

Hot Topics in 2024

Het opzet van deze inleiding is de lezer een korte samenvatting aan te bieden van het Jaarverslag.

Hoofdstuk 1 is gewijd aan werken naast pensioen. In het Jaarverslag 2023 was ook al een hoofdstuk gewijd aan werken naast pensioen. In 2023 werd voor meer dan 100.000 euro ten onrechte bij gepensioneerden teruggevorderd pensioengeld na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen terugbetaald aan gepensioneerden. Het betrof, op één structureel probleem na, telkens uitzonderingssituaties en punctuele fouten. In het jaar 2024 werden na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen nog een zeer beperkt aantal terugvorderingen tenietgedaan. Naast ook nu weer een aantal punctuele problemen ontdekten we tevens een paar structurele fouten.

In een eerste klacht werd na contacten van de Ombudsdienst Pensioenen door de FPD ontdekt dat door een technische fout in een dossier het invuldocument betreffende de niet in aanmerking te nemen corona-inkomsten niet verstuurd werd. Hierdoor werden de inkomsten verworven naar aanleiding van het aanvatten van een activiteit in de strijd tegen het coronavirus en de personeelsschaarste in het onderwijs ten onrechte in aanmerking genomen, wat resulteerde in een onterechte volledige terugvordering van het pensioen. Na bemiddeling werd het pensioen terug integraal betaalbaar gesteld.

In een tweede klacht werd door de Ombudsdienst Pensioenen ontdekt dat de FPD bij de controle op werken naast pensioen ten onrechte met het bedrag van de opzegvergoeding rekening hield in plaats van met de werkelijk uitbetaalde lagere vergoeding van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen wanneer een gepensioneerde ingevolge faillissement van zijn werkgever zijn opzegvergoeding niet uitbetaald kreeg. In het wetsartikel dat het werken naast pensioen regelt is een verwijzing te vinden om het beroepsinkomen fiscaalrechtelijk te interpreteren. Dit wordt in de parlementaire voorbereidingen van de wet eveneens vermeld. De FPD paste na de bemiddeling zijn werkwijze aan.

In een derde dossier ontdekte de Ombudsdienst Pensioenen dat de FPD de beroepsinkomsten die een niet vastbenoemd personeelslid in het onderwijs in juli kreeg uitbetaald, gebaseerd op prestaties geleverd tussen september en december van dat schooljaar, structureel verkeerd in de tijd plaatste. Een contractueel personeelslid in het onderwijs krijgt in juli van het volgend kalenderjaar een bedrag uitbetaald dat gebaseerd is op de prestaties geleverd tussen september en december van dat schooljaar. De controle vindt zoals bij elke gepensioneerde, ook al loopt het schooljaar van september tot juni, plaats per inkomenjaar (van januari tot december). Een uitgestelde betaling die plaats vindt in een volgend kalenderjaar is fiscaalrechtelijk een inkomen van het jaar waarin de uitbetaling plaats vindt. Vermits de beroepsactiviteit die in aanmerking moet genomen worden om te controleren of het pensioen al dan niet betaalbaar is fiscaal wordt gedefinieerd moeten bij deze controle de inkomsten in het jaar dat ze uitbetaald worden in aanmerking genomen worden en niet in het jaar tijdens dewelke de prestaties plaats vonden. Na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen paste de FPD zijn werkwijze aan.

Onze conclusies zijn dan ook grotendeels identiek aan deze van het vorige jaar. Het opeisen van grote schulden aan gepensioneerden dient met de nodige omzichtigheid te gebeuren. Grote schulden kunnen immers hard aankomen bij de gepensioneerden. Een grote pensioenschuld kan immers het leven van de gepensioneerde drastisch wijzigen en veroorzaakt vaak verwondering en/of angst. Meermaals brengt het onverhoeds geld opeisen de gepensioneerde zelfs in ernstige (financiële) problemen. Wanneer een gepensioneerde een signaal geeft dat er volgens hem iets misgelopen is of een twijfel uitdrukt, wijst de Ombudsman Pensioenen op het belang in dergelijke gevallen deze klachten, zelfs wanneer deze telefonisch geuit worden, grondig te onderzoeken en het terugvorderingsproces helemaal na te kijken op eventuele fouten of onvolmaaktheden.

Over het feit dat het heronderzoek van het dossier bij de melding van een fout door de gepensioneerde veel tijd in beslag nam kregen wij dit jaar geen klachten meer over dit punt: we stelden vast dat het heronderzoek bij de FPD minder veel tijd vergde. Hierdoor komt zeer snel een einde aan de ongerustheid bij de gepensioneerde. Wat een enorme vooruitgang is.

In **hoofdstuk 2** komt de internationale dienstverlening aan bod.

De Ombudsdienst Pensioenen ontvangt traditiegetrouw elk jaar meerdere klachten van toekomstig gepensioneerden die niet enkel een loopbaan in België hebben doch ook in het buitenland en hierdoor moeite ondervinden om een totaaloverzicht van hun pensioensituatie te krijgen. Meestal stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat de Belgische pensioendiensten hun werk correct gedaan hebben. Een kerntaak van de Ombudsman Pensioenen is het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendiensten te herstellen wanneer dit geschonden is of dreigt geschonden te worden. Door een gemotiveerde bevestiging te geven dat de pensioendiensten hun werk goed hebben gedaan tracht de Ombudsdienst Pensioenen dit doel te bereiken. Bij dossiers met naast een tewerkstelling in België een tewerkstelling in het buitenland is het vaak de toekomstige gepensioneerde die moeite heeft om een totaaloverzicht van zijn pensioensituatie te krijgen en daardoor een beslissing treft waarvan hij later spijt heeft.

In een eerste dossier heeft een dame 11 jaar geleden aan de FPD gevraagd wat haar vroegst mogelijke pensioendatum in België was. Volgens de destijds vigerende wetgeving kon zij op de leeftijd van 60 jaar met pensioen gaan. Dit werd haar dan ook zo meegedeeld door de FPD. Hiermee rekening houdend neemt ze haar Oostenrijks pensioen op de leeftijd van 60 jaar op. Wanneer ze echter haar Belgische pensioen aanvraagt om op de leeftijd van 60 jaar te gaan blijkt dat ze niet met pensioen kan gaan in België. De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat de FPD terecht haar pensioen in België geweigerd heeft op de leeftijd van 60 jaar. De reden hiervoor is dat er pensioenhervormingen in België hebben plaats gevonden waardoor de voorwaarden om vervroegd met pensioen te gaan verstrengd zijn. De tip van de Ombudsman Pensioenen aan de toekomstig gepensioneerden is dan ook: informeer bij het naderen van de vermoede pensioenleeftijd bij een tewerkstelling in verschillende landen bij de verschillende pensioendiensten en fiscale overheidsdiensten alvorens met pensioen te gaan.

