

Middelen en werking van de Ombudsdienst Pensioenen

1. Personeelsbestand

Het College van de Ombudsmannen bestaat uit de Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hannedouche. Elke Ombudsman is een deskundige in het pensioenrecht en is beslagen in het sociale zekerheidsrecht in het algemeen.

Het College stippelt het beleid van de Ombudsdienst uit en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling.

Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen (beschikbaar op onze www.ombudsmanpensioenen.be).



Naast het College van Ombudsmannen bestond het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst in het begin van 2022 uit 5 klachtenbehandelaars, waarvan 3 Nederlandstaligen (waarvan 1 met een universitaire opleiding) en 2 Franstaligen (waarvan 1 met een universitaire opleiding). Tevens was er een polyvalent medewerker.

De Franstalige polyvalent medewerker met een goede kennis van het Nederlands was verantwoordelijk voor de front-office, het knowledge management en het communicatiebeleid.

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken.



Op 1 juli 2022 verliet een Franstalige pensioenexpert de dienst.

In mei 2022 werd de vacature voor een Franstalige pensioenexpert voor de eerste keer open gesteld. Zoals bepaald in het Koninklijk Besluit van 15 maart tot uitvoering van het artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen dat de ter beschikking stelling van het personeel van de Ombudsdienst Pensioenen regelt kunnen enkel vastbenoemde federale ambtenaren zich kandidaat stellen. Geen enkele kandidatuur werd voor deze job ontvangen.

Op 27 juli 2022 werd de vacature voor een Franstalige pensioenexpert opnieuw opengesteld. De vacature werd naast de vermelding in het Belgisch Staatsblad tevens via Selor bekendgemaakt. Er werd geen enkele valabele kandidaat gevonden die voldeed aan het functieprofiel.

Op 1 september 2022 verliet de Franstalige front-office medewerker de Ombudsdienst Pensioenen. Ook deze vacature werd opengesteld. Ook hier werd geen enkele valabele kandidaat gevonden die aan het functieprofiel voldeed.

De vacature voor Franstalige pensioenexpert werd op 1 september 2022 voor een derde keer bekendgemaakt. Opnieuw werd geen enkele kandidaat gevonden die aan het functieprofiel voldeed.

In december 2022 werd de vacature voor Franstalige pensioenexpert voor een vierde keer bekend gemaakt. Weer zonder succes.

Duidelijk gesteld betekent dit dus dat een groot gedeelte van het werkingsjaar 2022 de werklust is vervuld door maar 4 medewerkers en het College van Ombudsmannen. Het College van Ombudsmannen wenst gelet op de hoge werklust zijn medewerkers uitdrukkelijk te bedanken voor het geleverde werk.

Met het oog op het verlagen van de werkdruk herhalen wij hier dan ook onze aanbeveling 2020/5 (Jaarverslag 2020 p. 181- 182) aan de wetgever en de uitvoerende macht om de wetgeving betreffende de inrichting en werking van de Ombudsdienst Pensioenen die achterhaald is aan te passen. Hierbij onderlijnen wij het aspect de verloning van wie werkzaam is op de Ombudsdienst Pensioenen aan te passen teneinde de attractiviteit van de job op dit punt te verhogen. Tevens onderlijnen wij het aspect om ruimere rekruteringsmogelijkheden te voorzien voor de functie van medewerker bij de Ombudsdienst Pensioenen, met name niet meer beperkt tot gedetacheerde vast benoemde federale ambtenaren (doch ook de aanwerving van contractuele werknemers mogelijk te maken).

2. Financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden. Zo ondergaan wij ook de algemene besparingen die in de volgende jaren aan het federaal openbaar ambt opgelegd worden.

3. Informatica: modernisering database

De informaticatools waarover zowel de Ombudsmannen als de medewerkers beschikken maken het mogelijk aan telewerk te doen. De Ombudsdienst Pensioenen beschikt over een toegang tot de pensioendossiers van de FPD en het RSVZ.

