



De cijfers van 2024

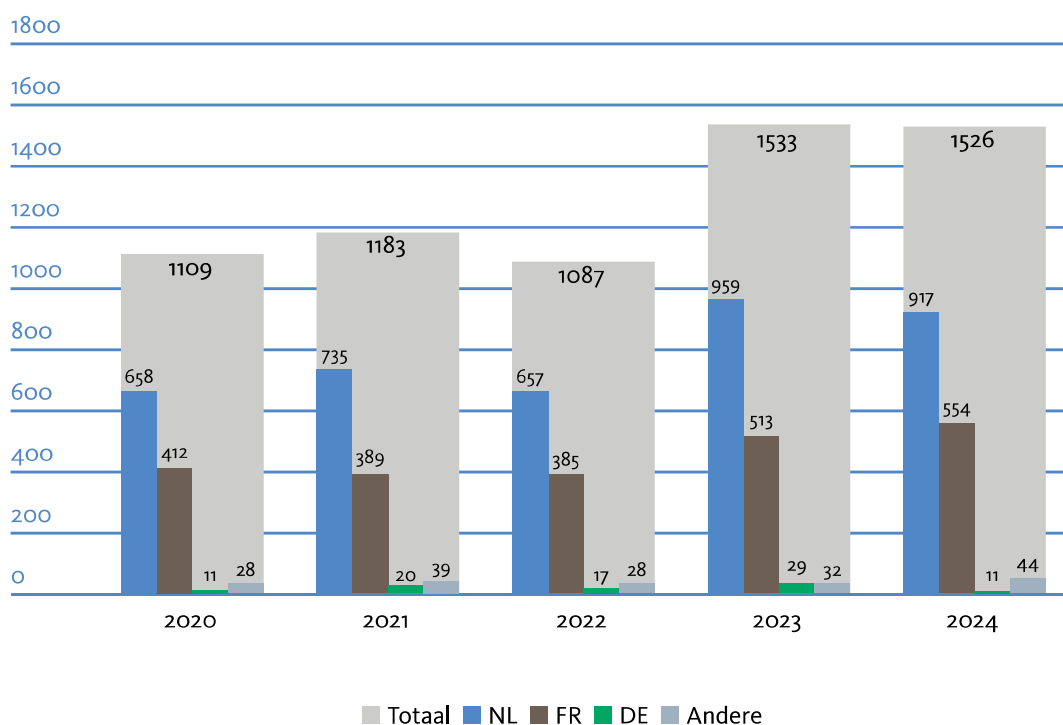
13

HOOFDSTUK

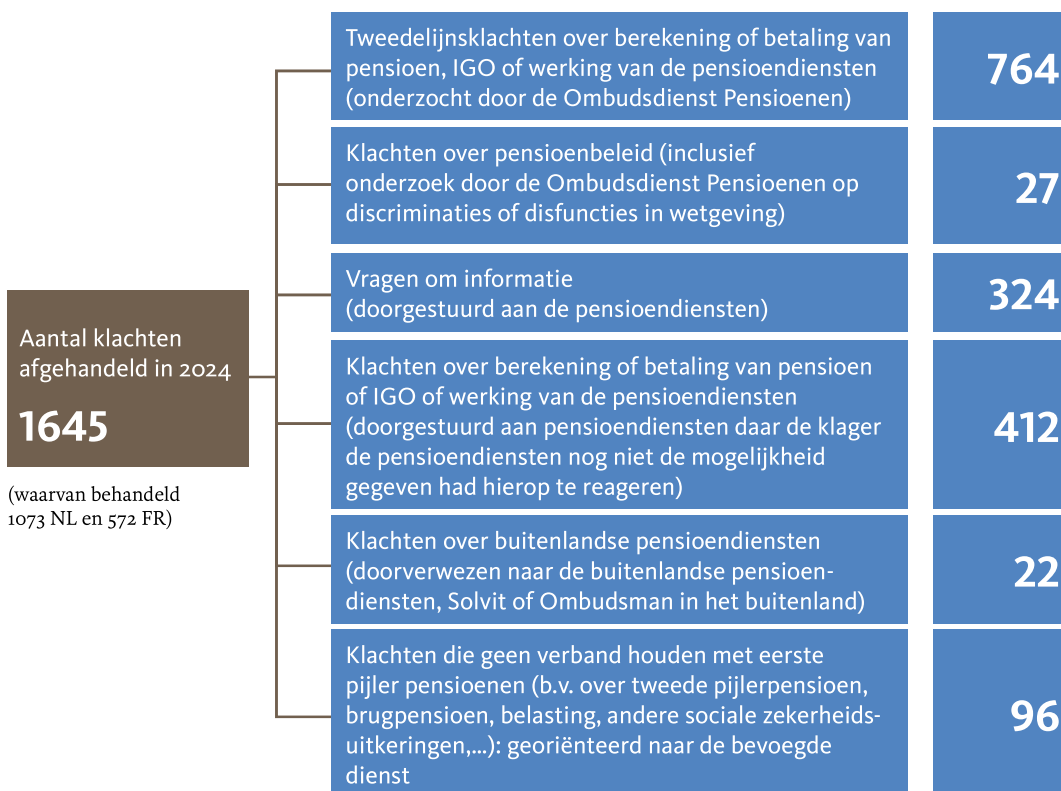
De cijfers van 2024

De evolutie van de contactnames met de Ombudsdienst Pensioenen (dossiers) vanaf 2020

Evolutie van het aantal ontvangen contactnames per kalenderjaar vanaf 2020

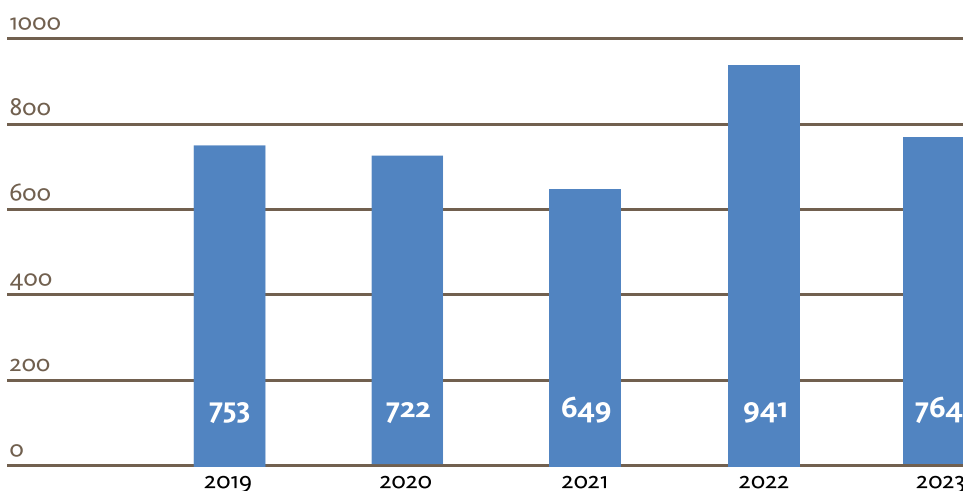


Afgehandelde klachten in 2024¹



De evolutie van het aantal afgehandelde tweedelijs klachten over (betaling en