



*Digitale toegang tot
de pensioendossiers
van de klagers*

6

HOOFDSTUK

Digitale toegang tot de pensioendossiers van de klagers

Al sinds 2013 heeft de Ombudsdienst Pensioenen vanaf het moment van indiening van een klacht toegang tot de pensioendossiers van de klagers bij de twee grootste pensioendiensten, de FPD en het RSVZ. In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij het feit dat hierdoor een kwalitatief hoogstaandere dienstverlening kan aangeboden worden door de Ombudsdienst Pensioenen. Ondanks dat deze toegang al meer dan 10 jaar bestaat blijft dit uitzonderlijk in de ombudswereld. De voordelen van de digitale toegang zetten we nog eens op een rijtje.

Ten eerste wordt er door de digitale toegang tot de pensioendossiers veel tijd gewonnen. Zo moet de Ombudsdienst Pensioenen niet wachten tot de pensioendiensten een overzicht van de pensioensituatie of het pensioendossier overmaken.

De toegang bespaart hierdoor ook werklast voor de pensioendiensten: deze moeten zich niet bezighouden met het overmaken van pensioendossiers of het uiteenzetten van de pensioensituatie.

De toegang tot de pensioendossiers van de klagers geeft de Ombudsdienst Pensioenen de mogelijkheid om zijn expertise ten volle te benutten: alle details in het pensioendossier kunnen bekeken en onderzocht worden. Ook detailproblemen kunnen zo ontdekt worden.

Dit vergt natuurlijk wel dat de dossierbeheerders bij de Ombudsdienst Pensioenen een zeer gedegen kennis hebben van de pensioenmaterie.

Het geeft ook de mogelijkheid 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 toegang maakt ook dat de onderzoeker bij de Ombudsdienst Pensioenen beter de pensioensituatie van de klager begrijpt: de Ombudsdienst Pensioenen heeft immers een helikopterview over de volledige pensioensituatie van de klager.

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.

Onderstaande klacht etaleert ten volle het belang van de toegang die de Ombudsdienst Pensioenen heeft tot het pensioendossier bij de Federale Pensioendienst.

DOSSIER 40024

De feiten

Met een e-mail van 25 september 2024 klaagt de heer Diaz, die de Chileense nationaliteit heeft, bij de Ombudsman Pensioenen dat hij maar een klein Belgisch pensioen heeft en dat dit pensioen nu al verschillende jaren (sinds 2015) niet meer werd uitbetaald. Hij vermeldt in zijn klacht dat telkens wanneer hij contact opneemt met de FPD deze een andere reden geeft voor de niet-uitbetaling van zijn pensioen: de ene keer zegt de klager te horen gekregen te hebben dat de cheque zou verloren gegaan zijn, de andere keer dat de tussenbankier via wie hij betaald wordt niet meer zou bestaan, nog een

andere keer dat hij een document voor de betaling van zijn pensioen moest invullen; maar wanneer hij dit deed resulteerde dit niet in de betaling van zijn pensioen.

De laatste keer dat hij hiervoor met de FPD contact nam werd er hem geantwoord dat hij geen pensioen krijgt uitbetaald daar hij in België geen tewerkstelling heeft gehad die pensioenrechten opent. Dit laatste antwoord ontving hij op 24 september 2024 van de klachtendienst van de FPD.

Bedenkingen

Ingevolge de op 25 september 2024 bij de Ombudsdienst Pensioenen ingediende klacht heeft de Ombudsdienst Pensioenen toegang gekregen tot het digitale pensioendossier. Een klager verwacht zo snel mogelijk een antwoord op zijn klacht: gelet op de digitale toegang moet er geen pensioendossier overgemaakt worden en wordt er veel tijd gewonnen. Dit bespaart ook werklast voor de pensioendiensten die zich niet moeten bezighouden met het overmaken van pensioendossiers.

Door de digitale toegang is een grondig nazicht van het pensioendossier door de klachtenbehandelaar bij de Ombudsdienst Pensioenen mogelijk. In het pensioendossier ontdekte de medewerker van de Ombudsdienst Pensioenen dat naar aanleiding van het huwelijk van de heer Diaz met zijn Belgische echtgenote in 2023 er een bis-nummer (in het Belgische Rijksregister) voor de heer Diaz opgemaakt werd. Een bis-nummer is een uniek identificatienummer voor personen die niet ingeschreven zijn in het Rijksregister. Doch betrokkene was al ingeschreven in het Rijksregister en beschikte dus reeds over een Rijkregisternummer.

Ingevolge de aanmaak van dit bis-nummer werd er een nieuw pensioendossier op zijn naam gecreëerd. Vermits er op het bis-nummer geen tewerkstelling geregistreerd stond, was hieraan geen pensioen gekoppeld. Bij de creatie van het bis-nummer had de FPD over het hoofd gezien dat de heer Diaz al ingeschreven was in het Belgisch Rijksregister en dus reeds over een rijksregisternummer beschikte. Dit is de hoofdoorzaak van het probleem met de betaling van het pensioen.

Wij hebben dan ook aan de FPD gevraagd om de nodige rechtzettingen te doen evenals zo snel mogelijk het pensioen van de heer Diaz terug uit te betalen.

Door de grote expertise binnen de Ombudsdienst Pensioenen was het opgevallen dat de klager in zijn klacht melding maakte van een “klein” pensioen daar waar in het digitale pensioendossier vermeld stond dat de heer Diaz als zelfstandige gewerkt had van 1974 tot en met 1978. De heer Diaz ontving een pensioenbedrag van 76,94 euro per maand. De Ombudsdienst Pensioenen ontdekte dat dit niet het gewone rustpensioen als zelfstandige doch een onvoorwaardelijk rustpensioen als zelfstandige betrof. Een onvoorwaardelijk pensioen als zelfstandige is een pensioen dat niet afhankelijk is van voorwaarden zoals de stopzetting van de beroepsactiviteit. Dit pensioen hoeft ook niet aangevraagd te worden. Dit in tegenstelling tot een gewoon pensioen als zelfstandige dat wel dient aangevraagd te worden indien men in het buitenland woont.

Conclusie 1

De Federale Pensioendienst heeft zeer snel gereageerd. Er werd aan de heer Diaz een nieuw levensbewijs gevraagd en zijn nieuw rekeningnummer werd opgenomen in zijn betaaldossier. Binnen de termijn van een paar dagen na de ontvangst van de klacht bij de Ombudsdienst Pensioenen konden op basis hiervan de pensioenbetalingen hernomen worden met terugwerkende kracht. Een achterstallig pensioenbedrag van 8.463,40 euro werd op zijn rekening overgeschreven.

Conclusie 2

De Ombudsdienst Pensioenen heeft aan de heer Diaz ook meegedeeld dat hij er belang kan bij hebben een pensioenaanvraag in te dienen om aanspraak te maken op een gewoon (lees voorwaardelijk) pensioen als zelfstandige. België heeft immers een overeenkomst inzake Sociale Zekerheid met Chili die de uitbetaling van een dergelijk pensioen toelaat.

Na ontvangst van de aanvraag kan het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der zelfstandige een officieel onderzoek opstarten van zijn werkelijk rustpensioen als zelfstandige dat kan toegekend worden in plaats van het onvoorwaardelijk pensioen als zelfstandige.