



Jaarverslag **2014**

Verantwoordelijke uitgever:

Tony Van Der Steen en Jean Marie Hanneke
College van de ombudsmannen voor de Pensioenen
WTC III Simon Bolivarlaan 30 bus 5 1000 Brussel
klacht@ombudsmanpensioenen.be
www.ombudsmanpensioenen.be

BD 51.548

Vermenigvuldiging van dit verslag of delen ervan is toegestaan mits bronvermelding.

Vormgeving: Toon Van Wambeke

Drukwerk: Artoos

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,
Aan de heer Minister van Pensioenen,
Aan de heer Minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw en
Maatschappelijke Integratie,
Aan de heer Voorzitter van de Federale Adviesraad voor Ouderen,*

Het Jaarverslag 2014 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2014 tot 31 december 2014.

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.

Meer dan 26.000 (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 aan de wetgever die voortvloeien uit de klachtenbehandeling essentiële onderdelen van het ombudswerk.

Zo werd dit jaar in het kader van de hervorming van de wetgevingen aangaande de overlevingspensioenen de suggestie van de Ombudsman Pensioenen ingewilligd waardoor de samentelling van de periode van huwelijk en periode van voorafgaandelijke wettelijke samenwoning vanaf dezelfde datum in alle pensioenstelsels in aanmerking wordt genomen.

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

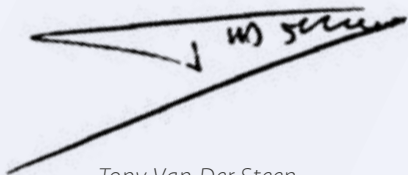
Het aanvaarden van onze aanbevelingen en suggesties gebeurt in een klimaat van toenemend vertrouwen in de Ombudsman en is in se de erkenning van zijn autoriteit op het vlak van de kwalitatieve verbetering van de dienstverlening en de regelgeving in de wettelijke pensioensector.

Wij hopen dat de nieuwe Commissie voor de Sociale Zaken ons dit jaar zal uitnodigen, zoals dat in het verleden al eens het geval was, om te overleggen over onze bevindingen in het belang van de gepensioneerde burger.

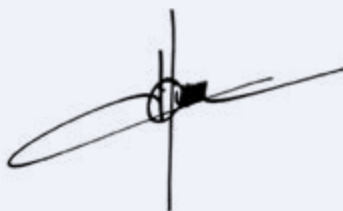
De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Naast de verzending aan de geïnteresseerden kan iedereen die erom vraagt het verslag gratis bekomen bij de Ombudsdienst.

Het is ook integraal gepubliceerd op de website van de Ombudsdienst, www.ombudsmanpensioenen.be.

Het College van de Oudsmannen voor de Pensioenen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tony Van Der Steen', written on a light blue background.

Tony Van Der Steen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Marie Hanneke', written on a light blue background.

Jean Marie Hanneke

Voorwoord

Het Jaarverslag 2014 behandelt de periode van 1 januari tot 31 december 2014.

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 de academische wereld.

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. Hieruit blijkt de curatieve rol van de functie van ombudsman, namelijk het herstellen van fouten en onbehoorlijk bestuur van de pensioendiensten.

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 wegwijs maken 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.

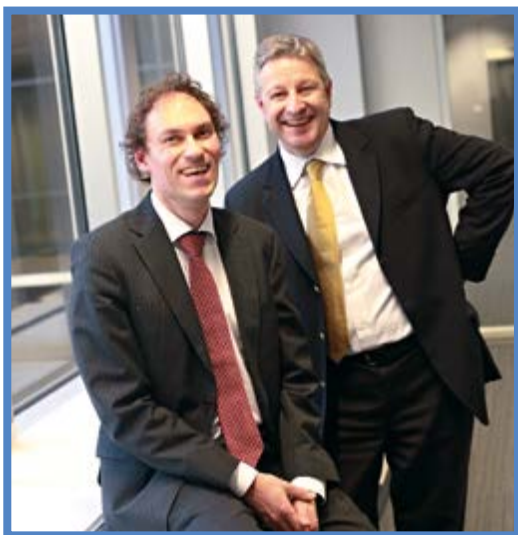
Wij besteden verder aandacht aan het gevolg dat gegeven werd aan de suggesties die wij geformuleerd hebben en die positief onthaald werden door de pensioendiensten.

Wat betreft de bijlagen in het vierde deel, hebben wij 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 belangrijkste stakeholders zoals de pensioendiensten 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 en Jean Marie Hanneesse



DEEL 1

De Ombudsdienst Pensioenen

De werking en de middelen
van de Ombudsdienst Pensioenen

De Ombudsdienst Pensioenen in het digitale tijdperk

Even voor de eeuwwisseling is de wereld het digitale tijdperk ingetreden. Meerdere eminente auteurs waaronder Michel Serres in "Petite Poucette"¹ zijn de mening toegedaan dat de digitalisering de wereld minstens even sterk zal veranderen als de eerste twee revoluties, het ontstaan van het schrift en de boekdrukkunst, dat ooit gedaan hebben.

