HOOFDSTUK 17

Visie 2030

HOOFDSTUK 17

Visie 2030

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 de visie 2030.

De missie

De missie van de Ombudsmannen voor de Pensioenen is wettelijk vastgelegd in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst.
De missie kan in zeven detailpunten samengevat worden:

1. Klachten onderzoeken over de wettelijke pensioenen die betaald of toegekend worden door de pensioendiensten;
2. Klachten onderzoeken over de werking van de pensioendiensten;
3. Klachten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is of die onontvankelijk zijn, doorverwijzen;
4. Bemiddelen en verzoening nastreven tussen de burger en de pensioendiensten;
5. Aanbevelingen voor de verbetering van de werking van de pensioendiensten formuleren;
6. Aanbevelingen voor de verbetering van de pensioenwetgeving formuleren;
7. Verslag uitbrengen over de activiteiten van de Ombudsdienst en de aanbevelingen aan de Minister van Pensioenen, de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de FAVO

Omgevingsanalyse

Toenemende automatisering en digitalisering

Teneinde een betere dienstverlening te kunnen bieden zetten de pensioendiensten meer en meer in op automatisering van de behandeling van de pensioendossiers zowel wat de berekening als de betaling van de pensioenen betreft. Bijvoorbeeld Automatic Decission Making en Robotic Proces Automation. Vaak verhoogt de automatisering het gebruiksgemak (b.v. mypension) en de klantvriendelijkheid (b.v. vermindering van de non take-up van rechten). De verwerkingstermijnen worden korter, tevens vermindert het aantal fouten.

Doch de digitalisering heeft ook een keerzijde. De Barometer Digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting[1] leert dat 46 % van de bevolking van 16 tot 74 jaar de nodige digitale basisvaardigheden mist en zich bevindt in een situatie van digitale kwetsbaarheid: 37 % heeft lage digitale vaardigheden en 8 % heeft geen digitale vaardigheden of heeft geen internet gebruikt in de voorbije drie maanden. De positie van de meest kwetsbare mensen in een steeds meer gedigitaliseerde samenleving is zorgwekkend en vergt alternatieve oplossingen. Het is dus van belang dat de pensioendiensten inzetten op het toegankelijk blijven voor alle (toekomstig) gepensioneerden.

Een ander aspect van de keerzijde van de digitalisering is het moeilijker herstel van fouten: “computer says no”. Een fenomeen dat zich nog manifester stelt wanneer het uitzonderingssituaties betreft.

1 Ondanks de stijgende digitalisering, is bijna één Belg op twee digitaal kwetsbaar | Koning Boudewijnstichting

Digitalisering maakt het contact met pensioendiensten onpersoonlijker. Dit terwijl er bij de (toekomstig) gepensioneerden een grote behoefte aan persoonlijk contact, persoonlijke begeleiding bestaat. Niet iedereen is zelfredzaam.

Toenemende complexiteit van de pensioenwetgeving

De snel achter elkaar volgende pensioenhervormingen die teneinde de wetgeving billijk en acceptabel te maken telkens doorspekt zijn met overgangsmaatregelen en uitzonderingen heeft als gevolg dat de (toekomstig) gepensioneerde nog meer belang hecht aan een duidelijke communicatie door de pensioendiensten.

De vergrijzingsgolf heeft ook de Ombudsdienst Pensioenen niet gespaard

In de laatste twee jaren hebben twee Nederlandstalige pensioenexperten en de Franstalige Ombudsman Pensioenen de Ombudsdienst Pensioenen wegens pensionering verlaten.

