 2025 en 16 oktober 2025 werd de vacature voor een Nederlandstalige pensioenexpert (niveau B: hogeschool) met grondige kennis over de betaling van de pensioenen (schuldcompensaties, termijnen inzake betalingen, cumulatieregels, werken naast pensioen, inhoudingen op pensioen zoals solidariteitsbijdrage, bedrijfsvoorheffing en ZIV-inhouding en beslag) gelanceerd. Het aantal ontvangen kandidaturen was uiterst beperkt. Geen enkele kandidaat gaf blijk

over de gevraagde competenties te beschikken zodat er niemand als geslaagd weerhouden werd. Er kon bijgevolg geen nieuwe Nederlandstalige pensioenexpert ter beschikking van de Ombudsdienst Pensioenen gesteld worden.

Waar de aanwerving van Nederlandstalige medewerkers met een universitaire scholing steeds vlot verliep, ondervindt de Ombudsdienst Pensioenen langs Nederlandstalige kant nu aanwervingsproblemen voor de aanwerving van medewerkers op hogeschool niveau. Gezien de moeilijkheidsgraad van de klachtenbehandeling is dit niet verwonderlijk. Daar het huidige kader voorziet in maximaal 4 medewerkers van universitair niveau is het momenteel niet mogelijk om nog een medewerker van universitair niveau aan te werven.

Het personeelskader voorziet immers in 2 Ombudsmannen en 10 klachtenbehandelaars (4 met een universitair diploma, 4 met een diploma hogeschool en vanaf 1 januari 2000 aangevuld met 2 medewerkers met een diploma middelbaar onderwijs)¹. Momenteel volstaat het personeelsbudget enkel om 2 Ombudsmannen en 7 klachtenbehandelaars te betalen (4 met een universitair diploma en 3 met een diploma hogeschool) daar waar, gelet op de pensioenhervorming en de toegenomen complexiteit van de klachten (juridisering en toegenomen rol van ADR), er in het huidige personeelskader, zoals hoger vermeld, idealiter twee dossierbeheerders van hogeschool niveau zouden vervangen worden door twee dossierbeheerders van universitair niveau (lieft juristen) zodat het kader bestaat uit 6 medewerkers met universitaire opleiding (niveau A) (waarvan liefst 2 juristen) en 2 medewerkers met een hogeschool opleiding (niveau B).

Om de aanwervingsproblematiek op te lossen bepleiten we daarom om het verloningspakket te verhogen en alzo dit terug marktconform te maken. De toelage die de klachtenbehandelaars bij de Ombudsdienst Pensioenen ontvangen is immers opmerkelijk lager dan bij andere ombudsdiensten en niet meer attractief om personeelsleden van de pensioendiensten aan te trekken.

De verloning van de Ombudsmannen Pensioenen is eveneens minder attractief dan deze van de andere sectoriële ombudsmannen. In dit kader geven we nog mee dat wat betreft de verloning van de ombudsmannen in het wetsontwerp tot wijziging van het KB van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15,5° van de wet 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels² vermeld staat: “De minister heeft er via koninklijke besluiten ook voor gezorgd dat de loonschalen van de ombudspersonen zijn gelijkgetrokken. De Ombudspersonen voor de pensioenen verdienen immers minder dan hun ambtsgegoten.” Doch gelet op het einde van de legislatuur werd de harmonisering van het loon niet verwezenlijkt. Wij hopen dan ook op een verwezenlijking hiervan. De Ombudsmannen in de autonome overheidsbedrijven (Ombudsman voor de Telecommunicatie, Ombudsman voor de Postsector, Ombudsman voor de treinreizigers) ontvangen een wedde vastgesteld overeenkomstig de weddenschaal 47.360 EUR - 63.780 EUR aan index 138,01 (gelijklopend aan de oude weddenschaal A51-A53). Daarnaast genieten sommigen tevens extralegale voordelen (auto, ...). De Ombudsman Energie wordt vergoed volgens de loonschaal van een Staatsraad (53.511 EUR - 70.413 EUR aan index 138,01). De Ombudsman Pensioenen wordt aangeworven in de lagere loonschaal NA42 met evolutie tot NA43 en NA44 (43.570 euro met evolutie na 10 jaar tot maximaal 58.990 euro aan index 138,01). De Ombudsman Pensioenen ontvangt tevens geen uittredingsvergoeding en evenmin een mobiliteitsbudget (zoals dit het geval is bij mandaathouders). Ook hier ijveren we voor een verloningspakket dat vergelijkbaar is met de collega's ombudsmannen zodat situaties waarbij de vacature van Ombudsman Pensioenen meer dan een jaar niet ingevuld wordt, zoals dit in het recente verleden het geval was, zich niet meer zou voordoen.