Wel stelt de Ombudsman vast dat een aantal toekomstig gepensioneerden moeite hebben om te weten te komen vanaf welke ingangsdatum het totaal pensioenbedrag 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? Ze krijgen de informatie gefragmenteerd per pensioen en per land. Wie daarenboven ook digitaal minder onderlegd is, ondervindt nog meer problemen. Om hieraan tegemoet te komen organiseert de FPD op regelmatige basis zitdagen samen met de Franse, Duitse en Nederlandse pensioeninstellingen in de kantoren van de FPD tijdens dewelke pensioenvragen beantwoord worden. Iedere specialist antwoordt dan op de vragen die betrekking hebben op zijn domein waardoor de (toekomstig) gepensioneerde onmiddellijk een totaaloverzicht van zijn pensioensituatie krijgt. Het RSVZ neemt niet deel aan deze zitdagen. Dat het door de niet deelname van het RSVZ wel eens mis kan lopen toont een klacht die de Ombudsdienst Pensioenen in 2022 ontving aan. De medewerker van het RSVZ had foutief aan de toekomstig gepensioneerde zelfstandige gemeld dat enkel de periode van tewerkstelling in Nederland daar pensioenrechten opent en dus meetelt om na te gaan of hij in België vervroegd met pensioen kan gaan. In Nederland opent men in principe ook pensioenrechten op basis van woonst. Bij gebrek aan kennis van de Nederlandse pensioenwetgeving deelde de medewerker van het RSVZ een foutieve vroegst mogelijke pensioendatum voor zijn Belgisch pensioen als zelfstandige aan een toekomstig gepensioneerde mee. De Ombudsman Pensioenen ontdekte dat de gepensioneerde al 6 jaar vroeger dan de meegedeelde pensioendatum met pensioen kon gaan. De Ombudsman Pensioenen heeft kunnen vermijden dat de toekomstig gepensioneerde ruw geschat zo'n 85.000 euro misliep. Dit dossier was dan ook in 2022 aanleiding om aan het RSVZ te suggereren ook deel te nemen aan de gezamenlijke Informatiezitdagen die de FPD en de Nederlandse pensioendienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), organiseren. Ook in de aanbeveling van 18 juni 2022 van het Beneluxparlement betreffende grensoverschrijdende pensioenen –waarbij de Ombudsman Pensioenen toelichting gegeven heeft in de Commissie Sociale Zaken van het Beneluxparlement- werd aan de regeringen gevraagd zitdagen van buitenlandse pensioendiensten op regelmatige basis te organiseren. De Commissie Sociale Zaken, Volksgezondheid, Onderwijs en Sport van het Beneluxparlement vroeg op 1 juli 2024 aan verschillende ombudsdiensten, waaronder de Ombudsdienst Pensioenen of er aangaande internationale dienstverlening aanbevelingen of suggesties waren die nog dienden opgelost te worden.

De Ombudsman Pensioenen herinnerde in dit kader aan zijn suggestie, gericht aan het RSVZ, om aan de gezamenlijke zitdagen waarop informatievragen beantwoord worden deel te nemen. Het RSVZ meldde aan de Ombudsman Pensioenen te onderzoeken of het mogelijk is deel te nemen aan de zitdagen via beeldbellen.

Verder stelt de Ombudsman Pensioenen opnieuw een geval vast waar de nationale wetgeving op het gebied van sociale zekerheid van verschillende landen soms niet bij elkaar aansluit. Deze discrepanties maken dat in uitzonderingssituaties een (toekomstig) gepensioneerde verstoken blijft van de nodige bescherming in de sociale zekerheid. Zo stelde de Ombudsman Pensioenen vast dat er een probleem van bescherming in de sociale zekerheid is voor wie in Frankrijk kort tewerkgesteld was doch geconfronteerd wordt met een vermindering van twee derde van het vermogen om arbeid te verrichten waardoor deze een Frans invaliditeitspensioen genoot. Doch op 62-jarige leeftijd wordt het Frans invaliditeitspensioen omgezet naar het Franse rustpensioen op basis van deze korte tewerkstelling. Wanneer deze gepensioneerde op dat moment in België nog geen aanspraak kan maken op een vervroegd pensioen -wat in dergelijke gevallen vaak zo is en nog versterkt wordt doordat de jaren dat betrokkene een invaliditeitspensioen in Frankrijk genoot overeenkomstig de Belgische wetgeving niet in aanmerking genomen worden voor de loopbaanvoorwaarde om een vervroegd pensioen te bekomen- moet deze op pensioenvlak rondkomen met een klein Frans pensioen in afwachting van het Belgisch rustpensioen vanaf de wettelijke pensioenleeftijd. De Ombudsman Pensioenen vindt dat wanneer onderlinge verschillen tussen pensioenwetgeving in verschillende landen kunnen leiden tot hiaten in de sociale bescherming en mobiele werknemers in een sociaal vacuüm kunnen drijven hiervoor door de wetgever oplossingen dienen voorzien te worden.

In **hoofdstuk 3** wordt aangetoond dat de Ombudsman Pensioenen niet enkel tracht een probleem curatief op te lossen doch ook preventief tracht te werken. Curatief worden heel wat klachten opgelost. Dit kan gaan van het verbeteren van een pensioenbeslissing waarbij een wet foutief werd toegepast, het snel treffen van een pensioenbeslissing wanneer deze niet getroffen werd binnen een redelijke termijn (met eventueel het toekennen van intresten verwoord in het Handvest van de Sociaal Verzekerde), het antwoorden op een vraag wanneer deze niet binnen een redelijke termijn beantwoord werd, het overtuigen van de pensioendiensten om de wet juridisch op een andere manier te interpreteren daar deze interpretatie billijker is voor de gepensioneerde. Dit zijn slechts enkele voorbeelden van de vele mogelijkheden.

Doch nog veel belangrijker dan klachten op te lossen is klachten te vermijden. Telkens wanneer de klager zijn klacht gegrond is en de bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen tot een positief resultaat heeft geleid stelt zich de vraag of het een punctueel dan wel een structureel probleem betreft. Vaak weet de Ombudsdienst Pensioenen dit uit ervaring, doch bij de minste twijfel hierover worden de pensioendiensten hierover ondervraagd. Het gebeurt zelfs meer en meer dat de FPD spontaan aan de Ombudsdienst Pensioenen naar aanleiding van de bemiddeling meldt zijn werkwijze aan te passen: dit toont aan dat de FPD een lerende organisatie is die op professionele manier omgaat met klachten. Aan de hand van een klacht en voorbeelden wordt aangetoond dat een bemiddeling kan leiden tot de aanpassing van de werkwijze van de pensioendienst of dat de werkwijze binnen de pensioendienst geüniformeerd wordt.

