



Activiteiten en middelen

14

HOOFDSTUK

Activiteiten en middelen

Personeelsbestand

Op 1 januari 2024 werd een nieuwe Nederlandstalige pensioenexpert (klachtenbehandelaar) op universitair niveau ipv universitaire niveau aangeworven gelet op de nakende pensionering van een klachtenbehandelaar van niveau C met 24 jaren dienst (vanaf september 2024 afwezig gelet op de verlofdagen opgebouwd door middel van loopbaansparen). Hierdoor bestond het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst Pensioenen begin 2024 naast de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen uit 6 klachtenbehandelaars, waarvan 4 Nederlandstaligen (2 op universitair niveau, één op hogeschool niveau en één op niveau middelbaar onderwijs) en 2 Franstaligen (beiden op universitair niveau). De vacature voor de derde Franstalige klachtenbehandelaar is tot op heden niet ingevuld bij gebrek aan een geschikte kandidaat¹.



In juni 2024 werd voor de zevende keer de vacature van Franstalige pensioenexpert gelanceerd. Gelet op het feit dat de wetgeving werd aangepast waardoor niet langer enkel vastbenoemde federale ambtenaren kunnen aangeworven worden, werd voor de eerste keer een vacature gelanceerd waarbij een contract van onbepaalde duur werd aangeboden. Vooral het gebrek aan pensioen kennis leidde ertoe dat geen enkele kandidaat slaagde in het examen dat werd georganiseerd door BOSA, DG Rekrutering



¹ Zoals vermeld in het vorig jaarverslag werden in juli 2023 de vacatures voor 2 Franstalige pensioenexperten (klachtenbehandelaars) voor de zesde keer opnieuw opengesteld. Dit leidde tot 1 Franstalige kandidaat die werd aangeworven. Doch ook toen werd voor de tweede vacante plaats als klachtenbehandelaar geen enkele geschikte kandidaat gevonden.

en Ontwikkeling en waarbij de Franstalige Ombudsman Pensioenen en een Franstalige medewerker deel uitmaakten van de jury.

Op 1 juni 2024 trad Bernard Fransolet aan als Franstalige Ombudsman Pensioenen.

Op 1 november 2024 trad een nieuwe Nederlandstalige medewerkster met een hogeschooldiploma in dienst gelet op de nakende pensionering (de facto 15 januari 2025 gelet op de verlofdagen opgebouwd door middel van loopbaansparen) van een Nederlandstalige pensioenexpert van niveau B met 17 jaar dienst bij de Ombudsdienst Pensioenen. De tijdige aanwerving maakte een doorgedreven kennisoverdracht tussen de nieuwe medewerkster en de medewerker die de dienst volgend jaar verlaat mogelijk. Deze nieuwe medewerkster volgde verschillende opleidingen (interne opleidingen, opleidingen georganiseerd door de FPD en de modules “wettelijke pensioenen” van de Leergang Pensioenrecht georganiseerd door de KU Leuven).

De Ombudsdienst Pensioenen ondervindt langs Franstalige kant aanwervingsproblemen. Al meer dan een jaar slaagt de Ombudsdienst Pensioenen er niet in een nieuwe Franstalige klachtenbehandelaar aan te werven.

De toelage die de klachtenbehandelaars bij de Ombudsdienst Pensioenen ontvangen is opmerkelijk lager dan bij andere ombudsdiensten. De vraag rijst dan ook of een verbetering van de toelage van de klachtenbehandelaars van de Ombudsdienst Pensioenen daardoor niet aangewezen is.