Klein Duimpinnetje, de hoofdrolspeelster in Petite Poucette, symboliseert de "nieuwe" mens die via zijn 2 duimen op zijn smartphone tokkelt en daardoor in contact komt met de hele wereld en toegang heeft tot alle mogelijke digitale informatie die beschikbaar is op het internet. Kennis is dankzij de nieuwe technologieën nu overal en altijd toegankelijk, slechts een duimbeweging weg. Potentieel is contact met meer dan 4 miljarden mensen mogelijk... Nooit eerder heeft de mensheid iets dergelijks ervaren.

Volgens de auteur is het dan ook de evidentie zelf dat het digitale tijdperk een verregaande impact heeft op alles en iedereen.

Wat is vandaag de impact van het digitale tijdperk op de Ombudsdienst Pensioenen?

Vooraf enkele bedenkingen.

De Ombudsdienst heeft zonder meer een bijzonder publiek, met name wat betreft de leeftijdscategorie. Zo bestaat het hoofdzakelijk uit net niet of net wel gepensioneerden.

Echter,

- we merken onder meer door de ontwikkeling van de informaticatools die pensioenramingen mogelijk maken dat meer en meer klachten ons bereiken van personen voor wie de pensioenleeftijd nog helemaal niet in zicht is;
- de klachten inhoudelijk meer en meer gedifferentieerd zijn volgens de leeftijdscategorieën (60 tot 65 jaar - hoofdzakelijk klachten over de behandeling van het pensioendossier en de pensioenberekening; 65 jaar en ouder - klachten over financiële ontoereikend-

heid van het pensioen en hiermee gepaard gaande de toekenning en berekening van de Inkomensgarantie voor Ouderen).

De Ombudsdienst heeft te maken met een materie die bijzonder complex is en aan grote evolutie onderhevig:

- de laatste pensioenhervorming is amper verteerd en de volgende hervorming staat al voor de deur.

De pensioenmaterie ligt gevoelig aangezien het over vervangingsinkomens gaat waarmee de gepensioneerde zal moeten leven, soms overleven, tot aan zijn levenseinde.

De Ombudsdienst waakt erover dat de digitale kloof niet ontstaat voor een ouder en fragieler publiek:

- in dat verband sluit de Ombudsdienst Pensioenen zich geheel aan bij de algemene aanbevelingen terzake van de Federale collega's² (die onder meer de aandacht hebben getrokken op de te vermijden valkuilen).

De Ombudsdienst is zich terdege bewust van mogelijke problemen van toegankelijkheid en streeft naar de laagst mogelijke toegankelijkheidsdrempel voor het publiek:

- in dat opzicht en gelijklopend met de ideeën van Michel Serres:
 - zou het debat kunnen vereenvoudigd worden door beroep te doen op werkmiddelen zoals Skype die visueel en interpersoonlijk contact toelaten;
 - zouden bovendien dergelijke hulpmiddelen het debat over centralisatie of decentralisatie overbodig maken. Dit geldt evengoed voor de Ombudsdienst zelf als voor om het even welke administratie in brede zin.

Meer klachten worden ingediend via het internet

De klachten via internet nemen gestadig toe, vooral van de net niet of de net wel gepensioneerden die zich bevinden in de overgangsfase van professioneel leven naar het gepensioneerd zijn.

¹ Petite Poucette, Ed. Le Pommier, 03/2012. De auteur is professor aan de Stanford University en lid van de Académie française. Hij schreef meerdere essays over filosofie en de geschiedenis van de wetenschappen.

² Zie Jaarverslag Federale Ombudsman 2009, Brussel, pagina 139-140

Het is precies deze fase die de meeste klachten genereert. De pensioenraming of de pensioenbeslissing lijkt niet correct, het pensioenbedrag schommelt in de eerste maanden, ...

Een grote groep van deze mensen heeft in het professionele leven gewerkt met computers of robots waardoor zij vertrouwd geworden zijn met de digitale wereld. Uit de Barometer van de Informatie-maatschappij (2013)³, afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie blijkt dat in 2013 80,3 % van de Belgische huishoudens beschikt over minstens één computer, dit percentage stijgt zelfs tot 94,8 % voor huishoudens met kinderen. Redelijkerwijze kunnen wij aannemen dat dit percentage verder zal toenemen.

Het is dan ook logisch dat deze (toekomstige) gepensioneerden contact zoeken via mailverkeer of een klacht indienen via het klachtenformulier op de website van de Ombudsdienst Pensioenen (www.ombudsmanpensioenen.be).

