

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,
Aan mevrouw de Minister van Maatschappelijke Integratie, Pensioenen en Grote Steden,
Aan de heer Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector,*

Het Jaarverslag 2008 van de Ombudsdienst Pensioenen is het tiende jaarverslag en behandelt de periode van 1 maart 2008 tot 28 februari 2009.

Het bevat, zoals al tien jaar het geval is, 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 voorstellen in die wij formuleren naar aanleiding van de klachtenbehandeling.

Enkele bedenkingen gebaseerd op de ervaringen verworven gedurende de voorbije 10 fascinerende jaren vervolledigen dit panorama.

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

Drie essentiële instrumenten hanteren wij hiervoor: de individuele klachtenbehandeling, de verbeteringsvoorstellen aan de pensioendiensten en de aanbevelingen.

Meer dan 16.000 (toekomstig) gepensioneerden hebben sinds de oprichting van de Ombudsdienst op 1 juni 1999 onze hulp ingeroepen. Vaak is het resultaat van onze interventie positief: een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).

De pensioendiensten integreren stap voor stap onze suggesties om hun werking en dienstverlening te verbeteren in hun dagelijkse praktijk. Zo is bijvoorbeeld de suggestie uit het eerste Jaarverslag 1999 over het centraal informatiepunt voor de pensioensector gefaseerd in uitvoering. De finalisering van de eerste fase van het project SPOC-Pen (Single Point Of Contact – Pensioenen) is voorzien voor april-mei 2009 en het hele project zou tegen einde 2010 gerealiseerd zijn.

Dit is mogelijk geworden in een klimaat van toenemende synergie en nauwere samenwerking tussen de pensioendiensten waarvoor wij al jaren pleiten. Ook de maatregelen in het Generatiepact zijn een extra stimulans hiervoor.

Heel wat algemene aanbevelingen zijn omgezet in wetten of besluiten die pensioenproblemen terugdringen.

Momenteel loopt de Nationale Pensioenconferentie. De thema's liggen in de domeinen van de modernisering en vereenvoudiging van de pensioenstelsels (nodig om het hoofd te bieden aan het stijgend aantal gemengde loopbanen), het wettelijk pensioen en de aanvullende pensioenen, en de ouderen en de samenleving. Wij durven hopen dat de deelnemers aan de conferentie rekening houden met de aanbevelingen die wij in de loop van het voorbije decennium gedaan hebben, onder meer om discriminatie tegen te gaan in de wettelijke pensioenregelingen.

Wij dringen er ook op aan dat dit Jaarverslag besproken wordt in de bevoegde parlementaire commissies en dat wij gehoord worden over specifieke pensioenitems die er besproken worden.


De Ombudsdienst maakt het verslag met alle middelen openbaar. Iedereen die erom vraagt kan het gratis bekomen bij de Ombudsdienst. Het is ook integraal gepubliceerd op de website van de Ombudsdienst.

Om te eindigen, het College bevestigt opnieuw dat het zich met hart en ziel zal blijven inzetten om zijn nobele taak in een geest van verzoening en consensus uit te voeren, op onpartijdige wijze en met de permanente zorg om geen "kant" te kiezen, noch van de klager-gepensioneerde, noch van de pensioendiensten.

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,



Tony Van Der Steen



Jean Marie Hanneesse

Voorwoord

Het Jaarverslag 2008 behandelt de periode van 1 maart 2008 tot 28 februari 2009.

Het heeft dezelfde structuur als die van de vorige verslagen, 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 klachtenbeeld in detail tonen en de auto-evaluatie van de werking van de Ombudsdienst weergeven. 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 die het signaleren waard zijn.

Er zijn in de loop van de voorbije 10 jaar menige dossiers besproken in onze Jaarverslagen. De thematische lijsten ervan, per pensioendienst, zijn gepubliceerd op onze website, www.ombudsmanpensioenen.be.

Het derde deel bevat de officiële en de algemene aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek van de klachten. Ook hier geven wij een overzicht van de opvolging van de aanbevelingen die wij in onze vorige Jaarverslagen gedaan hebben.

De bijlagen in het vierde deel bevatten naast de reglementaire en andere nuttige teksten, onder meer de adressen van onze stakeholders: bijvoorbeeld de pensioendiensten en de collega's ombudsvrouwen en -mannen.

Overigens zou ons ombudswerk niet mogelijk geweest zijn zonder de trouwe toewijding van onze medewerkers. Voor de meesten onder hen is het nu 10 jaar dat zij het beste van zichzelf geven met toewijding en empathie voor de behandeling van elke klacht en om de beste verbeteringsmogelijkheden te vinden.

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

In de dossierbespreking zijn alle namen fictief.



Tony Van Der Steen en Jean Marie Hammesse

De Ombudsdienst Pensioenen

Dit is het tiende Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen.

Wij zullen in dit verslag geregeld terugblikken op het voorbije decennium. Om te beginnen is daarom de groene kleur die refereert naar de cover van het verslag 1999 in de kleurschakering van de cover hernomen.

Het voorbije decennium leert dat het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen bijdraagt tot de verbetering van de werking van de pensioendiensten en van de pensioenwetgeving. Dat blijkt genoegzaam uit de aanvaarding van vele suggesties door de pensioendiensten en de inwilliging van menige aanbeveling waarover u verder in dit verslag meer leest.

