

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,
Aan de heer Minister van Werk en Pensioenen,
Aan de heer Voorzitter 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 wij jaarlijks, in de loop van de maand maart, een verslag over onze activiteiten tijdens het voorbije jaar aan u richten.

Het jaarverslag 2003 van de Ombudsdienst Pensioenen is het vijfde jaarverslag en behandelt de periode van 1 maart 2003 tot 29 februari 2004.

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.

Op 1 juni van dit jaar viert de Ombudsdienst zijn eerste lustrum.

De cijfers en de geboekte resultaten van de voorbije vijf jaar tonen het belang en de noodzaak aan van een specifieke ombudsdienst voor de wettelijke pensioenen.

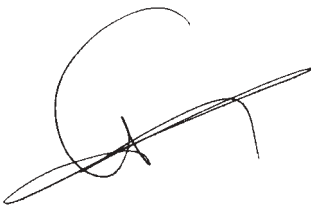
Per jaar komen gemiddeld 1.650 mensen aankloppen bij de ombudsdienst. Wij bieden hen concrete hulp aan bij het vrijwaren van hun rechten en zoeken oplossingen voor hun problemen. Dit vertaalt zich geregeld in een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).

Daarenboven houden de pensioendiensten rekening met onze suggesties om hun werking en dienstverlening te verbeteren en zijn onze belangrijkste algemene aanbevelingen omgezet in wetten, besluiten en/of praktische richtlijnen.

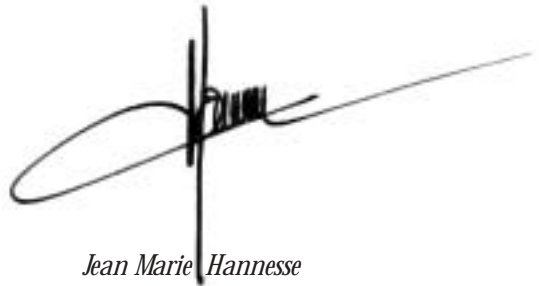
Reeds vier jaar dringen wij erop aan dat onze jaarverslagen zouden besproken worden in de bevoegde parlementaire commissies. Ook in dit vijfde jaarverslag herhalen wij deze oproep.

De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Het ligt ter beschikking in alle openbare bibliotheken en kan geraadpleegd worden op en gedownload worden van de website van de Ombudsdienst.

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,



Guido Schuermans



Jean Marie Hannedouche

Voorwoord

Dit jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 maart 2003 tot 29 februari 2004.

Het jaarverslag 2003 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.

In het tweede deel worden de klachten geanalyseerd.

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 pensioenadministratie. Wij besteden verder aandacht aan het gevolg dat gegeven werd aan de voorstellen die wij geformuleerd hebben in onze vorige jaarverslagen. Ter afsluiting van dit deel vindt u een aantal 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 naar aanleiding van het onderzoek van de klachten. Ook hier geven wij een volledig beeld van de opvolging van de aanbevelingen die wij in onze vorige jaarverslagen gedaan hebben.

De bijlagen in het vierde deel bevatten onder meer opnieuw de nuttige contactgegevens van de pensioendiensten omdat het structureel probleem van de gebrekkige kennis van hun informatiekkanalen door de burgers blijft bestaan.

Wij danken van harte onze medewerkers voor hun deskundigheid en inzet tijdens het voorbije jaar. Dit is het vijfde jaar op rij dat zij met veel flexibiliteit en zin voor verantwoordelijkheid de stroom van nieuwe klachten opvangen.

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 Hanneke



De Ombudsdienst Pensioenen

In dit vijfde jaarverslag zullen wij even stilstaan bij het belang van de verslaggeving.

Het opstellen en publiceren van verslagen wordt nationaal en internationaal beschouwd als een essentieel onderdeel van de ombudsfunctie.