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

Verder is bij de wet van 29 februari 2024 het takenpakket van de Ombudsdienst Pensioenen verruimd: zo is het voortaan ook mogelijk klachten mondeling in te dienen (waar dit voordien enkel schriftelijk kon). Zo is de Ombudsdienst Pensioenen laagdrempeliger geworden. Daarenboven mag de bemiddeling voortaan worden voortgezet wanneer omtrent dezelfde feiten een beroep bij de rechtbank wordt ingesteld; dit uiterlijk tot het vonnis van de bevoegde rechtbank of het arrest van het bevoegde hof in kracht van gewijsde is getreden (zodat de Ombudsdienst Pensioenen ten volle zijn rol als ADR kan vervullen). Door dit laatste kan de werklast bij de rechtbanken verlicht worden. Doch dit genereert extra werklast bij de Ombudsdienst Pensioenen, hoofdzakelijk de behandeling van juridisch complexe klachten. Voeg daar nog aan toe dat de laatste 5 jaar de complexiteit van de klachten evenals het aantal klachten met een juridische grondslag reeds enorm toegenomen was.

Idealiter zou in het personeelskader 2 klachtenbehandelaars van hogeschool niveau vervangen worden door medewerkers met universitaire opleiding, bij voorkeur juristen zodat het kader bestaat uit 6 medewerkers met universitaire opleiding (niveau A) (waarvan bij voorkeur 2 juristen) en 2 medewerkers met een hogeschool opleiding (niveau B).

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

Financiële middelen

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

24 SPF SECURITE SOCIAL		(x 1.000 euro)				24 FOD SOCIALE ZEKERHEID
Division 52 Médiation Pension Programmes Activités Allocations de base	DO PA A.B. OA PA B.A.	Sc Ks	Crédits initiaux 2024 Initiële kredieten	Crédits votes 2023 Gestemde kredieten	G	Afdeling 52 Ombudsdienst Pensioenen Programma's Activiteiten Basisallocaties
6 Subsistance						6 Bestaansmiddelen
61 Personeel						61 Personeel
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel statutaire définitif et stagiaire	52 61 11.00.03	lim	684	680	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: - vast en stagedoend statutair personeel
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel autre que statutaire	52 61 11.00.04	lim	200	196	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: ander dan statutair personeel
62 Dépenses de fonctionnement						62 Werkingskosten
Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services, l'exclusion des dépenses informatiques	52 62 12.11.01	lim	91	91	3	Bestendige uitgaven voor de aankoop van niet-duurzame goederen en van diensten, met uitsluiting van de informatica- uitgaven
Dépenses patrimoniales	52 62 74.22.01	lim	2	2	1	Patrimoniale uitgaven
Totaux pour le programme 24.52.6 et pour la division organique 24-52		lim	977	969		Totalen voor het programma 24.52.6 en voor de organisatieafdeling 24-52
Paielements estimés			977	969		Geraamde betalingen

Momenteel volstaat het personeelsbudget om 2 Ombudsmannen en 7 klachtenbehandelaars te betalen (4 met een universitair diploma en 3 met een diploma hogeschool) daar waar het personeelskader voorziet in 2 Ombudsmannen en 8 klachtenbehandelaars (4 met een universitair diploma en 4 met een diploma hogeschool). Gelet op de toegenomen complexiteit van de klachten (juridisering en toegenomen rol van ADR) zouden in het huidige personeelskader, zoals hoger vermeld, idealiter twee dossierbeheerders van hogeschool niveau vervangen worden door twee dossierbeheerders van universitair niveau (liefst juristen) zodat het kader bestaat uit 6 medewerkers met universitaire opleiding (niveau A) (waarvan liefst 2 juristen) en 2 medewerkers met een hogeschool opleiding (niveau B). Het personeelsbudget dient uiteraard navenant aangepast te worden.

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

Informaticaprojecten

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

Voortbouwend op de migratie naar Windows 11 in 2023, werden in 2024 bij de Ombudsdienst Pensioenen -net zoals bij alle diensten van de FOD Sociale Zekerheid- een aantal wijzigingen doorgevoerd in het informaticabestand.

In het voorjaar werd het programma Skype vervangen door Teams. In het najaar volgde de migratie van de lokale Exchange Server naar Exchange Online. Deze laatste update was absoluut noodzakelijk gezien de ondersteuning van Microsoft voor lokale servers kwam te vervallen. Door de migratie naar Exchange Online wordt er ook op technisch vlak gezorgd voor een hogere beveiliging van de mailgegevens.