Het wordt steeds duidelijker dat de maatschappelijke rol van de ombudsman verder reikt dan de loutere klachtenbehandeling en de bemiddelings- en verzoeningsfunctie in de pensioensector die daaruit voortvloeit.

Zeker, voor de individuele burger die worstelt met een pensioenprobleem is de klachtenbehandeling van primordiaal belang.

10 jaar

*De activiteiten en de
middelen van de
Ombudsdienst*

Besluit

Op maatschappelijk vlak ligt de meerwaarde van de ombudsfunctie in het lerende aspect van de klachtenbehandeling. De voorgestelde verbeteringen en de aanbevelingen zijn het resultaat van de klachtenanalyse in de tweede lijn door een onafhankelijke buitenstaander die op onpartijdige wijze rekening houdt met de standpunten van alle betrokken partijen in het geschil: de burger en de pensioenadministraties. Overigens zijn de ombudsnormen die verder reiken dan de tekst van de wet, de ultieme toetssteen voor de evaluatie van het administratief handelen.

De professoren Robert Andersen en Christian De Visscher, beide professoren aan de UCL¹, vullen aan “L’existence d’une seconde ligne remplit une double fonction. D’une part, le plaignant qui n’a pas obtenu satisfaction en première instance dispose d’une voie de recours auprès du médiateur institutionnel. La seule existence de cette voie de recours constitue, pour l’administration, un incitant à traiter avec soin la plainte initiale. D’autre part, les médiateurs institutionnels disposent d’une vue panoramique (een « helicoptervisie », expression utilisée par Guido Schuermans²) qui leur permet de formuler des solutions générales transcendant les cas particuliers et les services déterminés.”

Het is die helicoptervisie doorheen het verstreken decennium die het College vandaag aanzet om de volgende boodschap de wereld in te sturen.

Ja, de pensioendiensten bieden een kwaliteitsvolle dienstverlening aan met veel aandacht voor de noden en zorgen van hun klanten/gebruikers/sociaal verzekerden/gepensioneerden.

10 jaar

In 10 jaar tijd hebben wij een enorme vooruitgang gezien bij de pensioendiensten op het vlak van doeltreffendheid, in het bijzonder door de informatisering van de diensten.

Maar er blijven problemen bestaan. In dat geval staan de pensioendiensten open om de klachten die er uit voortvloeien te bespreken en er het gepaste gevolg aan te geven, uiteraard conform met de wet maar ook rekening houdend met de noden van de gepensioneerde zowel als met de vereisten van de dienst. In die context kan het overleg met de administraties in een sereen en een consensus nastrevend klimaat verlopen.

¹ In *Plainte et médiation, Les cahiers des sciences administratives 15/2008*, Brussel, Larcier, p. 137 e.v.

² Guido Schuermans is de huidige federale Ombudsman

De grondthema's van de meest voorkomende klachten zijn, in willekeurige volgorde:

- ◆ de toepassing van het Handvest van de sociaal verzekerde en van de eigen charters, gaande van problemen in verband met de termijnen, de intresten, tot de verplichting tot informatie en raad, de onbestaande sancties bij niet naleving van sommige bepalingen en hun soms zeer algemene formulering, ja zelfs onduidelijkheid;
- ◆ de wijze waarop zowel de geest van het Handvest van de sociaal verzekerde en de charters als van de principes van goed bestuur en zorgvuldig beheer toegepast worden door de medewerkers van de pensioendiensten;
- ◆ in het verlengde van de geest van het Handvest van de sociaal verzekerde en van de eigen charters, de wijze waarop het concept van "proactiviteit" dat nauw verweven is met een kwaliteitsvolle ad hoc communicatie, zich richt op openheid en transparantie. Kijkend naar de ambitieuze projecten die lopen, is het voor ons duidelijk dat de pensioendiensten zich bewust zijn van de noodzaak om zich voortdurend in de plaats van de gepensioneerde te stellen en zich luisterend op te stellen;
- ◆ voor alle niveaus geldend, de wijze waarop de samenwerking, de synergie en de coördinatie, zowel tussen de pensioendiensten als tussen de diensten in de schoot van de pensioendiensten zelf, georganiseerd zijn met het oog op meer doeltreffendheid en transparantie ten bate van de gepensioneerde. Ook hier zien wij dat muren vallen en dat de gegevensflux en het beheer ervan blijkt geven van "transversale" organisatie;
- ◆ ook op het vlak van de reglementering horen wij dezelfde nood aan harmonisatie en "transversaliteit". De pensioenwetten zouden verder kunnen verduidelijkt of herzien worden, bijvoorbeeld wat betreft de toegelaten arbeid, de IGO, de polyvalentie, met het oog op het opheffen van de ongelijke behandelingen, zelfs discriminaties die wij al vastgesteld hebben.

Tot slot, ontegensprekelijk moeten de pensioendiensten de wet correct toepassen maar idealiter zou de wet helder moeten zijn, zowel naar haar toepassing als naar de inhoud, naar de ratio legis.

In dit verband en op het ogenblik dat de Pensioenconferentie gestart is, spreekt het College de hoop uit dat de wetgever aandacht zal schenken aan de versterking van de democratische waarden die solidariteit met het verzekeringsbeginsel verzoenen en uitsluiting en bestaanonzekerheid verwerpen in een beschaafde gemeenschap van de 21^{ste} eeuw.

De activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De activiteiten

De protocolakkoorden

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

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

In de loop van de voorbije 10 jaren hebben wij de overdracht van pensioenbevoegdheden van een aantal (ex-)overheidsbedrijven naar de pensioendiensten gezien. Bijvoorbeeld Belgacom en BIAC, hebben hun bevoegdheid voor de pensioenen van hun personeel volledig overgedragen aan de Pensioendienst voor de Overheidssector.

Bijgevolg zijn de protocolakkoorden die wij indertijd afgesloten hebben met deze instellingen zonder voorwerp geworden.

Hierna volgt de lijst van alle instellingen met wie het protocolakkoord nog altijd van toepassing is.

Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen

- ◆ De Rijksdienst voor Pensioenen
- ◆ Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
- ◆ De Pensioendienst voor de Overheidssector
- ◆ De FOD Financiën – Administratie van de Thesaurie – Centrale Dienst der Vaste Uitgaven – Pensioenen
- ◆ De Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid

Overheidsbedrijven

- ◆ De Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer

Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ Ethias

Sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen

- ◆ “Acerta” Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ “Securex-Integrity” Vrije Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Arenberg” Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Intersociale” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandige beroepen
- ◆ “Multipen” Sociaal Verzekeringsfonds Zelfstandigen
- ◆ “Attentia “ Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ “Groep S” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen
- ◆ “SVMB” Sociale Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ Caisse wallonne d’assurances sociales des Classes moyennes
- ◆ “Xerius” Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ “Partena” Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen
- ◆ “HDP” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Steunt Elkander” Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen

De evaluatie van de protocolakkoorden

De protocolakkoorden worden om de twaalf maanden door de partijen geëvalueerd.

Dit jaar hebben wij een aantal aanpassingen aan het protocolakkoord voorgesteld. Na 10 jaar dringt zich immers een actualisatie van de tekst op.

Daarnaast is een verduidelijking wenselijk, meer bepaald over de schriftelijke procedure voor de contacten tussen de pensioendiensten en de Ombudsdienst.

Het e-mail gebruik in de administraties is gemeen goed geworden zodat ook dit communicatiemiddel geregeld kan gebruikt worden in onze onderlinge contacten.

Ten slotte stellen wij ook een nieuwe bepaling voor. Jaar na jaar hebben wij kunnen besluiten dat de samenwerking tussen onze diensten over het algemeen altijd maar vlotter verloopt en wij zijn de pensioendiensten daar dankbaar voor.

Toch stellen wij nu en dan vast dat niet elke gesprekspartner in de administraties precieze kennis heeft van de werking van de Ombudsdienst voor de Pensioenen.

Daarom stellen wij voor om in het protocolakkoord duidelijk af te spreken dat de leidend ambtenaar er alles aan doet om al zijn medewerkers volledig te informeren over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst voor de Pensioenen.

Uiteraard zal het protocol ook in de toekomst nog kunnen aangepast worden in onderling overleg om de wederzijdse relaties nog soepeler en efficiënter te laten verlopen. Wij denken daarbij meer bepaald aan het ogenblik waarop de interne klachtendienst in de pensioendiensten zal operationeel zijn.

Bij het ter perse gaan van dit verslag, is het overleg met sommige pensioendiensten nog bezig. In het volgende Jaarverslag komen wij hierop terug.

De Ombudsdienst Pensioenen dichterbij de burger

Wij streven ernaar om de dienstverlening aan de gepensioneerden voortdurend te verbeteren. Eén van de middelen daartoe is de Ombudsdienst dichterbij de burger te brengen door zitdagen te organiseren.

Sinds september 2005 kunnen mensen met pensioenklachten terecht op de maandelijkse zitdag in Gent. De zitdag kadert in het Gentse netwerk van ombudsdiensten dat dankzij de nauwe samenwerking tussen de ombudsmannen en –vrouwen die lid zijn van POOL (Permanent Overleg Ombudslui) lokaal tot stand gekomen is.

De zitdagen hebben plaats in de lokalen van de Gentse ombudsvrouw (de Mammelokker) elke laatste vrijdag van de maand (behalve in december) van 14 tot 17 uur, na afspraak met het Gentse ombudsteam.

Sinds oktober 2007 is er ook een zitdag in Namen. Deze zitdag kadert in het streven van de Franstalige institutionele Ombudsmannen en –vrouwen die lid zijn van POOL naar één ombudsloket in het Waalse landsgedeelte.

Deze zitdagen hebben plaats in de lokalen van de Waalse Ombudsman elke laatste donderdag van de maand (behalve in december) van 10 tot 17 uur, na telefonische afspraak met het Waalse ombudsteam. Indien nodig kunnen de uren uitgebreid worden tot 19 uur.

Ook bij andere ombudsdiensten, leden van POOL, worden pensioenklachten opgevangen. Zij noteren de klacht en sturen ze naar ons door of geven de contactgegevens van de mensen zodat wij die zelf kunnen contacteren.

Informatie en externe communicatie

De informatie aan en de communicatie met de burgers is de basis van elk ombudswerk, zo ook voor het onze.

Wij voeren dan ook een tweesparenbeleid op dit vlak.

- ◆ Om onze wettelijke missie van bemiddelaar en verzoener tussen de burgers en de pensioenadministraties in te vullen, moeten wij de burgers erover informeren dat er een Ombudsdienst bestaat bij wie zij welkom zijn met hun klachten.
- ◆ De burgers laten kennis maken met de bevoegdheden en de manier van werken van de Ombudsdienst heeft tot doel vertrouwen te wekken, te overtuigen van het nut van een klacht bij de ombudsman en misverstanden en ontgoochelingen te voorkomen indien de Ombudsdienst niet kan helpen.