De eerste klacht betreft een bemiddeling waarbij de vraag rees of het vervullen van ontwikkelingshulp waardoor een vrijstelling van legerdienst werd bekomen beschouwd moet worden als voldaan aan de militieverplichtingen in de zin van artikel 34 van het KB van 21 december 1967. Artikel 34 van het koninklijk besluit van 21 december 1967 bepaalt dat de “perioden van militieverplichtingen” in het Belgische leger mits nog aan bijkomende voorwaarden voldaan is kunnen gelijkgesteld worden met arbeidsperioden. Artikel 34 spreekt dus over “militieverplichtingen”. Dit concept is niet gedefinieerd in de pensioenwetgeving. De Ombudsman Pensioenen argumenteerde, zich baserend op een arrest van het Hof van Cassatie van 3 april 2023 dat uit artikel 16 van de gecoördineerde dienstplichtwetten van 30 april 1962 blijkt dat iemand recht heeft op een vrijstelling van militaire dienst indien hij zich verbindt tot het vervullen van ontwikkelingshulp. In dat artikel wordt immers uitdrukkelijk voorzien dat door het vervullen van ontwikkelingshulp de legerdienst niet meer vervuld moet worden. Hierdoor kan enkel vastgesteld worden dat appellant voldaan heeft aan zijn militieverplichtingen in de zin van artikel 34 van het Koninklijk besluit. De FPD volgde deze argumentatie en stelde de periode van ontwikkelingshulp gelijk met arbeidsperioden zodat hiervoor pensioenrechten in het stelsel van de werknemers konden toegekend worden. In het concrete dossier werd een bedrag van 5.454,47 euro netto aan achterstallen uitbetaald door de FPD.

In een tweede klacht wordt na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen een werkwijze binnen de FPD geüniformeerd. Na bemiddeling wordt bij de berekening van een ambtenarenpensioen van een Franstalige klager de diplomabonificatie, wanneer er een verworven recht is, op correcte wijze in aanmerking genomen. Het dossier werd op de Ombudsdienst Pensioenen door een Nederlandstalige medewerker onderzocht. Die had vastgesteld dat gelijkaardige dossiers door de FPD langs Nederlandstalige kant anders behandeld werden. Artikel 35 van de wet van 9 juli 1969 (het in mindering brengen van de geregulariseerde studieperiode in het werknemersstelsel op de diplomabonificatie in het ambtenarenstelsel) werd langs Nederlandstalige kant, zoals het wettelijk hoort, niet toegepast in de gevallen waarin artikel 36quater van de wet van 9 juli 1969 van toepassing is (verworven recht inzake diplomabonificatie).

Een derde klacht handelt over het verlengd penitentiair verlof, een regime waardoor in de strijd tegen de overbevolking van de gevangenissen, een gevangene in een regime terecht komt waarbij deze gedurende een aantal weken van een maand in de gevangenis en een aantal weken van de maand buiten de gevangenis verblijft. De FPD stelde het pensioen, ondanks dat de gepensioneerde in casu gedurende de helft van de maand zich niet in de gevangenis bevond, oorspronkelijk gedurende de ganse maand niet betaalbaar. Een pensioen is volgens de vigerende wetgeving immers steeds per maand betaalbaar. De Ombudsman Pensioenen wees de FPD erop dat de gevangene voor de weken dat hij buiten de gevangenis verbleef moest voorzien in huisvesting, vaste kosten voor energie evenals voor voeding, drank en kleding. De Ombudsman Pensioenen verwees tevens naar een arrest van het Hof van Cassatie van 3 juni 2024 waarin beslist werd dat -weliswaar in wetgeving betreffende de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO), doch deze wetgeving bevat een gelijkaardige bepaling voor opsluiting- de Inkomensgarantie voor Ouderen geschorst wordt tijdens de opsluiting. Het Hof van Cassatie oordeelde dat iemand op wie de strafuitvoeringsmaatregel verlengd penitentiair verlof van toepassing is, niet als opgesloten beschouwd wordt. Na bemiddeling wordt voortaan, op de maand na waarin het verlengd penitentiair verlof aanvangt, het pensioen wel betaalbaar gesteld gedurende het verlengd penitentiair verlof. De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat de FPD dus met het belangrijkste aspect van de bemiddelingsvraag, met name tijdens een verlengd penitentiair verlof het pensioen betaalbaar te stellen, akkoord gaat. Doch stelt de FPD dat het pensioen pas vanaf de maand volgend op het penitentiair verlof betaalbaar is. De FPD stelt dat het zijn algemene praktijk is dat, wanneer een gebeurtenis zich voordoet die een invloed heeft op de betaling van een rustpensioen, de beslissing om de betaling aan te passen ingaat vanaf de maand volgend op de gebeurtenis. De FPD verwijst hiervoor naar artikel 21 van het KB van 21 december 1967. Dit is volgens de Ombudsman Pensioenen niet verdedigbaar daar ook gedurende de eerste maand waarin het verlengd penitentiair verlof aanvangt de gevangene gedurende de periode dat hij buiten de gevangenis verblijft moet voorzien in kost en inwoning. De Ombudsman Pensioenen merkt op dat artikel 70 van het KB van 21 december 1967, dat de schorsing van het pensioen voor de duur van de opsluiting verwoordt, opgenomen is in het “hoofdstuk XI Betalingsmodaliteiten”. Het artikel 21 van het Koninklijk Besluit van 21 december 1967, waarnaar de FPD verwijst, is daarentegen opgenomen in het “hoofdstuk II de modaliteiten van aanvraag, onderzoek en beslissingen en de rechten en de verplichtingen van de aanvrager”, meer bepaald in de afdeling “nieuwe beslissingen”. Dit hoofdstuk en in het bijzonder deze afdeling heeft betrekking op het herzien van rechten, zijnde het treffen van nieuwe toekenningsbeslissingen. Deze beslissingen hebben betrekking op de herberekening van de pensioenbedragen en niet op het al dan niet betaalbaar stellen van een toegekend pensioen. Tot slot beveelt de Ombudsman Pensioenen meer ten gronde de wetgever aan om in de wetgeving rekening te houden met deze nieuwe strafuitvoeringsmodaliteit. De Ombudsman Pensioenen stelt immers vast dat wie zich momenteel in een verlengd penitentiair verlof bevindt gelet op de huidige administratieve praktijk van de FPD -op de eerste maand na- zijn pensioen wel voor de volledige maand uitbetaald krijgt. Doch de gevangene krijgt gedurende een deel van de maand wel drank en voeding aangeboden.

Hoofdstuk 4 is gewijd aan succesvolle bemiddelingen.

In een eerste dossier heeft de FPD een onderzoek naar de IGO ten tijde dat de gepensioneerde nog leefde ten onrechte niet opgestart. Wanneer de erfgenen na overlijden van de gepensioneerde de IGO opeisen wordt dit geweigerd stellende dat de potentiële IGO-genietter geen verklaring over haar bestaansmiddelen had afgelegd. Na bemiddeling wordt de fout van de FPD (het niet starten van het onderzoek en daardoor het niet versturen van de vragenlijst over de bestaansmiddelen zodat

deze ook niet ingevuld kon worden) rechtgezet en alsnog de IGO toegekend op basis van de aangifte nalatenschap waarop ook de bestaansmiddelen te vinden zijn.

In een tweede dossier heeft zowel de FPD als het RSVZ ten onrechte geen rekening gehouden met een cumulatieverklaring van de gepensioneerde (verklaring van genot van ziekte-uitkering). Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen wordt het geen rekening houden met de door de gepensioneerde afgelegde cumulatieverklaring als fout gekwalificeerd. Wanneer de pensioendiensten een fout maken mag het te veel door de gepensioneerde ontvangen pensioenbedrag voortvloeiende uit de fout voor het verleden niet teruggevorderd worden. De terugvordering werd ingevolge de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen dan ook geannuleerd.

