

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,
Aan de heer Vice-Eerste Minister en Minister van Pensioenen,
Aan mevrouw de Minister van Middenstand, KMO's, Zelfstandigen en Landbouw,
Aan de heer Voorzitter van de Federale Adviesraad voor Ouderen,*

Het Jaarverslag 2013 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2013 tot 31 december 2013.

Het bevat een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en de analyse van de meest opmerkelijke dossiers. U vindt er ook de aanbevelingen en de suggesties die wij formuleren als gevolg van de klachtenbehandeling.

In dit jaarverslag blijkt opnieuw dat het ombudswerk resulteert in concrete hulp aan de burger en de bescherming van zijn pensioenrechten.

Bijna 25.000 (toekomstig) gepensioneerden hebben sinds de oprichting van de Ombudsdienst in 1999 onze hulp ingeroepen. In 4 op 5 van de gegronde klachten is het resultaat van onze interventie positief. Dit vertaalt zich geregeld in een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).

Daarnaast zijn ook de verbeteringsvoorstellen aan de pensioendiensten en de aanbevelingen die voortvloeien uit de klachtenbehandeling essentiële onderdelen van het ombudswerk.

Dit jaar zijn heel wat algemene aanbevelingen en suggesties omgezet in wetten en besluiten in het kader van de pensioenhervorming.

Overigens besteden wij ook aandacht aan het onthaal van onze suggesties. De pensioendiensten integreren ze gewoonlijk snel in hun dagelijkse praktijk om hun werking en dienstverlening te verbeteren.

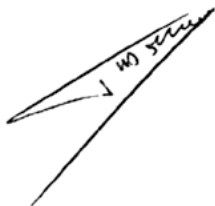
Het aanvaarden van onze aanbevelingen en suggesties gebeurt in een klimaat van toenemend vertrouwen in de Ombudsman en is in se de erkenning van zijn autoriteit op het vlak van de kwalitatieve verbetering van de dienstverlening en de regelgeving in de wettelijke pensioensector.

Met genoeg stellen wij vast dat er over ons vorig Jaarverslag verschillende parlementaire vragen werden gesteld: zowel schriftelijke (Kamer en Senaat) als mon-

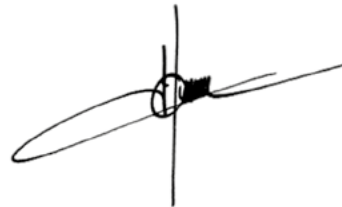
delinge in zowel de plenaire vergadering als in de Commissie voor de Sociale Zaken van de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Meer bepaald zijn onze opmerkingen en aanbevelingen onder de aandacht van de Kamerleden gebracht. Wij hopen evenwel dat de Commissie voor de Sociale Zaken ons dit jaar zal uitnodigen om te overleggen over onze bevindingen in het belang van de gepensioneerde burger.

De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Naast de verzending aan de geïnteresseerden kan iedereen die erom vraagt het verslag gratis bekomen bij de Ombudsdienst. Het is ook integraal gepubliceerd op de website van de Ombudsdienst, www.ombudsmanpensioenen.be.

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, elongated shape with a small arrow-like mark and some illegible characters.

Tony Van Der Steen

A handwritten signature in black ink, featuring a large, horizontal oval shape with a vertical line intersecting it, and some additional strokes.

Jean Marie Hanneke

Het Jaarverslag 2013 behandelt de periode van 1 januari tot 31 december 2013.

Grosso modo is de structuur van de vorige jaarverslagen behouden.

Dit verslag bevat dus vier delen.

Het eerste deel gaat over de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst.

De blikvanger hierin is de versterking van onze externe relaties met collega's en andere diensten, ook in het buitenland, met het einddoel een nog snellere en efficiëntere klachtenbehandeling te realiseren.

In het tweede deel komen eerst de cijfers aan bod. Zij hebben een dubbele functie: het klachtenbeeld getrouw en in detail tonen en de externe evaluatie van de klachtenbehandeling door de Ombudsdienst mogelijk maken.

Daarna komt de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per pensioenadministratie. Ook de transversale casussen over de hervorming in verband met het optrekken van de vervroegde pensioenleeftijd en het beheer van de verplichte inhoudingen trekken de aandacht. Hieruit blijkt de curatieve rol van de functie van ombudsman, namelijk het herstellen van fouten en onbehoorlijk bestuur van de pensioendiensten.

In de voorgaande jaren hadden wij het regelmatig over de cumulatie van een pensioen met beroepsinkomsten. De wetgeving hieromtrent is op 1 januari 2013 grondig gewijzigd. Deze nieuwe wetgeving houdt rekening met onze aanbevelingen en suggesties. Daarom achten wij het dan ook opportuun om over dit onderwerp een transversale bespreking in dit deel op te nemen. Wij lijsten op quasi exhaustieve manier de wijzigingen in de pensioenwetten op die het gevolg zijn van onze aanbevelingen, suggesties en commentaren.

Ter afsluiting van dit deel vindt u meer uitleg over hoe wij klachten van algemene strekking en vragen om informatie behandelen.

Informatievragen bijvoorbeeld sturen wij door. Wij brengen de verzoekers ervan op de hoogte met de uitleg waarom wij dit doen. Hiermee vervullen wij enerzijds de educatieve rol van de ombudsfunctie door het wegwijzen van de gepensioneerden naar de juiste diensten die hen kunnen helpen. Anderzijds, door zo te handelen, bevestigen wij de informatieplicht van de pensioendiensten en tonen wij dat wij erop vertrouwen dat een behoorlijke opvolging zal gebeuren.