De aard van de klachten wijzigt

Het aantal gemengde loopbanen stijgt gevoelig en dus moet er meer dan 1 pensioendienst tussenkomen om de pensioenrechten in de verschillende pensioenstelsels vast te stellen. Wij stellen vast dat ondanks de inspanningen die de pensioendiensten leveren om zo veel mogelijk synchroon te werken, er nog steeds een verschillende behandeling van de pensioendossiers is. Het blijft dus moeilijk om een volledige en transversale uitleg te bekomen over de pensioenrechten in geval van een gemengde loopbaan.

Worden de loopbanen complexer dan zijn de vragen navenant. Alleen de Ombudsdienst met zijn "helicopterview" kan in dergelijke gevallen helpen om de knoop te ontwarren.

Ook zijn steeds meer klachten precies geformuleerd, geargumenteed en vaak met pertinente vragen doordrukt. De gepensioneerde verwacht dan ook een gefundeerd antwoord, dat soms zelfs ingaat op de ratio legis. Tevens verwacht hij een uitgebreide motivering wanneer wij hem uitleggen dat zijn klacht niet gegrond is. Steeds meer informatie is digitaal beschikbaar. Zoals Michel Serres opmerkt, ontsluit het internet de toegang tot de meeste informatie. Zo ook voor de gepensioneer-

de die vandaag op de websites van de pensioendiensten alle nuttige informatie vindt over zijn pensioenrechten. Hij beschikt over de tijd om ze te bestuderen en ze zich eigen te maken. Via de site van MyPension kan hij ook zijn eigen dossier consulteren en analyseren en zich zo een idee vormen over zijn rechten. Paradoxaal genoeg roept de grote hoeveelheid beschikbare digitale informatie soms meer vragen op dan ze beantwoordt. De gepensioneerden aarzelen dan ook niet hun opinie voor te leggen aan de pensioendienst en eventueel aan de Ombudsdienst Pensioenen.

Eveneens stellen wij vast dat steeds meer advocaten, de volmacht in de hand, ons contacteren. Zonder twijfel is de complexe aard van de pensioenmaterie evenals de expertise van de Ombudsdienst en de kortere behandelingsduur in vergelijking met een gerechtelijke procedure, een reden voor hen om naar niet-contentieuze procedures te grijpen. Overigens tonen de cijfers over het aantal gerechtelijke procedures aan dat er een trend is naar een gevoelige vermindering van het aantal zaken over de pensioenen⁴.

Elke klacht heeft een unieke karakter

De klager vraagt aandacht voor het unieke karakter van zijn klacht. Meer en meer horen wij in ons ombudswerk volgende citaten: "Hebben jullie wel terdege rekening gehouden met alle bijzonderheden van mijn loopbaan?" "Ik wens dat u rekening houdt met elk aspect van mijn loopbaan en ik heb nood aan uw erkenning van wat deze loopbaan voor mij betekent."

Het verbale contact wordt hierbij aanvoeld als een noodzaak. Met de hulp van de technologie zou het systematisch registreren van elk onderhoud kunnen helpen om het geschreven woord minder noodzakelijk te maken, zodat het zelfs overbodig zou kunnen worden. Zonder twijfel zal dit rechtstreekse contact nieuwe behoeften creëren en nieuwe bekwaamheden vergen. De klager zal immers meer en meer vragen om onthaald en gehoord te worden met empathie, en soms zelfs met medelijden. De klager zal tevens meer en meer vragen om deel te nemen aan het zoeken naar en opstellen van oplossingen voor zijn probleem.

De verwachtingen ten aanzien van de Ombudsdienst Pensioenen evolueren

De belangrijkste verwachtingen blijven bestaan zoals

³ http://www.baldwin.be/wp-content/uploads/2012/11/Barometer_informatie-maatschappij_2012_tcm325-203837.pdf

⁴ Ter illustratie: het aantal pensioengeschillen tegen het RSVZ ingeleid bij de Arbeidsrechtbanken daalde van 125 in 2010 over 87 in 2011 en 91 in 2012 tot 82 in 2013.

controle, onthaal, curatieve en preventieve rol, ... Echter verwachten de klagers meer van de Ombudsdienst: niet alleen een onmiddellijke reactie maar ook het aanvoelen van maatschappelijke evoluties.

De klagers verwachten eveneens een creatieve aanpak in het zoeken naar oplossingen, eventueel in samenwerking en participatie met hen zoals hiervoor al opgemerkt, en de bekwaamheid om zonder aarzelen poorten te openen waarvan de rechter eerder zou afzien, te meer daar het over een materie van openbare orde gaat. Zo is een tijdje geleden de kwestie van een soort "ruling" in sociale zekerheidsmateries opgeworpen die zou toelaten, net zoals in de fiscale ruling, om situaties te deblokken met soepelheid en openheid van geest.

Gelet op de mondialisering en de opmars van het internet komen meer en meer klachten uit het buitenland. Men verwacht dat de Ombudsdienst netwerkt, niet enkel meer met de Belgische, doch tevens met de internationale instellingen om de oplossing van een dossier te vergemakkelijken en niet minder om te leren van best practices uit het buitenland.

