

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,
Aan de heer Minister van Sociale Zaken en Pensioenen,
Aan mevrouw de Voorzitster van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector,*

Artikel 17 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen bepaalt dat het College van de Ombudsmannen jaarlijks, in de loop van de maand maart, een verslag over zijn activiteiten tijdens het voorbije jaar aan u richt.

Wij stellen u hierbij het jaarverslag 2001 van de Ombudsdienst Pensioenen voor dat handelt over de periode van 1 maart 2001 tot 28 februari 2002.

Het bevat een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en een analyse van de meest opmerkelijke dossiers. U vindt er ook de officiële en de algemene aanbevelingen in waartoe het onderzoek van de klachten aanleiding gegeven heeft.

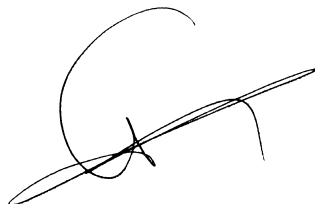
De Ombudsdienst werkt inmiddels op kruissnelheid. De personeelsformatie is bijgevolg uitgebreid met twee medewerkers om de kwaliteit van ons ombudswerk verder te garanderen.

Onze opdracht van bemiddelaar en verzoener tussen de burger en de pensioendiensten wordt steeds beter begrepen door de burger dank zij de herhaalde informatiecampagnes en de mond tot mond reclame van gepensioneerden die reeds een beroep deden op onze diensten.

Uit de parlementaire vragen blijkt ook dat de Volksvertegenwoordigers onze verslagen aandachtig lezen. Wij blijven dan ook aandringen op de bespreking van onze verslagen in de bevoegde parlementaire commissie.

De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Het ligt ter beschikking in alle openbare bibliotheken.

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,



Guido Schuermans



Jean Marie Hannesse

Voorwoord

Dit jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen beslaat de periode van 1 maart 2001 tot 28 februari 2002.

Het jaarverslag 2001 heeft dezelfde structuur als die van de vorige jaarverslagen. Het bevat vier delen.

In het eerste deel bespreken wij de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst. Omdat ze van belang zijn voor een goed inzicht in de werking van de Ombudsdienst, harnemen wij eerst de basisprincipes en de essentiële voorwaarden van de ombudsfunctie.

Het tweede deel gaat over het onderzoek en de analyse van de klachten.

Eerst komen de statistische gegevens aan bod. Zij hebben een dubbele functie: het gedetailleerd klachtenbeeld tonen en de evaluatie van de werking van de Ombudsdienst mogelijk maken. Het hoofdaandeel gaat naar de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per administratie en het gevolg dat gegeven werd aan de voorstellen die wij geformuleerd hebben in onze vorige jaarverslagen. Ter afsluiting van dit deel wijden wij ook aandacht aan de klachten van algemene strekking en vragen om informatie waarvoor wij niet bevoegd zijn doch die het signaleren waard zijn.

Het derde deel bevat de officiële en de algemene aanbevelingen die wij doen of gedaan hebben naar aanleiding van het onderzoek van de klachten.

De bijlagen in het vierde deel bevatten onder meer opnieuw de nuttige contactgegevens van de pensioendiensten omdat de gebrekkige kennis van hun informatiekkanalen een zwakke schakel blijft in de relaties van de burgers met de pensioendiensten.

Wij bedanken onze medewerkers voor hun enthousiasme en hun inspanningen tijdens het voorbije jaar. Dit is het tweede jaar dat zij met veel flexibiliteit de stroom van nieuwe klachten opvangen die volgt op een informatiecampagne.

Tenslotte trekken wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. In die gevallen slaat de tekst zowel op vrouwen als op mannen. De enige bedoeling hierbij is het vermijden van storende tekstconstructies.



GUIDO SCHUERMANS



JEAN MARIE HANNESE



De Ombudsdienst Pensioenen

De principes van de ombudsfunctie

De activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst

Besluit

Wij leven in een moderne welvaartsstaat waar het individu wordt gerespecteerd en actief beschermd. De democratische waarden zijn verankerd in wetten die de burgers een correcte en billijke behandeling garanderen door de overheid.