In de loop van de voorbije jaren zijn er talrijke interessante dossiers besproken in onze jaarverslagen. De thematische lijsten ervan, per pensioendienst geklasseerd, zijn gepubliceerd op onze website www.ombudsmanpensioenen.be.

Het derde deel bevat de aanbevelingen en de suggesties die geformuleerd zijn met het doel het overheidsoptreden in de pensioensector te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van vandaag. Hiermee wordt de preventieve rol van de ombudsfunctie geaccentueerd.

Hier geven wij een overzicht van de opvolging van de aanbevelingen die wij in onze vorige jaarverslagen gepubliceerd hebben. Wij besteden verder aandacht aan het gevolg dat gegeven werd aan de suggesties die wij geformuleerd hebben en die positief onthaald werden door de pensioendiensten.

Wat betreft de bijlagen in het vierde deel, hebben wij dit jaar beslist om de nuttige referentieteksten (wetteksten en charters) niet meer op te nemen. De geïnteresseerde lezer vindt de teksten op onze website www.ombudsmanpensioenen.be onder de rubriek Publicaties/Jaarverslagen. Alleen de adressen van onze stakeholders, bijvoorbeeld die van de pensioendiensten, de collega ombudsvrouwen en -mannen, en het recente samenwerkingsprotocol met Solvit zijn nog opgenomen.

Het past hier te onderstrepen dat ons ombudswerk mogelijk gemaakt is dank zij de trouwe toewijding en de enthousiaste inzet van onze medewerkers.

Ten slotte trekken wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. Uiteraard slaat de inhoud zowel op vrouwen als mannen. De enige bedoeling hiervan is het vermijden van storende tekstconstructies.

Voor alle duidelijkheid, in de dossierbespreking zijn alle namen fictief.



Tony Van Der Steen Jean Marie Hannedouche



De Ombudsdienst Pensioenen

De werking en de middelen
van de Ombudsdienst Pensioenen

Er wordt veel en graag gesproken over de noodzaak van transparantie in alle maatschappelijke segmenten ... maar wat wordt precies bedoeld met transparantie? "Transparency is a characteristic of governments, companies, organisations and individuals that are open in the clear disclosure of information, rules, plans, processes and actions."¹

Waarom is transparantie in de publieke sector zo belangrijk? De voormalige Europese Ombudsman, P. Nikiforos Diamandouros, stelt: "Transparency (or openness) is an essential aspect of pluralist democracy. It ensures that citizens can have the information they need to participate effectively in the political process and to call public authorities to account."²

Transparantie heeft dus alles te maken met open communicatie, duidelijkheid en verantwoordelijkheid.³

De laatste jaren evolueren de opvattingen over transparantie in de openbare besturen. Er tekent zich stilaan een "culturele" verandering af in de geesten, weg van de situatie waarin terughoudendheid in het informeren en motiveren de norm is naar die waarin de informatie op alle vlakken ruim beschikbaar en toegankelijk is voor de burgers.

Doeltreffend informeren houdt actieve verspreiding van informatie in, zowel proactief als reactief. De overheid neemt zelf op een proactieve manier het initiatief om te communiceren met de burger gekaderd in een goed doordachte informatiestrategie die gericht is op de noden van haar doelgroep. Anderzijds reageert de overheid prompt wanneer burgers informatie of opheldering vragen.

Doeltreffend informeren houdt ook in dat de informatie niet alleen betrekking heeft op de rechten en verplichtingen van de burger maar ook op de procedures en de werkmethodes die de overheden hanteren, informatie over de meewerkende instellingen die bewijsstukken kunnen afleveren en dergelijke.

Uiteraard blijft de informatie over persoonlijke gegevens beperkt tot de persoon op wie zij betrekking hebben of zijn gemandateerde. De overheden zijn terecht gehouden aan het beroepsgeheim en de wetten op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Het is ondenkbaar dat onder het mom van transparantie persoonlijke gegevens waarover de overheden beschikken, zouden te grabbel gegooid worden. Dit zou het vertrouwen van de burgers in de overheden zowel als de legitimiteit van de democratische rechtstaat vernietigen.

1 Definitie van The Transparency and Accountability Initiative (T/A Initiative). T/A Initiative is een niet-gouvernementele organisatie die streeft naar de versterking en de ontwikkeling van de democratie door de burgers te helpen hun beleidsorganen ter verantwoording te roepen.

2 Response of the European Ombudsman, P. Nikiforos Diamandouros, to the Commission's green paper "Public Access to Documents held by institutions of the European Community: a review"

3 Dat de ontwikkeling naar meer openheid en transparantie een mondiale ontwikkeling is, blijkt onder andere uit de oprichting van het samenwerkingsverband "Open Government Partnership" (OGP). Zie <http://www.opengovpartnership.org>

Maar het adequaat informeren van en communiceren met de burgers evenals de bescherming van de privacy zijn activiteiten die veel middelen vragen.

De nodige middelen ter beschikking stellen moet derhalve beschouwd worden als een noodzakelijke investering indien men de doeltreffendheid, de transparantie van en het vertrouwen in de overheidsinstellingen wenst te verzekeren.

Die investeringen komen tegelijkertijd ook een hoger doel ten goede: een grotere legitimiteit, doeltreffendheid en verantwoordelijkheid van de overheidsinstellingen ten aanzien van de burgers bereiken en de democratische principes versterken.

Hoe staat het met de transparantie van de pensioendiensten?

Los van het feit dat de pensioendiensten al jaren ernstige inspanningen leveren om klantgericht te werken, constateren wij de laatste tijd een stroomversnelling in de proactieve en integrale dienstverlening op maat van de burger.