Ook op het digitale vlak verwacht men dat de Ombudsdienst Pensioenen aanwezig is en dat hij meespeelt met een eigen website maar ook dat hij reageert op fora waarop hij meedeelt dat bepaalde informatie beschikbaar is of een bepaalde situatie al een oplossing gekregen heeft.

De academische wereld heeft eveneens zo zijn verwachtingen ten aanzien van de Ombudsdienst Pensioenen. In het juridisch tijdschrift "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" verschijnt elke keer een korte juridische toelichting van de hand van de Ombudsman Pensioenen bij een interessant item. De publicatie in een tijdschrift van dat kaliber biedt aan ons ombudswerk een mooie erkenning. Maar boven alles is het een forum voor onze bekendheid, inbegrepen in de juridische milieus (advocaten en magistratuur), en versterkt dit onze morele autoriteit. In hetzelfde licht wordt er door de Ombudsman meer en meer aan praktijkoefeningen of seminars in het universitaire onderwijs deelgenomen. Vooral de Rechtsfaculteiten staan steeds meer open voor deze alternatieve niet contentieuze conflictoplossing. In dit kader worden tevens kijkstages bij de Ombudsdienst Pensioenen door de Rechtsfaculteiten georganiseerd. Tenslotte, als de Ombudsdienst pleit voor transparantie, verwacht men van hem dat hij ook blijk ervan geeft en desgevallend voor zijn eigen deur veegt.

Is de Ombudsdienst Pensioenen klaar voor het nieuwe tijdperk?

De Ombudsdienst Pensioenen streeft steeds naar de meest optimale behandeling van de klachten. Daarom heeft de Ombudsdienst de machtiging gevraagd en bekomen van de bevoegde commissies bij de Kruispuntbank om toegang te krijgen tot de pensioendossiers bij de verschillende pensioendiensten. Op dit ogenblik kan de Ombudsdienst dus de pensioengegevens van de 3 grote pensioendiensten digitaal consulteren. Deze evolutie is mogelijk gemaakt omdat de pensioendiensten continu investeren in de informatisering van data en processen.

De digitalisering heeft het eveneens mogelijk gemaakt dat de gepensioneerden zelf rechtstreeks toegang hebben tot hun persoonlijk pensioendossier hetgeen een nog grotere transparantie tot gevolg heeft.

Door de digitale toegang tot de pensioendossiers kunnen wij online bijna alle gegevens nakijken die de gepensioneerde ook zelf kan consulteren. Dit vergemakkelijkt aanzienlijk de analyse van de klachten. Hierdoor is het mailverkeer eveneens drastisch verminderd tussen de Ombudsdienst Pensioenen en de pensioendiensten. Het mailverkeer beperkt zich meer en meer tot principiële vragen en antwoorden.

Deze belangrijke modernisering houdt niet op het ombudswerk te veranderen. Wij zijn er derhalve van overtuigd dat wij niet op onze lauweren kunnen rusten maar integendeel de uitdagingen die de nieuwe tijden opwerpen proactief moeten aangaan.

De pensioendiensten weten ondertussen dat de Ombudsdienst nog vele andere projecten koestert: toegang tot andere documenten van de pensioendiensten, tot hun jurisprudentie,...

Wij geloven vast dat de kwaliteit van ons ombudswerk in de toekomst onder meer gegarandeerd wordt door ons streven naar verbetering van de synergiën met de pensioendiensten die, veel meer dan de in omvang beperkte Ombudsdienst Pensioenen, beschikken zij over de nodige digitale werkingsmiddelen.

Tot slot wensen wij de pensioendiensten, de verantwoordelijken en hun medewerkers, uitvoerig te bedanken voor hun openheid van geest in deze tijden van verandering.

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 om 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 vooruitgang op de weg naar een excellente dienstverlening in 2019 aan.

Strategische doelstelling 1:

De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen hebben het Jaarverslag 2013, 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”).

- Het Europees comité voor de sectorale sociale dialoog voor de administraties, dat de vertegenwoordigers van de werkgevers (EUPAE) en van de vakbonden van de werknemers (TUNED) van de sector verenigt heeft als taak bij te dragen tot de verbetering van de werking van de administraties en de normen voor arbeidsvoorwaarden, de sociale dialoog op nationaal vlak te bevorderen en een adviserende rol te vervullen bij het uitwerken van het Europese beleid dat een impact heeft op de administraties van de centrale regeringen. Dit Comité heeft de medewerking van Ombudsdienst Pensioen gevraagd in het kader van een project dat als doel heeft te weten te komen hoe de overheden een kwalitatieve dienstverlening op touw kunnen