In een derde dossier hebben zowel de FPD als het RSVZ een pensioen als alleenstaande ten onrechte niet omgezet naar een gezinspensioen, ondanks dat de gepensioneerde gehuwd was en de nieuwe echtgenoot geen beroepsinkomsten of vervangingsinkomen had. De FPD hield ook na het indienen van een klacht door betrokkene bij de klachtendienst van de FPD vol dat deze omzetting niet automatisch diende te gebeuren doch dat hiervoor een aanvraag vereist was. Het werknemerspensioen werd dan ook aanvankelijk pas vanaf de maand volgend op een nieuwe aanvraag omgezet naar een gezinspensioen. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen werd zowel het rustpensioen als werknemer als dit als zelfstandige wel met terugwerkende kracht vanaf de maand volgend op overschrijving van het huwelijk in de registers van de burgerlijke stand toegekend. Achterstallen ten bedrage van 7.335,30 euro evenals 405 euro aan intresten werden uitbetaald.

Hoofdstuk 5 snijdt het thema correcte en performante pensioeninformatie aan. Een pensioendienst moet zijn beslissingen aan de gepensioneerde bekend maken en motiveren. De Ombudsman Pensioenen ontving een klacht van een gepensioneerde mijnwerker waarbij de FPD bij het bereiken van de pensioenleeftijd zijn pensioenrechten voor zijn tewerkstelling als gewone werknemer automatisch onderzocht had. Doch het bedrag aan rustpensioen als werknemer dat wordt toegekend dient in mindering te worden gebracht van het supplement als mijnwerker. Het eindresultaat is dan ook een ongewijzigd pensioenbedrag. Hierdoor besloot de FPD geen pensioenbeslissing te versturen. Doch dit had als gevolg dat de gepensioneerde mijnwerker zich zorgen maakte of het rustpensioen voor zijn tewerkstelling als gewone werknemer wel onderzocht was. Door steeds een pensioenbeslissing te betekenen kan de ongerustheid worden weggenomen dat rechten niet onderzocht werden. Het betekenen van een pensioenbeslissing stelt de gepensioneerde ook in staat zijn pensioenrechten met kennis van zaken te controleren en wijst de gepensioneerde op de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de rechtbank. Na tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen beloofde de FPD voortaan dergelijke pensioenbeslissingen wel te betekenen.

Dat ook de kwaliteit van de motivering van een pensioenbeslissing van belang is blijkt uit een andere klacht. Op een pensioenbeslissing vermeldde de FPD niet dat het loon waarop sociale bijdragen betaald zijn voor de berekening van het pensioen vervangen werd door het hoger minimumjaarrecht voor de berekening van het rustpensioen. Bij de aftrek van het loon van de ex bij de berekening van het pensioen als uit de echtgescheidene werd het verhoogde minimumjaarrecht wel vermeld, doch zonder motivering. Nadat de Ombudsman Pensioenen dit opgemerkt had beloofde de FPD de motivering van de pensioenbeslissing te zullen verbeteren. Een goede motivering draagt immers bij tot een verhoogde geloofwaardigheid, legitimiteit en draagvlak bij de gepensioneerde.

Een goede pensioencommunicatie is niet beperkt tot het meedelen en goed motiveren van pensioenbeslissingen. Het is ook belangrijk een toekomstig gepensioneerde goed te informeren over zijn pensioenrechten.

Zo werd een klacht ingediend door een toekomstige gepensioneerde die, vermits hij niet wist vanaf wanneer hij aanspraak kon maken op zijn vervroegd pensioen als werknemer, een pensioenaanvraag had ingediend zonder vermelding van de gewenste pensioendatum. Een pensioenbeslissing werd betekend waarin gemeld werd dat het pensioen niet kon ingaan vanaf 1 maart 2024, zijnde de maand volgend op de pensioenaanvraag. Bijkomend werd vermeld dat het pensioen op 1 april 2029 automatisch zou onderzocht worden op de wettelijk leeftijd en werd verwezen naar een bijlage met daarop de toekenningsvoorwaarden om vervroegd met pensioen te kunnen gaan. Dit voldoet niet aan een pro-actieve informatie wetende dat het vervroegd pensioen al kon ingaan binnen het jaar volgend op de pensioenaanvraag, zijnde de maximumtermijn om op voorhand een werknemerspensioen aan te vragen. Het vervroegd werknemerspensioen kon al twee maanden later, met name vanaf 1 mei 2024,

ingaan. De informatie op de pensioenbeslissing wekte de indruk -ook al was er een verwijzing naar de regels inzake vervroegd pensioen- dat het pensioen pas een 5-tal jaar later kon ingaan. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen werd een tweede beslissing betekend waarbij het pensioen werd toegekend vanaf 1 mei 2024. De FPD meldde deze tweede beslissing normaal wel te betekenen, doch in casu was de FPD dit vergeten. De Ombudsman Pensioenen roept de FPD tevens op voortaan reeds op de weigeringsbeslissing melding te maken dat onderzocht wordt of het pensioen binnen het jaar volgend op de pensioenaanvraag alsnog kan ingaan. Anders bestaat het risico dat de toekomstig gepensioneerde al beslissingen treft die een pensionering op de vroegst mogelijke ingangsdatum verhinderen of minstens bemoeilijken.

Ook verstrekken de pensioendiensten informatie over de vermoedelijke toekomstige pensioenrechten en maken het de toekomstig gepensioneerden via www.mypension.be mogelijk de impact van hun loopbaankeuzes op hun toekomstig pensioenbedrag te simuleren. Hiermee komen de pensioendiensten aan een behoefte van de toekomstig gepensioneerden tegemoet. De klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontvangt kunnen een bron van inspiratie zijn bij het verbeteren van deze pensioencommunicatie. Ook al is bepaalde informatie correct weergegeven door de pensioendiensten, toch kan het zijn dat voor verschillende gepensioneerden deze communicatie niet duidelijk is. Dergelijke signalen zijn te distilleren uit de klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontvangt. Suggesties van de Ombudsman Pensioenen om een communicatie op een andere wijze mee te delen (bijvoorbeeld het in vet zetten van een woord, het creëren van een doorkliklink) kan tot verbetering van de informatieverstrekking leiden.

Zo werd in een klacht ter verbetering van de kwaliteit van de toelichting op www.mypension.be door de Ombudsman Pensioenen gesuggereerd op de pagina van het loopbaanoverzicht bijkomend te vermelden dat de verwerking van de bruto dagen (dus nog niet omgezet van de vijf dagenweek naar de zesdagenweek waarmee in het pensioensysteem geteld wordt) niet enkel een impact kan hebben op het aantal effectieve dagen voor de pensioenberekening, maar ook op het aantal dagen die in aanmerking komen voor de loopbaanvoorwaarde voor het vervroegd pensioen. De FPD meldde met dit verbetervoorstel aan de slag te gaan.

Een goede informatie over werken naast pensioen is cruciaal. Temeer daar de wetgeving op dit gebied door de gepensioneerde als complex ervaren wordt.