Bijna alle hebben zij een klantencharter opgesteld dat hun engagement om een klantvriendelijke overheid te zijn voor de burgers weergeeft. Deze zijn terug te vinden op de websites van de respectievelijke pensioendiensten.

Sommige pensioendiensten zijn al verder gevorderd op de weg van de integrale en transparante dienstverlening.

De Rijksdienst voor Pensioenen⁴ heeft geïnvesteerd in een interactief platform met MyPension. Hiermee heeft elke burger in een beveiligde omgeving toegang tot zijn prepensioendossier inbegrepen de opgebouwde pensioenberekeningselementen en de mogelijkheid tot het simuleren van loopbaankeuzes. De burger kan via MyPension zijn pensioen aanvragen en interactief informatie opvragen en doorgeven. Bovendien is er algemene pensioeninformatie beschikbaar. In Deel 2 bij de bespreking van de klachten (Problemen met de toegang tot "MyPension" – Maatregelen die de RVP heeft genomen om de verbindingproblemen en andere technische moeilijkheden op te lossen – Transparantie) gaan we dieper in op de bijdrage die deze tool kan leveren tot een transparante administratie.

Dat de Rijksdienst voor Pensioenen een landelijke informatiecampagne (in 28 grote steden), MyPension-on-tour, lanceerde in het najaar van 2013 om de geïnteresseerde burgers met het online pensioendossier MyPension te leren werken en hen andere interessante e-government toepassingen te laten ontdekken, maakt het transparante communicatie plaatje volledig.

MyPension dient ook als basis om binnen enkele jaren te komen tot een gemeenschappelijk pensioenplatform, samen met de overige pensioendiensten, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen en de Pensioendienst voor de Overheidssector, waarop de loopbaangegevens van de zelfstandigen en de ambtenaren eveneens toegankelijk zullen zijn. Op dat ogenblik zal een geïntegreerde raming van het pensioen, ook voor de gemengde loopbanen, mogelijk zijn. Verder

⁴ Zie bestuursovereenkomst 2013-2015 tussen de Federale Staat en de Rijksdienst voor Pensioenen, http://www.onprvp.fgov.be/RVPONPPublications/NL/publications/Bestuursovereenkomst_2013_2015_NL.pdf

is het dan ook mogelijk om een geïntegreerde pensioenbeslissing af te leveren aan gepensioneerden met een gemengde loopbaan.

Ook de telefonische dienstverlening is veel transparanter geworden. Sedert vorig jaar is er een uniek telefoonnummer beschikbaar van de pensioendiensten, de Rijksdienst voor Pensioenen, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen en de Pensioendienst voor de Overheidssector, de gratis infolijn 1765. Via dit nummer heeft de burger telefonisch toegang tot alle informatie over zijn pensioen, ongeacht zijn loopbaan, gemengd of niet.

Toch zien wij nog verbeterpunten in het succesvolle streven van de pensioendiensten naar meer transparantie in de communicatie met de burger. Vooral op het vlak van informatie over de toegepaste procedures en werkmethodes kan meer duidelijkheid geschapen worden.

De resultaten op het vlak van transparantie waaraan de Ombudsdienst Pensioenen vanaf zijn ontstaan in 1999 zijn steentje heeft bijgedragen met aanbevelingen en suggesties ter zake, zijn onmiskenbaar. In het dagelijks ombudswerk bewaakt de Ombudsdienst Pensioenen tevens de toepassing van de privacywetgeving door de pensioendiensten als een van de ombudsnormen waarmee het handelen van de pensioendiensten wordt beoordeeld.

Wij verheugen ons dan ook over het feit dat ons ombudswerk op termijn het pensioenlandschap gestuurd heeft in de richting van de optimalisatie van een transparante dienstverlening aan de (toekomstig) gepensioneerden.

Overigens vullen wij op die manier een van de kerntaken in die ons door de wetgever is opgedragen, namelijk streven naar verzoening tussen de pensioendiensten en de burgers.

De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De werking van de Ombudsdienst en de middelen die hem ter beschikking zijn gesteld, zijn geregeld in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst, 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. Dit koninklijk besluit is gepubliceerd in het Belgisch staatsblad van 16 mei 1997 en is bevestigd door de wet van 12 december 1997.

De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

Ligt de missie van de Ombudsdienst wettelijk vast, de manier waarop zij wordt ingevuld hangt hoofdzakelijk af van de visie die de Ombudsmannen hebben op hun ombudswerk en de waarden en normen die zij hanteren.

De visie 2019

Het jaar 2019 is gekozen onder meer omdat de Ombudsdienst Pensioenen dan 20 jaar zal bestaan.

Wij hebben ons afgevraagd waar de Ombudsdienst dan zou moeten staan om tegemoet te komen aan de noden op dat ogenblik en een excellente dienstverlening te waarborgen.

Uit de visie die de ombudsmannen ontwikkeld hebben zijn 4 strategische doelstellingen afgeleid die op hun beurt geconcretiseerd worden in een twintigtal operationele doelstellingen.

De strategische doelstellingen van de Ombudsdienst Pensioenen zijn als volgt geformuleerd:

- *Strategische doelstelling 1:* De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken.
- *Strategische doelstelling 2:* De dienstverlening verder professionaliseren.
- *Strategische doelstelling 3:* De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen.
- *Strategische doelstelling 4:* Het partnerschap met de pensioendiensten versterken.

In dit verslag brengen wij opnieuw voor elke strategische doelstelling enkele voorbeelden van de vorderingen op de weg naar een excellente dienstverlening in 2019 aan.