Echter, de “overheid”, haar instellingen en haar structuren, zijn mensenwerk.

Dus bestaat steeds het risico dat de burger onbehoorlijk behandeld wordt door overheidsdiensten.

De praktijk wijst uit dat sommige burgers zich niet bij machte voelen om, in hun relatie met grote, bureaucratische overheidsorganisaties, hun rechten te doen gelden en bescherming zoeken bij de ombudsman.

Philip Giddings, expert in de politieke en bestuurswetenschappen, docent en lid van het Centrum voor Ombudsman studies aan de Reading University in Groot-Brittannië, stelt het zo: “Where there is administration,

there will always be the possibility, indeed the probability, of maladministration.

...

So in a future in which we can confidently expect to encounter the malfunctioning of government, the abuse of power and the occurrence of maladministration, there will be many wrongs inflicted upon citizens and a compelling need for a vigorous and effective Ombudsman institution to provide a means by which those wrongs can be put right.”¹

¹ Philip Giddings, “The future of the Ombudsman” in *Righting Wrongs*, 1999, p. 471

De principes van de ombudsfunctie

De pensioendiensten hebben na twee jaar en negen maanden meer ervaring met onze manier van werken. Wij hebben ook vastgesteld dat er in de Kamer van Volksvertegenwoordigers stilaan respons begint te komen op onze jaarverslagen. Kortom, de contouren van het ombudswerk in de pensioensector tekenen zich steeds duidelijker af.

Daarom is het misschien goed om, vooraleer in te gaan op de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst, kort de principes van de ombudsfunctie in herinnering te brengen.

De specifieke kenmerken van de ombudsfunctie

De specifieke kenmerken van de ombudsfunctie zijn kernachtig gedefinieerd door het Internationaal Ombudsman Instituut (IOI), organisatie in 1978 opgericht om het concept van de ombudsman te promoten en de ontwikkeling ervan wereldwijd te bevorderen.

De ombudsfunctie wordt uitgeoefend door een ombudsman die aangeduid of verkozen wordt op basis van een wettelijke bepaling en wiens rol de volgende karakteristieken inhoudt:

1° het onderzoek van klachten van elke persoon of organisatie over elke beslissing of handeling die gesteld of niet gesteld werd in verband met een administratieve zaak door een ambtenaar of bediende van om het even welke administratieve instelling die onder een bepaald rechtsgebied valt;

2° het doen van aanbevelingen op basis van de onderzoeken bij die instellingen;

3° het uitbrengen van verslag aan de wetgever, hetzij rechtstreeks hetzij via een minister, over zijn bevindingen en aanbevelingen, gedaan naar aanleiding van het onderzoek van de klachten.

4° het uitoefenen van zijn functies, onafhankelijk van de instellingen waarvoor hij bevoegd is.

Aanvullende aspecten van het ombudsmanconcept, vinden wij in een diepgaande studie over de ombudsman van Gerald E. Caiden.

“The ombudsman is an independent and non-partisan officer (or committee of officers ...) often provided for in the Constitution, who supervises the administration. He deals with specific complaints from the public against administrative injustice and maladministration. He has the power to investigate, report upon, and make recommendations about individual cases and administrative procedures.

He is not a judge or a tribunal, and he has no power to make orders or to reverse administrative action. He seeks solutions to problems by a process of investigation and conciliation. His authority and influence derive from the fact of appointed by and reports to one of the principal organs of state, usually either the parliament or the chief executive.”²

De inhoud van het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen³ sluit hier op alle punten naadloos bij aan: onderzoeksbevoegdheid, aanbevelingsbevoegdheid, verslaggeving aan de wetgever en de Minister, onafhankelijkheid.

Essentiële voorwaarden

Om met succes de ombudsfunctie uit te kunnen oefenen moeten daarenboven een aantal andere essentiële voorwaarden vervuld zijn⁴.

