

DEEL 2

Onderzoek van de dossiers

Het tweede deel van dit jaarverslag is opgedeeld in drie onderdelen.

De statistische gegevens hebben betrekking op het aantal klachten (algemene cijfers en trends), de ontvankelijkheid van de klachten, het voorwerp van de ontvankelijke klachten, de betrokken pensioendiensten en de dossierbehandelingen. Daarnaast moeten de opgenomen statistische gegevens een evaluatie van de werking van de Ombudsdienst mogelijk maken.

De analyse van de dossiers geeft de resultaten per pensioendienst op het vlak van de gegrondheid van de klachten. Daarnaast vindt u een bespreking van de meest opmerkelijke dossiers per pensioendienst en de bemerkingen, voorstellen, suggesties en aanbevelingen die zij uitlokken.

Tevens wordt aandacht besteed aan vragen en klachten die de Ombudsmannen niet behandeld hebben omdat zij niet bevoegd waren of omdat zij beslist hebben de klacht onontvankelijk te verklaren of nog omdat de klachten niet schriftelijk geformuleerd werden. Een aantal van deze klachten bevat immers relevante informatie over de pensioenmaterie en de werking van de pensioensector in het algemeen.

Statistische gegevens

Analyse van de dossiers

Klachten van algemene strekking en vragen om informatie

Besluit en aanbeveling

STATISTISCHE GEGEVENS

De cijfergegevens, statistieken en grafieken in dit hoofdstuk hebben niet enkel betrekking op de klachten als dusdanig. In een streven naar transparantie zijn ook de statistische gegevens opgenomen die een evaluatie van de werking van de Ombudsdienst moeten mogelijk maken.

De klachten – algemene cijfers en trends

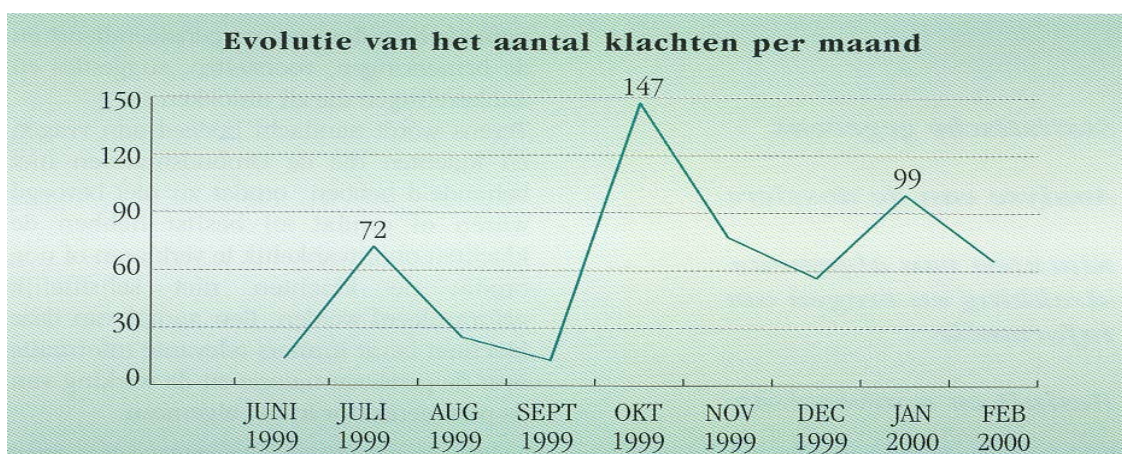
Totaal aantal klachten

AANTAL KLACHTEN OVER 9 MAANDEN: 568

Over een periode van negen maanden gaande van 1 juni 1999 tot en met 29 februari 2000 werden 568 klachten ingediend bij de Ombudsdienst. Bij de evaluatie van dit aantal dient men er rekening mee te houden dat de Ombudsmannen bewust gekozen hebben voor een trage en geleidelijke opbouw van de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen. Zij moesten van nul beginnen: zorgen voor de nodige menselijke en materiële middelen en voor de organisatie van de dienst. Een snellere opbouw van de bekendheid hield het risico in dat de dienstverlening van bij de start zou gehypothekeerd worden. De klachten moeten immers binnen een redelijke termijn behandeld kunnen worden. Een toevloed van klachten van bij de start zou nefaste gevolgen gehad hebben voor de behandelingstermijnen en de kwaliteit van de geleverde diensten.

Evolutie van het aantal klachten per maand

Uiteraard fluctueert het aantal ingediende klachten van maand tot maand. Die evolutie wordt voor de voorbije periode in de onderstaande grafiek weergegeven.



Uit de grafiek kan duidelijk afgeleid worden dat de eerder bescheiden initiatieven die genomen werden om bekendheid te verkrijgen telkens resultaat gehad hebben.

De pieken van binnenkomende klachten situeren zich iedere keer na een dergelijk initiatief:

- het persbericht van einde juni werd gevolgd door 72 klachten in de loop van de maand juli 1999;
- de persconferentie van 11 oktober leidde tot 147 klachten in de loop van de maand oktober 1999
- de mailing van midden december 1999 aan de organisaties en de verenigingen die met de senioren werken, resulteerde in 99 klachten in de loop van de maand januari 2000.