“The Ombudsman makes a report containing findings on the complaint, together with any recommendations to solve problems or prevent them from happening again, to the agency or organization that is subject of the complaint. The Ombudsman may publish and publicize the findings, recommendations and reports so the office will be accountable to the people and so the results of investigations may be widely known.”¹

Ieder jaar publiceren wij in maart een verslag over onze activiteiten en over de klachten die wij ontvangen hebben. Het bevat ook onze bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van de behandeling van de klachten tijdens het

*De activiteiten en de
middelen van de
Ombudsdienst*

Besluit

¹ The Classical Ombudsman Model, Dean M. Gottehrer and Michael Hostina in *Righting Wrongs, The Ombudsman in Six Continents*, p. 409. Amsterdam, Berlin, Oxford, Tokyo, Washington DC, 2000

voorbijge jaar. De verslagen zijn gericht aan de Minister van Pensioenen, de Kamer van Volksvertegenwoordigers en het Raadgevend Comité voor de pensioensector. Zij worden ook openbaar gemaakt.

De verslaggeving draagt ook bij tot de opbouw van het moreel gezag van de ombudsman. "His authority and influence derive from the fact ... (that he) reports to one of the principal organs of state, usually either the parliament or the chief executive."²

Alle middelen die de wetgever ter beschikking stelt om onze opdracht te vervullen, winnen aan gewicht door dit essentieel "tactisch instrument": het jaarverslag dat publiek wordt gemaakt.

Dit komt vooreerst door de in onze vergrijzende maatschappij om evidente redenen steeds toenemende belangstelling voor de pensioensector. Anderzijds volgt onze gemediatiseerde samenleving de activiteiten van de overheidsdiensten kritisch op.

In die context is de impact van het jaarverslag niet te onderschatten. Het verslag van onze activiteiten en onze bevindingen naar aanleiding van de klachtenbehandeling brengt immers problemen en eventuele oplossingen in de pensioensector onder de publieke aandacht die anders slechts in beperkte kring op belangstelling zouden kunnen rekenen.

Zo zijn sommige parlementaire vragen recht uit één of ander verslag gegrepen en zijn onze jaarverslagen dankbare bronnen voor mensen die professioneel of maatschappelijk bezig zijn met de pensioensector.

Tenslotte legt de ombudsman door zijn verslagen rekenschap af 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 toegewezen zijn.

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

De activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De activiteiten

De protocolakkoorden

Van bij de start hebben wij ernaar gestreefd om met elke pensioendienst, zowel in de publieke of semi-publieke sfeer als in de privé-sfeer een protocolakkoord af te sluiten waarin de wederzijdse relaties duidelijk geregeld zijn.

Het doel ervan is een zo vlot mogelijke behandeling van de klachten garanderen en vooral de doeltreffendheid en de efficiëntie van het ombudswerk verzekeren.

In 2003 is met de pensioendienst van het overheidsbedrijf Biac (Brussels International Airport Company), de laatste pensioendienst waarmee nog geen overeenkomst bestond, een protocolakkoord afgesloten.

Met twee pensioendiensten is het afgesloten akkoord zonder voorwerp geworden.

De overname van de wettelijke pensioenverplichtingen ten aanzien van het statutair personeel van Belgacom door de Belgische staat op 1 januari 2004 en de vereffening van het Pensioenfonds voor de wettelijke pensioenen, bevrijdt Belgacom van elke opdracht als pensioendienst.

De rustpensioendossiers werden toevertrouwd aan de Administratie der Pensioenen die trouwens reeds de overlevingspensioenen aan de overlevende echtgenoot van statutaire ambtenaren toekende.

De betaling van de pensioenen is overgenomen door de Directie Pensioenen van de CDVU bij de FOD Financiën.

Met deze twee pensioendiensten hebben wij reeds sinds 1999 een protocolakkoord.

Op 1 januari 2004 is het protocolakkoord met de “De Interfederale – Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen” eveneens zonder voorwerp geworden. Dit Sociaal Verzekeringsfonds is overgenomen door het “Sociaal Verzekeringsfonds V.E.V.” Hierdoor worden alle rechten en

plichten van De Interfederale in de hoedanigheid van pensioenfonds voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen overgedragen aan het V.E.V., waarmee wij reeds een akkoord hebben.

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

Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen

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

Overheidsbedrijven

- ◆ de Brussels International Airport Company (BIAC)
- ◆ de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS)

Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer

Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ Ethias (vroeger 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”
- ◆ Nationale Sociale Verzekeringskas voor Middenstand en Beroepen “SVMB”
- ◆ Caisse d’Assurances Sociales de l’UCM

- ◆ Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen “VEV”
- ◆ “Partena” Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen
- ◆ “HDP” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Steunt Elkander” Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen

De protocolakkoorden worden om de twaalf maanden door de partijen geëvalueerd. Ook dit jaar was de evaluatie positief.