De informatie over bijverdienen naast pensioen is op de website van de FPD vernieuwd. Ingevolge een bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen werd foutieve informatie over wat rollend personeel van de NMBS (lees onder andere een treinbegeleider en machinisten) nog mocht bijverdienen voor het bereiken van de wettelijke pensioenleeftijd in de vernieuwde rubriek over bijverdienen naast pensioen op de website van de FPD verbeterd (oorspronkelijk stond een te hoog bedrag aan inkomsten dat nog mocht bijverdiend worden vermeld op de site van de FPD).

Verder ontving de Ombudsman Pensioenen een klacht van een gepensioneerde die zijn beklag deed dat bij hem 80% van het pensioenbedrag dat hij in het jaar 2023 had ontvangen werd teruggevorderd daar hij te veel had bijverdiend naast zijn pensioen. De klager meende dat hij naast zijn vervroegd pensioen onbeperkt mocht bijverdienen daar hij meende 45 jaren bewezen te hebben op de ingangsdatum van zijn vervroegd pensioen. De klager had immers in zijn pensioenbeslissing als werknemer de loopbaanbreuk 45/45 zien staan. De Ombudsman Pensioenen heeft toelichting gegeven dat enkel de jaren die ten minste een tewerkstelling van 104 voltijdse dagen tellen in aanmerking komen om na te gaan of de vereiste 45 loopbaanjaren bereikt waren en derhalve niet alle jaren in de teller van de loopbaanbreuk voor de berekening van het bedrag van het pensioen. Tijdens het telefonisch toelichten van de conclusies van de Ombudsdienst Pensioenen aan de klager werd ontdekt dat zijn ziekteperiode gedurende een jaar niet volledig vermeld stond. Na verbetering van deze gegevens bereikte het desbetreffende jaar wel de vereiste 104 dagen waardoor de vereiste 45 jaren op de ingangsdatum van het pensioen wel gehaald werden en de terugvorderingsbeslissing geannuleerd werd. De Ombudsman Pensioenen deed de suggestie te vermelden of bij pensionering al dan niet onbeperkt mag bijverdiend worden. De FPD antwoordde hierop dat dit ondertussen al gerealiseerd was. Tevens deed de Ombudsdienst Pensioenen de suggestie voor wie vervroegd met pensioen gaat een tool te creëren waarbij op basis van de beschikbare gegevens in het dossier (bijvoorbeeld aantal loopbaanjaren op de vroegst mogelijke pensioendatum, het feit of men al dan niet voor 1 januari van het jaar waarin men de pensioenleeftijd bereikt met pensioen gaat) in combinatie met gegevens die de gepensioneerde zelf moet invullen (zoals al dan niet kinderlast, in welk statuut men verder werkt (werknemer, zelfstandige,

ambtenaar, flexi-job, speciaal statuut zoals vrijwillige brandweerman) weergegeven wordt hoeveel mag bijverdiend worden (of voor de bijzondere statuten zoals vrijwillige brandweerman verwijzing naar het deel op de website waar deze informatie wordt meegedeeld). De FPD antwoordde de ambitie te hebben om op www.mypension.be een tool te plaatsen die de (toekomstig) gepensioneerde toelaat op te zoeken wat hij nog mag bijverdienen naast zijn pensioen. De FPD meldt wel dat momenteel de technische bouwblokken hiervoor nog niet voorhanden zijn maar hoopt in dit kader in 2025 of 2026 stappen vooruit te zetten.

In **hoofdstuk 6** wordt stilgestaan bij het feit dat een kwalitatief nog hoogstaandere dienstverlening kan aangeboden worden door de Ombudsdienst Pensioenen daar deze een digitale toegang heeft tot de pensioendossiers vanaf het moment van het indienen van een klacht bij de twee grootste pensioendiensten, de FPD en het RSVZ. Ondanks dat deze toegang al meer dan 10 jaar bestaat blijft dit uitzonderlijk in de ombudswereld. Gelet op de digitale toegang moet niet meer gewacht worden tot de pensioendiensten een overzicht van de pensioensituatie of het pensioendossier overmaken. De toegang bespaart ook werklast voor de pensioendiensten: deze moeten zich niet bezighouden met het overmaken van hun pensioendossiers of het uiteenzetten van de pensioensituatie. Het geeft ook de mogelijkheid voor de Ombudsman Pensioenen de klachten beter te begrijpen en de beschrijving van de klachten op hun juistheid te verifiëren. Het is immers voor een gepensioneerde niet altijd makkelijk zijn klacht correct te formuleren. Niet iedere gepensioneerde kent de pensioenterminologie. Zonder toegang tot de pensioenapplicaties is de kans dat er verwarring of onduidelijkheid optreedt over wat de klager juist wil zeggen veel groter. De Ombudsdienst Pensioenen heeft immers een helicopterview over de volledige pensioensituatie van de klager. De toegang tot de pensioendossiers van de klagers geeft de Ombudsdienst Pensioenen de mogelijkheden om zijn expertise ten volle te benutten: alle details in het pensioendossier kunnen bekeken en onderzocht worden. Ook detailproblemen kunnen zo ontdekt worden. Tevens bespaart deze toegang de klager veel administratieve rompslomp: de klagers moeten geen pensioenbeslissingen, invulformulieren, ... opsturen naar de Ombudsdienst Pensioenen ter ondersteuning van hun klacht daar de Ombudsdienst Pensioenen deze documenten kan raadplegen in het digitale pensioendossier. Het vergt natuurlijk wel dat de dossierbeheerders bij de Ombudsdienst Pensioenen een zeer gedegen kennis hebben van de pensioenmaterie. Aan de hand van een klacht wordt aangetoond dat de digitale toegang voor de Ombudsdienst Pensioenen een efficiënt hulpmiddel kan zijn bij de klachtenbehandeling. De klager kreeg bij de pensioendienst te horen dat het normaal was dat hij geen pensioen kreeg daar er in zijn pensioendossier geen tewerkstelling geregistreerd stond. Doch de klager had wel degelijk vijf jaar in België als zelfstandige gewerkt en bijdragen betaald. De toegang tot de pensioenapplicatie leidde ertoe dat de dossierbeheerder bij de Ombudsdienst Pensioenen ontdekte dat de klager die onder zijn rijksregisternummer (met vermelding van een loopbaan) in de pensioenapplicatie vermeld stond ten onrechte door de FPD een tweede keer nadien onder een bisnummer geregistreerd werd. Ditmaal zonder vermelding van een loopbaan waardoor zijn onvoorwaardelijk pensioen als zelfstandige niet meer werd uitbetaald. Door de toegang ontdekte de dossierbeheerder bij de Ombudsdienst Pensioenen ook dat enkel het onvoorwaardelijk pensioen als zelfstandige uitbetaald werd en niet het hogere gewone (lees voorwaardelijk) pensioen als zelfstandige. Dit was correct daar de klager die in het buitenland woonde vergeten was een pensioenaanvraag in te dienen. De Ombudsdienst Pensioenen raadde de klager aan de pensioenaanvraag alsnog in te dienen waardoor met 10 jaar terugwerkende kracht het gewone voorwaardelijk pensioen als zelfstandige (dat hoger was dan het onvoorwaardelijk pensioen) kon toegekend worden.