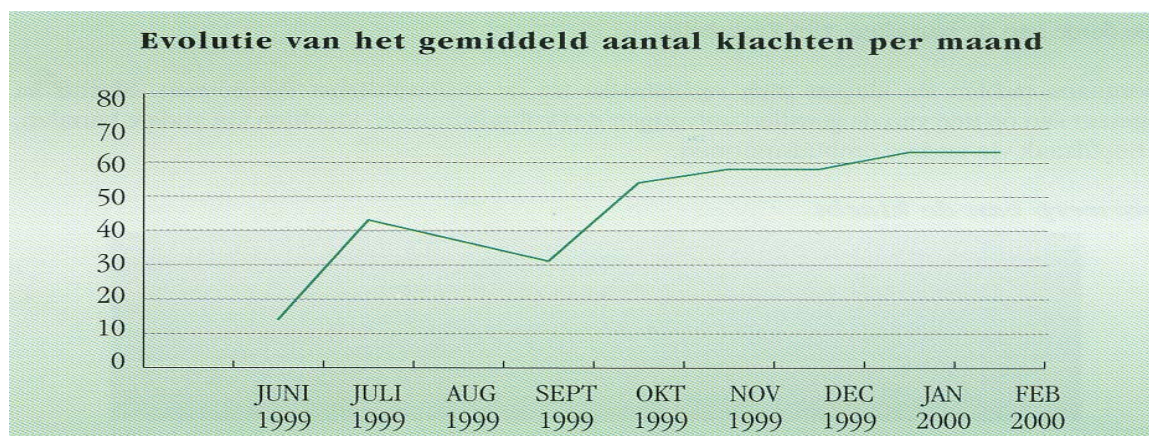
De gevolgde bekendmakingsstrategie lijkt dus vruchten af te werpen. De grafiek toont echter ook aan – zie de terugval na de pieken – dat de inspanning moet volgehouden en opgedreven worden.

Algemene bekendheid is immers een essentieel aspect van de doelmatigheidsnormen voor een ombudsdienst (zie deel I, De functie van de Ombudsmannen voor de pensioenen). Nieuwe en belangrijke acties zijn reeds gepland en de nodige middelen werden gereserveerd.

Gemiddeld aantal klachten per maand

GEMIDDELD AANTAL KLACHTEN PER MAAND: 63

Een belangrijke indicator voor de werking van de Ombudsdienst is het maandgemiddelde van de klachten. Met 568 klachten gespreid over negen maanden komen we op 1 maart 2000 op een maandgemiddelde van 63 uit. Uit de evolutie van het aantal klachten per maand (zie hoger) blijkt genoegzaam dat deze momentopname op 1 maart 2000 met de nodige zin voor relativiteit moet bekeken worden. Als indicator is de evolutie van dit gemiddelde in de tijd minstens zo relevant om niet te zeggen relevanter.



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat het maandgemiddelde, met uitzondering van de maanden augustus en september, in stijgende lijn gaat. Er valt te verwachten dat, naarmate de algemene nationale bekendheid volgens planning toeneemt, de stijgende trend zich zal verder zetten.

Verdeling van de klachten naar de taal van de klager

Nederlandstalig : 47% Franstalig : 53% Duitstalig : 0 %

Men kan een licht overwicht van de Franstalige klachten vaststellen. Tot nu toe werd nog geen enkele klacht in het Duits ingediend.

Verdeling van de klachten naar het geslacht van de klager

Mannen: 64% Vrouwen: 36%

Bijna twee derde van de klachten zijn afkomstig van mannen.

Een verklaring hiervoor zou kunnen gezocht worden in het klassiek gezinspatroon met de man als "kostwinner" dat tot in de jaren '60 dominant aanwezig was in onze samenleving.

Wijze van indienen van de klachten

Schriftelijk: 94 % Mondeling ter plaatse: 6 %

Meer dan 90 % van de klachten worden schriftelijk ingediend, het merendeel ervan per brief. Enkele klachten bereiken de Ombudsdienst ook via fax en e-mail.

Toch werd 6 % van de klachten mondeling ter plaatse bij de Ombudsdienst aangebracht. Meer dan twee derde van de bezoekers zijn Franstalig.

Doorgaans richten de klagers zich rechtstreeks tot de Ombudsdienst Pensioenen. Slechts in ongeveer één op tien van de gevallen ontvangen de Ombudsmannen klachten via andere kanalen, in hoofdzaak via andere ombudsmannen.

Voorwerp van de klacht

Rustpensioen	Overlevingspensioen	Andere pensioenen en pensioen voordelen	Cumulatie van pensioenen van verschillende aard	Geen wettelijk pensioen
67 %	10 %	15 %	4 %	4 %

De overgrote meerderheid van de klachten betreffen het rustpensioen. Het overlevingspensioen is goed voor 10 % van de klachten.