Strategische doelstelling 1: De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken

Vorderingen

Kort na hun aantreden hebben de ombudsmannen kennis gemaakt met de Minister van Pensioenen en toelichting gegeven over hun aanbevelingen en suggesties rond sommige punten van de pensioenhervorming.

De Ombudsmannen hebben het Jaarverslag 2012, meer specifiek hun aanbevelingen, suggesties en opmerkingen die erin zijn geformuleerd, grondig besproken met de leiding van elke pensioendienst. Een ombudsman levert geregeld een juridische bijdrage over een interessant klachtendossier in het juridisch tijdschrift Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht, uitgegeven door de Katholieke Universiteit Leuven (zie verder onder het punt Wetenschappelijke bijdragen).

Strategische doelstelling 2: De dienstverlening verder professionaliseren

Vorderingen

De digitalisering van de gearchiveerde klachtendossiers is een feit.

Om de klachtendossiers van gepensioneerden waarbij pensioeninstanties uit andere Europese landen betrokken zijn nog efficiënter en sneller te behandelen is dit jaar een protocolakkoord afgesloten voor de relaties tussen het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen en het Belgisch Solvit centrum. (zie Deel IV, Bijlage 1)

Met het doel te onderzoeken op welke manier klachtendossiers waarbij Nederlandse of Franse pensioeninstanties betrokken zijn vlotter te kunnen behandelen, zijn er vier werkbezoeken afgelegd. Er is een ontmoeting geweest met de Nederlandse Nationale Ombudsman in Brussel en met het leidinggevend team van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) in Utrecht in november 2013. In december 2013 is er een ontmoeting geweest met een delegatie van de Franse Défenseur des Droits en van de Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse in Parijs. (Zie verder onder het punt Externe relaties)

Strategische doelstelling 3: De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen

Vorderingen

De ombudsmannen zijn dit jaar geregeld in de media aanwezig geweest om de werking van de Ombudsdienst onder de aandacht te brengen en om heikele punten in de pensioenwetgeving te becommentariëren voor het grote publiek (zie verder onder het punt De Ombudsdienst in de media).

Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen heeft ermee

ingestemd om de Ombudsdienst Pensioenen voortaan te vermelden op de ontvangstmelding van een pensioenaanvraag en op de mededeling van de start van het ambtshalve onderzoek op de wettelijke pensioenleeftijd.

Strategische doelstelling 4: Het partnerschap met de pensioendiensten versterken

Vorderingen

Er is een dialoog opgestart met de klachtcoördinatoren van de klachtendiensten in de pensioendiensten (eerste lijn klachtendiensten). Het samenwerkingsprotocol met de pensioendiensten dat de relaties regelt tussen de Ombudsdienst en de pensioendiensten zal later aangepast worden met de bevindingen van het overleg.

Deze dialoog kadert in het grote project van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement dat alle federale overheidsdiensten groepeerd en dat wordt georganiseerd door de Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie (FOD P&O). Op 19 september 2013 heeft een informatieve vergadering met de projectleider van de FOD P&O meer duidelijkheid gebracht over de doelstellingen van het Netwerk.

Het moet gezegd dat sommige pensioendiensten niet gewacht hebben op het federale initiatief en al eerder een interne klachtendienst hebben ingesteld, zij het dat hun klachtendiensten in het nieuwe Netwerk meer ondersteund worden dan toen zij nog elk op hun eentje de contouren van hun opdracht en de procedures moesten bepalen.

Informatie en communicatie

Een uitgebreide en actuele informatie aan en de vlotte communicatie met de burgers is essentieel voor elk ombudswerk, zo ook voor het onze.

Het communicatieplan van de Ombudsdienst Pensioenen kadert in het globale actieplan van de Visie 2019. De strategische doelstelling 3, de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen, is elk jaar een topprioriteit.

De Ombudsdienst in de media

De persconferentie van 24 april 2013: voorstelling van het Jaarverslag 2012



De Ombudsmannen hebben in het Jaarverslag 2012 vijf items in de verf gezet:

- De kanarie in de pensioenmijn vindt gehoor ...
- Werken na je 65ste. Pas op voor de adders onder het gras ... en ken je rechten!
- Partner een klein ambtenarenpensioen: gezinspensioen nog mogelijk? Ja voor de werknemers. Neen voor de zelfstandigen.
- Uw recht op overlevingspensioen is definitief verjaard. Kan dat?
- Wettelijk gescheiden na pensionering? Heb je jouw recht op pensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot laten onderzoeken?



Zoals elk jaar heeft de persconferentie, in aanwezigheid van de Vice-Eerste Minister en Minister van Pensioenen en van de Minister van Middenstand, KMO's, Zelfstandigen en Landbouw, mogen rekenen op ruime media-aandacht. Bijna alle Belgische kranten evenals sommige internetmedia zoals Pensiontalk en SocialEye news hebben uitgebreid bericht over het Jaarverslag 2012. Ook de radio en televisie stations hebben verslag uitgebracht over de hot items van de persconferentie.

De respons van de beleidsmakers na de voorstelling van het Jaarverslag 2012 op het publieke forum

Onder de toehoorders op de persconferentie hebben zich verschillende leden van de Commissie voor Sociale Zaken van de Kamer van Volksvertegenwoordigers gemengd. Dat heeft onder meer ertoe geleid dat er verschillende mondelinge en schriftelijke parlementaire vragen gesteld zijn over de opmerkingen in de jaarverslagen. Vooral de situatie van iemand die ervoor kiest om na zijn vijfenzestigste te blijven werken en zijn of haar inkomen verliest in geval van ziekte heeft de aandacht getrokken. Er zijn ondertussen al twee wetsvoorstellen over dit item ingediend.