De ombudsman moet “*zichtbaar*” zijn. Een ombudsdienst kan niet van groot nut zijn wanneer potentiële klagers niet weten dat hij bestaat of zijn werking niet kennen. Dit is evenmin het geval wanneer de dienst moeilijk te bereiken is. Daarom is de “*toegankelijkheid*” en de afwezigheid van hindernissen om de ombudsman aan het werk te zetten ook een vitaal aspect.

Tegelijkertijd is een voorwaarde tot succes, de “*geloofwaardigheid*” van de ombudsman, zowel in de ogen van het publiek als van de administraties waarvoor hij bevoegd is. Voor alle duidelijkheid, de ombudsman moet “*onafhankelijk*” en “*onpartijdig*” zijn en zo ook gezien worden door de buitenwereld.

De onderzoeksbevoegdheden van de ombudsman moeten “*adequaat*” zijn zodat de klager er op kan vertrouwen dat niets verborgen blijft voor de Ombudsman bij het onderzoek van zijn klacht.

Daarnaast moet de ombudsman “*effectief*” werken in de zin dat resultaten bereikt worden. Dit wil

² Gerald E. Caiden, Niall MacDermot and Ake Sandler; “The institution of ombudsman” in Gerald E. Caiden, International Handbook of the Ombudsman. Evolution and Present Function. Westport, Connecticut, London, England, 1983

³ Koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen, o.m. de artikelen 3,7,9,13,16 en 17, zie bijlage 1, p. 174

⁴ Roy Gregory en Philip Giddings, “The Ombudsman Institution: Growth and Development” in Righting Wrongs 1999, p. 5

zeggen dat de ombudsman er alles moet aan doen om zijn aanbevelingen en suggesties die hij doet om de werking van de diensten te verbeteren of om fouten te herstellen, te doen aanvaarden en uitvoeren.

Daniel Jacoby, Ombudsman van Québec en Secretaris van het Internationaal Ombudsman Instituut, zegt het zo:

“C’est donc dire que l’efficacité de l’ombudsman se rapporte à la mission première de ce dernier : à la fois veiller à ce que règne l’Etat de droit, à ce que les droits fondamentaux des citoyens et les lois soient respectées par l’Administration et veiller à corriger les dysfonctionnements administratifs (élimination de formalités, réduction de délais, révision de processus décisionnels laissant place à l’arbitre ...). Par conséquent, cette mission comporte deux volets : surveiller et corriger, s’il y a lieu, la conduite de l’Administration.

D’un côté, ce sont certes les pouvoirs et immunités de l’ombudsman qui lui confèrent une capacité, plus ou moins grande selon le cas, de surveiller l’Administration. Cependant, comme il ne doit pas se substituer à l’Administration qu’il surveille, il ne peut apporter lui-même de correctifs aux situations qu’il juge préjudiciables ; il doit recommander. C’est pourquoi l’efficacité de l’ombudsman, le fait qu’il réussisse à faire implanter ses recommandations par l’Administration, repose sur sa capacité à les faire accepter et comprendre par cette dernière.”⁵

Tenslotte is de ombudsman die een openbare functie uitoefent met overheidsgelden “*verantwoording*” verschuldigd. Door middel van zijn verslagen die openbaar worden gemaakt, moet hij rekening afleggen aan het volk, zowel rechtstreeks als via de verkozen volksvertegenwoordiging, over de wijze van uitvoering van zijn functie en het efficiënte en effectieve gebruik van de middelen die hem zijn toegewezen.

⁵ Tekst van de toespraak op de VII Wereldconferentie van Ombudsmannen, “Contrebalancer l’exercice du pouvoir gouvernemental et son imputabilité – Le rôle de l’ombudsman”, DURBAN, Zuid-Afrikaanse Republiek, 30 oktober – 2 november 2000, p. 1-2

De activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De activiteiten

De protocolakkoorden

Om een zo vlot mogelijke behandeling van de klachten te garanderen en vooral om de doeltreffendheid en de efficiëntie van het ombudswerk te verzekeren, streven wij ernaar om met elke pensioendienst, ook in de privé-sfeer (verzekeringsmaatschappijen en sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen), een protocolakkoord af te sluiten waarin de wederzijdse relaties duidelijk geregeld zijn.