zetten voor drie erg kwetsbare bevolkingsgroepen: asielzoekers, jongeren op zoek naar een job en gepensioneerden met een laag inkomen. Vooreerst werd de Ombudsdienst Pensioenen gevraagd mee te werken aan een enquête teneinde zicht te krijgen op de manier waarop de dienstverlening aan gepensioneerden in de overheidsorganisaties gebeurt. Verder werd de Ombudsdienst Pensioenen gevraagd deel te nemen aan een seminarie te Rome op 3 en 4 juli 2014 waar overleg gepleegd werd teneinde tot een Europees document met aanbevelingen voor een geoptimaliseerde dienstverlening aan kwetsbare personen te komen. De Ombudsdienst Pensioenen is op deze vragen ingegaan en heeft actief geparticipeerd aan dit project. Zo werd tijdens het congres te Rome met vertegenwoordigers uit verschillende Europese landen gedebatteerd over de manier waarop de dienstverlening aan gepensioneerden met een laag inkomen gebeurt evenals over de moeilijkheden die zich voordoen. Tevens werd er gezocht naar oplossingen.

- De nieuwe Minister van Pensioenen heeft de Ombudsmannen Pensioenen uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek: tijdens dit gesprek hebben de Ombudsmannen onder andere toelichting gegeven bij de aanbevelingen die in de loop der tijd door de Ombudsdienst Pensioenen gedaan zijn en die tot nu toe niet zijn ingewilligd.
- Op 16 december 2014 organiseerde het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting in de Senaat een colloquium met als titel “Armoede en ineffectiviteit van rechten. Niet-toegang en niet-gebruik van rechten”.



Naar aanleiding van dit colloquium heeft de Ombudsdienst Pensioenen een nota overhandigd met één belangrijke aanbeveling en twee belangrijke suggesties.

Strategische doelstelling 2: De dienstverlening verder professionaliseren

Belangrijke realisaties

Vanaf dit jaar hebben de dossierbeheerders en de ombudsmannen elektronische toegang tot de pensioengegevens bij de pensioendiensten van de klagers die bij de Ombudsdienst aankloppen. Dit betekent onder meer een aanzienlijke tijdswinst voor de behandelingsduur van de klachten en een besparing op het aantal uitgewisselde mails met vragen om inlichtingen.

- Vanaf het najaar hebben wij de toestemming bekommen van het RSVZ voor elektronische toegang tot de jurisprudentie. De RVP stemde in om de jurisprudentie over te maken wanneer deze leidde tot een nieuwe administratieve praktijk. Het antwoord van PDOS laat op zich wachten. De toegang tot de jurisprudentie van de pensioendiensten vereenvoudigt het hierna volgende project dat de Ombudsdienst wenst uit te voeren met beperkte middelen.
- Met de professionele ondersteuning van de FOD personeel en Organisatie is een aanvang gemaakt met een virtuele bibliotheek waarin alle documentatie die de ombudsmannen en de onderzoekers nodig hebben voor de dossierbehandeling en de juridische argumentatie van de aanbevelingen digitaal aanwezig is. De dienst Kennismanagement van de Rijksdienst voor Pensioenen heeft ons vriendelijk de taxonomie die de Rijksdienst gebruikt heeft om zijn digitale bibliotheek te ordenen, ter beschikking gesteld. Dit gebaar heeft de Ombudsdienst vele maanden van intensief voorbereidend werk bespaard.

Tegelijkertijd is er een plan uitgewerkt om ook de groepsschijf aan te passen met het doel de overige werkmappen logisch te structureren om zo het teamwerk en het telewerk te vergemakkelijken.

- Om de klachtendossiers waarin buitenlandse pensioendiensten betrokken zijn met nog meer deskundigheid te kunnen behandelen, is er een werkvergadering doorgegaan met de experts van het



Europees Solvit Centrum in België. De problemen in de pensioendiensten in sommige Lidstaten van de EU (bijvoorbeeld Griekenland) en de manier waarop daarmee kan omgegaan worden, zijn er uitvoerig besproken.

Strategische doelstelling 3: De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen

Belangrijke realisaties

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



Strategische doelstelling 4: Het partnerschap met de pensioendiensten versterken

Belangrijke realisaties

- De vorig jaar opgestarte samenwerking met de klachtencoördinatoren van de pensioendiensten is dit jaar verder gezet. Elke onontvankelijke klacht wordt doorgestuurd naar deze coördinatoren. Bovendien heeft er nog een uitgebreide voorstelling van het Jaarverslag, specifiek voor de klachtendiensten van de pensioendiensten, plaats gehad.

- De Ombudsdienst heeft zijn vijftiende verjaardag gevierd met een colloquium in Brussel op 12 juni 2014 onder de titel “Pensions ombudsmen facing the future”.

De overgrote meerderheid van de aanwezigen waren, naast de collega's ombudsmannen, genodigden uit de pensioendiensten waarmee de Ombudsdienst nogmaals zijn partnerschap met de pensioendiensten in de verf heeft gezet.