In dit kader merken we op dat ingevolge de wet van 29 februari 2024 het takenpakket van de Ombudsdienst Pensioenen verruimd is. Zo is het voortaan ook mogelijk klachten mondeling in te dienen (waar dit voordien enkel schriftelijk kon). Hierdoor is de Ombudsdienst Pensioenen laagdrempeliger geworden. Daarenboven mag ingevolge de wet van 29 februari 2024 de bemiddeling voortaan worden voortgezet wanneer omtrent dezelfde feiten een beroep bij de rechtbank wordt

1 Bij KB van 15 maart 1999 tot uitvoering van het artikel 2 van het KB van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels

2 Verslag van het wetsontwerp tot wijziging van het KB van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15,5° van de wet 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, Parl. St. Kamer 2019-2024, nr. 55K3741/002 p. 9. Zie: <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/3741/55K3741002.pdf>

ingesteld; dit uiterlijk tot het vonnis van de bevoegde rechtbank of het arrest van het bevoegde hof in kracht van gewijsde is getreden (zodat de Ombudsdienst Pensioenen ten volle zijn rol als ADR kan vervullen). Dit laatste resulteert in meer klachten met een juridische inslag wat ingevolge het juridisch opzoekwerk een grotere werklast te weeg brengen. Voeg daar nog aan toe dat de laatste 5 jaar de complexiteit van de klachten toegenomen is.

Daarenboven staat er een grote pensioenhervorming gepland die vanaf 2027 op kruissnelheid zal komen. De ervaring leert dat een pensioenhervorming leidt tot meer vragen bij de (toekomstig) gepensioneerden, wat op zijn beurt een verhoogde kans op klachten inhoudt. Tevens is in het verleden vastgesteld dat een pensioenhervorming vaak gepaard gaat met interpretatiediscussies van nieuwe wetteksten. Uit het verleden blijkt eveneens dat een nieuwe programmering een risico op kinderziektes of kleine onvolmaaktheden inhoudt.

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. Al staat of valt dit project bij de capaciteiten van de student.

Teneinde op een structurele manier aan de toegenomen complexiteit en juridisering van de klachten tegemoet te kunnen komen is een actualisering en aanpassing van het personeelskader aangewezen. Idealiter zou in het personeelskader 2 klachtenbehandelaars van hogeschool niveau vervangen worden door medewerkers met universitaire opleiding, bij voorkeur juristen zodat het kader bestaat uit 6 medewerkers met universitaire opleiding (niveau A) (waarvan bij voorkeur 2 juristen) en 2 medewerkers met een hogeschool opleiding (niveau B).

Financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst Pensioenen is onder een afzonderlijke rubriek ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

24 SPF SECURITE SOCIAL		(x 1.000 euro)				24 FOD SOCIALE ZEKERHEID	
Division 52 Médiation Pension Programmes Activités Allocations de base	DO PA A.B. OA PA B.A.	Sc Ks	Crédits initiaux 2025 Initiële kredieten	Crédits votes 2024 Gestemde kredieten	G	Afdeling 52 Ombudsdienst Pensioenen Programma's Activiteiten Basisallocaties	
6 Subsistance						6 Bestaansmiddelen	
61 Personeel						61 Personeel	
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel statutaire définitif et stagiaire	52 61 11.00.03	lim	689	684	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: - vast en stagedoend statutair personeel	
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel autre que statutaire	52 61 11.00.04	lim	200	200	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: ander dan statutair personeel	
62 Dépenses de fonctionnement						62 Werkingskosten	
Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services, l'exclusion des dépenses informatiques	52 62 12.11.01	lim	91	91	3	Bestendige uitgaven voor de aankoop van niet-duurzame goederen en van diensten, met uitsluiting van de informatica- uitgaven	
Dépenses patrimoniales	52 62 74.22.01	lim	2	2	1	Patrimoniale uitgaven	
Totaux pour le programme 24.52.6 et pour la division organique 24-52		lim	982	977		Totalen voor het programma 24.52.6 en voor de organisatieafdeling 24-52	
Paielements estimés			982	977		Geraamde betalingen	