Stapsgewijs realiseren wij deze doelstelling.

In de loop van dit werkingsjaar hebben wij opnieuw met een aantal instellingen een akkoord bereikt: “Intersociale” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandige beroepen, “Integrity” Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen, Caisse d’Assurances Sociales de l’ UCM, Sociaal Verzekeringsfonds “Groep S” en met Belgacom.

Hierna volgt de lijst van de instellingen die een protocolakkoord ondertekend hebben.

Ministeries en sociale parastatalen

- ◆ de Administratie der Pensioenen bij het Ministerie van Financiën (AP)
- ◆ de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven bij het Ministerie van Financiën (CDVU)
- ◆ de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)
- ◆ het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)
- ◆ de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

Overheidsbedrijven

- ◆ Belgacom
- ◆ de NMBS

Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer

Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ de Onderlinge Maatschappij der Openbare Besturen (OMOB)

Sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen

- ◆ “Acerta” Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ “Integrity” Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen
- ◆ “Arenberg” Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Intersociale” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandige beroepen
- ◆ “Multipen” Sociaal Verzekeringsfonds voor Landbouw, Middenstand en Vrije Beroepen
- ◆ Vrije Sociale Verzekeringskas – De Neutrale Zelfstandige -Maas en Schelde
- ◆ Sociaal Verzekeringsfonds “Groep S”
- ◆ de Nationale Sociale Verzekeringskas voor Middenstand en Beroepen “SVMB”
- ◆ Caisse d’Assurances Sociales de l’UCM
- ◆ het Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen VEV

Met de overige vier sociale verzekeringsfondsen wordt verder onderhandeld: “Interfederale” Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen, “Partena” Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen, “HDP” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen en “Steunt Elkander” Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen.

Alle protocolakkoorden worden om de twaalf maanden door de partijen geëvalueerd. Ook dit jaar was de evaluatie positief. Wij hebben dan ook geen aanpassingen moeten aanbrengen.

Communicatie

Ook dit jaar hebben wij verder gewerkt aan de opbouw van de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen en zijn werkmethodes.

Persconferentie van 11 april 2001: voorstelling van het jaarverslag 2000

De presentatie van het jaarverslag 2000 op de persconferentie van 11 april 2001, kende opnieuw een ruime media-aandacht. Alle grote Belgische kranten en de belangrijkste radio- en televisiestations hebben erover bericht.

Op het einde van de persconferentie werd het jaarverslag officieel overhandigd aan de Minister van Sociale zaken en Pensioenen die zich dit jaar heeft laten vertegenwoordigen door de Regeringscommissaris voor de Sociale Zekerheid.

Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 14 juni 2001

Het jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is niet alleen aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de Minister van Pensioenen gericht maar ook aan het Raadgevend Comité voor de Pensioensector⁶. Daarom nodigt het Comité ons ieder jaar uit op een van zijn plenaire vergaderingen voor de bespreking van het jaarverslag. In de plenaire vergaderingen zijn de meest representatieve seniorenorganisaties vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij deelgenomen aan de plenaire vergadering van 14 juni 2001 die deels gewijd was aan de bespreking van het jaarverslag 2000. Tijdens de bespreking hebben wij een toelichting gegeven bij het jaarverslag en de vragen van de leden beantwoord.

Informatiecampagne november-december 2001

Onze tweede informatiecampagne hebben wij, net als de vorige, toevertrouwd aan de Federale Voorlichtingsdienst die ook dit jaar instond voor de verwezenlijking van het ontwerp en de coördinatie.