De media-aandacht voor het Jaarverslag heeft op zijn beurt meerdere persberichten uitgelokt van politieke partijen en middenveldorganisaties en ook van sommige pensioendiensten.

De media-acties

De Ombudsdienst komt geregeld in de media waardoor mensen zich bewust worden van het bestaan van de Ombudsdienst en de dienstverlening die hij kan bieden.

Een greep uit de geschreven pers waarin de Ombudsman voor de Pensioenen zijn mening geeft:

- het maandblad Vitaya dat een vier bladzijden tellend interview heeft gepubliceerd waarin de ombudsman onder meer 10 tips geeft om problemen met het pensioen te voorkomen.
- het tijdschrift nummer 12 van Vlamingen in de Wereld dat een interview heeft gepubliceerd over de klachtenbehandeling en de signaalfunctie van de Ombudsdienst Pensioenen. In het interview is eveneens uitgebreid aandacht besteed aan de noodzaak om het levensbewijs van gepensioneerden in het buitenland tijdig te bezorgen aan de pensioendiensten opdat de regelmatige betaling van het Belgisch pensioen niet in het gedrang zou komen.



Verder was een ombudsman te gast in het radioprogramma van de VRT-radio 1, "Vandaag" over de hervorming van de cumulatierregels waarin rekening is gehouden met de opmerkingen en aanbevelingen van de ombudsmannen over werken na pensionering.

Informatieacties

Algemene vergadering van de Federale Adviesraad voor Ouderen op 10 juni 2013

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

Zoals zijn voorganger, het Raadgevend Comité voor de pensioensector, nodigt de Adviesraad ons ieder jaar uit voor een bespreking op de eerste plenaire vergadering na de publicatie van het Jaarverslag. In de voltallige vergadering zijn onder meer de representatieve seniorenorganisaties en de pensioendiensten vertegenwoordigd. Dit jaar hebben wij het Jaarverslag 2012 uitvoerig besproken op de plenaire vergadering van 10 juni 2013. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven bij onze aanbevelingen en de pijnpunten in de pensioensector waarvoor

wij aandacht hebben gevraagd op de persconferentie en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

Het eerste Expat Parlement op 4 juli 2013

Op 4 juli 2013 heeft het eerste Expat Parlement plaats gevonden op initiatief van de stichting Vlamingen in de Wereld (VIW) ter gelegenheid van haar vijftig jarig bestaan.

Internationale studiemobiliteit en Onderwijs, Nederlandse taal en Vlaamse cultuur; Sociale zekerheid en consulaire aspecten, de relaties tussen Vlaanderen en de uitgeweken Vlaming: interactie en verwachtingen zijn de thema's die aan bod gekomen zijn.

Voor de sociale zekerheid is onder andere de Ombudsman Pensioenen, gelet op zijn ervaring met pensioenklachten met een grensoverschrijdend karakter, als expert uitgenodigd.

Lezingen aan universitaire instellingen

In het actualiteitscollege van de Leergang Pensioenrecht op 19 maart 2013 heeft de Ombudsman een overzicht gegeven van de notie "pensioenleeftijd in de wettelijke pensioenregelingen". De verschillende stelsels en overgangsmaatregelen in het kader van de pensioenhervorming zijn besproken. Ook de vele knelpunten die de Ombudsman tegenkomt in de klachtenbehandeling zijn aan bod gekomen, in het bijzonder die in verband met de gemengde loopbanen.

Medewerking aan universitaire opleidingen

Aan de universiteiten, meer bepaald de rechtsfaculteiten departement sociaal recht, ontstaat er geleidelijk aan meer belangstelling voor de functie van de ombudsman. Ondanks de werklast die dergelijke medewerking meebrengt, gaan de ombudsmannen graag in op de uitnodigingen omdat ze past in hun visie over de informatieverbreiding over de Ombudsdienst Pensioenen. Overigens, dat deze inspanning hun morele autoriteit versterkt, is goed meegenomen.

Op 18 april 2013 zijn de laatstejaars Masterstudenten Rechten van de Universiteit Antwerpen (UA), specialisatie sociaal recht op werkbezoek gekomen. De studenten hebben kennis gemaakt met de ombudswereld (functie en eigenschappen van een Ombudsman; verschil ombudsman - rechterlijke macht). Vervolgens is nadere toelichting gegeven over de werking van de Ombudsdienst Pensioenen (bevoegdheid, ombudsnormen, suggesties, aanbevelingen, jaarverslag). Op het einde van het bezoek hebben de studenten een compilatie van dossierbesprekingen in de vorige jaarverslagen ontvangen en een casus van een fictieve klacht. De studenten hebben de opdracht gekregen om de casus zelfstandig op te lossen. In een werkcollege georganiseerd aan de UA op 25 april 2013 is de oplossing van de casus dan toegelicht en bediscussieerd.

Op 26 april 2013 zijn vier werkcolleges voor Masterstudenten van de KUL, optie sociaal recht, gegeven waarbij telkens twee praktijkcasussen besproken zijn:

- klachten met betrekking tot werken na het pensioen;
- klachten met betrekking tot het optrekken van de leeftijd voor vervroegd pensioen in het kader van de pensioenhervorming.

Tevens is de vergelijking gemaakt van het ombudswerk met de beroepsprocedure voor de rechtbank.

Overigens heeft een student van het Instituut voor de Overheid bij de KUL, Wout Frees, gepromoot door professor Frankie Schram, voor zijn eindwerk een onderzoek gedaan naar de toepassing van de ombudsnormen door de Ombudsdienst Pensioenen. De resultaten van zijn onderzoek zijn begin 2013 gepubliceerd in "De ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen. Een visie op kwaliteitsvol overheidshandelen".