Gelet op de pensioenhervorming, op de toegenomen complexiteit van de klachten (juridisering en toegenomen rol van ADR) zouden in het huidige personeelskader, zoals hoger vermeld, idealiter twee dossierbeheerders van hogeschool niveau vervangen worden door twee dossierbeheerders

van universitair niveau (liefst juristen) zodat het kader bestaat uit 6 medewerkers met universitaire opleiding (niveau A) (waarvan liefst 2 juristen) en 2 medewerkers met een hogeschool opleiding (niveau B). De verloning van de Ombudsmannen Pensioenen is tevens minder attractief dan deze van de andere sectoriële ombudsmannen. Voor deze aanpassingen is een aanpassing van het personeelsbudget vereist.

Wanneer de Ombudsdienst Pensioenen zijn rol als ADR ten volle kan spelen wordt dit extra budget meer dan terugverdiend door de vermindering van de werklust op de rechtbanken.

Informaticaprojecten

De Ombudsdienst Pensioenen wordt wat betreft informatica ondersteund door de FOD Sociale Zekerheid die ook voor de financiering ervan zorgt. Bijgevolg heeft de Ombudsdienst Pensioenen geen afzonderlijk informaticabudget. De informaticaprojecten van de Ombudsdienst Pensioenen worden daarom zo veel mogelijk gealigneerd met het informaticaplan van FOD Sociale Zekerheid. Dit levert immers budgettaire schaalvoordelen op.

Omwillen van een nog betere veiligheidsbescherming is in 2025 de update van Windows 11 versie 22H2 naar Windows 11 24H2 doorgevoerd. Dit leidde tot een snellere opstart en betere systeeminteracties. In 2025 werden de servers eveneens geüpdatet naar een nieuwe versie. Zo blijven de servers stabiel en betrouwbaar. Daarnaast werd ook voor het beheer van de mailomgeving overgeschakeld van servers naar een cloud-omgeving. Dit zorgt opnieuw voor een betere integratie met andere Office 365 toepassingen en grotere mailboxen. De programma's die instaan voor de opbouw van onze website kregen eveneens een update, net als de telewerksoftware. Dit garandeert de continuïteit van het beveiligingsniveau, wat zowel door de Ombudsdienst Pensioenen als door de FOD Sociale Zekerheid hoog in het vaandel wordt gedragen. Qua hardware was er een vervangingsronde naar de laptops met een verhoogde verwerkingsnelheid.

Bekendmaking van het Jaarverslag 2024

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

Een persbericht over het Jaarverslag 2024 werd op 21 mei 2025 om 22 uur verzonden aan de belangrijkste mediaspelers. Tevens werd het de volgende dag via Nederlandstalige sociale media van de Ombudsdienst Pensioenen (Facebook, LinkedIn en X) verspreid. De belangrijkste items waren:

- vertrouwen geven in de goede werking van de pensioendiensten was een belangrijke bezigheid in 2024
- oproep aan de wetgever om de wetgeving aan te passen zodat wie een ziektepensioen als ambtenaar geniet dat voor 2025 is ingegaan en dat wegens een korte loopbaan als ambtenaar opgetrokken is met een supplement gewaarborgd minimum (het betreft ongeveer 25.000 gepensioneerden) terug gemakkelijker beperkt aan de slag kan
- pensioentips over werken naast pensioen geput uit de ontvangen klachten

Dit resulteerde in een persbericht van Belga dat zowel langs Franstalige als Nederlandstalige kant op een aantal websites werd overgenomen.



Ook de geschreven pers zoals Het Laatste Nieuws en De Tijd stelden een redactioneel artikel op over het Jaarverslag. Het Laatste Nieuws destilleerde pensioentips uit het Jaarverslag. De Tijd berichtte over de oproep om werken naast het ziektepensioen ingegaan voor 2025 dat opgetrokken werd met een supplement minimum voor wie terug beperkt aan de slag te gaan te vergemakkelijken.

De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen gaf toelichting bij het Jaarverslag 2024 tijdens het radioprogramma WinWin op VRT radio 2.