De basisopties waren dezelfde als vorig jaar:

- ◆ een campagne die rechtstreeks gericht is op het doelpubliek: de gepensioneerde en de toekomstig gepensioneerde;
- ◆ een campagne op twee niveaus: op het eerste niveau wordt de bekendheid van de Ombudsdienst verder uitgebouwd, op het tweede niveau wordt meer gedetailleerde informatie verspreid over de werking van de Ombudsdienst en de spelregels;
- ◆ de respons mag de kwaliteit van het ombudswerk niet in het gedrang brengen.

⁶ Artikel 17 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot oprichting van een Ombudsdienst Pensioenen; zie bijlage p. 178

De Federale Voorlichtingsdienst zorgde voor:

- ◆ het concept, de productie en de reservering van advertenties in bladen die vooral door senioren gelezen worden: Kerk & Leven, Dag Allemaal, Femmes d'aujourd'hui, Soir Magazine, Télépro FR, Sélection, Touring (Fr), Genieten, Plus Magazine (Nl en Fr), Aktief en Grenz-Echo;
- ◆ de ontwikkeling van de Duitstalige folder "Klagen über Ihre Pension? Der Ombudsmann für Pensionen hört Ihnen zu"
- ◆ de opvolging en de coördinatie.

De advertenties die ook verwijzen naar de folders zijn verschenen van 19 november tot 19 december 2001. In vergelijking met vorig jaar is de boodschap lichtjes aangepast. In de advertenties wordt er ditmaal bijkomend benadrukt dat de Ombudsdienst geen vragen om informatie mag behandelen.

Sedert oktober 2000 liggen de folders permanent in alle Belgische postkantoren in het kader van het project "Postbus 3000". Zij kunnen er vrij meegenomen worden door het publiek.

De folder van de Ombudsdienst geeft de potentiële klagers inzicht in de werking en de spelregels van de Ombudsdienst Pensioenen.

Hij is nu beschikbaar in de drie landstalen: de Nederlandse, de Franse en de Duitse taal. Wij voorzien weldra een Engelse vertaling.

De impact van de campagne was opnieuw duidelijk voelbaar. Dagelijks, gedurende bijna drie maanden piekten de telefonische oproepen en de schriftelijke verzoeken⁷. Nu nog blijft de campagne doorwerken.

Mailing aan de seniorenorganisaties

Zoals de vorige jaren hebben wij, parallel met de mediacampagne, een mailing gedaan aan ruim 200 Belgische seniorenorganisaties en verenigingen die werken met senioren. Wij hebben hen opnieuw gevraagd om de praktische informatie over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst in hun publicaties op te nemen en via hun activiteiten te verspreiden.

Daarnaast hebben wij onze mailing uitgebreid tot de Europese seniorenfederatie FERPA (European Federation of Retired and Elderly Persons) en tot consumentenorganisaties zoals bijvoorbeeld Test-Aankoop.

⁷ Voor aantallen, zie Deel II, p. 23

In de loop van dit werkingsjaar werden aan die organisaties nagenoeg 16.000 folders nagezonden.

Bekendmakingsacties in het buitenland

In vergelijking met de twee vorige jaren constateren we dit jaar een merkelijke stijging van het aantal klachten van gepensioneerden die in het buitenland verblijven⁸. Deze mensen hebben zelf de weg naar de Ombudsdienst gevonden.

Uit de klachten blijkt dat er ook in het buitenland nood bestaat aan informatie over de Ombudsdienst Pensioenen.

Op zoek naar een weg om aan deze nood tegemoet te komen, hebben wij contact opgenomen met het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Na een rondvraag bij de Belgische ambassades en consulaten, bestelde het Ministerie 9.000 folders voor zijn diplomatieke posten.

Ook de Stichting Vlamingen in de Wereld en de Union francophone des Belges à l'étranger zijn aangeschreven en hebben de folder en de jaarverslagen van de Ombudsdienst Pensioenen ontvangen.

Voordrachten

Verschillende seniorenorganisaties nodigden ons uit voor voordrachten overal in het land over de werking en de opdrachten van de Ombudsdienst.