Een citaat uit het werk: "Onze bevindingen in verband met de Ombudsdienst Pensioenen worden bovendien in een breder kader geplaatst: op een theoretisch niveau belichten we de verschillende perspectieven op kwaliteitsvol overheidshandelen en de complexe positie die een ombudsdienst hierin inneemt. We tonen met deze bijdrage onder meer aan dat de Ombudsdienst Pensioenen de klassieke dichotomie (nvdr: tweedeling) tussen het producent- en het consument-georiënteerde perspectief op kwaliteit overstijgt."



Wetenschappelijke bijdragen

In het juridisch tijdschrift "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" verschijnt elke keer een korte juridische toelichting van de hand van de Ombudsman Pensioenen bij een interessant dossier dat behandeld is in het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen.

Dit jaar is verschenen in het tijdschrift (zie www.ombudsmanpensioenen.be, rubriek Nieuws):

- In de 2de nieuwsbrief van het academiejaar 2012 – 2013 bespreekt de Ombudsman de problematiek in verband met het complement wegens leeftijd in de openbare sector in geval van tewerkstelling bij een andere overheid tijdens een verlof voor opdracht.

- In de 3de nieuwsbrief van het academiejaar 2012 – 2013 bespreekt de Ombudsman de problematiek van de pensioenberekening voor de deeltijds werknemer die tewerkgesteld is als dienstbode.
- In de 4de nieuwsbrief van het academiejaar 2012 – 2013 bespreekt de Ombudsman de problematiek van verjaring van het overlevingspensioen in de openbare sector na 10 jaar. Op basis van de argumenten van de Ombudsman beslist de PDOS dat het recht op een overlevingspensioen niet kan verjaren. De bemiddeling van de Ombudsman heeft er toe geleid dat de mensen die te horen hebben gekregen dat hun recht op een overheidsoverlevingspensioen verjaard is, door het indienen van een nieuwe aanvraag een nieuwe beslissing kunnen krijgen waarbij het overlevingspensioen wel toegekend wordt.
- In de 5de nieuwsbrief van het academiejaar 2012 – 2013 bespreekt de Ombudsman het vertrekpunt van de berekening van intresten overeenkomstig het Handvest van de sociaal verzekerde.
- In de 1ste nieuwsbrief van het academiejaar 2013 - 2014 bespreekt de Ombudsman het unieke concept van de ingangsdatum van het pensioen.

Voordrachten

De Ombudsmannen voor de Pensioenen gaan ook in op uitnodigingen van organisaties en scholen om hun werking en bevoegdheden voor te stellen.

Dit jaar zijn zij present geweest op:

- een technische vergadering bij de Christelijke Mutualiteiten (CM) voor meer toelichting bij het Jaarverslag 2012 op 21 mei 2013 te Brussel;
- Groupement de défense sociale d'outre-mer (G.D.S.O.M.) op 25 mei 2013 te Anderlecht (50-jarig bestaan);
- een ontmoeting bij de Aînés du cdH over de sociale bescherming en de inkomens van de ouderen van morgen op 22 oktober te Brussel.

Bekendmaking in het buitenland

Folders van de Ombudsdienst Pensioenen zijn aanwezig in de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Europa, Australië of Zuid-Afrika, ontvangen geregeld vragen van gepensioneerden en verwijzen de mensen naar ons door met hun pensioenklachten.

De FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking geeft ook informatie over de werking en de contactgegevens van de Ombudsdienst Pensioenen op zijn algemene website en op de sites van de ambassades.

Ook de Stichting Vlamingen in de Wereld en de Union francophone des Belges à l'étranger geven informatie over de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst Pensioenen online

De website van de Ombudsdienst: www.ombudsmanpensioenen.be

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden en de dienstverlening van de Ombudsdienst.

Steeds meer klagers gebruiken het klachtenformulier om hun klacht online in te dienen.

Alle jaarverslagen van de Ombudsdienst staan op de site evenals het overzicht per pensioendienst en per thema van alle opmerkelijke dossiers die opgenomen werden in dit en de vorige jaarverslagen.

Overigens wordt de rubriek "Nieuws" geregeld geüpdatet met nieuwe informatie over de activiteiten van de Ombudsdienst.

Externe relaties

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

In België



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

Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen van fiscale aard, met sociale zekerheidsuitkeringen, ...), de Waalse Ombudsdienst en de Vlaamse Ombudsdienst (vooral onderwijsloopbanen), de Ombudsman voor de financiële

sector (problemen met betalingen op een bankrekening) en van de verzekeringen (problemen met extralegale voordelen).

Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan andere federale, gemeenschaps- of gewestmateries (vooral loopbanen van het overheidspersoneel) of buitenlandse regelgeving (buitenlandse pensioenrechten en internationale overeenkomsten). In sommige gevallen zijn ook lokale instanties zoals de OCMW's, betrokken bij de gesignaleerde problematiek (leefloon, voorschot op pensioen).

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

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van hoe de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde optimaliseert. Vice versa geldt dit ook. Bij andere ombudsdiensten, leden van POOL, worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

Meer nog, de samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent geeft ons de ruimte om in haar kantoren maandelijks een zitdag te organiseren. Op 12 augustus 2013 hebben wij een evaluatievergadering met haar georganiseerd om dit initiatief verder te bestendigen.

In het buitenland

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

Ook de informele ontmoetingen met buitenlandse collega's zijn vaak een hefboom om een hardnekkig probleem op te lossen.