De combinatie van beide wijzingen bracht ook voor Ombudsdienst Pensioenen een resem praktische voordelen met zich mee:

- **Beschikbaarheid:**
De overgang naar een online omgeving, zorgt voor een grotere beschikbaarheid van zowel de mail- als kalenderomgeving. Het risico op eventuele menselijke fouten bij het beheer van de lokale servers komt immers te vervallen.
- **E-mail:**
De migratie zorgt voor een veel grotere mailbox, met een quasi onbeperkt archief. De mogelijke beperkingen rond grote e-mailbijlagen vallen eveneens weg.
- **Kalender:**
Een volledige synchronisatie tussen de kalenders in Outlook en Teams, zorgen voor een beter en eenduidig overzicht. Dit zowel intern (tussen de eigen collega's), als extern (bv. bij het opzetten van externe vergaderingen).
- **Zichtbaarheid:**
Er kan rechtstreeks contact opgenomen worden met de juiste medewerker van de aangesloten openbare instellingen, wat de gegevensuitwisseling en dossierafhandeling ten goede komt.
- **Apps:**
De applicatie Teams bevat een range aan apps, die mogelijks het werk binnen de dienst positief kunnen ondersteunen.

De updates en de integratie van de applicaties dragen bij aan een hoger gebruikersgemak.

Aanpassing wetgeving van de Ombudsdienst Pensioenen

Het oprichtingsbesluit, dat gedateerd was en hierdoor niet meer aangepast was aan de noden in een moderne samenleving, werd geüpdatet 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.

Ten eerste wordt nu ook melding gemaakt dat klachten voortaan ook mondeling kunnen ingediend worden zonder dat die indiening ter plaatse bij de Ombudsdienst Pensioenen plaats vindt³. Dit laat toe om klachten per telefoon in te dienen. De Ombudsman Pensioenen pleitte hiervoor in het kader van een zo laagdrempelig mogelijke toegang tot de Ombudsdienst Pensioenen. Op deze manier dienen analfabeten of mensen met moeilijkheden om een klacht schriftelijk te verwoorden niet langer beroep te doen op een derde om hun klacht bij de Ombudsdienst Pensioenen in te dienen. Dit geeft ook gevolg aan de belangrijkste bevindingen van het onderzoek naar de toegankelijkheid van de ombudsdiensten voor kwetsbare groepen zoals mensen in armoede, gehandicapten, ouderen, migranten, ...; een onderzoek gevoerd in de schoot van het Netwerk van Belgische Ombudsmannen Ombudsman.be onder begeleiding van de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen in 2020. Aan dit onderzoek namen zowel het Steunpunt tot bestrijding van armoede als de ervaringsdeskundigen van de POD⁴ Maatschappelijke integratie deel.

Ten tweede werd een bestaande praktijk nu ook wettelijk verankerd. In 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 wordt nu immers ook voorzien dat de Ombudsdienst Pensioenen bevoegd is voor de behandeling van klachten over de bijstandsuitkeringen Inkomensgarantie voor Ouderen en de voorganger hiervan het Gewaarborgd Inkomen⁵. In de praktijk behandelde de Ombudsdienst Pensioenen deze klachten al daar de berekening en de uitbetaling van deze bijstandsuitkeringen gebeuren door de Federale Pensioendienst en de Ombudsdienst Pensioenen bevoegd is voor de werking van de pensioendiensten.

3 Artikel 10 Koninklijk Besluit 27 april 1997

4 Programmatische Overheidsdienst

5 Artikel 3 Koninklijk Besluit 27 april 1997

Ten derde 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 behandeldingsduur 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.

Doch overeenkomstig artikel 23 van het Handvest van de sociaal verzekerde is de termijn om in beroep te gaan bij de arbeidsrechtbank 3 maanden voor betwistingen omtrent werknemers- en zelfstandigenpensioenen. Dit is een vervaltermijn wat inhoudt dat het recht om in beroep te gaan onherroepelijk vervalt drie maanden na kennisname van de pensioenbeslissing. Dit werd nog bevestigd in een vonnis van 21 november 2022 van de arbeidsrechtbank van Leuven⁶. Dit belette in heel wat zaken dat door bemiddeling bij de Ombudsdienst Pensioenen tot een akkoord kan gekomen worden.