Ook op het salon voor dynamische senioren, Happy Time, te Aarlen van 2 tot 4 november 2001 hebben wij een voordracht gehouden voor een tachtigtal personen.

Daarnaast zijn wij ingegaan op een uitnodiging om onze ombudservaringen te delen met studenten.

Het Hoger Pedagogisch Instituut Roger Guilbert, Campus van de CERIA te Anderlecht, vroeg om een uiteenzetting te geven over ons ombudswerk voor de studenten van het postgraduaat in de bemiddeling.

Wij hebben eveneens een uiteenzetting gehouden voor de studenten van de rechtsfaculteit van Namen over de functie van de ombudsman, in het bijzonder over de bemiddeling in de pensioenmateries. Deze uiteenzetting vond plaats aan de Universitaire Faculteiten van Namen op 27 februari 2002 in het kader van een ontmoetingsdag met rechtsspecialisten.

⁸ Voor aantallen, zie Deel II, p. 24

Externe relaties

Naast onze dagelijkse contacten met de pensioendiensten en andere administraties onderhouden wij ook een regelmatig contact met de collega's in binnen- en buitenland. Hierbij gaat onze bekommernis uit naar een optimale dienstverlening aan de klager.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman in binnen- en buitenland is er een voorbeeld van. Een goede samenwerking met de collega's is ook van belang in het geval van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden. Pensioenklachten zijn immers niet altijd louter federale of Belgische materie. Soms zijn ook andere instanties dan pensioendiensten betrokken bij de problematiek. Voor de betaling van het pensioen zijn dat bijvoorbeeld de financiële instellingen of De Post.

Daarenboven zijn deze contacten uiterst nuttig voor de opvolging van de evoluties in het denken over de ombudsfunctie, vernieuwende standpunten, werkmethodes en criteria in het ombudswerk.

Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een informeel Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten met uitzondering van de Federale ombudsmannen en de Ombudsman van het Waals Gewest.

POOL streeft ernaar om gemeenschappelijke standpunten in te nemen die een goede werking van de ombudsdiensten kunnen bevorderen en om het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren.

Het belang van dit informeel netwerk ligt echter vooral bij de concrete resultaten ten voordele van de burger: een vlotte en correcte samenwerking en doorverwijzing.

Het afgelopen jaar is er veel tijd en energie gestoken in de voorbereiding voor de creatie van een gemeenschappelijke portaalsite die toegang geeft tot de websites van de Ombudsdiensten.

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De menselijke middelen

De medewerkers

Aanvankelijk konden wij rekenen op een kader van vier medewerkers van niveau 1 en vier van niveau 2 of 2+. De medewerkers zijn statutaire federale ambtenaren die ter beschikking gesteld

zijn voor een opdracht van algemeen belang. Zij behouden het geldelijk en administratief statuut dat zij hadden in hun oorspronkelijke administratie.

Intussen is door de groeiende bekendheid van de Ombudsdienst het werkvolume fors toegenomen. De gemiddelde behandelingsduur voor de klachten begon dan ook op te lopen.

Om de behandelingsduur terug in te korten hebben wij een personeelsuitbreiding gevraagd aan de Minister van Sociale zaken en Pensioenen. Het koninklijk besluit van 15 maart 1999⁹ biedt immers de mogelijkheid om het personeelsbestand uit te breiden met twee medewerkers van niveau 2 of 3.

De Minister heeft hierin toegestemd met het ministerieel besluit van 14 maart 2001¹⁰.

De oproep tot de kandidaten is gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 23 maart 2001. Het ging om twee ambtenaren van niveau 2: één ambtenaar belast met het onderzoek van de klachten en één ambtenaar belast met een secretariaatsfunctie.

Op basis van het onderzoek van de kandidaturen hebben wij het voorgeschreven gemotiveerd advies verstrekt aan de Minister van Sociale zaken en Pensioenen. De Minister heeft de twee kandidaten van niveau 2 die onze voorkeur genoten ter beschikking gesteld vanaf 1 mei 2001.