Aangezien de database die door de Ombudsdienst Pensioenen gebruikt werd sedert de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen in 1999 niet meer de noodzakelijke informatie kon verstrekken die nodig was voor een vlot en efficiënt beheer van de gegevens werd in de loop van 2021 begonnen met een aanpassing ervan.

Zo vonden zowel een aantal ergonomische (nieuwe werkbalk, nutteloze tabbladen verwijderen, ...) als technische aanpassingen plaats. Deze aanpassingen bieden tevens een oplossing voor

stabiliteitsproblemen die zich de laatste tijd voordeden. Deze aanpassing werd begin 2022 gefinaliseerd. Hierdoor is de database performanter.

Teneinde tot een correctere rapportering van de klachten te komen werd in september 2022 de mogelijkheid gecreëerd in de database een tweede trefwoord betreffende het onderwerp van de klachten per pensioenadministratie in te vullen.

4. Huisvesting

De Ombudsdienst is gehuisvest op de 27ste verdieping van het World Trade Center (WTC) III in Brussel. Het WTC III ligt op wandelafstand van het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is dus zeer vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie met de wagen komt, is er mits reservatie, ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

5. Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is lid van volgende organisaties:

1. Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische Ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal Ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische Ombudswereld. Bovendien heeft POOL een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke Ombudsman of -vrouw zich houdt.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de Ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, met gemeenschappelijke inspanning van alle leden, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd.

2. Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, www.theioi.com)

Dit instituut groepeerd wereldwijd alle Ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

3. Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)

De AOMF groepeerd de Ombudsmannen en de Ombudsdiensten in de francofone wereld en heeft als eerste doel het respect voor de rechten van de burgers, de dienstverlening aan de burgers en goed democratisch bestuur van de openbare diensten te verbeteren. In tweede instantie wil het AOMF de kwaliteit van de dienstverlening van de Ombudsmannen en Ombudsdiensten in de francofone ruimte ondersteunen.

6. Samenwerking met de universitaire wereld

Op 18 februari 2022 heeft de Franstalige Ombudsman op een seminarie georganiseerd door de Université Catholique de Louvain (UCL) een voordracht gegeven met als titel “Meer dan een advies en minder dan een bevel! De actiemiddelen en resultaten van de Ombudsman Pensioenen aan de hand van enkele praktijkgevallen”.

Op 24 en 25 maart 2022 heeft de Nederlandstalige Ombudsman 6 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:

- Opbouw van pensioenrechten en de berekening van de inkomensgarantie voor ouderen;
- Werken naast pensioen;
- Hiaat in de overgang van werkloosheidsuitkering naar pensioen op de leeftijd van 65 jaar van in België wonende werknemers die na een lange loopbaan in Nederland en een korte loopbaan in België werkloos worden.

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, 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.

7. Publicatie van “ombudsjurisprudentie”

Op basis van de ontvangen klachten start de Ombudsdienst Pensioenen bemiddelingen op bij de pensioendiensten teneinde 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 echter 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.

Hierop inspelend wordt in het juridisch tijdschrift “Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht <http://www.law.kuleuven.be/leergangpensioenrecht/>” in elke editie een korte juridische toelichting van de Ombudsman Pensioenen bij een interessant dossier dat behandeld werd door de Ombudsdienst Pensioenen gegeven.