Waar vroeger de bemiddeling diende geschorst te worden bij het indienen van een verzoekschrift of bij het uitbrengen van een dagvaarding omtrent dezelfde feiten kan het onderzoek van een klacht en de bemiddeling voortaan worden voortgezet wanneer omtrent dezelfde feiten een beroep bij de rechtbank wordt ingesteld, dit uiterlijk tot het vonnis van de bevoegde rechtbank of het arrest van het bevoegde hof in kracht van gewijsde is getreden⁷. Op dat ogenblik brengt de Ombudsman de klager op de hoogte van het einde van de behandeling van de klacht.

Ten vierde vermelden wij hier nog dat ook wijzigingen werden aangebracht in de bepalingen die het mandaat van de Ombudsman regelen. Zo is voortaan een vernieuwing van het eerste mandaat onderworpen aan een evaluatie in de plaats van een nieuwe selectieprocedure voor een aanstelling in een tweede mandaat⁸. Hierdoor vond een uniformering plaats met de verlening van de mandaten van andere sectoriële ombudsmannen.

Ten vijfde werd wat betreft de selectie van de Ombudsmannen de verplichting tot publicatie van de oproep in zowel twee Nederlandstalige als twee Franstalige kranten geschrapt. Op deze manier werd de publiciteit aangepast aan de moderne tijd (publicatie online). De verouderde publicatievereisten veroorzaakten immers een hoge kostprijs (10.000 euro per selectie)⁹.

Aanpassing huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst Pensioenen

Naar aanleiding van de aanpassing van het oprichtingsbesluit (zie hierboven) 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 het huishoudelijk reglement eveneens aangepast.

Er wordt nu duidelijk gespecificeerd wie als belanghebbende aanzien wordt. De belanghebbende is de persoon die een pensioen geniet lastens één of meer wettelijke pensioenstelsels, die een aanvraag tot het bekomen van een pensioen lastens één van die stelsels heeft ingediend, die een aanvraag om raming van zijn pensioenrechten bij een pensioendienst heeft ingediend of die een vraag aan de pensioendienst heeft gesteld al dan niet in het kader van www.mypension.be¹⁰.

6 Arbrb. Leuven 21 november 2022, AR 22/75/A gepubliceerd in Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht, jaargang 17, nieuwsbrief 2

7 Artikel 15 Koninklijk Besluit 27 april 1997

8 Artikel 5 Koninklijk Besluit 27 april 1997

9 Artikel 5 Koninklijk Besluit 27 april 1997

10 Artikel 1 van het huishoudelijk reglement van het College van de Ombudsmannen Pensioenen (Belgisch Staatsblad van 22 april 2024)

De klachten kunnen nu ook telefonisch ingediend worden. Hiermee komen de Ombudsmannen tegemoet aan de vereiste van laagdrempeligheid.

Verder worden in het huishoudelijk reglement ook nog preciseringen gedaan op het vlak van de behandeling van de klachten zoals het recht van de klager op een ontvangstmelding en informatie over de al dan niet behandeling van de klacht en de opvolging van het onderzoek¹¹.

Bekendmaking van het Jaarverslag 2023

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

Op 11 april 2024 werd de Ombudsman Pensioenen uitgenodigd door het kabinet van de Minister van Pensioenen om toelichting te geven bij het Jaarverslag 2023.

Een persbericht over het Jaarverslag 2023 werd op 18 april 2024 verzonden aan de belangrijkste mediaspelers. Tevens werd het verdeeld via de sociale media van de Ombudsdienst Pensioenen (Facebook, LinkedIn en X). Het centrale thema was de oproep tot het automatisch toekennen van de overgangsuitkering.