Tot nu toe hebben wij geen aanpassingen moeten aanbrengen aan de oorspronkelijke akkoorden.

Informatie en communicatie

Wij besteden steeds veel aandacht aan de communicatie met de burgers met twee doelen voor ogen: de naambekendheid verhogen en de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen uitleggen aan de burgers.

De naambekendheid van de Ombudsdienst is belangrijk opdat burgers zouden weten dat een ombudsman bestaat bij wie zij gehoor vinden.

De burgers vertrouwd maken met de bevoegdheden van de Ombudsdienst en de toegepaste procedures is even belangrijk om misverstanden en zelfs ontgoocheling in de dienstverlening van de Ombudsdienst te voorkomen.

Persconferentie van 16 april 2003: voorstelling van het jaarverslag 2002

De presentatie van het jaarverslag kende voor het vierde jaar op rij een ruime media-aandacht. Alle grote Belgische kranten en de belangrijkste radio- en televisiestations brachten onze hoofdpunten onder de publieke aandacht.

Op het einde van de persconferentie werd het jaarverslag officieel overhandigd aan de Minister van Sociale zaken en Pensioenen.

Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 12 juni 2003

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 Pensioensector¹. 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.

¹ Artikel 17 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot oprichting van een Ombudsdienst Pensioenen

Dit jaar hebben wij deelgenomen aan de plenaire vergadering van 12 juni 2003. Wij hebben er het jaarverslag 2002 voorgesteld. Tijdens de bespreking hebben wij er verdere toelichting bij gegeven en de vragen van de leden beantwoord.

Informatiecampagne oktober-december 2003

Deze informatiecampagne hebben wij, net als de vorige, toevertrouwd aan de Directie-generaal Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister (de vroegere Federale Voorlichtingsdienst) die instond voor de verwezenlijking van het ontwerp en de coördinatie volgens de geldende normen van "Postbus 3000".

De basisopties waren dezelfde als vorige jaren:

- ◆ een campagne die zich toespitst 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.

De Dienst Externe Communicatie verzorgde:

- ◆ het concept, de productie en de reservering van advertenties in bladen die vooral door senioren gelezen worden: Kerk & Leven, Dag Allemaal, Eigentijds, Libelle, Story, Le Vif/L'express, Télémoustique, Femmes d'aujourd'hui, Soir Magazine, Télépro F, Touring (Fr), Plus Magazine (Nl en Fr), Aktief en Grenz-Echo;
- ◆ de verspreiding van de Nederlandse, de Franse en de Duitse folders naar de postkantoren;
- ◆ de opvolging en de coördinatie.

De advertenties die ook verwijzen naar de folders zijn verschenen van 15 oktober tot 1 december 2003.

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 beschikbaar in de drie landstalen en in het Engels.

De Engelstalige folder is bestemd voor het buitenland en voor anderstalige potentiële klagers. Vooral de Belgische ambassades en consulaten zijn de afnemers ervan.

De impact van de campagne was opnieuw duidelijk voelbaar. Dagelijks, gedurende bijna drie maanden piekten de telefonische oproepen en de schriftelijke verzoeken.

Wij merken dat de infocampagne steeds langer doorwerkt. Het feit dat onze folders in de postkantoren permanent beschikbaar zijn, is hieraan niet vreemd. De voorraad folders voor de postkantoren slinkt steeds sneller.

Mailing aan de seniorenorganisaties

Zoals de vorige jaren hebben wij, parallel met de mediacampagne, een mailing gericht 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, en opnieuw met succes.

Daarnaast hebben wij onze mailing ook gericht aan de Europese seniorenfederatie FERPA (European Federation of Retired and Elderly Persons) en aan alle Belgische consumentenorganisaties.

In de loop van dit werkingsjaar werden aan die organisaties nagenoeg 30.000 folders nagezonden.

Bekendmaking in het buitenland

Via de Federale overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking bezorgen wij ook folders van de Ombudsdienst aan de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Australië, ontvangen bijna dagelijks vragen van gepensioneerden.

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.