Dit jaar zijn wij gestart met een reeks werkbezoeken aan collega's ombudsmannen en de pensioendiensten in de ons omringende landen.

De eerste in de reeks is de Nederlandse Nationale Ombudsman die wij ontmoet hebben in Brussel op 6 november 2013. Het is gebleken dat de Nationale Ombudsman zeer zelden geconfronteerd wordt met klachten over de wettelijke pensioenen in Nederland. Niettemin is het gesprek zeer verrijkend geweest op het vlak van zijn werkmethode die zich toespitst op directe dienstverlening aan en begeleiding van de klager.



's Anderendaags, op 7 november 2013, zijn wij ontvangen in de hoofdzetel van de SVB in Utrecht. Hier hebben wij kunnen kennis maken met een organisatie die uitmunt op het vlak van klantvriendelijkheid. Op 18 april 2013 is de SVB immers onderscheiden met de Customer Centric DNA Award voor de beste klantgerichte organisatie. De SVB is bovendien onderscheiden door de International Social Security Association (ISSA) met een 'Certificate of Merit with special mention'. Deze prijs is uitgereikt voor de efficiënte en klantvriendelijke wijze waarop gegevens worden uitgewisseld met internationale partners. Bovendien hebben wij samenwerkingsverbanden kunnen detecteren, bijvoorbeeld voor de doorverwijzing van een klacht.



Het tweede werkbezoek is richting Parijs gegaan. Op 9 december 2013 hebben wij een delegatie van de Défenseur des Droits ontmoet. Wij hebben van gedachte gewisseld over de ombudsfunctie in de sector van de sociale zekerheid met de nationale afgevaardigde bevoegd voor de openbare sector en met de adviseuse op de afdeling sociale bescherming en solidariteit.

De volgende dag, op 10 december 2013, zijn wij te gast geweest bij de Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) in Parijs. Hier hebben wij het vooral gehad over grensoverschrijdende klachten Frankrijk – België met de Directrice van de

internationale betrekkingen en de vertegenwoordigers van de CARSAT Nord-Picardie. Ook de aanpak van de dienstverlening aan de gepensioneerden door de CNAV is ter sprake gekomen met de leidinggevende van het netwerk dienstverlening, met de onderdirecteur van de dienst relaties met de klanten en met de bemiddelaar van de pensioenkas.



Kwaliteitsvolle dienstverlening

Ten slotte laten wij niet na om, indien het nodig blijkt, bijvoorbeeld wanneer er geen ombudsman bestaat voor een bepaald probleem, het initiatief te nemen om andere diensten of administraties te benaderen in het kader van een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Deze tussenkomsten worden positief onthaald door de gecontacteerde diensten en leveren doorgaans uitstekende resultaten op.

Bovendien is de samenwerking met het Belgisch Solvit centrum een gewaardeerde hulp bij het ontmijnen van pensioendossiers waarin een pensioeninstelling van een Europees land dwars ligt.

Lidmaatschap van ombudsman organisaties

Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

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

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

Op 14 juni 2013 heeft een lunchdebat plaats gevonden over “De excessen van de wet van 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument: invordering van schulden door de gerechtsdeurwaarders” waaraan ook

enkele medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen hebben deelgenomen.

Soms zijn er ook informele contacten van sommige leden van POOL met buitenlandse collega's. Zo is er een ontmoeting geweest op 15 oktober 2013 in Brussel met de Ombudsvrouw van het Groothertogdom Luxemburg, samen met de Federale ombudsmannen, over de morele autoriteit, de bekendheid van de ombudsdiensten en het partnership met de administraties.



POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, met gemeenschappelijke inspanning van alle leden, de portaal-site ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd. De nieuwe site met meer informatie en een actuele look en feel is in januari 2013 gepubliceerd.

Internationale Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, www.theioi.com). Dit instituut groepeerd wereldwijd alle ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

De Ombudsdienst is ook lid van het Europees Ombudsman Instituut (EOI, www.eoi.at). Het instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van de ombudsmanfunctie te promoten en te verspreiden in Europa.

Overigens is de Ombudsdienst lid van de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org). De AOMF groepeerd de ombudsmannen en de ombudsdiensten in de francophone wereld en heeft als eerste doel het respect voor de rechten van de burgers, de dienstverlening aan de burgers en goed democratisch bestuur van de openbare diensten te verbeteren. In tweede instantie wil het AOMF de kwaliteit van de dienstverlening van de ombudsmannen en ombudsdiensten in de francophone ruimte ondersteunen.

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De menselijke middelen

Het College van de Ombudsmannen

De Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hanneesse, vormen opnieuw samen het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen. Hun mandaat is, na een gedegen selectieprocedure door SELOR, verlengd voor de duur van zes jaar op 1 mei 2013. Elke Ombudsman is een deskundige in het pensioenrecht en is beslagen in het sociale zekerheidsrecht in het algemeen.

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

Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen.

De medewerkers



De personeelsformatie van de Ombudsdienst omvat:

- zeven onderzoekers, waarvan 2 met een universitaire opleiding;
- één secretariaatsmedewerker;
- één communicatiemedewerker.

Ingedeeld naar taalrol zijn er drie Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers tewerkgesteld.

Van de Nederlandstalige medewerkers hebben er drie een getuigschrift van de kennis van de Franse taal. Eén Franstalige medewerker heeft een getuigschrift van de kennis van de Duitse taal. Quasi elke medewerker heeft een goede basis van het Engels. Sommigen hebben ook kennis van het Spaans en Italiaans.