Er was weerklank in de radionieuwsuitzendingen op zowel de Nederlandstalige commerciële als publieke radiostations (VRT) evenals een korte vermelding in het Radio 2 programma Winwin. Online werd het bericht verspreid via verschillende online sites zoals deze van Le Soir en L'Echo, Gazet van Antwerpen, Het Nieuwsblad, Het Laatste Nieuws (digitaal), De Tijd, website VRT, Plusmagazine,... Ook de geschreven pers zoals Het Nieuwsblad, L'Echo en De Tijd pikten het onderwerp op. Later op het jaar, op 25 oktober 2024, verscheen er in HLN digitaal een artikel over het item "fouten in de loopbaan: wat kan je doen", waarbij interessante tips voor (toekomstig) gepensioneerden geput werden uit het Jaarverslag 2023.

De dag na de verspreiding van het persbericht over het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen, 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 ook dat de FPD één jaar terug in de tijd gaat om na te gaan of bepaalde personen hun rechten niet hebben doen gelden¹².

Bespreking van het Jaarverslag 2023 bij de pensioendiensten

Het Jaarverslag 2023 werd bij de verschillende pensioenadministraties door de Ombudsmannen Pensioenen toegelicht: 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. Op al deze vergaderingen was het topmanagement van de pensioendiensten aanwezig. Van deze gelegenheid werd tevens gebruik gemaakt om uitgebreid kennis te maken met de nieuwe Franstalige Ombudsman Pensioenen.

Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO)

Op 21 november 2024 heeft de Ombudsman Pensioenen op de plenaire vergadering van de Federale Ouderenadviesraad (FAVO) het Jaarverslag 2024 toegelicht.



11 Artikel 11 van het huishoudelijk reglement van het College van de Ombudsmannen Pensioenen (Belgisch Staatsblad van 22 april 2024)

12 <https://www.dekamer.be/doc/PCRI/pdf/55/ip299.pdf> p. 32 en volgende

Samenwerking met de universitaire wereld



Werkcolleges

Op 25 en 26 april 2024 heeft de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen 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:

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

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

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

Legal Clinic

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

Over twee jaren gespreid buigt een student zich over de volgende problematiek: “Moet een dienstverband bij een supranationale organisatie worden in aanmerking genomen voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan?”

Werkbezoek aan Ombudsdienst Pensioenen

Op 9 december 2024 bracht professor Inger De Wilde met haar 30 Masterstudenten Rechten van de Rijksuniversiteit Gent (RUG) -vak bezoldigingen & andere tewerkstellingsvoordelen- een bezoek aan de Ombudsdienst Pensioenen. Op deze dag werd de werking van de Ombudsdienst Pensioenen en zijn bevoegdheden toegelicht.



Overlegmoment Ombudsmannen Benelux



De Benelux is een regionaal intergouvernementeel samenwerkingsverband tussen België, Nederland en Luxemburg. Het doel van de Benelux is om grensoverschrijdende samenwerking te versterken en een voorloper te blijven binnen de Europese Unie (artikel 350 VWEU). De samenwerking werd op 5 september 1944 in Londen opgericht door de vluchtende regeringen van deze landen als douane-unie. Tot op de dag van vandaag is het actief en productief op veel verschillende gebieden, zoals politie, pensioenen en andere grensoverschrijdende samenwerking.

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

Op 29 en 30 mei vond deze bijeenkomst in Luxemburg plaats. Aan deze bijeenkomst namen de Nederlandse Nationale ombudsman, de Belgisch federale ombudsman, de Vlaamse ombudsman, de Waalse Ombudsman, de Belgische Ombudsman Pensioenen en de Brusselse Ombudsvrouw deel.



Tijdens deze bijeenkomst werd aan benchmarking gedaan. Het centrale thema was het recht op vergissing. De Ombudsman Pensioenen heeft tijdens deze bijeenkomst toelichting gegeven bij zijn pleidooi om voor gepensioneerden die ter goede trouw zijn, weliswaar beperkt in tijd, de mogelijkheid te voorzien vergissingen te kunnen (laten) corrigeren¹³.

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.