Tijdens de bespreking van het wetsontwerp houdende de algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2025³ stond het parlementslid, mevrouw Samyn, stil bij het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen en stelde hierover vragen aan de Minister van Pensioenen. In antwoord hierop erkende de Minister van Pensioenen dat de door de Ombudsman Pensioenen aangekaarte problematiek betreffende de gewezen ambtenaren met een ziektepensioen wiens pensioen is ingegaan voor 2025 en aangevuld werd met een minimumcomplement dit supplement nauwelijks kunnen cumuleren met arbeid, terwijl het sinds 2025 voor nieuw ingegane pensioenen wel gemakkelijker kan. Hij heeft dan ook aan de FPD de opdracht gegeven om de budgettaire impact van een versoepeling te onderzoeken. Dezelfde versoepeling zou mogelijk gelden voor ziektepensioenen toegekend vóór 1 januari 2025, in het vooruitzicht van de stopzetting van de instroom in het ziektepensioenstelsel vanaf 1 januari 2026, zoals voorzien in het regeerakkoord.

Publiciteit

In het weekblad Primo verscheen een interview met de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen waarbij tips aan de gepensioneerden gegeven werden die gedistilleerd zijn uit de klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontving.

Op LinkedIn en Facebook publiceerde de Nederlandstalige Ombudsman over zijn activiteiten.

Bespreking van het Jaarverslag 2024 bij de pensioendiensten

Het Jaarverslag 2024 werd bij de verschillende pensioenadministraties door de Ombudsmannen Pensioenen toegelicht: zo werd het Jaarverslag toegelicht bij het RSVZ, bij Ethias en bij de Federale Pensioendienst. Op al deze vergaderingen was het topmanagement van de pensioendiensten aanwezig.

Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO)



Op 28 oktober 2025 hebben de Ombudsmannen Pensioenen op de plenaire vergadering van de Federale Ouderenadviesraad (FAVO) het Jaarverslag 2024 toegelicht.

Samenwerking met de universitaire wereld



Werkcolleges

Op 24 en 25 april heeft de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen 5 werkcolleges van telkens 2 uren gegeven aan de Katholieke Universiteit Leuven (KUL) voor de studenten Master in de Rechten in het kader van de werkcolleges over de sociale zekerheid. Per werkcollege participeerden 20 studenten. De thema's die behandeld zijn komen uit het rijk klachtenarsenaal van de Ombudsdienst Pensioenen. Kwamen onder andere aan bod:

- Pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid;
- Berekening van een Inkomensgarantie voor Ouderen;
- Werken naast pensioen.

3 Zie: <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/56/o854/56Ko854032.pdf> p. 9-11(vragen) en p. 63 (antwoord)

120 studenten die later vaak terecht komen in organisaties en diensten die beroep kunnen doen op of raakvlakken hebben met de werking van de Ombudsman Pensioenen (we denken hierbij aan advocatenkantoren, vakbonden, studiediensten van politieke partijen, kabinetsmedewerkers, onderwijsinstellingen, instellingen van sociale zekerheid en zelfs pensioendiensten) maken op deze manier kennis met de taken en de werking van de Ombudsdienst Pensioenen.

Daarenboven is het mooi meegenomen dat dit bijdraagt aan de versterking van de morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen.

Legal Clinic

De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen begeleidde twee Masterstudenten Rechten van de KU Leuven bij een legal clinic. Dit project, dat werd ingericht ter vervanging van de Masterproef, heeft als doel om een student kennis te laten maken met de juridische praktijk, waarbij de student actief meewerkt om een probleem ingebed in de sociale zekerheid op te lossen.

Een studente boog zich over de volgende problematiek: “Moet een tewerkstelling bij een supranationale of intranationale organisatie worden in aanmerking genomen voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan?” De andere studente onderzocht wat onder de term “beschikken” in de IGO-wetgeving dient verstaan te worden.

Dag van het Pensioenrecht

Op 20 juni 2025 organiseerde de KU Leuven de jaarlijkse dag van het Pensioenrecht. De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen gaf op de dag van het Pensioenrecht samen met professor Yves Stevens een overzicht van recente, relevante rechtspraak en bemiddelingen van de Ombudsdienst Pensioenen in het licht van het regeerakkoord. De slides kunnen geraadpleegd worden via de link [documenten-dag-van-het-pensioenrecht-2025.pdf](#).