De paradox tussen een groot verwachtingspatroon bij de toekomstig gepensioneerde over de snelle en efficiënte werking van de pensioendiensten enerzijds en de besparingen en beperkte overheidsmiddelen anderzijds in combinatie met een laag vertrouwen in de pensioendiensten

50% van de bevolking heeft vertrouwen in de federale overheidsdiensten. Zie: indicators.be - Vertrouwen in instellingen (i80)

Het middenveld, met name de vakbonden, mutualiteiten, sociale huizen (OCMW's) spelen een belangrijke rol in het helpen van (toekomstig) gepensioneerden wanneer ze problemen ondervinden met de pensioendiensten. Doch stellen we vast dat het gebruik van internet een toename van customer self service tot gevolg heeft. De burger gaat zelf op het internet op zoek naar pensioeninformatie. Meermaals stoot hij op verouderde informatie op andere sites dan deze van de pensioendiensten. Tevens maken de (toekomstig) gepensioneerden eveneens gebruik van artificiële intelligentie. De (toekomstig) gepensioneerden toetsen deze gevonden pensioeninformatie af bij de pensioendiensten. Doch zelfs na het antwoord van de pensioendiensten stelt de Ombudsdienst Pensioenen vast dat er nog twijfels blijven bij de (toekomstig) gepensioneerden.

Potentiële stijging van het aantal dossiers ingevolge de pensioenhervorming

Elke pensioenhervorming gaat gepaard met een toename van het aantal informatievragen van de (toekomstig) gepensioneerden. Daarenboven gaat elke pensioenhervorming gepaard met aanpassingen van computerprogramma's. Dit verhoogt de kans op computerfouten (kinderziekte bij aanpassing). Ook verhoogt dit de kans op langere wachttijden voor een antwoord. Daarenboven gaat nieuwe wetgeving vaak gepaard met interpretatieproblemen over nieuwe concepten en begrippen. Dit verhoogt de kans op klachten.

ADR wint aan belang

Door de wet van 29 februari 2024 tot wijziging van het koninklijk besluit 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 werd een beperking in de mogelijkheid voor de Ombudsdienst Pensioenen om een actieve rol op te nemen als alternatief voor een gerechtelijke procedure opgeheven.

Wie het niet eens is met een beslissing omtrent zijn pensioen kan in de plaats van een beroep in te stellen bij de rechtbank een beroep doen op de Ombudsdienst Pensioenen om via bemiddeling rechtsherstel te krijgen. De Ombudsdienst Pensioenen heeft zonder twijfel verschillende troeven: de kosteloosheid, de laagdrempeligheid, het minder formele karakter en de kortere behandelingsduur in vergelijking met een gerechtelijke procedure zijn redenen om te kiezen voor een niet-contentieuze procedure. De expertise van de Ombudsdienst Pensioenen, die absoluut vereist is voor een materie met dergelijke complexiteit zoals de pensioenmaterie, aangevuld met een helikopterview over de wettelijke pensioenstelsels (werknemer, ambtenaar, zelfstandige, overzeese sociale zekerheid) versterkt deze troeven. Daarenboven hebben heel wat klachten geen juridische grondslag. We denken hierbij aan klachten over de kwaliteit van de dienstverlening zoals te lange telefonische wachttijden, te lange behandelingstermijn van een dossier. De positie die de Ombudsdienst Pensioenen als buitengerechtelijke geschillenbeslechter daarmee inneemt in het pensioenlandschap is uniek en zeer waardevol.

Toename van internationale arbeidsmobiliteit

20% van de klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen in 2024 was ingediend door klagers woonachtig in het buitenland. Vaak ondervinden toekomstig gepensioneerden die in verschillende landen gewerkt hebben moeilijkheden bij het bekomen van het totaal pensioenbedrag dat zal volstaan om te voorzien in hun levensonderhoud. Op welke datum kan zo iemand aanspraak maken op de uitkering van al zijn pensioenen (wettelijk en aanvullend)? Wat is de pensioenleeftijd per land, per pensioen? Binnen Europa beschikt elk land over de bevoegdheid zijn pensioenleeftijd vast te stellen. De Europese verordeningen voorzien in coördinatie (= aanduiden welk land bevoegd is) doch niet in harmonisatie (= de vaststelling van EU-brede bindende normen inzake sociale zekerheid waaraan in alle lidstaten moet voldaan worden). Daarenboven impliceert dit gebrek aan harmonisatie dat de mobiele werknemers er niet op kunnen rekenen dat, door de uitoefening van het recht van vrij verkeer, hun sociale dekking volledig gegarandeerd is.