¹³ Meer informatie in het Jaarverslag 2022 op pagina 104-105; <https://www.mEDIATEURPENSIONS.BE/docs/reports/2022/9.hfdst8.pdf>

IOI: Wereldconferentie Den Haag



Van 13 tot en met 17 mei werd de 13^{de} wereldconferentie van het International Ombudsman Institute (IOI) in Den Haag georganiseerd. IOI groepeerde wereldwijd alle Ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie. Ombudsmannen uit meer dan honderd landen hebben met elkaar best practices en ervaringen gedeeld over hun werk als Ombudsman zodat ze hun kennis kunnen verrijken en nieuwe inzichten kunnen opdoen. De Ombudsman Pensioenen nam hieraan deel.

Het thema van dit congres was “Act together for our tomorrow”. De doelstelling van het congres is 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: zowel voor ons, voor onze jongere generaties als voor de generaties die na ons komen. Onder andere volgende thema's kwamen aan bod:

- hoe kan een ombudsman mensen in een kwetsbare positie (b.v. armen, ouderen, gehandicapten) bereiken;
- welke elementen dient een code met de waarden en deontologische principes voor de Ombudsman en zijn medewerkers te bevatten;
- de impact en de uitdagingen die digitalisering in de maatschappij hebben op het werk van een Ombudsman, de definiëring van ombudsnormen, hoe als nieuwe ombudsman het mandaat invullen kwamen aan bod.



Publicatie van “ombudsjurisprudentie”

Op basis van de ontvangen klachten start de Ombudsdienst Pensioenen bemiddelingen op bij de pensioendiensten om een oplossing te bekomen waarin zowel de gepensioneerde als de pensioendienst zich kunnen vinden. Op deze manier wordt een geschil curatief opgelost.

Doch de Ombudsdienst Pensioenen gaat nog een stap verder. Men tracht te voorkomen dat gelijkaardige problemen zich in de toekomst nog voordoen. Dit kan doordat de pensioendiensten hun instructies aanpassen of doordat de (toekomstig) gepensioneerde op de hoogte is van hoe hij moet handelen om bepaalde problemen te voorkomen. Kortom de Ombudsdienst Pensioenen tracht ook preventief tewerk te gaan.

In deze context is het ook van belang dat, net zoals bij rechtspraak, de bemiddelingsresultaten in de juridische wereld gekend zijn. Deze kunnen immers een bron van inspiratie zijn voor andere toekomstige geschillen.

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

Zo werd in de 2^{de} Nieuwsbrief van het academiejaar 2023-2024 door de Ombudsman Pensioenen toelichting gegeven hoe door zijn bemiddeling een foutieve juridische kwalificatie van een vervangingsinkomen uit Duitsland werd rechtgezet.

Ombudsman.be



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

Op 1 februari 2024 vond de algemene vergadering van het netwerk Ombudsman.be plaats. Volgende onderwerpen kwamen aan bod: de redactie van een memorandum voor formateurs¹⁴, de deelname van de consumentenombudsdiensten aan het project Consumerconnect en mogelijkheid, de principes van Venetië (zijnde 25 principes die een internationaal referentiekader vormen om ombudsmannen te beschermen). Tijdens deze vergadering heeft de Ombudsman Pensioenen een korte toelichting gegeven over zijn pleidooi voor het recht op vergissing.



¹⁴ Op 7 mei 2024 werd het memorandum openbaar gemaakt.
U vindt het memorandum hier: <https://www.mediateurpensions.be/docs/reports/2022/9.hfdst8.pdf>

Op 21 juni vond de tweede algemene vergadering plaats. Op deze vergadering werd het item “recht op vergissing” verder uitgediept.

Op 10 oktober, de internationale dag van de ombudsman, werd een webinar voor maatschappelijke assistenten van gemeenten, sociale huizen en lokale verenigingen georganiseerd waarop informatie werd verstrekt over hoe de ombudsmannen werken en hoe de burger ze kan bereiken. De Ombudsdienst Pensioenen heeft hiervoor een fiche overhandigd aan Ombudsman.be waarop aan de hand van een klacht toegelicht wordt hoe de Ombudsdienst Pensioenen werkt. De toegang tot de pensioenapplicaties, nog steeds een bijzonderheid in de ombudswereld, werd op deze fiche in de verf gezet. Deze voorbeeldklacht werd ook gepubliceerd op de facebookpagina en in de nieuwsrubriek op de website van de Ombudsdienst Pensioenen.