Sinds enkele jaren betrekken wij met succes meer en meer intermediairs bij onze communicatiewerking. Onze intermediairs zijn personen en diensten die werken met en voor onze doelgroepen, de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden vanuit een professionele of vrijwilligersmissie.

Die intermediairs, bijvoorbeeld de seniorenorganisaties, de sociale diensten van de steden en gemeenten, de OCMW's, de Justitiehuisen, de mutualiteiten, de rusthuizen, ... zijn goed geplaatst om de Ombudsdienst bekend te maken, de burgers te informeren over zijn werking en ze te overtuigen om beroep te doen op de Ombudsdienst indien er pensioenproblemen opduiken.

Zij beschikken ook vaak over eigen communicatiekanalen. Zo hebben zij ook contacten met gepensioneerden die wij niet bereiken via onze communicatieacties. Wij denken hierbij aan senioren die niet deelnemen aan het verenigingsleven of onze advertenties in de media missen.

De Ombudsdienst in de media

Persconferentie van 7 mei 2008: voorstelling van het Jaarverslag 2007

De persconferentie mag telkens weer rekenen op ruime media-aandacht. Alle grote Belgische kranten en de belangrijkste radio- en televisiestations brengen onze hoofdpunten.

Op het einde van de persconferentie wordt het Jaarverslag traditioneel officieel overhandigd aan de Minister van Pensioenen.

Informatiecampagne in de pers – oktober 2008

De jaarlijkse informatiecampagne in de pers is, zoals alle vorige, ondersteund door de Algemene Directie Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister. Die dienst staat in voor de realisatie van de advertentie en stelt kosteloos zijn expertise ter beschikking bij de keuze van de meest geschikte media. Hij superviseert ook het hele verloop van de persprestaties vanaf de aanbesteding tot de facturatie. Het past hier om onze dank uit te spreken voor de uitstekende dienstverlening van de Algemene Directie Externe communicatie in de voorbije tien jaren. Zonder hun hartelijke en professionele ondersteuning zou de Ombudsdienst het aanzienlijk moeilijker hebben om zijn bekendheid te promoten.

De basisopties zijn steeds:

- ◆ een campagne die zich toespitst op het doelpubliek: de gepensioneerde en de toekomstige 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 en de spelregels van de Ombudsdienst;
- ◆ de respons brengt de kwaliteit van het ombudswerk niet in het gedrang.

De Directie Externe Communicatie verzorgde:

- ◆ het concept, de productie en de reservering van advertenties in bladen die vooral door mensen ouder dan 50 jaar gelezen worden. Op basis van de massale respons op onze publicaties in de gratis pers vorig jaar, hebben wij opnieuw in die media geïnvesteerd. De advertenties verschenen in De Streekkrant en Vlan (alle edities inclusief Der Wochenspiegel), Passe-Partout en Grenz-Echo;
- ◆ de verspreiding van de folders naar de postkantoren;
- ◆ de opvolging en de coördinatie.

De advertenties die ook verwijzen naar de folders zijn verschenen in de week van 13 oktober 2008.

Sinds oktober 2000 liggen de folders in alle Belgische postkantoren in het kader van de informatieacties van de federale overheid “Postbus.be”. Zij kunnen er vrij meegenomen worden door het publiek.

De folder van de Ombudsdienst geeft inzicht in de werking en de spelregels van de Ombudsdienst Pensioenen. Hij wordt verspreid in de drie landstalen en in het Engels.

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

Andere persacties

In de loop van het jaar hebben enkele radiozenders van de Vlaamse en Franstalige omroepen ons geïnterviewd of een publieksforum geboden, de gelegenheid om de naambekendheid te verhogen en de opdracht en de werking van de Ombudsdienst rechtstreeks uit te leggen aan het luisterend publiek.

Telkens is de reactie zeer groot. Naar aanleiding daarvan bellen of mailen tientallen mensen met hun twijfels of problemen.

Bij de jaarwisseling is eveneens een reeks artikelen verschenen over het Belgische ombudslandschap in een belangrijke Franstalige krant. Ook de Ombudsdienst Pensioenen is er met een paginagroot artikel voorgesteld aan de lezers.

Andere externe communicatieacties

Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 15 oktober 2008

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en aan het Raadgevend Comité voor de Pensioensector.

Het Comité nodigt ons ieder jaar uit voor een bespreking op de eerste plenaire vergadering na de publicatie. In de plenaire vergaderingen zijn de representatieve seniorenorganisaties en de pensioendiensten vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij het Jaarverslag 2007 uitvoerig besproken op de plenaire vergadering van 15 oktober 2008. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

Mailing aan de intermediairs – november 2008

Gelijktijdig met de informatiecampagne hebben wij opnieuw een informatiemailing gelanceerd aan één of meer intermediairs om via hun toedoen zoveel mogelijk mensen uit onze doelgroep te bereiken.

Dit jaar hebben wij een mailing gericht aan de seniorenorganisaties en de Belgische ambassades en consulaten. Bijna vijfhonderd brieven, vergezeld van een affiche en enkele folders, zijn de deur uit gegaan.

De vorige jaren hebben wij de sociale diensten van de steden en de gemeenten, de OCMW's en de Justitiehuisen, de rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen aangeschreven.

