



## HOOFDSTUK 10

---

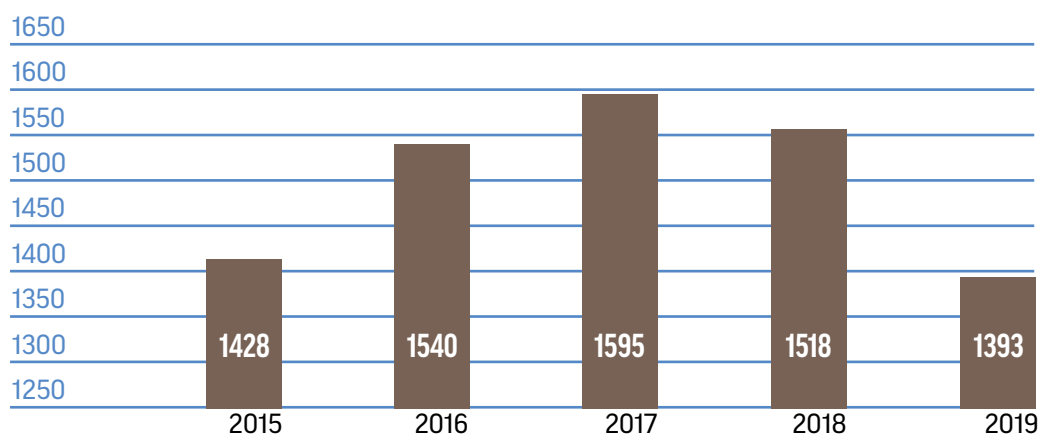
# De cijfers van 2019



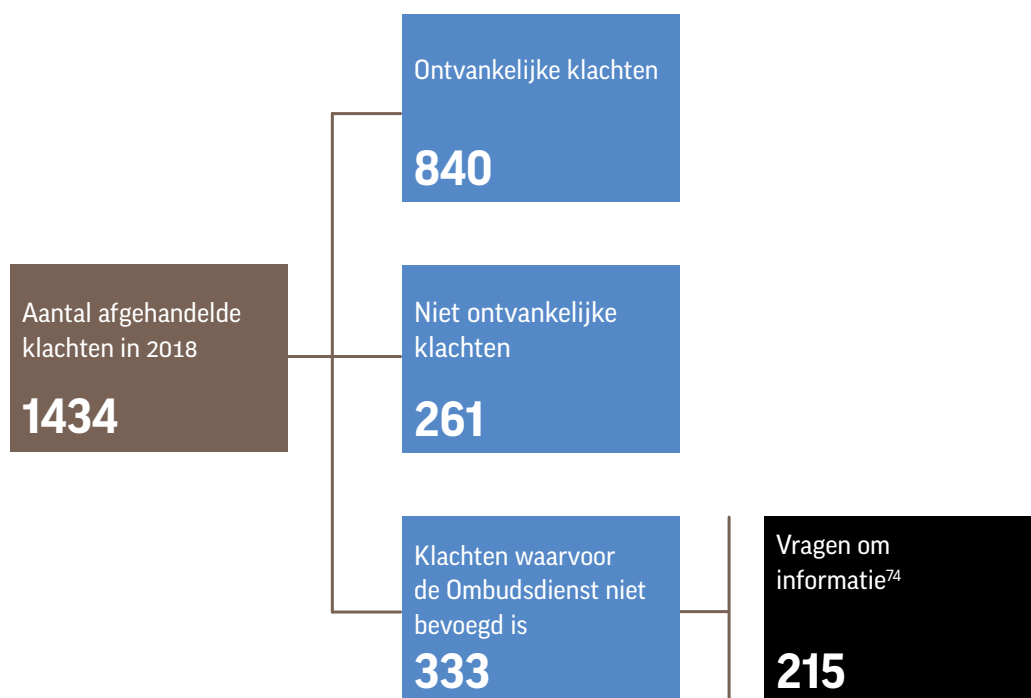
## De cijfers van 2019

### 1. De verzoeken

De evolutie van de verzoeken vanaf 2015



Afgehandelde klachten in 2019<sup>73</sup>



<sup>73</sup> Het onderscheid tussen verzoeken en klachten ontstaat aangezien een verzoek (een dossier) klachten kan bevatten over meer dan 1 pensioenadministratie.

<sup>74</sup> Vragen om informatie zijn geen klachten.

## 2. De klachten

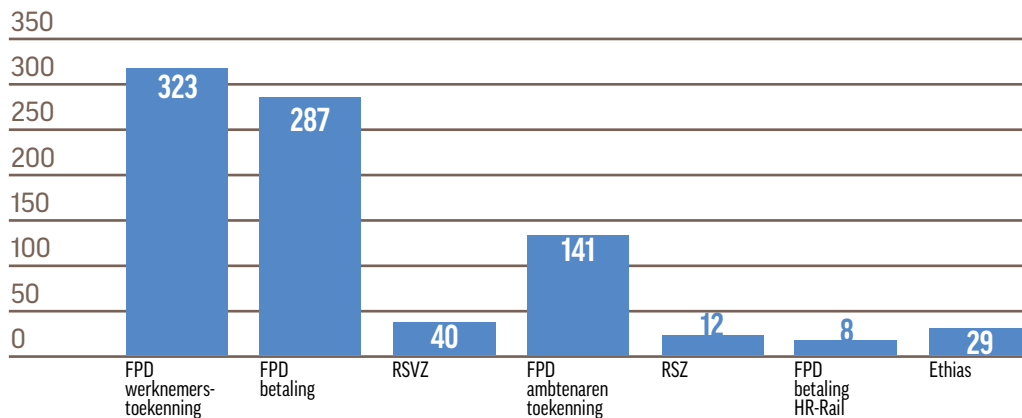
### Het voorwerp van de ontvankelijke klachten