Budget en personeelskader van de Ombudsdienst Pensioenen

Ondanks de toegenomen complexiteit en juridisering van de klachten en het toegenomen belang van de functie als ADR is in het personeelskader het vereiste opleidingsniveau van de personeelsleden van de Ombudsdienst Pensioenen niet verhoogd.

Ondanks de stabiliteit van het aantal ontvangen klachten en de toegenomen complexiteit van de klachten is het personeelsbudget van de Ombudsdienst Pensioenen ingevolge lineaire besparingen verminderd waardoor het maximaal aantal medewerkers dat in dienst kan genomen worden van 10 (en na uitbreiding zelfs een tijdlang 12) naar 6 ½ voltijdse medewerkers is gereduceerd.

De waarden die de strategie ondersteunen

Onafhankelijkheid

Onafhankelijkheid is ons kostbaarste bezit. Deze onafhankelijkheid is drievoudig: ze manifesteert zich ten aanzien van klagers, ten aanzien van de diensten waarvoor de Ombudsman bevoegd (pensioendiensten) is en ten aanzien van de instantie die de ombudsman instelt (politiek). Bij de uitoefening van zijn taak ontvangt de Ombudsman geen bevelen van enige instantie.

Deze onafhankelijkheid garandeert zijn morele autoriteit en draagt bij tot een neutrale, onpartijdige en eerlijke analyse van klachten.

Respect

De Ombudsman probeert voortdurend in gedachten te houden dat er achter elk dossier dat hij behandelt een mens schuilt. Wie hij ook voor zich heeft, hij toont respect voor de verschillen en meningen van iedereen.

Dit respect vertaalt zich in het op de meest humane wijze verwelkomen van de klager, het oor hebben voor klagers. Dit respect vertaalt zich eveneens in het waken over de hoogst mogelijke professionaliteit bij het aanknopen van contacten met de pensioendiensten en met alle andere stakeholders evenals in het waken over een constante nauwkeurigheid bij alle aspecten van de dossierbehandeling.

Zelfs bij onenigheid blijft de communicatie beleefd, respectvol en hartelijk.

Uitmuntendheid

In alle aspecten van zijn functioneren streeft de Ombudsman er voortdurend naar om de geïnitieerde processen en acties te optimaliseren.

Door een gestructureerde aanpak, een niet-aflatend doorzettingsvermogen en bijna systematische feedback zorgt hij dat de behandeling van de dossiers leidt tot een relevant resultaat voor de burger. Deze aanpak leidt eveneens tot een verbetering van zijn eigen werking.

De Ombudsman zorgt ervoor dat de stakeholders weten hoe wij werken en zorgt voor de bekendheid van zijn dienst bij deze stakeholders.

Creativiteit

Het potentieel van het bij de medewerkers en leden van de Ombudsdienst Pensioenen aanwezig initiatief en out-of-the box denken wordt optimaal benut. Dit gebeurt zowel bij het zoeken naar oplossingen en antwoorden op de problemen van burgers als bij de analyse van de suggesties en aanbevelingen die hij richt tot pensioendiensten en de politieke wereld evenals bij elk ander probleem waarmee hij wordt geconfronteerd.

Hierbij is hij voorstander van het gebruik van verbindende communicatie teneinde te komen tot een werksfeer die nog meer gekenmerkt wordt door welwillendheid en solidariteit. Dit leidt tevens tot nadenken over de kwaliteit van de communicatie met de klagers en de stakeholders.

Transparantie

Al deze waarden moeten kunnen gedijen in totale transparantie, zowel in het werk van de Ombudsman als in het functioneren van zijn dienst.

Ook in de relaties met zijn medewerkers, burgers, pensioendiensten en alle stakeholders is de Ombudsman voorstander van het promoten van transparantie.

Dit ligt immers in de lijn van de principes van de Open Government Partnership die “transparantie en verantwoording” wil bevorderen.