Verder gaat 15 % van de klachten over een ander pensioen (pensioen als feitelijk gescheiden of uit de echt gescheiden echtgenoot, vergoedingspensioenen, onvoorwaardelijk pensioen zelfstandigen, enz.) en inkomens verbonden aan het pensioen (vakantiegeld, ouderdomsrente en weduwerente enz.).

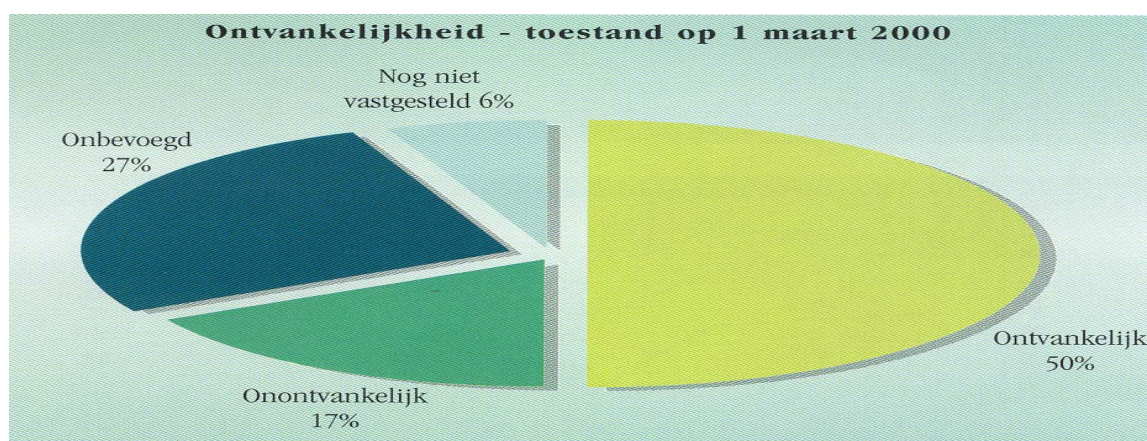
De cumulatie van pensioenen van verschillende aard, bijvoorbeeld rustpensioen met overlevingspensioen, is het voorwerp van 4 % van de klachten.

Slechts 4 % van de klachten betreffen een materie die niet behoort tot die van de wettelijke pensioenen. Dit betekent niet noodzakelijk dat de Ombudsdienst Pensioenen voor alle andere klachten bevoegd is (bv. vragen om informatie).

Ontvankelijkheid van de klachten

Alvorens een klacht te onderzoeken gaat de Ombudsdienst in eerste instantie na of hij bevoegd is om de klacht te behandelen. Is dit niet het geval dan verklaart hij zich onbevoegd en zendt of verwijst de klacht door. Als hij wel bevoegd is dan volgt het onderzoek naar de ontvankelijkheid.

Toestand op 1 maart 2000



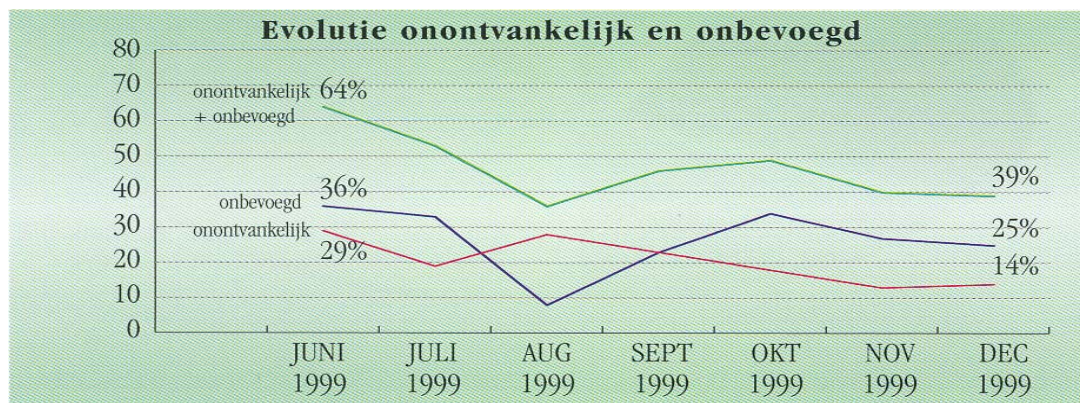
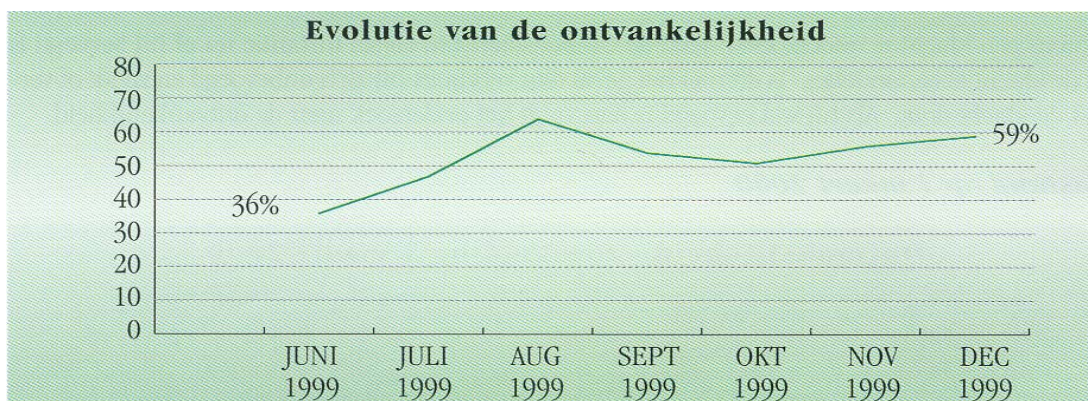
Deze momentopname op 1 maart 2000 heeft betrekking op het totaal van de 568 klachten die sinds 1 juni 1999 ontvangen werden. Het vrij hoog percentage van onontvankelijke klachten en van onbevoegdheid heeft te maken met het feit dat de spelregels in juni 1999 nog niet gekend waren bij het publiek en nu klaarblijkelijk nog altijd onvoldoende gekend zijn. Hier wordt verder aan gewerkt. De dossiers waarvoor nog niet beslist is over de ontvankelijkheid (6 %) betreffen grotendeels klachten die slechts in februari 2000 ingediend werden.