Op het programma stonden eminente sprekers zoals:

- Bernard Hubeau, gewoon hoogleraar en vicede- caan aan de Faculteit Rechten van de UA en ge- wezen Vlaamse Ombudsman die het heeft gehad over “Een klacht ... een geschenk uit de hemel?”;
- Elisabeth Volckrick, professor aan de Faculteit economische, sociale en politieke wetenschap- pen en communicatie van de UCL die een betoog heeft gehouden over de waarde van de ombuds- aanbevelingen met “Meer dan een raad en min- der dan een bevel”;

- Luc Boss, relatiemanager van de afdeling Exter- ne Betrekkingen van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) in Nederland die een best practices heeft geschetst met “De waarde van service in tijden van crisis”.

Om af te sluiten hebben de Ombudsmannen voor de Pensioenen een blik geworpen op hun ombuds- functie met “A new pensions world, a new pensions ombudsman?”

..... 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 Pen- sioenen 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 ondanks de beperkte middelen die ter beschikking zijn.

De Ombudsdienst in de media

De persconferentie van 25 maart 2014: voorstelling van het Jaarverslag 2013

De Ombudsman heeft in het Jaarverslag 2013 de pen- sioenhervorming in de verf gezet:

- met een oproep aan de pensioendiensten om snel- ler pensioenbeslissingen te treffen en





- een oproep aan de toekomstig gepensioneerden met een gemengde loopbaan om zich grondig te informeren over de vroegst mogelijke ingangsdatum van het pensioen in alle pensioenstelsels (werknemer, zelfstandige, ambtenaar) want die is niet altijd dezelfde.

In 2013 is tevens de wetgeving over werken na pensionering grondig gewijzigd. De regels uit de verschillende stelsels zijn op mekaar afgestemd. Met maar liefst 9 aanbevelingen en 3 suggesties van de Ombudsman Pensioenen is rekening gehouden. Deze inwilliging van de aanbevelingen en suggesties heeft ertoe geleid dat het aantal klachten over werken naast pensioen drastisch gedaald is.

Op suggestie van de Ombudsman Pensioenen werd de wetgeving aangepast zodat voortaan voor iedereen het jaar waarin het pensioen ingaat, meetelt voor de berekening van het pensioen. Tevens heeft de PDOS de suggestie van de Ombudsman Pensioenen ingewilligd om online een pensioenaanvraag in te dienen.

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 er uitgebreid over bericht. Ook de radio en televisie stations hebben verslag uitgebracht over de hot items van de persconferentie. Het VRT Radio1 programma "Vandaag" heeft een interview uitgezonden op de avond van de persconferentie (te beluisteren op <http://www.ombudsmanpensioenen.be/nl/news/news.htm>)

De media-acties

De Ombudsdienst probeert geregeld in de media te komen waardoor mensen zich bewust worden van het bestaan van de Ombudsdienst en dienstverlening die hij aanbiedt.



Zo was de Ombudsman Pensioenen te gast in het Rtbv tv-programma "On n'est pas des pigeons" van 5 juni 2014. Verder heeft de ombudsman een interview gegeven aan de redactie van Wijs, een uitgave van het OCMW van Gent, over de zitdag die de Ombudsman Pensioenen houdt in het kantoor van de Gentse Ombudsvrouw. Tevens verscheen er een interview met de Ombudsman Pensioenen in Vers l'avenir van 11 december 2014. Ook nam de ombudsman deel aan een netwerkvond voor woordvoerders, georganiseerd door de VRT.

Informatieacties

Algemene vergadering van de Federale Adviesraad voor Ouderen op 10 juni 2014

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 2013 uitvoerig besproken op de plenaire vergadering van 10 juni 2014. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven bij onze aanbevelingen en de pijnpunten ingevolge de pensioenhervorming waarvoor wij aandacht hebben gevraagd op de persconferentie en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

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 dit past in hun visie over de informatieverbreiding over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen. Overigens, dat deze inspanning hun morele autoriteit versterkt, is goed meegenomen.

Op 11 maart 2014 hebben wij 4 studenten van de faculteit Rechten van de KUL die het werkcollege Sociaal

Recht volgden ontvangen voor een kijkstage van een dag.

Er werd aan de studenten een leatuurlijst aangeboden die hen enerzijds kennis deed maken met de werking van de Ombudsdienst Pensioenen en anderzijds hen in staat stelde een concrete klacht op te lossen. Op de dag zelf werd geopteerd de studenten onmiddellijk in de praktijk onder te dompelen en aan de hand van een klacht geleidelijk aan doen ontdekken wat het werk van de Ombudsdienst Pensioenen inhoudt: hierbij hebben we getracht hen kennis te doen maken met de verschillende aspecten van ons werk: juridisch onderzoek, bemiddelingsgesprek, empathie voor de gepensioneerde, wanneer over te gaan tot het uitvoeren van een aanbeveling, redactie van een begrijpelijke afsluitingsbrief,... Ter afsluiting dienden de studenten een verslag van deze dag op te stellen. Met plezier werd vastgesteld dat uit de verslagen van de studenten bleek dat zij deze stage als leerrijk ervaren hebben en aangename verrast waren door de vlotte werking op de dienst.