Op 13 december 2024 vond de derde algemene vergadering in het stadhuis van Antwerpen plaats. Professor Stefaan Voet (KU Leuven) en zijn medewerksters Stien Dethier en Charlotte Teuwens presenteerden hun studie: “De Belgische Ombudsdiensten onder de loep: een toetsing aan de principes van Venetië (= algemene vereisten waaraan een ombudsdienst dient te voldoen)” (zie: [Onderzoeksportaal - De Belgische Ombudsdiensten onder de loep: een toetsing aan de Principes van Venetië](#)). Tevens werd een aanbeveling voor de invoering van het recht op vergissing voorbereid.





Op 25 november 2024 hebben de leden van het Bureau van het Beneluxparlement, zijnde de voorzitter en twee ondervoorzitters, de Ombudsvrouw van Luxemburg, de Belgische federale Ombudsmannen, de Waalse Ombudsman, de Vlaamse Ombudsvrouw, de Nederlandse Nationale Ombudsman en de Belgische Ombudsmannen Pensioenen uitgenodigd teneinde van gedachten te wisselen om een beter inzicht te krijgen in de grensoverschrijdende kwesties.

De Belgische Ombudsman Pensioenen lichtte toe dat een totaaloverzicht krijgen van de pensioen-situatie voor iemand die in meerdere landen van de Benelux gewerkt heeft nog steeds erg moeilijk blijft. Een toekomstig gepensioneerd wenst immers te weten of het totaal pensioenbedrag zal volstaan om te voorzien in zijn levensonderhoud. Op welke datum kan zo iemand aanspraak maken op de uitbetaling van al zijn pensioenen (wettelijk en aanvullend)? Wat is de pensioenleeftijd per land, per pensioen? Met veel moeite bekomen deze personen de informatie gefragmenteerd per pensioen en per land. In Nederland bestaat binnen de Sociale Verzekeringsbank een mooi voorbeeld van hoe deze informatieverstrekking over grensoverschrijdende pensioendossiers kan ingevuld worden, met name het Bureau voor Belgische zaken. Deze afdeling is een kenniscentrum op het domein van “integrale sociale zekerheid” tussen Nederland en België. Op dit moment organiseert het Bureau voor Belgische zaken spreekuren waar burgers terecht kunnen met vragen en advies op maat over hun “pensionering”: gaande van pensioenvragen, vragen over belastingheffing, ziekteverzekering als gepensioneerd,... Ook de belastingdiensten van beide landen zijn bij dit project betrokken. Een aantal van de spreekuren vindt plaats bij en verloopt in samenwerking met de Federale Pensioendienst (FPD). Zo vinden er onder andere spreekuren plaats bij de FPD in Antwerpen en Turnhout. De FPD bevestigde aan de Ombudsman dat deze samenwerking succesvol is. De Belgische Ombudsman Pensioenen lichtte toe dat ingevolge zijn vraag het RSVZ bevestigde te onderzoeken of het mogelijk is via beeldbellen deel te nemen aan deze spreekuren zodat (toekomstig) gepensioneerden zelfstandigen ook van deze dienstverlening kunnen gebruik maken.

Kennismanagement

In het kader van project “kennismanagement” werd in 2023 gestart met de aanleg van een kennisdatabank waarbij op basis van trefwoorden informatie over een bepaald onderwerp kan teruggevonden worden. Deze informatie bevat onder andere de verwijzing naar de desbetreffende pensioenwetgeving, de door de Ombudsdienst Pensioenen al geboekte bemiddelingsresultaten, rechtsleer en rechtspraak. In 2024 werd enorm ingezet op de verdere ontwikkeling van deze kennisdatabank. Dit project werpt zijn vruchten af. Mede hierdoor leidde de vervanging van de Nederlandstalige pensioenexpert met 24 dienstjaren door een nieuwe Nederlandstalige universitaire pensioenexpert niet tot een vertraging of niveauverlies van de kwaliteit bij de behandeling van de klachten.