In **hoofdstuk 7** wordt het belang aangetoond van het bieden van hulp aan de klager bij het formuleren van zijn klachten. Het is voor een (toekomstig) gepensioneerde niet altijd makkelijk zijn klacht correct te formuleren. De pensioenwetgeving is complex. Daarenboven kent niet iedere gepensioneerde de pensioenterminologie. Een niet correcte, volledige of effectieve vraagstelling houdt immers het risico in dat op basis van het antwoord van de pensioendienst, ook al is dit antwoord correct, foute conclusies getrokken worden door de gepensioneerde. Daarom is het voor de Ombudsman Pensioenen van belang bij het doorsturen van vragen naar de pensioendiensten eerst de context van de vraagstelling te begrijpen en indien nodig te klacht te preciseren of herformuleren alvorens over te maken aan de pensioendienst. Ook is het van belang na te gaan of de klacht wel gericht is aan de juiste (pensioen) dienst. De digitale toegang tot de pensioendossiers van de klagers helpt de Ombudsman Pensioenen hiermee al vast een heel eind op weg: een inzage in het pensioendossier helpt om een klacht (beter) te begrijpen en op zijn juistheid te verifiëren. De kennis en de expertise die bij een sectoriële ombudsdienst zoals de Ombudsdienst Pensioenen aanwezig is, is hierbij ook een extra troef. Een voorbeeld ter illustratie. Een toekomstig gepensioneerde wenst te weten of hij in aanmerking komt voor het fiscaal gunstiger regime bij de opname van zijn aanvullend pensioen (dat gekoppeld is aan de

ingangsdatum van het wettelijk pensioen). Wie, ondanks dat hij de wettelijke pensioenleeftijd nog niet bereikt toch effectief actief is gebleven tot de opname van zijn pensioen en hierbij reeds een volledige loopbaan van 45 jaar achter de rug heeft, maakt voor zijn aanvullend pensioen aanspraak op het fiscaal gunstregime. De Ombudsman Pensioenen ontving een klacht van een toekomstig gepensioneerd dat hij geen antwoord van de pensioendienst ontvangen had op de vraag of hij een loopbaanbreuk van 45/45 jaar had daar waar de klager eigenlijk wenste te weten of hij voldoende jaren bewezen had om van het fiscaal gunstregime voor zijn aanvullend pensioen gebruik te kunnen maken. Eén jaar in het kader van de 45 jaren vereist voor het fiscaal gunstregime voor het aanvullend pensioen moet 104 dagen als werknemer of 2 kwartalen als zelfstandige te tellen. Om 1/45 in de loopbaanbreuk voor de berekening van het pensioen te hebben volstaat een tewerkstelling. De Ombudsman Pensioenen bemiddelde niet enkel om aan de klager een antwoord te verschaffen. Eerst herformuleerde de Ombudsman Pensioenen de vraag van de klager. Zonder herformuleren van de vraag door de Ombudsman Pensioenen zou de klager op basis van een correct antwoord van de pensioendienst immers foutieve conclusies getrokken hebben.

In **hoofdstuk 8** wordt ingegaan op het belang van goede coördinatie tussen de verschillende pensioendiensten.

De RSZ die bevoegd is voor het pensioen in het stelsel van de overzeese sociale zekerheid eist van de toekomstig gepensioneerd die een pensioenaanvraag had ingediend per brief dat de pensioenaanvraag wordt ingediend op het daartoe voorziene invulformulier, zonder dat daarvoor een wettelijke basis bestaat. De toekomstig gepensioneerd gaat hier niet op in. Wanneer de FPD in het kader van het onderzoek naar de Inkomensgarantie voor Ouderen aan de RSZ informatie over het echtscheidingspensioen (ingangsdatum, bedrag, datum pensioenbeslissing) vraagt, meldt de RSZ dat er geen pensioenaanvraag is ingediend. De FPD weigert de IGO daar betrokkene zijn pensioenrechten in het stelsel van de overzeese sociale zekerheid niet heeft uitgeput. De IGO is immers een bijstandsuitkering. Later aanvaardt de RSZ de pensioenaanvraag per brief wel doch brengt de FPD hiervan niet op de hoogte. De Ombudsman Pensioenen die een helikopterview heeft over de pensioensectoren en daardoor de beide pensioendiensten ondervraagt ontdekt het coördinatieprobleem. Hierdoor ontvangt de klager achterstallen aan IGO ten bedrage van meer dan 33.000 euro. Meer ten gronde merkt de Ombudsman Pensioenen op dat de IGO-wetgeving voorziet in een polyvalentie van aanvragen (aanvraag IGO geldt ook als aanvraag voor pensioen in overzeese sociale zekerheid), al impliceert dit wel dat de gerechtigde op het pensioen in de overzeese sociale zekerheid de ingangsdatum van zijn pensioen nog dient te bevestigen, dit te meer daar het een kapitalisatiestelsel betreft. De toepassing van de polyvalentie van de aanvragen zou tevens een weliswaar kleine bijdrage kunnen leveren in de non-take-up van de pensioenen van de overzeese sociale zekerheid. Heel wat aangeslotenen laten immers na de RSZ te informeren over hun gewijzigde adresgegevens (zeker wanneer de aansluiting in een ver verleden gesitueerd is), zodat ondanks de intense opsporingsinitiatieven van de RSZ hier toch nog een non-take-up bestaat.

Tevens is dit dossier aanleiding voor de Ombudsman Pensioenen om de tot nu toe niet-ingewilligde aanbeveling aan de wetgevende of uitvoerende macht te herinneren om de aanvraagprocedure in het stelsel van de overzeese sociale zekerheid uit te werken zodat er geen twijfel meer kan bestaan over hoe een pensioen in het stelsel van de overzeese sociale zekerheid dient aangevraagd te worden en discussies over de ingangsdatum vermeden worden. De Ombudsman Pensioenen stelt wel vast dat de dienst Overzeese Sociale Zekerheid een zeer proactieve houding aanneemt bij het begeleiden van het indienen van een aanvraag, wat erg lovenswaardig is.

Hoofdstuk 9 is gewijd aan de impact van het werk van de Ombudsdienst Pensioenen. Ten eerste staan we stil bij de weerklank van de aanbevelingen en de suggesties van de Ombudsdienst Pensioenen.

De dag na de verspreiding van het persbericht over het Jaarverslag 2023 van de Ombudsdienst Pensioenen waarin gepleit werd om de overgangsuitkering automatisch toe te kennen, met name op 18 april 2024, werden in de plenaire vergadering van het Parlement vijf parlementaire vragen gesteld over de automatische toekenning van de overgangsuitkering waarvoor de Ombudsman Pensioenen geijverd had. De Minister van Pensioenen meldde dat de FPD werkt aan een volledig automatische toekenning tegen eind 2024. De Minister meldde tevens dat de FPD één jaar terug in de tijd gaat om na te gaan of bepaalde personen gedurende die periode hun rechten niet hebben doen gelden.