Dit jaar zijn volgende teksten verschenen in dit tijdschrift:

- in de 3de Nieuwsbrief van het academiejaar 2021-2022 geeft de Ombudsman Pensioenen toelichting bij een bemiddeling waarbij een terugvorderingsbeslissing inzake pensioen door zijn bemiddeling werd teniet gedaan daar ten onrechte rekening was gehouden met achterstallig loon, dat uit hoofde van een tewerkstelling voor de pensionering was toegekend, om na te gaan of de grens inzake werken naast pensioen was overschreden;
- in de 4de Nieuwsbrief van het academiejaar 2021-2022 licht de Ombudsman Pensioenen toe dat door zijn bemiddeling het niet grondig onderzoeken van de burgerlijke staat als administratieve fout gekwalificeerd werd waardoor een beslissing inzake terugvordering van het pensioen werd tenietgedaan;
- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2022-2023 wordt uiteengezet dat de Federale Pensioendienst zijn interpretatie van “schorsing van een overlevingspensioen” heeft aangepast na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen. Vanaf de maand volgend op de beëindiging van het nieuwe huwelijk wordt het overlevingspensioen opnieuw uitbetaald.

8. Permanente vorming

De Ombudsdienst Pensioenen hecht veel belang aan permanente vorming. Deze situeert zich in uiteenlopende gebieden die alle te maken hebben met de vereisten van de ombudsfunctie in de pensioensector: de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en specifiek in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

De budgetpost “vorming” maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces. Overigens maken wij zoveel mogelijk gebruik van elk vormingsaanbod dat gratis wordt aangeboden door diverse overheidsdiensten.

De Ombudsmannen en de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia:

- Webinar “Leadership inclusif”, 3 februari 2022, FOD Volksgezondheid;
- Webinar “Raison, proportionnalité, déférence et séparation des pouvoirs”, 24 februari 2022, UCL;
- Studieochtend “Gender & Pension”, 7 maart 2022, FOD Sociale Zekerheid;
- Webinar “Complaint handling”, 8 maart 2022, The African Ombudsman Research Centre (AORC);
- Actualiteitscollege Leergang Pensioenrecht: “Overzicht van de onderzoeksbevindingen inzake de uitbetaling van het aanvullend pensioen” & “Onderzoeksresultaten van de consumentenbevragingen inzake aanvullend pensioen”, 15 maart 2022, KU Leuven;
- “Studievoormiddag PensionStat.be”, 30 maart 2022, SIGEDIS, FPD, RSVZ, FSMA, FOD SZ & FPB;
- Seminar “Pensioencommunicatie”, 1 april 2022, UCL;
- Inspiratiedag “Van klacht naar kracht”, 25 april 2022, Ombudsdienst Stad Antwerpen;
- Dag van het pensioenrecht “De pensioenopbouw van zelfstandigen”, 10 mei 2022, KU Leuven ;
- Expertcollege “De verdere uitbouw van het sociaal statuut van de zelfstandigen”, 18 mei 2022, Vrije Universiteit Brussel ASR;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 1 – Introductie en pensioenapplicaties”, 1 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 2 – Pensioenapplicaties en toepassingsgebied”, 2 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 2 (vervolg) Pensioenapplicaties en toepassingsgebied”, 03 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 3 – Vroegst mogelijke pensioendatum”, 8 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 3 (vervolg) – Vroegst mogelijke pensioendatum”, 10 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 4 – Pensioenportaal”, 13 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 4 (vervolg) – Pensioenportaal”, 14 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 4bis – Aanpassingen in het pensioenportaal”, 16 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 5 - Pencalc”, 20 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 5 (vervolg) – Pencalc”, 22 juni 2022, FPD;
- Conférence “Non-take-up van sociale rechten: omvang, oorzaken en politieke oplossingen”, 23 juni 2022, BELMOD;
- “Pensioeninformatie aan burgers en tien jaar grenzeloze samenwerking”, 23 juni 2022, Bureau voor Belgische Zaken van de Sociale Verzekeringsbank (Nederland),
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 6 – Gewaarborgd minimum”, 24 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 7 – Cumulatie”, 27 juni 2022, FPD;
- Opleiding “Ambtenarenpensioenen – Module 8 – Betalingen en pensioenbeslissingen”, 28 juni 2022, FPD;
- Workshop “Ombudsdiensten en sociale media”, 24 november 2022, POOL
- Workshop en actualiteitscollege Leergang Pensioenrecht: “Europees Pensioenrecht”, 13 december 2022, KU Leuven.