Door de toevoeging van deze medewerkers ziet de personeelsformatie er als volgt uit:

- ◆ drie onderzoekers van niveau 1
- ◆ vijf onderzoekers van niveau 2 of 2+
- ◆ één secretariaatsmedewerker van niveau 2
- ◆ één communicatiemedewerker van niveau 1

Ingedeeld naar taalrol beschikken wij over vier Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers. Van de Nederlandstaligen hebben er drie een getuigschrift van de kennis van de Franse taal. Eén Franstalige medewerker bezit een getuigschrift van de kennis van de Duitse taal.

De vorming

Ook dit jaar situeerde de permanente vorming zich op uiteenlopende vlakken: de ombudsfunctie, de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

Zowel onze medewerkers als wijzelf hebben deelgenomen aan verschillende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia.

⁹ Koninklijk besluit van 15 maart 1999 tot uitvoering van artikel 2 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15,5°, van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels

¹⁰ Ministerieel besluit van 14 maart 2001 tot uitvoering van artikel 1 van het koninklijk besluit van 15 maart 1999 tot uitvoering van artikel 2 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15,5°, van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels

- ◆ “1ste Conferentie over de Kwaliteit van de Overheidsdiensten in België: de uitwisseling van goede praktijken” – op initiatief van de ministers van Ambtenarenzaken van de Federale, de Gemeenschaps- en Gewestregeringen op 10 en 11 oktober 2001.
- ◆ “De ombudsman: kernwaarden van de functie” – seminarie georganiseerd door de Koning Boudewijnstichting op 23 oktober 2001.
- ◆ “Naar een nieuwe architectuur voor sociale bescherming in Europa? Pensioenstelsels in perspectief.” – internationale conferentie georganiseerd door het Belgische Federale Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu op 19 en 20 oktober 2001.
- ◆ “De technische harmonisatie van de sociale zekerheid” – studiedag georganiseerd door de Belgische afdeling van het Europees Instituut voor Sociale Zekerheid op 26 oktober 2001.
- ◆ “Hebben de gepensioneerden met betrekking tot hun pensioen nog recht van spreken?” – Europese conferentie in het kader van het Voorzitterschap georganiseerd door het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 8 november 2001.
- ◆ “Gerechtelijke en Sociale Europese Ruimte” - colloquium georganiseerd door de Universiteit van Luik onder de auspiciën van de Europese Commissie, het Ministerie van Justitie en het Ministerie van Arbeid en Tewerkstelling op 5 en 6 december 2001.
- ◆ “De aanvullende sociale voorzieningen in de Europese Unie. Pensioenen en gezondheidszorg.” – 6^{de} internationaal colloquium – Europees Verzekeringsrecht, georganiseerd door de D.E.S. (Diplôme d’études spécialisées en droit et économie des assurances de l’UCL) en het CRIS (Centrum voor Verzekeringwetenschappen van de K.U.Leuven) op 19 en 20 december 2001.
- ◆ “Sociale Grondrechten als bakens voor een vernieuw sociaal recht” – congres georganiseerd door de vakgroep Sociaal Recht en Vereniging van VUB-Alumni Sociaal Recht van de VUB op 13 december 2001.
- ◆ Informaticaopleiding Frontpage, georganiseerd door de Internetcel van het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu op 1, 2 augustus, 17 oktober en 13 november 2001.
- ◆ Informaticaopleiding Access, georganiseerd door de dienst Opvang en Opleiding van het

Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu op 17 en 18 september 2001.

- ◆ Vormingsdagen met het oog op de optimalisering van de werking van de Ombudsdienst in teamverband, georganiseerd door het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid op 14 en 16 november 2001.
- ◆ Middagcauserie “Voorstelling van een Goede Praktijk inzake elektronisch documentenbeheer”, georganiseerd door het Secretariaat–Generaal van het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu op 21 februari 2002.

De financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeels-, werkings- en investeringskosten is ingeschreven op de begroting van het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu, Bestuur van de Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij uiteraard gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden.