Evolutie van de ontvankelijkheid in de tijd

De volgende grafieken tonen aan dat de tot nu toe geleverde inspanningen om de procedures en spelregels bekend te maken bij het publiek langzaam maar zeker resultaat opleveren.

De maanden januari en februari 2000 zijn hier niet in aanmerking genomen omdat de trend zou vertekend worden door de klachten waarvoor nog niet over de ontvankelijkheid beslist werd.

De ontvankelijkheid evolueerde van 36 % naar bijna 60 %. De gevallen van onbevoegdheid daalden van 36 % naar 25 % en de onontvankelijkheid daalde nog sterker van 29 % naar 14 %.



Voorwerp van de ontvankelijke klachten

Vaststelling van de pensioenrechten

- niet in aanmerking genomen loopbaanjaren	20.5 %
- éénheid van loopbaan	8.0 %
- wijziging van het toegekende pensioen door het ontstaan van een ander pensioenrecht in hoofde van de gepensioneerde of zijn/haar echtgeno(o)t(e)	5.0 %
- problematiek van de toegelaten beroepsactiviteit	4.0 %
- andere	6.5 %
	44.0 %

Betaling

- niet tijdige betaling en effectieve onderbreking van de regelmatige betaling	6.0 %
- weigering of terugvordering van het pensioen voor de maand van overlijden van de gepensioneerde	3.0 %
- inhouding op het pensioen (bedrijfsvoorheffing, ZIV-bijdrage, solidariteitsbijdrage)	2.5 %
- het vereiste levensbewijs voor betalingen in het buitenland	2.0 %
- andere	1.0 %
	14.5 %

Behoorlijk bestuur

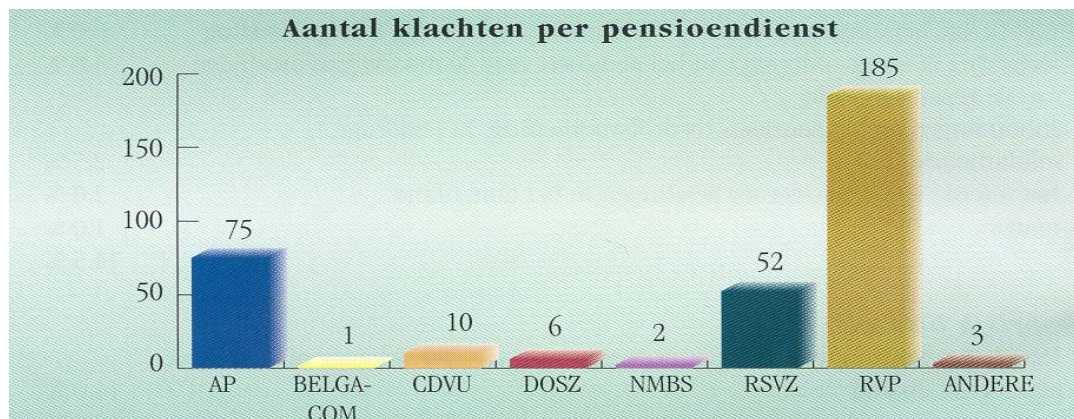
- langdurige termijn tussen de pensioenaanvraag en de voorlopige of definitieve pensioenbeslissing	14.0 %
- geen antwoord of laattijdig antwoord op vraag om inlichtingen	12.0 %
- langdurige termijn tussen de voorlopige beslissing en de definitieve pensioen beslissing	10.0 %
- onduidelijke, onvolledige motivering van de beslissingen	4.5 %
- andere	1.0 %
	41.5 %

De vaststelling van het pensioenrecht is het voorwerp van 44 % van de ontvankelijke klachten. De in aanmerking genomen beroepsloopbaan is hier de uitschieter. Bijna evenveel klachten, ongeveer 42 %, hebben te maken met het niet respecteren van een aantal principes van behoorlijk bestuur. Vooral de termijnen voor het nemen van beslissingen en het verstrekken van antwoorden geven aanleiding tot klachten. Een kleine 15 % van de ontvankelijke klachten heeft te maken met de betaling. Hier is de voornaamste klacht de onderbreking van de betaling om een of andere reden.