Al die instellingen vragen geregeld om een nieuwe voorraad folders en zetten een artikeltje over de Ombudsdienst en een link naar de website van de Ombudsdienst op hun website. Wij hebben vastgesteld dat de sociale dienstensector wel degelijk een vruchtbaar informatiekanaal is voor de Ombudsdienst Pensioenen.

Bekendmaking in het buitenland

Zoals hiervoor vermeld bezorgen wij affiches en folders van de Ombudsdienst aan de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Europa, Australië of Zuid-Afrika, ontvangen geregeld vragen van gepensioneerden.

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

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

Met deze intermediairs hebben wij afgesproken dat vanaf dit jaar tweemaal per jaar een artikel over de Ombudsdienst verschijnt op hun website en in hun tijdschrift.

De Ombudsdienst Pensioenen online

De website van de Ombudsdienst: www.ombudsmanpensioenen.be

Naast de andere informatiedragers zorgt de website voor een tastbare verbetering, zowel kwalitatief als kwantitatief, van onze communicatie met de klager of de informatiezoeker.

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden en de dienstverlening van de Ombudsdienst. Aan de hand van het klachtenformulier kunnen zij ook een klacht online indienen.

Het klachtenformulier begeleidt de klager om alle relevante informatie te verstrekken zodat wij snel en accuraat kunnen handelen.

Op de website vindt men eveneens alle Jaarverslagen van de Ombudsdienst. De verslagen kunnen geconsulteerd en gedownload worden. Noem het een hedendaagse vorm van openbaarheid.

Om tegemoet te komen aan de grote behoefte aan informatie in de pensioensector zijn alle nuttige hyperlinks naar de websites van de Belgische pensioendiensten, andere ombudsdiensten en de voorlichtingsdiensten van alle overheden opgenomen.

Voortaan bevat de site ook een overzicht per pensioendienst en per thema van alle opmerkelijke dossiers die opgenomen werden in dit en de vorige Jaarverslagen.

De Ombudsdienst op andere websites

Wij streven ernaar om opgenomen te worden met een webartikel en een link naar onze website op zoveel mogelijk andere sites van overheden en sociale organisaties.

Bijvoorbeeld een banner en een persbericht dat de publicatie van het Jaarverslag of de informatiecampagne aankondigt op de onthaalpagina voor de burgers van de portaal-site www.belgium.be of www.socialezekerheid.be, trekt telkens weer de aandacht van de bezoekers.

De mailing van twee jaar geleden aan de steden en gemeenten en aan de OCMW's heeft als resultaat dat de Ombudsdienst vermeld is op quasi elke lokale site.

De Ombudsdienst is ook aanwezig met een informatiefiche op de website van de sociale kaart.

Uiteraard ontbreekt de Ombudsdienst niet op de portaal-site van de Belgische ombudsmannen, www.ombudsman.be, die sinds het voorjaar van 2007 online is.

Evaluatie van de communicatiewerking

Ook dit jaar hebben wij de impact van de informatiecampagne systematisch gemeten aan de hand van de telefonische oproepen tijdens de campagneweek van oktober.

Wij gebruiken de resultaten van de meting voor toekomstige acties. Bovendien geeft zij ook een inzicht in de impact van het geheel van onze externe communicatieacties.

Uit onze metingen blijkt dat 67 % van de telefonische oproepen geïnspireerd zijn door de advertentie in De Streekkrant, Vlan en Passe-Partout.

De radio-uitzending van oktober 2008 is goed geweest voor 8 % van de bellers.

Op onze website hebben wij meer dan 1000 bezoekers geteld in de maand oktober.

Voordrachten

Senioren- en andere sociale organisaties nodigen ons enkele malen per jaar uit op een seniorenbijeenkomst voor een voordracht over de ombudswerking in de pensioensector.

Daarnaast gaan wij in op uitnodigingen om onze ombudservaringen te delen met studenten en academici. Dit is onder andere het geval voor de opleidingsmodules over bemiddelings- en ombudsdiensten van het departement Communicatie van de Faculteit economische, sociale en politieke wetenschappen van de UCL.

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst

Wijzigingen in het hoofdstuk van de nuttige adressen

Tot vorig jaar hebben wij altijd de meest uitgebreide contactgegevens van de pensioendiensten opgenomen in het Jaarverslag, inclusief hun zitdagen, omdat wij ondervonden hebben dat die niet genoeg gekend zijn bij het grote publiek en omdat de pensioendiensten zelf hieraan te weinig aandacht besteedden in het verleden.

In het eerste Jaarverslag (1999) hebben wij de pensioendiensten al opgeroepen om werk te maken van een centraal informatiepunt voor de pensioenen. Vooral mensen met een gemengde loopbaan hebben nood hieraan.

Gelukkig is sinds een aantal jaren een kentering merkbaar in het informatiebeleid van de pensioendiensten. En het wordt altijd beter.

Momenteel loopt een samenwerkingsproject waarin de grote pensioendiensten, de Rijksdienst voor Pensioenen, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen en de Pensioendienst voor de Overheidssector, samen een SPOC-Pen (Single Point of Contact) uitbouwen.

De eerste fase van het project staat in de steigers en moet tegen april-mei 2009 gerealiseerd zijn. Vanaf dan zullen de drie pensioendiensten gezamenlijke zitdagen houden.