Ook één van de meest voorkomende klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen, met name zelfstandigen die zich tijdens hun beroepsactiviteit in tijdelijke moeilijke financiële situatie bevonden en gebruik gemaakt hebben van de mogelijkheid om een vrijstelling van sociale bijdragen te vragen waardoor ze voor deze periode geen pensioenrechten krijgen, krijgt politieke aandacht. In het Jaarverslag 2013 op pagina 130-134 kwam deze problematiek uitvoerig aan bod. De Ombudsman Pensioenen wierp een aantal reflectievragen op: is het wel een goed systeem om aan zelfstandigen in moeilijkheden de optie te geven niet deel te nemen aan de pensioenverzekering waardoor het verplicht karakter van de pensioenverzekering -en daardoor het sociale aspect (het verplicht karakter maakt van de pensioenverzekering immers een sociale en niet een gewone verzekering) wegvalt. In de ziekteverzekering zou dit ondenkbaar zijn. Daar blijven de vrijgestelde periodes wel een ziekte dekking opleveren. Ook wierp de Ombudsman Pensioenen de reflectievraag op of er geen remediëring kan plaats vinden: gaande van regularisatiebijdragen betalen (ook na een langere termijn dan 5 jaar en zonder zeer hoge intresten), de toegekende vrijstellingen (geleidelijk aan) (geheel of gedeeltelijk) ook te laten meetellen voor de loopbaanvoorwaarde voor het vervroegd pensioen en/of pensioenrechten te laten openen, ... Aan de oproep werd wat betreft de voorwaarde om toegang te krijgen tot het minimumpensioen gehoor gegeven voor de vrijstelling van bijdragen in het kader van de coronacrisis. Dit gebeurde bij KB van 30 mei 2024 tot wijziging van het KB houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen voor wat betreft het minimumpensioen. Vanaf 1 januari 2025 komen ook de periodes waarvoor een vrijstelling van bijdragen werd verkregen in het kader van de Covid-19-crisis tussen 1 januari 2020 en 31 maart 2022, in aanmerking voor de toegangsvoorwaarde voor het minimumpensioen, en dit voor zowel de voorwaarde van 2/3e van een volledige loopbaan (= 30 jaren), als voor de bijkomende voorwaarde van min. 64 kwartalen effectieve beroepsbezigheid.

De Ombudsman Pensioenen beval aan de wetgever aan om te onderzoeken of de ontslagcompensatie-vergoeding die bedoeld is om het verschil in opzegtermijn tussen de arbeider en de bedienden te compenseren sedert 2014 niet dient opgenomen te worden in de limitatieve lijst van uitzonderingsgevallen voorzien in artikel 56 van het koninklijk besluit van 21 december 1967 en waarin vanaf het jaar waarin het pensioen ingaat een vakantiegeld wordt toegekend. Wie met name in het jaar voorafgaand aan het jaar waarin het pensioen ingaat een ontslagcompensatie-vergoeding heeft ontvangen, heeft geen recht op vakantiegeld vanaf het jaar waarin het pensioen ingaat (Jaarverslag 2022, p. 69). In een antwoord op een parlementaire vraag¹ stelde de Minister van Pensioenen, mevrouw Lalieux, dat de invoering van de ontslagcompensatievergoeding een negatief neveneffect heeft voor de arbeiders op vlak van vakantiegeld pensioenen en dat dit niet verdedigbaar lijkt. In dit kader kunnen verschillende opties om de wetgeving aan te passen mogelijk zijn: gaande van de ontslagcompensatievergoeding opnemen in de uitzonderingslijst van gevallen waarbij een vakantiegeld wordt uitbetaald in het eerste jaar van pensionering, over de lijst van uitzonderingen uitbreiden met iedereen die nu in het 1^{ste} jaar van pensionering geen vakantiegeld ontvangt tot aan iedereen vakantiegeld uitbetalen in het eerste jaar van pensionering zoals dit tot 31 december 1994 het geval was.

De Minister van Pensioenen heeft daarom een advies aan de Nationale Arbeidsraad (NAR) gevraagd. Op 22 oktober 2024 bracht de NAR het niet éénparig advies nr. 24.30 uit. Ondertussen veroordeelde de arbeidsrechtbank van Gent, afdeling Sint-Niklaas op 14 februari 2024 de FPD, teneinde een einde te maken aan de ongrondwettelijkheid op het vlak van vakantiegeld, tot de betaling van het vakantiegeld in het eerste jaar van pensionering aan een gepensioneerd die gedurende het ganse jaar voorafgaand aan zijn pensionering een ontslagcompensatievergoeding ontving. De FPD tekende hiertegen wel beroep aan.

Verder stellen we meer en meer in vonnissen vast dat wanneer een bemiddeling bij de Ombudsdienst Pensioenen voor de klager niet het gewenste effect oplevert de klager naar de rechtbank stapt en voor zijn verweer bij de rechtbank zich baseert op elementen uit de afsluitende brief (of ook meer en meer uit tussentijdse brieven) van de Ombudsdienst Pensioenen en dat dit tot een gunstig vonnis voor de klager kan leiden.

In **hoofdstuk 10** wordt een klacht uiteengezet waarbij een mijnwerkerscomplement ingevolge de overschrijding van de eenheid van loopbaan, veroorzaakt door een tewerkstelling in het stelsel van de overzeese sociale zekerheid, disproportioneel verminderd wordt. Werken wordt hier op pensioenvlak bestraft. Een mijnwerker kreeg naast zijn mijnwerkerspensioen een supplement mijnwerker (dat

¹ Vr. en Antw. Kamer 2019-2024 (legislatuur 55), Bulletin van schriftelijke vragen en antwoorden nr. 114 van 15 mei 2023 (Vr. nr. 613 E. SAMYN) p. 345

dienstig is ter compensatie van het feit dat ingevolge de sluiting van de mijnen de mijnwerkers die al een lange loopbaan hadden, met name 25 jaren, geen volledige loopbaan in de mijn meer konden bereiken, dat dienstig is ter compensatie van de ongezonde arbeid en ter compensatie van de hogere sociale bijdragen betaald door de mijnwerkers). Het beginsel van “eenheid van loopbaan” houdt in dat een loopbaan over alle stelsels heen, nooit meer mag bedragen dan een volledige loopbaan. Dit werd ingevoerd om de pensioenen betaalbaar te houden. Doch dit principe botste met het aanmoedigen om langer te werken en werd dan ook voor de rustpensioenen die ingingen vanaf 1 januari 2019 afgeschaft voor wie daadwerkelijk arbeidsprestaties geleverd had na 14.040 dagen. Betrokkene die verder werkte als expat (vrijwillige betaling van bijdragen bij de overzeese sociale zekerheid) zag door de combinatie van het principe van de eenheid van loopbaan (zoals verwoord in de vroegere wetgeving nog van toepassing daar zijn pensioen als mijnwerker was ingegaan voor 1 januari 2019) met het feit dat het supplement mijnwerker enkel wordt toegekend voor wie al een lange loopbaan had (na vermindering door de eenheid van loopbaan haalde betrokkene niet meer de vereiste 25 jaren gewone en hoofdzakelijke tewerkstelling) zijn totaal pensioenbedrag (mijnwerkerspensioen inclusief mijnwerkerscomplement -397,55 euro en pensioen overzeese sociale zekerheid + 221,96 euro) verminderd worden met 175,59 euro per maand. Het betreft een dossier waar de pensioendienst de wetgeving correct heeft toegepast. De wetgeving wordt door de gepensioneerde als onbillijk ervaren. De Ombudsman Pensioenen beveelt daarom aan om de wetgeving aan te passen zodat het niet proportioneel verlies van het mijnwerkerscomplement ingevolge overschrijding van de eenheid van loopbaan, veroorzaakt door een tewerkstelling met vrijwillige bijdragen in de overzeese sociale zekerheid, weggewerkt wordt. Dit zodat werken niet meer bestraft wordt.