Betrokken pensioendiensten

Om te vermijden dat er een verkeerd beeld over de werking van de pensioendiensten zou ontstaan wordt enkel voor de ontvankelijke klachten een overzicht van de betrokken instellingen gegeven. Ontvankelijke klachten en klachten waarvoor de Ombudsdienst zich onbevoegd heeft verklaard, zijn voor dit overzicht immers niet relevant.

Daarenboven dient de lezer in het achterhoofd te houden dat de hier gegeven cijfers niet noodzakelijk iets zeggen over de kwaliteit van de dienstverlening van de instellingen. De gegrondheid van de ontvankelijke klachten is hiervoor de meer aangewezen indicator.

Absolute aantallen

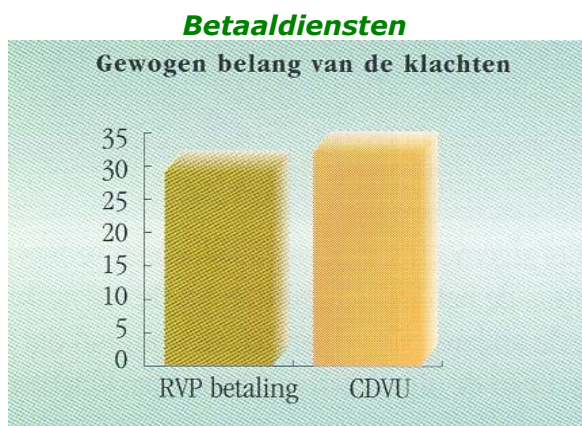
Van de 284 ontvangelijke klachten die gediend hebben als basis voor deze grafiek werden er 44 klachten twee keer geteld en 3 klachten drie keer geteld omdat er twee of drie pensioendiensten bij betrokken zijn.

Het resultaat dient wel genuanceerd te worden. Eerst en vooral moet men rekening houden met het aantal gepensioneerden dat door de pensioendiensten bediend wordt. In 1999 werden er bij benadering 20.500 pensioenaanvragen ingediend bij de AP, 2.000 bij de DOSZ, 26.000 bij het RSVZ en 132.000 bij de RVP (cijfers meegedeeld door de pensioendiensten).

Waar de AP en het RSVZ enkel pensioenen toekennen, staan bv. de RVP en de DOSZ ook in voor de betaling van pensioenen. De CDVU betaalt dan weer overheidspensioenen maar kent geen pensioenen toe. De CDVU had in 1999 ongeveer 311.000 overheidspensioenen in betaling. De RVP betaalde in 1999 bij benadering aan 1.750.000 gepensioneerde werknemers en zelfstandigen een pensioen uit.

Gewogen aantallen

Om een beter beeld te krijgen van het relatief belang van het aantal ontvangelijke klachten per pensioendienst hebben wij voor de grotere toekenningdiensten de klachten gewogen in functie van het aantal aanvragen in 1999 en voor de grotere betaaldiensten in functie van het aantal betaalde gepensioneerden. Dit geeft het volgende resultaat.



Voor de toekenningendiensten blijkt uit deze gewogen scores dat relatief gezien het kleinste aantal klachten betrekking heeft op de RVP. Het relatief belang (het gewicht) van de klachten waarbij het RSVZ betrokken is, is twee keer zo groot. Voor de DOSZ is dit drie keer en voor de AP bijna vier keer zo groot.

Voor de betalingsdiensten is het relatief belang van de klachten ongeveer gelijk voor de RVP en de CDVU.

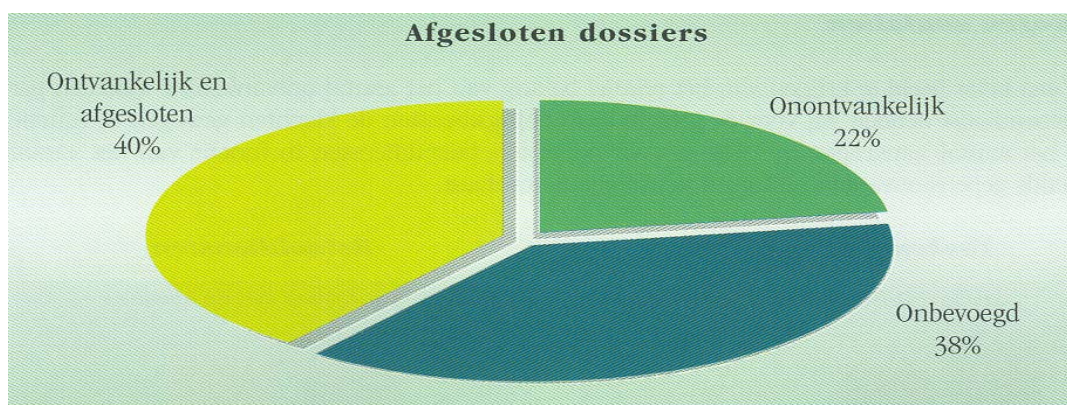
De dossierbehandeling

Afgesloten dossiers

Afgesloten dossiers: 70 %

Op 29 februari 2000 was in 397 dossiers van de 568 het onderzoek beëindigd. Dit is 70 % van de gevallen.