Dit is goed nieuws voor iedereen en vooral voor de mensen met een gemengde loopbaan die op één plaats en in één keer alle informatie over hun pensioenrechten in de verschillende pensioenstelsels kunnen krijgen.

Er wordt vanaf midden februari een ruime en gezamenlijke communicatieactie opgezet om de gepensioneerden te informeren van de wijzigingen in de plaats en uren van de zitdagen.

In het licht van deze (r)evolutie laten wij dit jaar na om de informatie over zitdagen van de pensioendiensten op te nemen in het Jaarverslag.

Ten eerste beschikken wij bij het ter perse gaan nog niet over alle nieuwe gegevens; ten tweede hopen wij dat de informatiekkanalen van de pensioendiensten door dit gezamenlijk optreden veel beter gekend en gebruikt zullen worden door het publiek zodat onze inbreng overbodig wordt.

De publiciteit van het Jaarverslag

Het Jaarverslag en zijn inhoud zijn de middelen bij uitstek die de Ombudsdienst Pensioenen moet en kan gebruiken om het publiek te informeren over de resultaten van zijn werk.

Overigens is voor POOL de verplichting om een Jaarverslag op te maken en te publiceren één van de essentiële voorwaarden en karakteristieken van de ombudsfunctie.

Verder bepaalt het artikel 17 van het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst dat het Jaarverslag openbaar gemaakt wordt.

Het is een feit dat het potentieel publiek erg gedifferentieerd is en dat het verschillende verwachtingen heeft, dat er grenzen zijn aan het budget (de prijs van een papieren drager is niet te onderschatten en bovendien is overbodig gebruik van papier niet ecologisch verantwoord), dat het gebruik van het internet meer en meer gemeengoed wordt, en ten slotte, dat de wet niet gepreciseerd heeft op welke manier aan de verplichting van openbaarheid moet worden voldaan. Rekening houdend met die gegevens heeft het College zich bezonnen over de vraag hoe de doeltreffendheid en de pertinentie van zijn Jaarverslag kan verhoogd worden.

Het Jaarverslag wordt behouden in zijn huidige vorm. Maar na het bevragen van de 891 openbare bibliotheken³ van het land zullen wij ons dit jaar beperken tot het versturen van een mailing naar alle bibliotheken over het verschijnen van het verslag, met de link naar het verslag op onze website.

De bibliothecarissen die erom vragen zullen het verslag verder ontvangen zoals in het verleden. De overgrote meerderheid van de bibliothecarissen is bereid om het nieuws over de publicatie van het verslag op te nemen op hun website of in hun nieuwsbrief.

³ Verschillende bibliothecarissen hebben ons spontaan laten weten dat zij het Jaarverslag niet meer wensen te ontvangen omdat het nooit geconsulteerd wordt. Volgens vele bibliothecarissen zijn de meeste Jaarverslagen van de diverse overheden of organisaties die er een verslag neerleggen geen succesnummer. Uit de ontvangen reacties blijkt dat slechts 20 % van de bibliothecarissen het verslag ter beschikking van het publiek zullen houden. Het opgegeven motief komt er altijd op neer dat, hoewel het Jaarverslag van de Ombudsdienst zelden of nooit ingekeken wordt, de bibliothecaris het als zijn plicht beschouwt om documenten van de overheden op te nemen in de collectie.

Het College zal deze nieuwe werkwijze evalueren en denkt overigens na over de mogelijkheid (of de noodzaak) om een tussenoplossing naar vorm en inhoud uit te geven. Het zou een vereenvoudigde uitgave kunnen zijn die de essentie van het Jaarverslag herneemt in een eenvoudiger en minder technische taal en die tegemoetkomt aan de verwachtingen van het breedst mogelijke publiek.

Externe relaties

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

In bijlage 6 bij dit Jaarverslag vindt u de lijst van de Belgische ombudsmannen en -vrouwen, leden van POOL (Permanent overleg Ombudslui), met wie wij zeer nauwe contacten hebben. Deze lijst van de overige Ombudsdiensten schetsen een verfijnd beeld van het Belgische ombudslandschap.

In België

Het gebeurt meer en meer dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met een van onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden. Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen van fiscale aard, in verband met het stamboek van de militaire dienst, met sociale zekerheidsuitkeringen, ...), de Ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap (vooral onderwijsloopbanen), de Ombudsman voor de financiële sector (problemen met betalingen op een bankrekening) en van de verzekeringen (problemen met extra-legale voordelen).

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

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun 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.

In het buitenland

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

Ook de informele contacten met buitenlandse collega's op colloquia zijn vaak een hefboom die bijdraagt tot de oplossing van een probleem.

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 de kwaliteitsvolle dienstverlening.

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

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. Meer, POOL heeft een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een volwaardige ombudsman of ombudsvrouw zich houdt.

Die basisprincipes zijn vertaald in de "10 geboden" van de ombudsman.

1. De ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.
2. De ombudsman werkt onafhankelijk.
3. De ombudsman werkt kosteloos.
4. De ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.
5. De ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk.
6. De ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken.
7. De ombudsman aanhoort alle partijen.

8. De ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht.
9. De ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
10. De ombudsman publiceert een Jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, in gezamenlijk inspanning van alle leden van POOL, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd.

De site bevat de coördinaten van alle Belgische ombudsmannen die de basisprincipes van POOL onderschrijven. De geïnteresseerde kan er ook zoeken op trefwoorden om de juiste ombudsman voor zijn probleem te vinden. Ondertussen is de site uitgebreid met de gegevens van de Europese Ombudsman.