Visie 2030

Strategische doelstelling 1: Verzekeren van een kwaliteitsvolle dienstverlening

Operationele doelstellingen:
a. aandacht voor interne communicatie

acties:
- meermaals per week inbouwen van overlegmomenten tussen de dossierbeheerders en de Ombudsman van hun taalrol
- tweewekelijks teamoverleg met bespreking van actuele dossiers

b. evaluatie van eigen werking: implementatie van feedback

acties:
- opvolging van de realisatie van de visie
- opvolging en aanpassing van de werkwijze over de werking van de Ombudsdienst Pensioenen op basis van klachten

c. aandacht voor verdere persoonlijke ontwikkeling

acties:
- deelname aan externe opleidingen
- organiseren van interne opleidingen
- verdere ontwikkeling van kennisbeheer

d. waken over een redelijke behandelingstermijn

actie:
- driemaandelijkse monitoring van de statistieken met eventuele remediëringsacties

e. voeren van een motiverend personeelsbeleid

acties:
- voeren van een moderne aanwervingspolitiek
- jaarlijks voeren van een ontwikkelings- en evaluatiegesprek door de Ombudsman met zijn medewerkers

f. overtuigen tot uitvoering van aanbevelingen en suggesties

acties:
- systematisch opvolgen van de realisatie van de aanbevelingen en suggesties (opstellen van een opvolgingslijst)
- jaarlijkse aanbod bespreking van het jaarverslag bij de pensioendiensten
- jaarlijkse aanbod presentatie van het jaarverslag bij de FAVO
- jaarlijkse aanbod presentatie van het jaarverslag bij de Commissie Pensioenen van de Kamer
- jaarlijkse aanbod prestentatie van het jaarverslag bij de Minister bevoegd voor Pensioenen

e. inspelen op de gevolgen van automatisering en digitalisering:

acties:

- inzetten op het detecteren van fouten in de computerprogramma's (b.v. berekeningsprogramma's) van de pensioendiensten en het bemiddelen om een oplossing op maat van de klager te krijgen
- inzetten op persoonlijk contact (b.v. telefonisch contact opnemen met de klager).

Strategische doelstelling 2. Verzekeren van brede laagdrempelige toegankelijkheid

Operationele doelstellingen:

a. inzetten op de bekenmaking van dienstverlening door de Ombudsdienst Pensioenen

acties:
- publiciteit voeren bij het middenveld
- publiciteit voeren over ADR
- publiciteit gericht op toekomstig gepensioneerden (bijvoorbeeld via sociale media)

b. inzetten op begrijpelijk helder taalgebruik:

acties:
- volgen van opleiding klaar en helder taalgebruik
- publicatie van gevulgariseerde klachten op website en sociale media

c. inzetten op laagdrempeligheid

actie:
- in ontvangst nemen van telefonische klachten

Strategische doelstelling 3: Versterken van morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen

Operationele doelstelling: onder de aandacht brengen van de werking en de resultaten van de Ombudsdienst Pensioenen aan (toekomstige) professionals in de pensioenwereld

acties:

- werking van de Ombudsdienst Pensioenen toelichten aan universiteit (b.v. studenten sociaal recht = potentiële toekomstige stakeholders)

Strategische doelstelling 4: Investeren in een professionele werkrelatie met de stakeholder

Operationele doelstellingen:

a. actieve rol in het nationale en internationale ombudsnetwerk

acties:
- deelname aan activiteiten van Ombudsman.be (het netwerk van Belgische Ombudsmannen): participeren in werkgroepen, algemene vergaderingen bijwonen, participeren aan promotieprojecten
- benchmarking bij buitenlandse pensioendiensten
- deelname aan congressen van IOI (International Ombudsman Institute)
- overleg met Beneluxombudsmannen

b. partnership met pensioendiensten

acties:
- sluiten van samenwerkingsprotocolovereenkomsten
- sluiten van samenwerkingsprotocol met de eerstelijnsklachtendiensten van de pensioendiensten