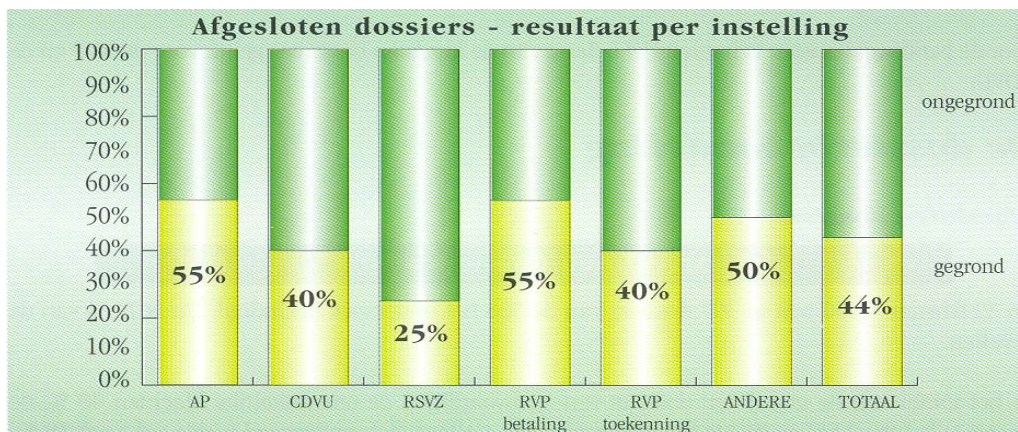
In het totaal van de afgesloten dossiers vertegenwoordigen de ontvankelijke klachten 40 %, de onontvankelijke 22 % en de klachten waarvoor het College zich onbevoegd verklaard heeft 38 %.



In het algemeen totaal van de klachten vertegenwoordigen de ontvankelijke klachten echter 50 %. Vermits de behandelingsduur van de ontvankelijke klachten langer is dan de behandelingsduur van de andere (zie verder) is het normaal dat in deze eerste werkingsperiode van 9 maanden het totaal van de afgesloten ontvankelijke klachten verhoudingsgewijs wat lager uitvalt.

Gegrontheid van de ontvankelijke klachten

De volgende grafiek geeft het eindresultaat van het onderzoek in de 158 afgesloten ontvankelijke klachten. Hierbij werden uiteraard de klachten waarvoor het onderzoek opgeschort werd buiten beschouwing gelaten.

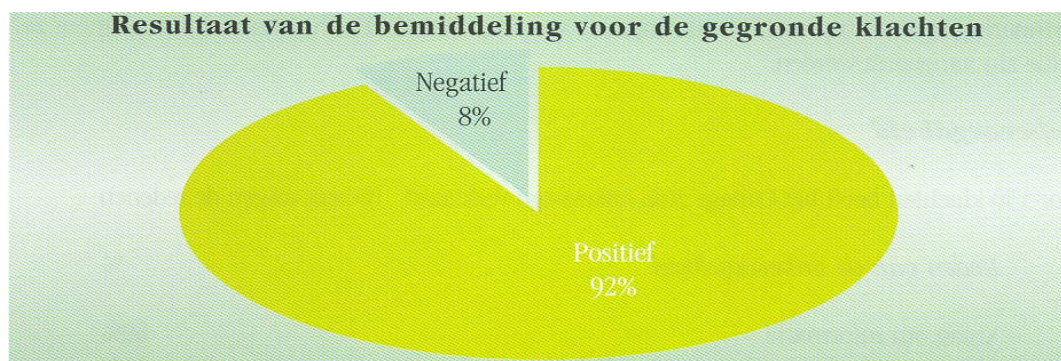


Van alle ontvankelijke klachten die definitief afgehandeld zijn, is er 44 % gegrond.

De AP en de betalingsdiensten van de RVP waarvoor telkens 55 % van de klachten gegrond bevonden werden, scoren het hoogst. Klachten die betrekking hebben op de CDVU en ook deze die betrekking hebben op de toekenningsdiensten van de RVP zijn in 40 % van de gevallen gegrond. Van de klachten die betrekking hebben op het RSVZ zijn er slechts 25 % gegrond. Voor de gegroepeerde kleinere pensioendiensten samen (DOSZ, NMBS, Belgacom, enz.) komen we op 50 % uit.

Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten.

De volgende grafiek geeft het resultaat weer van de bemiddeling voor de klachten die gegrond bevonden werden.



In 92 % van de gevallen werd het dossier afgesloten met een positief resultaat voor de klager.

Dit "positief resultaat" is een vlag die verschillende ladingen dekt naargelang het voorwerp van de klacht. De verbetering van een foutieve pensioenbeslissing en de definitieve afhandeling van een dossier dat vertraging opgelopen heeft, zijn voor de hand liggende voorbeelden. Bij gegronde klachten over de handelwijze van een pensioendienst of van een van zijn personeelsleden, bijvoorbeeld het niet of laattijdig behandelen van briefwisseling, wordt het feit dat de pensioendienst zijn verontschuldiging aanbiedt ook beschouwd als een positief resultaat.

Onontvankelijkheid

Hierna volgen de redenen waarom 89 klachten onontvankelijk waren.

Reden van de onontvankelijkheid

- Geen voorafgaande stappen bij de pensioendienst	89%
- Geen mandaat voorgelegd	6%
- Geen reactie op vragen om bijkomende inlichtingen	4%
- Anonieme klacht	1%

In 9 gevallen op 10 moest de klacht als onontvankelijk afgewezen worden omdat de klagers niet geprobeerd hebben hun probleem op te lossen door vooraf contact op te nemen met de pensioendienst. Het gaat hier om het niet respecteren door de klager van een basisregel die geldt of zou moeten gelden voor alle ombudsdiensten.

In 6 % van de gevallen treedt de klager op voor een derde en heeft hij na uitdrukkelijke vraag van de Ombudsdienst uiteindelijk geen volmacht voorgelegd om te mogen optreden in de plaats van de gepensioneerde.

In 4 % van de gevallen werd de klacht als onontvankelijk afgewezen omdat de klager niet gereageerd heeft op een vraag om bijkomende inlichtingen. Er werden altijd minstens twee herinneringen verstuurd met een tussenpauze van één maand. Het huishoudelijk reglement zal in die zin aangepast worden.

Onbevoegdheid

Voor 150 klachten heeft het College zich onbevoegd verklaard. Hierna volgen de redenen.

Reden van de onbevoegdheid

- Vraag om informatie	60%
- Algemene klacht over het pensioenbeleid	11%
- Geen federale pensioendienst	10%
- Buitenlands pensioen	3%
- Andere	16%

De onbevoegdheid wordt in 60 % van de gevallen veroorzaakt door het feit dat het niet om een klacht gaat maar om een vraag om informatie.

Van deze klachten hebben er 11 % betrekking op het pensioenbeleid in se. In 13 % van de gevallen heeft het College zich onbevoegd moeten verklaren omdat het niet bevoegd is voor de betrokken pensioendienst (buitenlands of niet federaal), terwijl het in de resterende 16 % van de gevallen gaat om materies die geen pensioenmaterie zijn of over de werking van diensten die geen pensioendiensten zijn.

Behandelingsduur

Een van de prioriteiten bij het onderzoek van de klachten is het nastreven van redelijke termijnen. De klager heeft hier recht op. Gelet op de complexiteit van de pensioenmaterie en in een aantal gevallen de betrokkenheid van verschillende administraties is dit niet altijd evident. De redelijke termijn is dan ook functie van de complexiteit van het dossier.

Ook het voorwerp van de klacht geeft een aanduiding over de in redelijkheid te respecteren termijn. Het uitblijven van een pensioenbeslissing of een onderbreking in de betalingen van het pensioen zijn bijvoorbeeld problemen die bij wijze van spreken onmiddellijk moeten opgelost worden. Voor een grote meerderheid van de gepensioneerden is het pensioen immers het enige inkomen.

Hierna volgt de gemiddelde behandelingsduur voor de afgesloten dossiers. Om het beeld te vervolledigen en de realiteit zo getrouw mogelijk weer te geven, wordt verder een gedetailleerd overzicht gegeven van de dossiers die nog in onderzoek zijn op 1 maart 2000.

Gemiddelde behandelingsduur voor de ontvankelijke klachten:
61 kalenderdagen of twee maanden

Het onderzoek en de afsluiting van de ontvankelijke klachten vereisen gemiddeld twee maanden.

Deze korte termijn is in de eerste plaats te danken aan de grote theoretische en praktische kennis van de pensioenmaterie en van de sociale zekerheid waarover alle medewerkers beschikken. Het Protocolakkoord dat afgesloten werd met de grote pensioendiensten draagt hier eveneens in niet te onderschatten mate toe bij. Deze diensten hebben er zich toe verbonden om binnen de vijftien werkdagen te antwoorden op de vragen van de Ombudsdienst.

Ook het feit dat de Ombudsdienst volgens het Protocolakkoord bijkomende inlichtingen telefonisch mag opvragen speelt een belangrijke rol.