De website van de Ombudsdienst Pensioenen: ombudsmanpensioenen.be

Met de website is een tastbare verbetering, zowel kwalitatief als kwantitatief, van onze communicatie met de klager of de informatiezoeker ingetreden.

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden, de procedures om een ontvankelijke klacht in te dienen en de dienstverlening van de Ombudsdienst.

Het klachtenformulier biedt de mogelijkheid om een klacht on line in te dienen en vraagt alle gegevens die nodig zijn om de klacht of vraag snel en accuraat te kunnen behandelen.

Op de website vindt men eveneens alle jaarverslagen van de Ombudsdienst. De verslagen kunnen geconsulteerd en gedownload worden. Dit bevordert nog meer de openbaarheid van de verslagen.

Om tegemoet te komen aan de grote behoefte aan informatie in de pensioensector zijn onder meer alle nuttige hyperlinks naar de websites van de Belgische pensioendiensten, andere ombudsdiensten en de voorlichtingsdiensten van alle overheden (de Federale, de Gemeenschaps- en de Gewestelijke overheden, de provincies) opgenomen.

Op 1 januari 2004, een jaar na de publicatie van de website, stond de bezoekersteller op 7.194 eenheden.

De evaluatie van de site door deskundigen en gebruikers heeft uitgewezen dat de site zeer uitgebreide informatie bevat doch dat de gebruiksvriendelijkheid kan verbeterd worden. Dit wordt een aandachtspunt voor het volgend jaar.

Daarenboven zullen wij trachten zo snel mogelijk het BlindSurferlabel te bekomen. Dit is een toegankelijkheidslabel, dat de visueel gehandicapte internetgebruiker een duidelijk herkenningspunt biedt wanneer een website vlot toegankelijk is.

Voordrachten

Seniorenorganisaties blijven ons uitnodigen voor voordrachten over de werking en de opdrachten van de Ombudsdienst.

Daarnaast gaan wij in op uitnodigingen om onze ombudservaringen te delen met studenten.

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

Een leerling van dit Instituut heeft een stage van 40 uren volbracht in onze dienst om een postgraduaat in de bemiddeling te behalen.

Externe relaties

Naast onze dagelijkse contacten met de pensioendiensten en andere administraties onderhouden

wij ook regelmatig contact met de collega's ombudsmannen in binnen- en buitenland. Deze contacten bevorderen uiteindelijk de optimale dienstverlening aan de klager.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het 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 soms gerelateerd aan niet federale of buitenlandse regelgeving. In meerdere gevallen 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 nuttig voor de opvolging van de evoluties in de theorievorming van de ombudsfunctie, de praktische werkmethodes en criteria in het ombudswerk.

Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een informeel Belgisch netwerk waarbij nu alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal ombudsmannen uit de privé-sector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om gemeenschappelijke standpunten in te nemen die een goede werking van de Belgische ombudsdiensten kunnen bevorderen en om het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren. Dit streven is uitgemond in POOL-statuten die door alle leden worden onderschreven.

De statuten van POOL bevatten de volgende beginselen die door de Belgische ombudsmannen als POOL-lid worden nageleefd.

◆ Eerste beginsel: de ombudsman als tweedelijnsinstantie ten dienste van het publiek

De ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie, wanneer een eerste contact is fout gelopen.

Dit aspect verwijst naar het onderscheid tussen de eerstelijns- en de tweedelijnsfunctie en op de wijze van organisatie van klachtenbehandeling (intern en extern).

De ombudsdiensten bevinden zich zeer duidelijk op de tweede lijn: een eerste contact of vraag moet gebreken hebben vertoond, die als dusdanig werden ervaren door de gebruiker/cliënt.

Afhankelijk van het type van organisatie, waarbinnen de ombudsdienst functioneert, moet op de eerste lijn een degelijk uitgebouwde structuur bestaan waarbij gebruikers/cliënten met hun vragen en problemen terecht kunnen.

Wanneer daarbij iets fout loopt in de communicatie, in de informatie, in de toepassing van regels, in de interne organisatie en er sprake is van "onzorgvuldigheid" of "onbehoorlijkheid", komt de

ombudsdienst als externe instantie en “in tweede aanleg” in beeld.