In de folder zijn alle contactgegevens van de POOL leden opgenomen evenals de “10 geboden” van de ombudsman.

Alle ombudsmannen die er op voorkomen, staan ook in de lijst in Bijlage 6 in Deel 4.

De Franstalige ombudsman voor de Pensioenen is de coördinator van POOL. Zijn Nederlandstalige collega is lid van de stuurgroep.

Internationale Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, www.law.ualberta.ca/centres/oi). Dit instituut groepeert wereldwijd alle ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

De Ombudsdienst is ook aangesloten bij 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 ook aangesloten bij de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOME, www.democratie.francophonie.org).

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 (zie Bijlage 1 in Deel 4).

De medewerkers

De personeelsformatie van de Ombudsdienst omvat:

- ◆ 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 zijn er vier Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers tewerkgesteld.

Van de Nederlandstalige medewerkers hebben er drie een getuigschrift van de kennis van de Franse taal. Eén Franstalige medewerker heeft een getuigschrift van de kennis van de Duitse taal.

De onderzoekers hebben zich gespecialiseerd in het pensioenrecht, ondertussen 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 empathische gaven verder ontwikkeld.

Vorming

De permanente vorming situeert zich in uiteenlopende gebieden die alle te maken hebben met het geheel 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.

In 2008 waren hiervoor voldoende financiële middelen beschikbaar. De budgetpost “Vorming” maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces.

In samenwerking met de vormingsdienst van de pensioendiensten kunnen onze medewerkers ook deelnemen aan de juridisch-technische opleidingsmodules die de pensioendiensten organiseren voor hun personeelsleden.

Wijzelf en/of de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia.

- ◆ “Samenspel van werkgever en sociale zekerheid bij pensionering” – Studieavond, georganiseerd door de Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Vakgroep sociaal recht, van de Vrije universiteit Brussel te Brussel op 11 maart 2008
- ◆ “De sociale media” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kancelarij van de Eerste Minister te Brussel op 20 maart 2008
- ◆ “De Federale Ombudsman - Justitiehuisen” – Informatiedag, georganiseerd door de Federale Ombudsman en de Algemene Directie Justitiehuisen van de FOD Justitie te Brussel op 10 april 2008
- ◆ “The impact of the Ombudsman” – Internationale conferentie, georganiseerd door de Ombudsvrouw van de Stad Gent, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf te Gent op 14 en 15 april 2008
- ◆ “Europese coördinatie en grensoverschrijdend pensioenverkeer” – College, georganiseerd door het Instituut voor Sociaal Recht van de Katholieke Universiteit Leuven te Leuven op 22 april 2008
- ◆ “Omgaan met geruchten” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD kancelarij van de Eerste Minister te Brussel op 22 mei 2008
- ◆ “Pensioenhervorming in Europa” – Seminarie, georganiseerd door het Consortium Vergrijzing in Vlaanderen te Brussel op 11 september 2008
- ◆ “De Comm-gast” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD kancelarij van de Eerste Minister te Brussel op 25 september 2008
- ◆ “Internationale dag van de Ouderen” – Conferentie, georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid te Brussel op 1 oktober 2008
- ◆ “Parole donnée aux Médiateurs” – Opleiding, georganiseerd door het Departement Communicatie van de Université catholique de Louvain te Louvain-la-Neuve op 15 en 16 oktober 2008

- ◆ “Vers une gouvernance citoyenne” – Conferentie, georganiseerd door de Association francophone des sciences de l’administration et de la gestion publiques te Brussel op 28 oktober 2008
- ◆ “Le Service public: entre menaces et renouveau” – Colloquium, georganiseerd door de Facultés universitaires Saint-Louis te Brussel op 27 november 2008
- ◆ “Beperking van het recht op sociale zekerheid van gedetineerden: een dubbel straf?” – Colloquium, georganiseerd door de Vakgroep Sociaal Recht van de Vrije Universiteit Brussel in samenwerking met de Facultés universitaires Notre-Dame de la Paix Namur te Brussel op 28 november 2008
- ◆ “De elektronische overheid – E-government projecten en hun impact op het organisatiemanagement” – Studievoormiddag, georganiseerd door de Vlaamse Vereniging voor Bestuur en Beleid te Brussel op 9 december 2008
- ◆ “Een boordtabel voor de communicatie” – Opleiding, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD kanselarij van de Eerste Minister te Brussel op 11 december 2008
- ◆ “Pensioenrecht” – Actualiteitscollege, georganiseerd door de faculteit Rechtsgeleerdheid van de Katholieke Universiteit Leuven te Leuven op 15 december 2008
- ◆ “Individualisering van de rechten in de sociale zekerheid” – Studiedag, georganiseerd door het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen, de Nederlandstalige Vrouwenraad en het Comité de Liaison des Femmes te Brussel op 15 december 2008
- ◆ “De maatschappelijke rol van de arbeidsgerechten. Een status questionis in perspectief.” – Studievoormiddag, georganiseerd door de Instituut voor Arbeidsrecht en de Belgische Vereniging voor Arbeidsverhoudingen te Leuven op 18 februari 2009

De financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeels-, werking- 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 2008 dus ook aan de strikte monitoring van de evolutie van onze uitgaven.