Op basis van de ontvangen klachten start de Ombudsdienst Pensioenen bemiddelingen op bij de pensioendiensten om een oplossing te bekomen waarin zowel de gepensioneerde als de pensioendienst zich kunnen vinden. Op deze manier wordt een geschil curatief opgelost. Doch de Ombudsdienst Pensioenen gaat nog een stap verder. Men tracht te voorkomen dat gelijkaardige problemen zich in de toekomst nog voordoen. Dit kan doordat de pensioendiensten hun instructies aanpassen of doordat de (toekomstig) gepensioneerde op de hoogte is van hoe hij

moet handelen om bepaalde problemen te voorkomen. Kortom de Ombudsdienst Pensioenen tracht ook preventief tewerk te gaan. In deze context is het ook van belang dat, net zoals bij rechtspraak, de bemiddelingsresultaten in de juridische wereld gekend zijn. Deze kunnen immers een bron van inspiratie zijn voor andere toekomstige geschillen.

Overlegmoment Ombudsmannen Benelux



De Benelux is een regionaal intergouvernementeel samenwerkingsverband tussen België, Nederland en Luxemburg. Het doel van de Benelux is om grensoverschrijdende samenwerking te versterken en een voorloper te blijven binnen de Europese Unie (artikel 350 VWEU). De samenwerking werd op 5

september 1944 in Londen opgericht door de vluchtende regeringen van deze landen als douane-unie. Tot op de dag van vandaag is het actief en productief op veel verschillende gebieden, zoals politie, pensioenen en andere grensoverschrijdende samenwerking.

Het was dan ook logisch dat de ombudsinstituten van de drie lidstaten elkaar ontmoetten en onderwerpen bespraken die burgers aangingen die grensoverschrijdend werkten, hun pensioen uit een andere lidstaat haalden of op een andere manier met de autoriteiten van een van de andere lidstaten werden geconfronteerd. Bijgevolg houden de nationale en regionale ombudsinstellingen van de Benelux die bevoegd zijn voor overheidsdiensten sinds 2022 jaarlijks een bijeenkomst.

Op 22 en 23 september 2025 vond deze bijeenkomst in Brussel plaats. Aan deze bijeenkomst namen traditiegetrouw de Nederlandse Nationale ombudsman, de Belgisch federale ombudsman, de Vlaamse ombudsman, de Waalse Ombudsman, de Belgische Ombudsman Pensioenen en de Brusselse Ombudsvrouw deel. Dit jaar namen ook de stedelijke ombudsdiensten aan de bijeenkomst deel. Er werd aan benchmarking gedaan. Volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- verdere ontwikkelingen betreffende het recht op vergissing
- moet de ombudsman meer outreachend werken? Niet alleen wachten tot de burger de weg naar de ombudsman vindt maar ook zelf burgers, partners, ... opzoeken en zelfs letterlijk “op de koffie gaan” in bibliotheken, bij verenigingen, ... om de vinger aan de pols te houden.
- hoe omgaan met complex klaaggedrag.

Visie 2030

Tijdens de teambuilding op 15 mei 2025 in Oostende werd de nieuwe visie 2030 ontwikkeld en besproken. De visie is te vinden in het hoofdstuk “Visie 2030”.

Ombudsman.be



Ombudsman.be is het Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische Ombudsmannen zijn aangesloten. De Ombudsdienst Pensioenen is hiervan lid. Ombudsman.be streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische Ombudswereld. Bovendien heeft Ombudsman.be een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke Ombudsman of -vrouw zich houdt. Ombudsman.be wil ook de bekendheid van en de toegang tot de Ombudsdiensten verbeteren. Zo beschikt het over een website en een facebookpagina.

Op 23 januari 2025 vond de algemene vergadering van het netwerk Ombudsman.be plaats. Volgende onderwerpen kwamen aan bod: de studie “De Belgische Ombudsdiensten en de principes van Venetië: een proeve van toetsing” van professor Voet en de onderzoeksters Stien Dethier en Charlotte Teuwes en een resolutie over het recht op vergissing in contacten met de overheidsadministraties.



Op 17 juni 2025 vond de algemene vergadering van het netwerk Ombudsman.be plaats. Volgende onderwerpen kwamen aan bod: vernieuwing van de portaalwebsite ombudsman.be, de hervorming van het statuut van het netwerk met als doel het netwerk van Belgische Ombudsdiensten nog toegankelijker, gebruiksvriendelijker en doelgerichter te maken voor de burgers en de consumenten.