De ombudsman zal in ieder geval steeds een poging doen om de klacht door de “eerste lijn” te laten behandelen, in de gevallen waar hij oordeelt dat dit nog niet het geval is geweest en voor zover daartegen geen wettelijk of reglementair bezwaar bestaat.

Van zodra de bevoegdheid van de tweede lijn vaststaat, wordt een onderzoek ten gronde en “ab initio” gevoerd: daarbij zullen objectiviteit, billijkheid en praktische haalbaarheid als richtsnoer gelden.

De ombudsfunctie behelst als kerntaken een controlerende en een bemiddelende rol; vaak ent zich daarop een niet-wezenlijke informatie- en doorverwijzingsfunctie. Beide eerste taken en opdrachten kenmerken de ombudsfunctie.

Ook al bevinden de ombudsdiensten zich op de tweede lijn, de verzekering van een optimale toegankelijkheid en een gebruikers/cliëntgerichte aanpak dienen voorop te staan.

◆ **Tweede beginsel: de ombudsdienst als onafhankelijke instantie**

Hij moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren, die bedoeld zijn om de herhaling van vastgestelde gebreken te voorkomen.

De onafhankelijkheid van de ombudsdienst is wellicht het belangrijkste kenmerk: met de onafhankelijkheid staat of valt (het draagvlak van) het instituut zelf.

Deze onafhankelijkheid heeft een drietal dimensies: zij geldt ten aanzien van de benoemende personen of instanties; zij geldt ten aanzien van de te controleren personen of instanties; zij geldt ten slotte ten opzichte van de gebruikers/cliënten.

Ongeacht de inbedding van de ombudsman in de specifieke context (overheids- of privé-sector) is van belang dat de benoemings- of aanstellingswijze enerzijds en de rechtspositie ten aanzien van en de rechtsband met de benoemende personen of instanties anderzijds garanderen dat hij in volle onafhankelijkheid kan opereren, zowel in zijn controle- als in zijn bemiddelings- en informatiefunctie.

Hij onderzoekt derhalve klachten in volle onafhankelijkheid en objectiviteit.

Te zijner beschikking staat een variabel aantal bevoegdheden van een variabele omvang. Mogen echter niet ontbreken enerzijds een onderzoeksbevoegdheid en anderzijds een aanbevelingsbevoegdheid.

De onderzoeksbevoegdheid betekent toegang tot en opvraagbaarheid van documenten, inlichtingen en plaatsen, het recht om personen te horen.

De aanbevelingsbevoegdheid betekent het formuleren van voorstellen naar aanleiding van gegronde klachten en is essentieel om de aangeklaagde gebreken te verhelpen. Het niet-bindende karakter ervan verhoogt de mogelijkheid om vergaande aanbevelingen te formuleren.

Onafhankelijkheid betekent voorts dat hij geen instructies ontvangt, zelf zijn werkzaamheden organiseert en over voldoende ruime werkingsmiddelen beschikt op het materiële en op het personele vlak.

◆ Derde beginsel: de ombudsman en zijn onderzoeks- en beoordelingsfunctie

De ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze zin is hij drager van hervormingen vanuit zijn ervaring.

Wezenlijk is de naleving van het beroepsgeheim in de uitoefening van de functie in het licht van de vertrouwensfunctie van de ombudsman. Zowel de privacy van de klager, als de belangen van de betreffende instantie worden erdoor beschermd.

Dit betekent dat de verkregen informatie confidentieel wordt behandeld en dat, tenzij met instemming van de klager, diens identiteit niet wordt prijsgegeven, noch rechtstreeks noch onrechtstreeks.

Hij onderzoekt de klachten in volle onafhankelijkheid en objectiviteit: hij tracht daarbij de waarheid te achterhalen, zowel aan de kant van de klager, als van de gecontroleerde personen of instanties.

Naast het toezicht op de naleving van de wettelijke teksten en reglementen, dient hij vooral oog te hebben voor de aspecten “zorgvuldigheid” en “behoorlijkheid” van het optreden van de te controleren personen of instanties, waarbij geldt dat wat onwettig is per definitie onzorgvuldig is. Zijn onderzoeksbevoegdheid overstijgt echter de loutere toepassing van het legaliteitsprincipe, maar betreedt het terrein van de opportuniteit en van de context waarin bepaalde beslissingen genomen worden en toepassingen van regelgeving plaats hebben.