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Inmiddels beheersen zij alle pensioenregimes. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken. En even belangrijk in een Ombudsdienst, zij hebben hun luistervaardigheid en inlevingsvermogen ten aanzien van de klager verder ontwikkeld.

Sinds de pensionering van een Franstalige medewerker in juni 2013, is het personeelseffectief met 1 voltijds equivalent verminderd. Tot nu toe is geen waardige vervanger gevonden ondanks een oproep aan de kandidaten in het Belgisch Staatsblad, ondersteund met een advertentie van Selor, een Twitter campagne en de vermelding op het intranet van de pensioendiensten. Het blijkt moeilijk te zijn om gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers te vinden die voldoen aan de kwalitatief hoogstaande vereisten van het werk in de Ombudsdienst.

Vorming

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

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

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

- “Trends in de media: 5 jaar later”, COMMnet⁵ ontdekkingsdag georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie en de FOD Kancelarij van de Eerste Minister op 19 februari 2013 te Brussel
- “Onthaal en integratie van nieuwe medewerkers”, COMMnet-KMnet⁶ ontmoeting georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie en de FOD Kancelarij van de Eerste Minister op 19 maart 2013 te Brussel
- “Bescherming bij ontbinding van het huwelijk. Een onderzoek naar de houdbaarheid van het overlevingspensioen, het echtscheidingspensioen en de uitkering na echtscheiding”, openbare verdediging tot het behalen van de academische graad door mevrouw Elisabeth Alofs van Doctor in de rechten aan de Vrije Universiteit Brussel op 3 mei 2013 te Brussel

⁵ Netwerk van de federale overheidscommunicatoren

⁶ Netwerk van de federale overheidsmedewerkers die zich bezig houden met het Kennismanagement

- “Evaluatie van de communicatie”, COMMnet ontmoeting georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie en de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 4 juni 2013 te Brussel
- “De resultaten van de Nationale Pensioenenquête”, presentatie georganiseerd door de pensioenverzekeraar Delta Lloyd Life op 4 juni 2013
- “Leadership 2020: are you ready?”, event georganiseerd door Koninklijke Federatie van Officieren en Hogere Ambtenaren van de Belgische Politie (afdeling West-Vlaanderen) op 13 juni 2013 te Brussel
- “Informatie structureren op onze intra- en internetsites”, KMnet workshop georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie en de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 13 juni 2013 te Brussel
- “De pensioenhervorming en de gevolgen voor het werknemersstelsel”, opleiding georganiseerd door de Rijksdienst voor Pensioenen op 18 juni 2013 te Brussel
- “Is de Europese Commissie te streng voor onze begroting en ons pensioenbeleid?” event georganiseerd door het Itinera Institute op 23 september 2013 te Brussel
- “Naar een gendervriendelijke overheidscommunicatie”, COMMnet workshop georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie en de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 26 september 2013 te Brussel
- “De uitdaging van de pensioenen in de publieke sector”, ronde tafel georganiseerd door OGEO-Fund op 15 oktober 2013 te Brussel
- “Wat ons bindt? Het sociaal recht! Sociale zekerheidsbijdragen voor zelfstandigen: wat verandert er nu wel en niet?”, event georganiseerd door de Faculteit Recht en Criminologie en de Vereniging van VUB-Alumni Sociaal Recht op 6 november 2013 te Brussel
- “Gelijk of ongelijk: de verstrenging van de gelijkgestelde perioden in het pensioenrecht”, vorming georganiseerd door THEMIS-School voor Postacademische Juridische Vorming van de Katholieke Universiteit Leuven op 21 november 2013 te Brussel
- Opleiding voor het gebruik van Theseos, georganiseerd door de Rijksdienst voor Pensioenen in de loop van november te Brussel
- “Innoverende organisaties”, KMnet ontmoeting georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie en de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 3 december 2013 te Brussel

De financiële middelen

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

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij uiteraard gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden. In 2013 was de evolutie van onze uitgaven aan een strikt toezicht onderworpen.

Tot nu toe volstond het toegekende budget voor de uitvoering van onze taken met respect voor de principes van de ombudsfunctie.

Overigens houden wij plichtsbewust rekening met de algemene besparingen die aan het federaal openbaar ambt opgelegd worden.

Niettemin blijven wij ernaar streven om, met de beperkte middelen, het huidige niveau van performante dienstverlening aan de burgers en de kwaliteit van de aanbevelingen en suggesties aan de wetgever te handhaven met behulp van hoog gekwalificeerde medewerkers.

De materiële middelen

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

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

Er zijn volop renovatiewerken aan de gang in het WTC. Desondanks blijven onze kantoren gemakkelijk bereikbaar via de lift, ook voor personen met een handicap.

De Ombudsdienst beschikt over moderne informatica middelen in een netwerkgeving. Wij en onze medewerkers hebben een individueel e-mailadres naast het algemene e-mailadres klacht@ombudsmanpensioenen.be en toegang tot het internet.

Sinds 2012 werken de Ombudsmannen en de medewerkers die er belangstelling voor hebben een dag per week thuis.

Om de output van de huidige database die het resultaat is van gevorderde huisvlijt van enkele medewerkers efficiënter te maken, hebben wij dit jaar beroep kunnen doen op enkele dagen ondersteuning van de software experts van de SMALS⁷.

⁷ Smals ondersteunt en begeleidt e-governmentprogramma's voor de sectoren van de sociale zekerheid en van de gezondheidszorg. De geboden ICT-dienstverlening gaat van het ontwikkelen van software, het installeren van de nodige hardware tot het ter beschikking stellen van gespecialiseerde medewerkers. Meer info op <https://www.smals.be>