Opleidingen: schrijven in begrijpelijke taal en hoe omgaan met digitaal zwakkeren

Op 20 mei 2025 nam de Nederlandstalige Ombudsman samen met 2 Nederlandstalige medewerkers deel aan het colloquium “Begrijpelijke rechtstaal” dat georganiseerd werd door de faculteit Rechten van de KU Leuven, campus Brussel met medewerking van de Taalunie, de Vlaamse Juristenvereniging en het Instituut voor Gerechtelijke Opleiding. Het programma omvatte interactieve workshops gegeven door experts uit Vlaanderen en Nederland rond communicatie met kwetsbare groepen, legal design en generatieve artificiële intelligentie en begrijpelijke rechtstaal. Interessante handvaten om helder en nauwkeurig teksten te schrijven met een juridische inslag die vertrekken vanuit de noden van de lezers en die toegankelijk zijn zonder aan nauwkeurigheid in te boeten werden aangereikt.

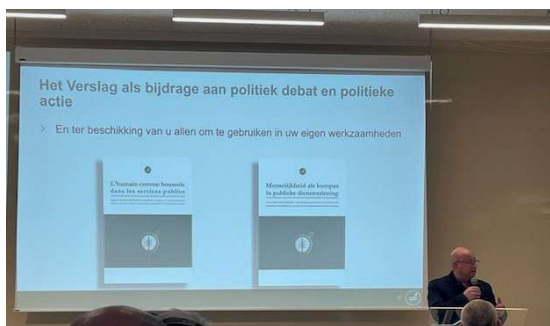
De Nederlandstalige Ombudsman nam op 12 juni 2025 deel aan het congres “Digitaal & Burger centraal” dat georganiseerd werd door de FOD BOSA. Uit een Statbel-enquête van 2024 blijkt dat 40% van de Belgische bevolking zich in een digitaal kwetsbare situatie bevindt. Tijdens een interactieve dag gevuld met keynotes, presentaties en workshops werden tools toegelicht en best practices uitgewisseld om overheidsdiensten toegankelijker en inclusiever te maken. In het Jaarverslag 2021 op pagina 51 pleitte de Ombudsman Pensioenen om een digitaal loket ter beschikking te stellen van de (toekomstige) gepensioneerden die mypension willen raadplegen. De Ombudsman Pensioenen pleitte, verwijzend naar de beleidsnota van de Minister van Overheidsbedrijven van 29 oktober 2021, mevrouw Petra De Sutter, dat Bpost hierin een rol zou kunnen spelen. Tijdens het congres lichtte Bpost toe dat aan (toekomstige) gepensioneerden voortaan in het postkantoor van Antwerpen, Brussel en Charleroi die omgebouwd zijn tot een servicecenter, een persoonlijke digitale ondersteuning wordt verleend bij het surfen naar mypension en het installeren van itsme. Op deze manier worden (toekomstige) gepensioneerden geholpen en begeleid bij de digitale transitie. Op het congres werd uiteengezet hoe om te gaan met iemand die digitaal kwetsbaar is.



In dit kader werd het project Connectoo, een online opleiding die wil bijdragen tot het verkleinen van de digitale kloof, toegelicht. Een Nederlandstalige medewerker van de Ombudsdienst Pensioenen heeft deze opleiding gevolgd en de belangrijkste resultaten met het voltallige ombudsteam gedeeld.

Menselijkheid als kompas in de publieke dienstverlening

De beide Ombudsmannen Pensioenen woonden op 16 december 2025 de voorstelling van het tweejaarlijks verslag 2024-2025 van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting met als titel “Menselijkheid als kompas in publieke dienstverlening” bij.



Pensioenopleidingen voor professionals georganiseerd door de FPD

De medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen hebben het voorbije jaar verschillende infosessies voor pensioenprofessionals georganiseerd door de Federale Pensioendienst gevolgd. Zij volgden onder meer infosessies mee over de Inkomensgarantie voor Ouderen, het overlevingspensioen en aanvullende pensioenen. Daar deze infosessies gericht zijn op het verder verdiepen van de kennis omtrent de pensioenmaterie, zijn deze infosessies zeker relevant voor de medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen.

Werkbezoek aan Ombudsdienst Pensioenen



Op 1 december 2025 bracht professor Inger De Wilde met haar Masterstudenten Rechten van de Rijksuniversiteit Gent (RUG) -vak bezoldigingen & andere tewerkstellingsvoordelen- een bezoek aan de Ombudsdienst Pensioenen. Op deze dag werd de werking van de Ombudsdienst Pensioenen en zijn bevoegdheden toegelicht.