9. Kennismanagement

Door de aankomende pensioneringen van medewerkers en de daarmee gepaard gaande nieuwe aanwervingen evenals het toegenomen personeelsverloop gedurende de laatste jaren dient nog meer ingezet te worden op het centraliseren van de bij de medewerkers verspreide kennis zodat er zeker geen kennis verloren gaat bij een pensionering.

Tevens dienen nieuwe medewerkers gemakkelijk toegang te hebben tot de door de jaren heen verworven kennis die bij de Ombudsdienst Pensioenen beschikbaar is. Op dit moment zit een gedeelte van de kennis (pensioenwetgeving, bemiddelingsresultaten, rechtspraak, ...) verspreid bij de individuele dossierbeheerder waardoor deze kennis verloren dreigt te gaan.

Verder is de huidige kennisbank gelet op de gebruikte informaticatools niet vlot consulteerbaar.

In 2021 werd een project opgestart om een nieuwe kennisbank te creëren. In overleg met de FOD Sociale Zekerheid werd in 2022 onderzocht of beroep kan gedaan worden op een consultant van een externe firma teneinde te analyseren hoe de momenteel bij de individuele dossierbeheerder beschikbare kennis kan gedeeld worden met het ganse team.

10. Bekendmaking jaarverslag

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

Het Jaarverslag 2021 werd voorgesteld bij de verschillende pensioenadministraties: zo werd het Jaarverslag toegelicht bij het RSVZ, bij de dienst overzeese sociale zekerheid van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, bij Ethias en bij de Federale Pensioendienst.

We geven nog mee dat het Jaarverslag voor het grote publiek beschikbaar is op de site www.ombudsmanpensioenen.be. Een papieren versie werd op vraag overgemaakt aan iedere geïnteresseerde.

11. Voordrachten

De Ombudsman voor de Pensioenen gaat ook in op uitnodigingen van organisaties om de werking en bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen voor te stellen en om het Jaarverslag te bespreken. Dit jaar heeft de Nederlandstalige Ombudsman op het overleg van de Nederlandstalige CM-pensioenservice op 17 mei 2022 toelichting gegeven bij het jaarverslag 2021 van de Ombudsdienst Pensioenen.

Op 25 april 2022 organiseerde de Ombudsvrouw van de stad Antwerpen een inspiratiedag “Van klacht naar kracht 2.0”. De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen werd uitgenodigd voor een panelgesprek. Tijdens dit gesprek beantwoorde hij vragen over de werking van de ombudsdienst, hoe er samengewerkt wordt met de klachtenbehandelaars van de pensioendiensten en de verhouding “klachtenbehandeling- ombudsdienst- politiek”.

12. Samenwerking met collega's Ombudsmannen

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's Ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland. Deze relaties met onze collega's zijn een bijzonder waardevolle hulp om onze dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

Het gebeurt af en toe dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of samenhangende bevoegdheden.

Die collega's zijn hoofdzakelijk de federale ombudsman (de invoer van loopbaangegevens in Capelo), de Waalse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo), de Vlaamse Ombudsdienst (eveneens de invoer van loopbaangegevens in Capelo).

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidssterrein, samen behandelen. Meestal gebeurt de co-instructie in alle fases van de klachtenbehandeling hetzij door middel van werkvergaderingen, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde Ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van hoe door de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde geoptimaliseerd wordt. Vice versa geldt dit ook. Bij andere Ombudsdiensten, leden van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

Meer nog, in samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent organiseren wij maandelijks een zitdag in haar kantoor.

Meer en meer mensen, werkende en gepensioneerde, verhuizen binnen Europa en soms nog verder. De loopbaan van die mensen speelt zich dus af in verschillende landen. In die context gebeurt het af en toe dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland het klachtendossier deblokkeert.