Bij het zoeken naar oplossingen zal het beginsel van de billijkheid bepalend zijn, zonder evenwel de praktische haalbaarheid van de remedies over het hoofd te zien.

Naast individuele oplossingen, dit wil zeggen met betrekking tot het door klager aangebrachte probleem, zal hij oog hebben voor meer structurele en lange termijnoplossingen. Het behoort immers tot de taak van de ombudsman om niet alleen disfuncties en onjuiste procedures aan te

klagen, maar tevens voorstellen te doen om deze grondig te wijzigen of amenderen.

◆ **Vierde beginsel: de publieke verslaggeving door de ombudsman.**

Tenslotte stelt de ombudsman periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk is voor het publiek.

Belangrijk hierbij is dat dit jaarverslag een extern en publiek karakter heeft en niet louter het statuut van een interne verslaggeving, bijvoorbeeld aan een directie- of bestuursorgaan. Om de onafhankelijkheid te garanderen en vorm te geven aan de aanbevelingsbevoegdheid bestaat een wezenlijk deel van dit verslag uit aanbevelingen aan de betreffende personen en instanties, waaraan een zekere vorm van opvolging moet worden gekoppeld. Ook wordt aandacht besteed aan de opvolging van deze aanbevelingen.

Al deze beginselen zijn vervat in de wetgeving over de Ombudsdienst Pensioenen. Wij konden deze statuten dan ook probleemloos onderschrijven. De wet bevat nog strengere beginselen en criteria die wij uiteraard blijven naleven.

De statuten van POOL bepalen het verloop van de onderlinge samenwerking in de Algemene vergadering en in de stuurgroep. De stuurgroep zorgt voor de concrete uitwerking van de opdrachten van de Algemene vergadering.

Het belang van POOL ligt nu meer dan ooit bij de concrete resultaten ten voordele van de burger: een vlotte en correcte samenwerking tussen de ombudsdiensten en de doorverwijzing van de burger naar de bevoegde ombudsdienst.

Het afgelopen jaar is de voorbereiding van een website “ombudsman” in een stroomversnelling gekomen. Het doel is een gezamenlijke portaalsite te creëren die doorverbint naar de websites van alle ombudsdiensten die lid zijn van POOL. De filosofie die eraan ten grondslag ligt is de toegankelijkheid voor de burger te vergroten.

Eén van de ombudsmannen voor de Pensioenen is lid van de werkgroep die de portaalsite voorbereidt. De andere is lid van de stuurgroep van POOL die op regelmatige tijdstippen vergadert.

Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)

Inmiddels is de Franstalige Ombudsman toegetreden tot de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie. Deze internationale vereniging van ombudsmannen behorende tot de francofone ruimte streeft de volgende doelstellingen na:

- ◆ de versterking en de ontwikkeling van het ombudsmaninstituut in de landen die behoren tot de francofone ruimte om er de democratie te bevorderen, de sociale vrede en de verdediging van de rechten van de mens;
- ◆ de samenwerking wereldwijd met alle ombudsmannen die geen lid zijn de AOMF met het oog op de verwezenlijking van de doelstellingen van de vereniging;
- ◆ de ontwikkeling en de implementatie van programma's die de uitwisseling van informatie en ervaring tussen de leden bevorderen;
- ◆ de verspreiding van studies over de ombudsmaninstituten;
- ◆ de ontwikkeling van het professionalisme van de ombudsmaninstituten;
- ◆ de vorming van de medewerkers van de ombudsman;
- ◆ de ontwikkeling van de verbanden met de organisaties die gelijkaardige doelstellingen nastreven;
- ◆ een billijke vertegenwoordiging van de vereniging in de schoot van het Internationaal Ombudsmaninstituut.

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De menselijke middelen

De medewerkers

Het personeelskader van de ombudsdienst vertoont een grote stabiliteit. Sedert de uitbreiding van het kader met 2 medewerkers in 2001 is er geen wijziging meer opgetreden in het personeelskader.

De huidige personeelsformatie van de Ombudsdienst ziet er als volgt uit:

- ◆ drie onderzoekers van niveau A;
- ◆ vijf onderzoekers van niveau B of C;
- ◆ één secretariaatsmedewerker van niveau C;
- ◆ één communicatiemedewerker van niveau A.