Gemiddelde behandelingsduur voor de *andere* klachten
(onontvankelijk en onbevoegdheid):
25 kalenderdagen

De onontvankelijke dossiers en die waarin de Ombudsmannen beslissen dat zij onbevoegd zijn, vereisen om evidente redenen aanzienlijk minder onderzoekstijd in vergelijking met de ontvankelijke dossiers.

Dat de gemiddelde afhandelingstijd toch bijna een maand bedraagt, is gemakkelijk te verklaren. De Ombudsmannen beslissen niet lichtvaardig over de onontvankelijkheid van de klacht of over de bevoegdheid. In veel gevallen moeten bijkomende inlichtingen aan de klager gevraagd worden. Hij formuleert zijn klacht niet altijd precies genoeg, vermeldt de betrokken pensioendienst niet, deelt niet mee welke stappen hij reeds heeft ondernomen om genoegdoening te krijgen, enz. Na grondig onderzoek wordt de beslissing om een klacht niet te behandelen met een expliciete motivering aan de klager meegedeeld.

Algemene gemiddelde behandelingsduur:
40 kalenderdagen

Men dient er rekening mee te houden dat deze gemiddelde behandelingstermijnen betrekking hebben op het klachtenvolume van de voorbije negen maanden. Het gaat met andere woorden over een inlooperperiode.

Of deze termijnen in de toekomst kunnen behouden blijven, valt nog af te wachten. Welke bijvoorbeeld de gevolgen zullen zijn van een betekenisvolle toename van het aantal klachten in het komende jaar, zal uit de praktijk moeten blijken. De Ombudsmannen streven er in alle geval altijd naar om de behandelingsduur zo kort mogelijk te houden evenwel zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit en de grondigheid van het onderzoek.

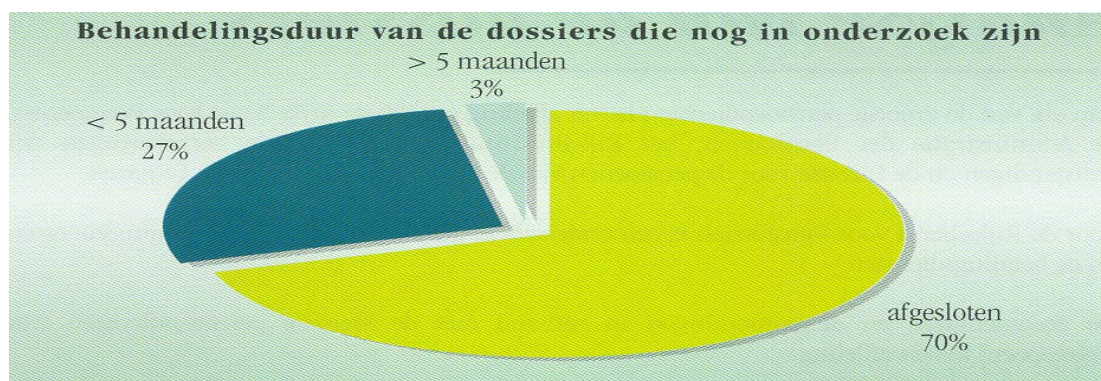
Dossiers in afwachting en in onderzoek

Op 1 maart 2000 bevonden 171 of slechts 30 % van alle dossiers zich in één van deze twee stadia.

Aantal maanden in behandeling	Klacht ingediend in	Aantal	Percentage		
minder dan 1 maand	februari	54	31,6%	55,0%	90,6%
1 maand en minder dan 2	januari	40	23,4%		
2 maanden en minder dan 3	december	15	8,8%		
3 maanden en minder dan 4	november	21	12,3%		
4 maanden en minder dan 5	oktober	25	14,6%		
5 maanden en minder dan 6	september	2	1,2%	9,4%	9,4%
6 maanden en minder dan 7	augustus	5	2,9%		
7 maanden en minder dan 8	juli	8	4,7%		
8 maanden en minder dan 9	juni	1	0,6%		
Totaal		171	100%	100%	100%

Een op drie van de onbesliste dossiers is op 1 maart 2000 minder dan een maand in behandeling. Meer dan de helft ervan (55 %) is minder dan twee maanden in behandeling op die datum. Ongeveer 90 % is minder dan vijf maanden in behandeling. Slechts ongeveer 10 % van de niet afgehandelde dossiers zijn meer dan vijf maanden in onderzoek.

In het totaal van de ontvangen klachten (568) vertegenwoordigen de dossiers die op 1 maart 2000 meer dan 5 maanden in onderzoek zijn nauwelijks 3 %.



De belangrijkste oorzaken van een langdurig onderzoek zijn:

- de complexiteit van het dossier;
- meerdere Belgische pensioendiensten, betrokken bij de vaststelling van het volledig pensioenrecht, zijn verplicht rekening te houden met elkaars beslissingen;
- buitenlandse pensioendiensten onderzoeken het pensioenrecht en hun beslissingen beïnvloeden de Belgische regeling;
- overheden-werkgevers laten na exacte loopbaangegevens mee te delen aan de pensioendiensten (regelmatig opduikend probleem in de onderwijssector);