Het budget garandeert nog altijd een behoorlijke uitvoering van onze taken met eerbiediging van de principes van de ombudsfunctie.

De materiële middelen

De Ombudsdienst is gehuisvest op de eerste verdieping van het World Trade Center III. Het WTC III ligt kort bij het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is daardoor vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie niet met het openbaar vervoer komt, is er ruime en gratis parkeermogelijkheid.

De kantoren zijn gemakkelijk toegankelijk via de lift of roltrap. Als gevolg van verstrengde veiligheidsmaatregelen moeten de bezoekers zich eerst aanmelden bij het onthaal. Daar ontvangen zij een bezoekersbewijs dat op verzoek van de veiligheidsagenten moet kunnen getoond worden.

De Ombudsdienst is bij zijn oprichting uitgerust met nieuw bureaumateriaal en beschikt over moderne en recente informaticamiddelen in netwerkomgeving. Voor de twee nieuwe medewerkers werden op dit vlak de nodige investeringen gedaan in 2001.

Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en hebben sinds dit jaar via hun PC toegang tot het internet.

De ontwikkeling van een website, met technische ondersteuning van de Internetcel van het Ministerie van Sociale Zaken, bevindt zich in een gevorderd stadium. De website zal alle nuttige informatie over de Ombudsdienst bevatten en helpt de klager bij het opstellen van een ontvankelijke klacht. De klager zal via de website ook per e-mail het ingevulde klachtenformulier rechtstreeks kunnen versturen naar de Ombudsdienst.

De bereikbaarheid van de Ombudsdienst per telefoon blijft voor problemen zorgen. De telefooncentrale en de meeste telefoontoestellen in het WTC III zijn verouderd. Inkomende en uitgaande gesprekken worden gestoord en de automatische doorschakeling is beperkt. Het is dus mogelijk dat de Ombudsdienst soms moeilijk bereikbaar is.

Wij hebben reeds herhaaldelijk contact opgenomen met de eigenaar, de Regie der Gebouwen, om een gepaste oplossing te vinden. Desondanks blijft die uit. Wij blijven aandringen bij de Regie der Gebouwen om op korte termijn dit euvel te verhelpen.

Besluit

De burger verwacht geheel terecht van de Ombudsdienst Pensioenen dat die zijn individuele pensioenklachten onderzoekt en voor hem bemiddelt bij de pensioendiensten om een duurzame oplossing te bekomen.

De ombudsfunctie stelt echter verdergaande eisen. Er moet een algemeen klimaat gecreëerd worden van begrip voor en aanvaarding van de interventies van de Ombudsdienst. De Ombudsdienst moet het vertrouwen verdienen van zowel de burger als de pensioendiensten om doeltreffend te kunnen handelen. In de loop van dit derde werkingsjaar hebben wij er dan ook naar gestreefd om het moreel gezag van de Ombudsdienst verder uit te bouwen.

Op vier kleinere pensioendiensten na, hebben wij met alle pensioendiensten een protocolakkoord voor de behandeling van klachten afgesloten.

Onze communicatiepolitiek is volledig afgestemd op het vervullen van een essentiële voorwaarde voor het vervullen van de ombudsfunctie: de Ombudsdienst bekend maken bij hen die hem nodig hebben. Met de professionele ondersteuning van de Federale Voorlichtingsdienst is opnieuw een gerichte informatiecampagne in de media en voor de seniorenorganisaties gevoerd. Daarenboven bereiken wij nu ook de potentiële klagers in het buitenland door de verspreiding van onze folders met de medewerking van de Belgische diplomatieke posten.

Onze externe relaties, vooral met de collega's ombudsmannen, worden verder uitgediept met het oog op de best mogelijke dienstverlening aan de klagers in binnen- en buitenland.

De uitbreiding van het personeelskader geeft ons meer armslag om permanent aan integrale kwaliteitszorg te werken. Ook het op de voet volgen van de actualiteit in de pensioensector speelt hierbij een belangrijke rol.