Op 3 april 2014 was het de beurt aan de studenten van UA voor een gelijkaardige kijkstage van een dag. Op deze dag werd de werking van de Ombudsdienst en zijn bevoegdheden toegelicht. Tevens kregen de studenten een fictieve klacht mee over de eenheid van loopbaan. Alle aspecten van dit item zijn uitgelegd opdat zij zelfstandig een paper waarin de behandeling van de klacht uiteengezet werd konden schrijven. De papers zijn dan ter plaatse op de Universiteit Antwerpen besproken en bediscussieerd op 15 mei 2014.



Op 24 en 25 april 2014 heeft de Ombudsman 6 werkcolleges gegeven aan de KUL voor de studenten Masters in de Rechten in het kader van de werkcolleges over de sociale zekerheid. De thema's die behandeld zijn komen uit ons rijk klachtenarsenaal:

- de opening van pensioenrechten voor een leercontract;
- de nieuwe wetgeving met betrekking tot werken tijdens de pensionering;
- de opening van pensioenrechten voor een studieperiode;
- de overgangsbepalingen en de toepassing ervan in de tijd inzake de nieuwe wetgeving met betrekking tot werken tijdens de pensionering;
- de eenheid van loopbaan;
- de impact van de aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen inzake werken tijdens de pensionering.

Vanaf december 2014 begeleidt de Ombudsdienst Pensioenen verspreid over verschillende weken gedurende in totaal 15 dagen een studente voor een stage in het kader van de opleiding "Specialisatie in bemiddeling" van de Hogeschool van de provincie Luik.

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 4de Nieuwsbrief van het academiejaar 2013-2014 beschrijft de Ombudsman de problematiek in verband met de ingangsdatum van het pensioen na 65 jaar in het geval dat de persoon geconfronteerd wordt met ziekte;
- in de 5de Nieuwsbrief van het academiejaar 2013-2014 bespreekt de Ombudsman de problematiek van de wijziging van wetgeving inzake werken naast pensioen die met terugwerkende kracht wordt ingevoerd en de billijke oplossing ter zake;



- in de 6de Nieuwsbrief van het academiejaar 2013-2014 bespreekt de Ombudsman de snellere betaling bij een verloren gegane cheque in Nederland;
- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2014-2015 bespreekt de Ombudsman de retroactieve hervorming van de wetgevingen aangaande de overlevingspensioenen waarbij de suggestie van de Ombudsman Pensioenen ingewilligd werd en hierdoor de samentelling van de periode van huwelijk en de periode van voorafgaandelijke wettelijke samenwoning vanaf dezelfde datum in alle pensioenstelsels in aanmerking werd genomen;
- in de 2e Nieuwsbrief van het academiejaar 2014-15 beschrijft de Ombudsman Pensioenen een bemiddeling waarbij het RSVZ ingevolge een door haar gemaakte fout een schadevergoeding toekeende aan de gepensioneerde zonder dat hiervoor een procedureslag voor de rechtbank moest gevoerd worden.

Voordrachten

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

Dit jaar zijn zij present geweest op:

- een vergadering bij de Landelijke Gilde Bree voor meer toelichting bij het Jaarverslag 2013 op 17 maart 2014 te Bree;
- een vergadering bij de pensioenspecialisten van de Christelijke Mutualiteiten (CM) voor meer toelichting bij het Jaarverslag 2013 op 16 september 2014



- een vormingsavond bij Vormingplus in Mortsel voor de voorstelling van de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst op 17 november 2014.

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 evenals het Europees Solvit Center in België geven ook informatie over de werking en de contactgegevens van de Ombudsdienst Pensioenen op hun algemene website en op de sites van de ambassades.

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. Ook de aanbevelingen en suggesties en de opvolging ervan worden op de site opgelijst.

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 dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met 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 overheids personeel) 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 bevoegdheidssterrein, 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. In het tweemaandelijks tijdschrift Wijs van de dienstencentra van het Gentse OCMW is in het najaar een interview met de ombudsman over deze zitdagen verschenen.



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.

De Ombudsmannen Pensioenen namen deel aan de algemene vergadering van de Europese afdeling van de IOI (International Ombudsman Institute) en het daarop volgend congres dat van 17 tot 19 september 2014 georganiseerd werd in Tallinn, Estland waarbij het thema "Ombudsman's Role in a Democracy" aan bod kwam. Tijdens het congres kwamen interessante thema's aan bod zoals de verhouding tussen de Ombudsman en de rechterlijke macht, wetswijzingen ingevolge aanbevelingen van de Ombudsman en hoe

de ombudsfunctie promoten. Dergelijke congressen zijn voor de Ombudsmannen Pensioenen een ideaal moment om contacten aan te knopen met de buitenlandse collega's teneinde de nodige contacten te leggen om klachtendossier met grensoverschrijdende aspecten op te lossen.