berekening) van pensioenen, werking van de pensioendiensten en IGO vanaf 2020

Evolutie van het aantal ontvankelijke klachten



¹ Het onderscheid tussen verzoeken en klachten ontstaat aangezien een verzoek (een dossier) klachten kan bevatten over meer dan 1 pensioen-administratie. De klachten worden immers geteld per administratie.

Het voorwerp van de afgehandelde tweedelijns klachten in 2024

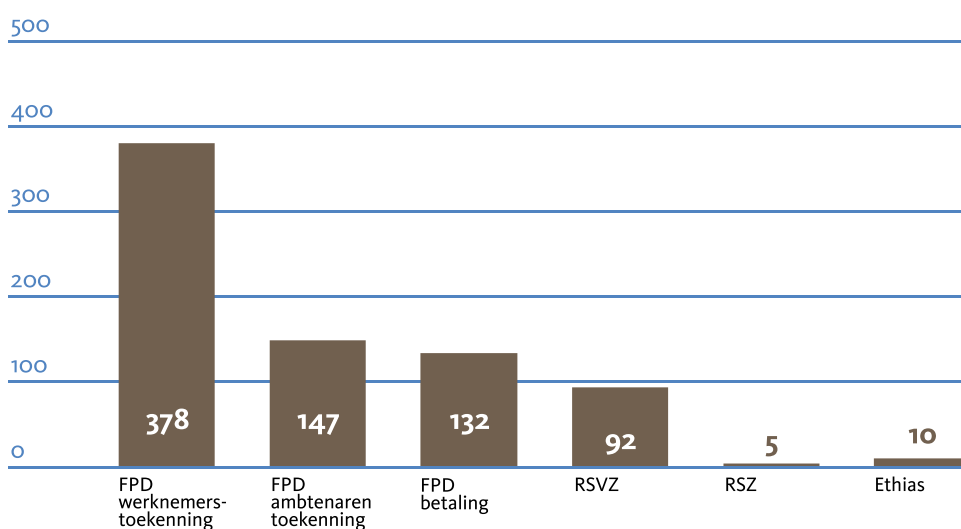
De top drie klachten:

1. Loopbaan (ontbrekende loopbaangegevens, betwisting verwerking loopbaangegevens, ...)
2. IGO (basisbedrag of verhoogd basisbedrag, al dan niet in aanmerking nemen van bestaansmiddelen, ...)
3. Aanvraagprocedure (terugwerkende kracht, aanvraagtermijn overgangsuitkering, wijze waarop pensioen in buitenland kan aangevraagd worden, ...)

De betrokken pensioendiensten van de afgehandelde klachten in 2024

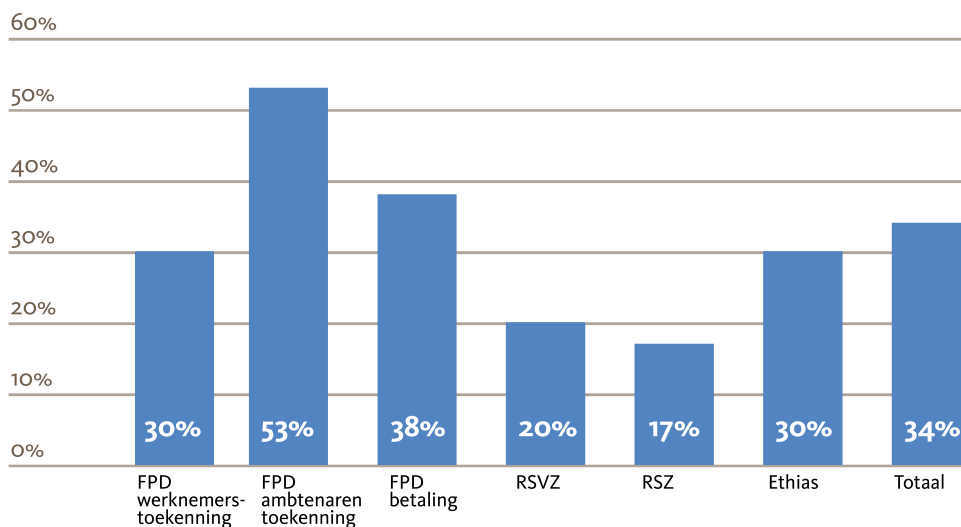
Nominale cijfers

Betrokken pensioendiensten - nominale cijfers



Gegrontheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst in 2024

Gegrontheid van de ontvankelijke klachten per administratie



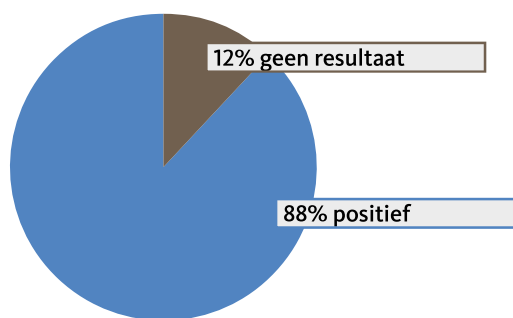
Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen² in 2024

Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst

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

Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten in 2024

Resultaat van de bemiddeling van de gegronde klachten



² Zie <https://www.ombudsmanpensioenen.be/nl/missions/Standards.htm>

Enkele gegevens over de verzoekers wiens klacht in 2024 bij de Ombudsdienst Pensioenen werd afgerond