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 heeft 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. Om budgettaire redenen waren het aantal vormingsactiviteiten eerder beperkt (zie “De financiële middelen” hierna).

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

- ◆ “Een ombudsman voor Jan en alleman? Profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten” – symposium georganiseerd door de Vlaamse Ombudsdienst i.s.m. het Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies op 17 juni 2003.
- ◆ “The changing nature of the Ombudsman Institution in Europe” – jaarvergadering georganiseerd door de Europese afdeling van het Internationaal Ombudsmaninstituut op 9 en 10 oktober 2003.
- ◆ “L’ombudsman/médiateur, acteur de la transparence administrative” – congres georganiseerd door de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie van 14 tot 17 oktober 2003.
- ◆ Informaticaopleiding Acces, georganiseerd door de dienst “Onthaal en vorming” van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid op 1 en 2 oktober 2003.
- ◆ “Good governance bij de overheid” – forum georganiseerd door Het Instituut voor Bestuurders en de KBC-studiedienst op 3 november 2003.
- ◆ “Governance – een andere stem” – cyclus van drie colloquia georganiseerd door de Koning Boudewijnstichting op 9 oktober, 13 november en 16 december 2003.
- ◆ “Tweede conferentie over de Kwaliteit van de Overheidsdiensten in België” – conferentie georganiseerd onder gezamenlijke impuls van de Belgische ministers van Ambtenarenzaken op 12 en 13 november 2003.
- ◆ “e-Government” – congres georganiseerd door TMAB op 4 december 2003.
- ◆ “Het Arbitragehof en de sociale zekerheid” – studiedag georganiseerd door de Universiteit Antwerpen, Onderzoeksgroep Sociaal Recht, op 12 december 2003.
- ◆ “Formation à la médiation et à la conciliation en droit (individuel) du travail” – initiatie georganiseerd door de Arbeidsrechtbank van Brussel op 12 en 13 december 2003.

De financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeels-, werkings- en investeringskosten 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 2003 dus ook aan het “ankerprincipe”, en de strikte monitoring van de evolutie van onze uitgaven. Dit heeft gevolgen gehad voor het budget voor de vormingsactiviteiten van onszelf en onze medewerkers. Dit jaar waren wij verplicht selectief te werk te gaan bij de keuze van die activiteiten zoals blijkt uit de eerder beperkte lijst hierboven.

Alsnog garandeert het budget 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, ook voor personen met een handicap.

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 de nodige informaticamiddelen in netwerkgeving. Een gedeeltelijke modernisering ervan dringt zich stilaan op.

Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het internet.

Besluit

De eerste opdracht van de Ombudsdienst is de behandeling van individuele pensioenklachten met het ultieme doel een foute handeling of beslissing te herstellen.

Om deze opdracht te realiseren zijn concrete afspraken noodzakelijk met de leidinggevenden van de pensioendiensten over de wijze waarop wij in de administratie tussenkomen. Wij hebben dan ook met elk van hen een protocolakkoord afgesloten dat de wederzijdse relaties tussen de pensioendiensten en de Ombudsdienst regelt.

De communicatiepolitiek staat in functie 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 Dienst Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister is opnieuw een gerichte informatiecampagne in de media en bij de seniorenorganisaties gevoerd. Daarenboven bereiken wij ook de potentiële klagers in het buitenland door de verspreiding van onze folders met de medewerking van de Belgische diplomatieke posten. De website van de Ombudsdienst met zijn on-line klachtenformulier ondersteunt en versterkt dit geheel.

Onze externe relaties, vooral met de collega's ombudsmannen, intensifiëren zich nog met het oog op de best mogelijke dienstverlening aan de klagers in binnen- en buitenland. In tweede instantie dragen wij graag bij tot de verdere ontwikkeling van de ombudsfunctie in België door onze medewerking aan de verdere uitbouw van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), een informeel Belgisch netwerk van ombudsmannen.

Het stabiele en ervaren personeelskader laat ons toe onze ombudsopdracht kwaliteitsvol in te vullen. Het op de voet volgen van de actualiteit in de pensioensector en in de ombudswereld is hierbij een belangrijke aspect.