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 ontminnen 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 6 juni 2014 heeft een lunchdebat plaats gevonden waarop het Belgisch SOLVIT Center zijn werking kon voorstellen.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, met gemeenschappelijke inspanning van alle leden, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd. De Duitstalige versie van de site is sinds december 2014 online.



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 Hanneke, vormen samen het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen. 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

Het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst omvatte in 2014:

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

Ingedeeld naar taalrol waren er in 2014 drie Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers tewerkgesteld.

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 francofone 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 francofone ruimte ondersteunen.



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 universitaire medewerker in juni 2013, is het personeelseffectief met 1 voltijds equivalent verminderd. Omwille van budgettaire redenen werd in 2014 niet in een vervanging voorzien. Met ingang van 1 januari 2015 werd de Franstalige universitaire medewerker vervangen. Echter, op dezelfde datum verliet een Nederlandstalige universitaire medewerker de dienst. Wij hopen dat de nodige budgettaire middelen voorzien worden zodat zo spoedig mogelijk kan voorzien worden in de vervanging van deze universitaire medewerker daar de Ombudsdienst Pensioenen zoals hoger vermeld de laatste tijd meer precies geformuleerde, beargumenteerde en vaak met pertinente vragen en juridische opmerkingen doorspekte klachten ontvangt.

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:

- “Het arbeidsauditoraat”, studiedag georganiseerd door de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg op 14 februari 2014 te Brussel;
- “Andere taal, ander communicatie?”, workshop georganiseerd door Rossel Advertising, afdeling Institutionele communicatie, op 27 februari 2014 te Brussel;
- “Sociale bescherming en armoede: om welke redenen zijn mensen in armoede onderbeschermd?”, studiedag georganiseerd door Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting op 29 april 2014 te Brussel;
- “Cybercriminaliteit en de bescherming van persoonlijke gegevens en levenssfeer”, ontmoeting COMMnet georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie en de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 27 mei 2014 te Brussel;
- “Toekomst van de sociale zekerheid: de commissie pensioenhervorming”, intern seminarie georganiseerd door de FOD Social Zekerheid op 24 juni 2014 te Brussel;
- “For a quality service for vulnerable people”, regionaal seminarie georganiseerd door het Europees Comité voor sociale dialoog te Rome op 3 en 4 juli 2014;
- “C’est la rentrée, je pique ma crise !”, workshop over crisiscommunicatie georganiseerd door Rossel Advertising, afdeling Institutionele communicatie, op 12 september 2014 te Brussel;
- De algemene vergadering van Europese afdeling van de IOI (International Ombudsman Institute) en het daarop volgend congres dat van 17 tot 19 september 2014 georganiseerd werd in Tallinn, Estland waarbij het thema “Ombudsman’s Role in a Democracy” aan bod kwam;
- “Rechtspositie van het overheids personeel in beweging”, studiedag georganiseerd door Begasoz op 19 september 2014 te Brussel;
- “Actualiteitscollege Pensioenrecht: toelichting bij het pensioenrapport van de expertencommissie 2020-2040”, georganiseerd door de KUL op 23 september 2014 te Leuven;
- “De toekomst van de ambtenarenpensioenen”,

studiedag georganiseerd door Studiepolis op 3 oktober 2014 te Brussel;

- “Pensioenhervorming voor professionals”, opleiding georganiseerd door de Rijksdienst voor Pensioenen op 9 oktober 2014 te Brussel;
- “Overheidspensioenen in perspectief: wat brengt de toekomst?”, opleiding georganiseerd door de Pensioendienst voor de Overheidssector op 6 november 2014 te Brussel;
- “Netwerkavond woordvoerders”, georganiseerd door de VRT op 13 november 2014 te Brussel;
- Actualiteitscollege Pensioenrecht, “Aanvullende pensioenen: kapitaal of rente”, georganiseerd door de KUL op 9 december 2014 te Leuven;
- “Armoede en ineffectiviteit van rechten. Niet-toegang en niet-gebruik van rechten”, colloquium georganiseerd door het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting op 16 december in de Senaat;
- “Pensioenhervorming : een sterk en betrouwbaar sociaal contract” in het kader van Chaire d'excellence sur les pensions”, georganiseerd door UCL te Louvain-la-Neuve op 18 december.

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 2014 was de evolutie van onze uitgaven aan een strikt toezicht onderworpen.

Tot nu toe volstond het toegekende werkingsbudget 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.

Voor onze opmerkingen in het kader van het personeelsbudget verwijzen naar de hoger vermelde rubriek “menselijke middelen – medewerkers”.

De materiële middelen

De Ombudsdienst verhuisde dit jaar van de tweede naar de 27ste verdieping van het World Trade Center (WTC) III in Brussel. De Ombudsdienst Pensioenen bedankt in dit kader de FOD Sociale Zekerheid, de Regie der Gebouwen en Fedimmo voor de bij de verhuis geboden ondersteuning. 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.

De Ombudsdienst beschikt over 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 één dag per week thuis.