 TAAL VAN DE VERZOEKERS	 SEKSE VAN DE VERZOEKERS	 WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS	 WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN
Nederlands 61 %	Vrouwen 45 %	België 80 %	Schriftelijk ⁴ 83 %
Frans 35 %	Mannen 55 %	Buitenland 20 %	Mondeling ⁵ 17 %
Duits 3 %			
Andere talen ³ 1 %			

De behandelingsduur

BEHANDELING TWEDELIJNS KLACHTEN 29 dagen Behandeld NL: 22 dagen Behandeld FR: 41 dagen	DOORSTUREN VAN EERSTELIJNS KLACHTEN, EN INFORMATIEVRAGEN, DOORVERWIJZEN VAN KLACHTEN WAARVOOR NIET BEVOEGD EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN OVER DE WETGEVING OP DISCRIMINATIES EN DISFUNCTIES 2 dagen
---	--

Contactnames met de Ombudsdienst Pensioenen die nog in behandeling zijn op 31 december 2024

Aantal maanden in behandeling	Contactname in	Verzoeken behandeld NL	Verzoeken behandeld FR	Verzoeken behandeld totaal
Minder dan 1 maand	December 2024	12	13	25
1 maand en minder dan 2	November	4	12	16
2 maanden en minder dan 3	Oktober	3	7	10
3 maanden en minder dan 4	September	2	1	3
4 maanden en minder dan 5	Augustus	0	7	7
5 maanden en minder dan 6	Juli	2	4	6
6 maanden en minder dan 7	Juni	0	11	11
7 maanden en minder dan 8	Mei	0	1	1
8 maanden en minder dan 9	April	0	1	1
9 maanden en minder dan 10	Maart	0	0	0
10 maanden en minder dan 11	Februari	0	0	0
11 maanden en minder dan 12	Januari	0	2	2
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2024	0	0	0
Totaal		23	59	82

Bespreking:

Het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2024 gecontacteerd heeft is in dezelfde grote orde als het aantal personen die de Ombudsdienst Pensioenen in 2023 contacteerden. Het stemt zowat

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

⁴ Per post, per mail, via het webformulier

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

overeen met het gemiddelde van het aantal contactnames dat de Ombudsdienst Pensioenen doorheen zijn bestaan jaarlijks heeft gehad.

Wel dient opgemerkt te worden dat de pensioenleeftijd vanaf 2025 opgetrokken is van 65 jaar naar 66 jaar. Hierdoor hebben de pensioendiensten in de loop van 2024 opmerkelijk minder pensioendossiers ambtshalve in onderzoek moeten stellen dan de voorgaande jaren. Dat dit niet resulteert in minder aantal contactnames met de Ombudsdienst Pensioenen is hoofdzakelijk te wijten aan het feit dat sinds maart 2024 klachten ook telefonisch kunnen ingediend worden. 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 die in 2024 afgehandeld werden is het laagste sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen, met name 34%. Dit illustreert de gemiddeld genomen zeer goede werking van de pensioendiensten. Mensen geruststellen en hen vertrouwen in de goede werking van de pensioendiensten geven was dan ook de hoofdtak 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.

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

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

De meest voorkomende klacht in 2024 betreft twijfels over de correctheid van de loopbaan die in aanmerking genomen wordt voor de pensioenberekening. In het ambtenarenstelsel merken we in deze rubriek van klachten dat het vaak de overheidswerkgever is die de loopbaan nog niet correct en volledig doorgegeven heeft aan de pensioendienst. Vermits de pensioendienst in dergelijke gevallen geen fout te verwijten valt, worden deze klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen gekwalificeerd als ongegrond naar de pensioendienst toe. Dit neemt niet weg dat de klager wel degelijk een gegronde reden tot klagen had wanneer de overheidswerkgever de loopbaangegevens niet correct ingevoerd had. Met inschakeling van een collega Ombudsman wordt dit dan opgelost.

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

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

De nummer 2 in de top van de meest voorkomende klachten betreft klachten over de Inkomensgarantie voor Ouderen (al dan niet toekenning van het verhoogd basisbedrag en het al dan niet in aanmerking moeten nemen van bepaalde bestaansmiddelen). De top 3 wordt afgesloten met klachten over de aanvraagprocedure (aanvraagtermijn overgangsuitkering, geen terugwerkende kracht van aanvraag wanneer deze te laat wordt ingediend en de wijze waarop een Belgisch pensioen in het buitenland kan aangevraagd worden).