Tot nu toe volstaat het toegekende budget voor de uitvoering van onze taken met respect voor 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 dus vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

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

De kantoren van de Ombudsdienst zijn gemakkelijk te bereiken via de lift of de roltrap, ook voor personen met een handicap.

De Ombudsdienst beschikt over de nodige bureautica en informatica middelen in een netwerkgeving. Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het internet.

Om onze werking te verbeteren is een geïntegreerd pakket van klachtenbehandelingssoftware welkom. De samenwerking met de ICT-diensten van de FOD Sociale zekerheid zou ons moeten toelaten binnen afzienbare tijd een oordeelkundige beslissing te treffen.

De FOD heeft ons ook beloofd om op korte termijn geïntegreerde randapparatuur (printers, fax- en kopieermachine) ter vervanging van de verouderde toestellen te installeren.

Dankwoord

De wetgever heeft de Ombudsdienst Pensioenen voor de administratieve ondersteuning toevertrouwd aan de FOD Sociale Zekerheid (artikel 20 van het koninklijk besluit van 27 april 1997).

Na het verstrijken van deze 10 jaren houden wij eraan om hier publiekelijk onze dank uit te spreken aan de heer Frank Van Massenhove, Voorzitter van de FOD Sociale Zekerheid, en aan zijn medewerkers voor de goede relaties en alle diensten die zij ons leveren in het kader van deze wat bijzondere samenwerking.

Het is met diep respect voor onze onafhankelijkheid dat zij onze Ombudsdienst ondersteunen. Wij zijn hen daar bijzonder erkentelijk voor.

Besluit

Al 10 jaar is de eerste opdracht van de Ombudsdienst behandeling van individuele pensioenklachten in de tweede lijn.

Om deze opdracht te realiseren zijn concrete afspraken met de pensioendiensten gemaakt over de wijze waarop wij met hen samenwerken. Met elk van hen is een protocolakkoord afgesloten dat de wederzijdse relaties tussen de pensioendiensten en de Ombudsdienst regelt.

Een performante klachtenbehandeling vereist dat de Ombudsdienst zoveel en zo laagdrempelig mogelijk toegankelijk is. Wij waken erover dat deze vereiste onberispelijk ingevuld wordt in ons kantoor in Brussel.

Dank zij de uitstekende contacten met onze collega-ombudsmannen in het POOL netwerk kunnen wij maandelijks twee zitdagen organiseren bij de collega's, één in Gent en één in Namen. Bovendien worden daardoor mensen met pensioenproblemen systematisch naar ons doorgestuurd door onze collega's in het netwerk.

Onze communicatiepolitiek staat in het teken van een essentiële voorwaarde voor het vervullen van de ombudsfunctie: de Ombudsdienst bekend maken bij hen die hem nodig hebben.

Van bij de aanvang van onze activiteiten, doen wij beroep op de professionele ondersteuning van de Dienst Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister voor de gerichte informatiecampagnes in de media. Op basis van de metingen van de voorbije jaren, is opnieuw geïnvesteerd in advertenties in de gratis pers (De Streekkrant, Passe-Partout en Vlan) die huis aan huis bedeed wordt. Op die manier spreken wij een deel van onze doelgroep aan die moeilijk te bereiken is via andere kanalen.

De campagne is altijd al uitgebreid met een postmailing aan de intermediairs, mensen en diensten die voor en met ouderen werken. Via hun communicatiekanalen wordt eveneens op een duurzame manier veel informatie over de Ombudsdienst verspreid.

De media-aandacht van sommige omroepen en kranten voor de pensioenen en de Ombudsdienst Pensioenen ondersteunt onmiskenbaar onze informatieacties.

Daarenboven bereiken wij ook de potentiële klagers in het buitenland door de verspreiding van informatie over de Ombudsdienst met de medewerking van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking en de Belgische diplomatieke posten.

De aanwezigheid van de Ombudsdienst op het internet, met zijn eigen website, www.ombudsmanpensioenen.be, inclusief het online klachtenformulier en met informatie over de Ombudsdienst op steeds meer andere websites, versterkt nog dit geheel.

Onze externe relaties, vooral die met de collega's ombudsmannen, zijn intens met het oog op de best mogelijke dienstverlening aan de klagers in binnen- en buitenland. Bovendien dragen wij met overtuiging bij tot de verdere ontwikkeling van de ombudsfunctie en de ombudsnetwerken in België door onze systematische medewerking in de schoot van POOL (Permanent Overleg Ombudslui), een informeel Belgisch netwerk van onafhankelijke ombudsmannen en -vrouwen. De Franstalige ombudsman voor de Pensioenen is de huidige coördinator van POOL.

Besluitend kunnen wij stellen dat, terugkijkend op 10 jaar werking, het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen stap voor stap autoriteit, erkenning en bekendheid heeft opgebouwd. Dat blijkt uit de bereidwillige medewerking van onze intermediairs aan de communicatieacties, de positieve reacties uit de wetgevende en academische wereld en niet te vergeten, van de pensioendiensten zelf zoals die verder in dit verslag aan bod komen.

Zijn deskundigheid en ervaring in alle pensioenstelsels en de ermee gelieerde andere takken van de sociale zekerheid, de arbeidswetgeving voor werknemers, het sociaal statuut van de zelfstandigen, het ambtenarenstatuut, de aanvullende verzekeringen en de tweede pensioenpijler, verworven in het voorbije decennium, geven hem een unieke en beschikbare expertise.