In **hoofdstuk 11** wordt aandacht geschonken aan degene die reeds voor 2025 een ziektepensioen genieten op basis van een korte loopbaan vaak in combinatie met lage lonen, wiens pensioen daarom opgetrokken wordt met het supplement minimum. Meer bepaald wordt aandacht geschonken aan de hordes waar deze personen ook nu nog (tot 2028) tegenaan lopen wanneer ze opnieuw een beroepsactiviteit willen uitoefenen met beperkte inkomsten. Er moet immers rekening gehouden worden met de combinatie van het geringe bedrag dat nog mag bijverdiend worden (slechts 1.264,21 euro bruto op jaarbasis in 2025) naast het supplement minimum en het feit dat bij overschrijding het supplement minimum volledig geschorst wordt (hier is niet voorzien in een proportionele vermindering in verhouding tot de overschrijding zoals inzake werken naast pensioen) waardoor een serieuze verlaging van het pensioenbedrag optreedt voor het ganse jaar (niet enkel de periode van tewerkstelling en supplement minimum).

In het vorige jaarverslag herhaalde de Ombudsman Pensioenen zijn oproep die al gedaan werd in het jaarverslag 2014 om het ziektepensioen aan te passen zodat het terug aan de slag gaan niet zo erg bemoeilijkt wordt. Hieraan is tegemoetgekomen door de wet van 18 mei 2024 tot invoering van de tijdelijke arbeidsongeschiktheid voor ambtenaren voor die vanaf 1 januari 2025 een tijdelijk ziektepensioen ontvangen. De wet van 18 mei 2024 voorziet dat er een nieuwe cumulregel geldt voor het supplement minimum voor wie vanaf 1 januari 2025 een tijdelijk ziektepensioen ontvangt: zo mag wie vanaf 1 januari 2025 gerechtigd is op een tijdelijk ziektepensioen tot 10.117 euro bruto als werknemer (met kinderlast zelfs 15.175 euro) bijverdienen zonder zijn supplement minimum te verliezen. Bij overschrijding is de vermindering op jaarbasis daarenboven proportioneel. Vanaf 1 januari 2028 wanneer de tijdelijke arbeidsongeschiktheid wordt ingevoerd worden de inkomsten van de gehuwde partner ook niet meer in aanmerking genomen. De Ombudsdienst Pensioenen ontving een klacht van iemand die stelt dat hem onrecht aangedaan is daar de nieuwe wetgeving niet van toepassing op de ziektepensioenen die op 1 januari 2025 al in uitbetaling waren. Op deze ziektepensioenen zijn de nieuwe cumulatierregels, in tegenstelling tot de tijdelijke ziektepensioenen die worden toegekend vanaf 1 januari 2025, nog niet van toepassing. De wetgever heeft immers geopteerd om de nieuwe wetgeving betreffende tijdelijke arbeidsongeschiktheid voor ambtenaren gefaseerd te doen ingaan. Het is pas bij de invoering van de tijdelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering vanaf 1 januari 2028 dat een overstap mogelijk is. De Ombudsman Pensioenen signaleert de oproep van de klager om deze overstap vroeger mogelijk te maken teneinde de horde (combinatie van: een gering bedrag dat mag bijverdiend worden, een bedrag dat mag bijverdiend worden betreft een jaarbedrag en volledig, en een niet-procentuele schorsing van het pensioen voor het desbetreffende jaar indien de jaargrens overschreden wordt) om met beperkte inkomsten te werken naast een ziektepensioen met een korte loopbaan dat opgetrokken wordt met minimumsupplement sneller op te heffen.

In **hoofdstuk 12** wordt toegelicht hoe de Ombudsdienst Pensioenen omgaat met klachten over het pensioenbeleid, vragen om informatie, klachten over buitenlandse pensioeninstellingen, onontvankelijke klachten en klachten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is.

Het **hoofdstuk 13** is gewijd aan de statistische gegevens. Het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2024 gecontacteerd (1526 verzoeken) heeft ligt in dezelfde grootorde als het aantal personen die de Ombudsdienst Pensioenen in 2023 contacteerde (1533 verzoeken). Nu de Ombudsdienst Pensioenen 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 (30 verzoeken) naar 17% van het totaal aantal afgehandelde verzoeken in 2024 (259 verzoeken). Op deze manier is de Ombudsdienst Pensioenen laagdrempeliger geworden.

Het percentage van gegronde klachten was in 2024 het laagste sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen, met name 34%. Dit illustreert dat de pensioendiensten in het algemeen zeer goed werk leveren. Mensen geruststellen en hen vertrouwen in de goede werking van de pensioendiensten geven was dan ook de hoofdtaak van de Ombudsdienst Pensioenen in 2024. 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 meest voorkomende klacht in 2024 betreft net zoals de vorige jaren twijfels over de correctheid van de loopbaan die in aanmerking genomen wordt voor de pensioenberekening.

In **hoofdstuk 14** staan we stil bij de werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen. Aan bod komen:

- het personeelsbestand, de financiële middelen
- de samenwerking met de universitaire wereld
- de bekendmaking van het Jaarverslag 2023
- de deelname aan de wereldconferentie van het International Ombudsman Institute (IOI) dat als thema had “Act together for our tomorrow” waarbij de doelstelling van het congres was de impact van de ombudsinstellingen te vergroten door kennisuitwisseling en het met elkaar delen van nieuwe inzichten evenals het besef creëren dat wat we vandaag doen belangrijk is voor de toekomst
- de deelname aan het overlegmoment van de Ombudsmannen van de Benelux waarbij het recht op vergissing dat aangekaart was door de Ombudsman Pensioenen in het Jaarverslag 2022 het centrale thema was. Tevens op de agenda stond een ontmoeting met Koen Lenaerts, president van het Hof van Justitie van de Europese Unie en Alexandra Prechal, president van de Tweede Kamer van het Hof van Justitie van de Europese unie. Tijdens de ontmoeting werd van gedachten gewisseld over de kruisbestuiving tussen het werk van het Hof van Justitie van de Europese Unie en dit van de ombudsmannen.
- de publicatie van ombudsjurisprudentie in het Nederlandstalig juridisch tijdschrift “Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht” teneinde publiciteit te geven aan de resultaten van onze bemiddelingen. Verder komen aan bod de aanpassing van ons oprichtingsbesluit en de aanpassing van het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst Pensioenen.

In het **laatste hoofdstuk** wordt een overzicht gegeven van een aantal nuttige adressen.

Tot slot geven we nog mee dat in de dossierbesprekingen de gebruikte namen uiteraard fictief zijn en de teksten geslachtsneutraal dienen gelezen te worden.