De top drie klachten in 2019:

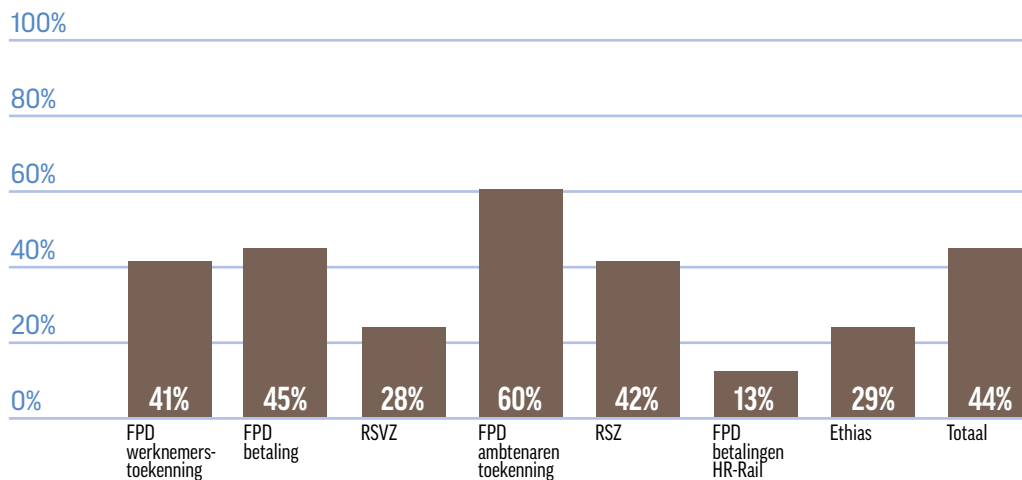
1. Toekenningsvoorwaarden pensioen (loopbaangegevens, vroegst mogelijke pensioendatum)
2. Inkomensgarantie voor Ouderen (controle verblijfsbewijs, toekenningsvoorwaarden, in aanmerking te nemen bestaansmiddelen,...)
3. Betaalproblemen (bedrijfsvoorheffing, solidariteitsbijdrage en stopzetting betaling van het pensioen wegens niet ontvangen van een levensbewijs,...)

### De betrokken pensioendiensten

Nominale cijfers



### Gegroundheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst

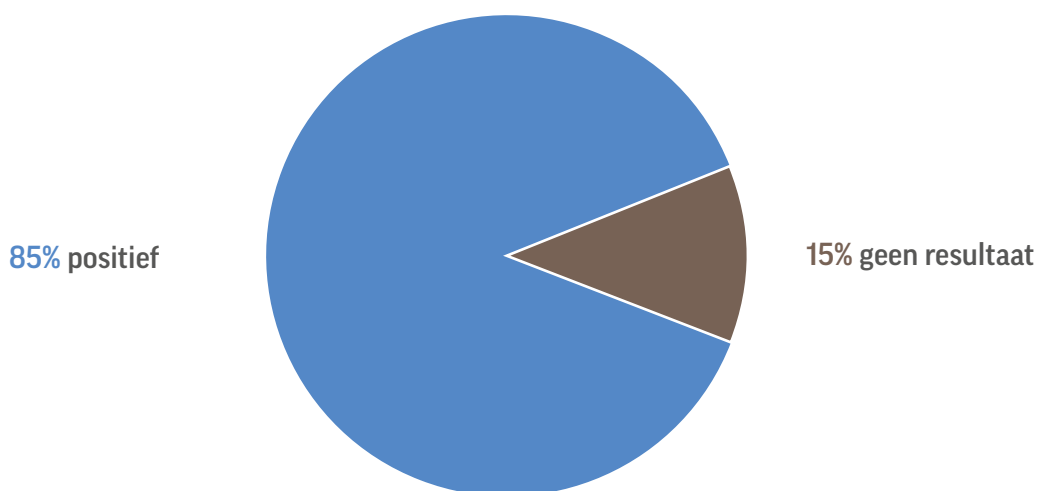


## Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen<sup>75</sup>





Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst

FPD werknemers Toekenning	1. Redelijke termijn 2. Zorgvuldigheid 3. Passieve informatieverstrekking
FPD betaling	1. Zorgvuldigheid 2. Redelijke termijn 3. Actieve informatieverstrekking
RSVZ	1. Zorgvuldigheid 2. Termijn 3. Passieve informatieplicht
FPD ambtenaren toekenning	1. Redelijke termijn 2. Zorgvuldigheid 3. Passieve informatieverstrekking
RSZ	1. Redelijke termijn 2. Actieve informatieplicht 3. Passieve informatieplicht
FPD betalingen - HR-Rail	1. Coördinatie 2. Zorgvuldigheid
Ethias	1. Coördinatie 2. Zorgvuldigheid 3. Passieve informatieverstrekking

## Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten



<sup>75</sup> Zie de bijlagen op [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be) - De Ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen

 <b>TAAL VAN DE VERZOEKERS</b>		 <b>GESLACHT VAN DE VERZOEKERS</b>		 <b>WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS</b>		 <b>WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN</b>	
Nederlands	58 %	Vrouwen	40 %	België	76 %	Schriftelijk <sup>77</sup> :	99 %
Frans	38 %	Mannen	60 %	Buitenland	24 %	Mondeling <sup>78</sup> :	1 %
Duits	2 %						
Andere talen <sup>76</sup>	2 %						

### 3. De klachtenbehandeling

De behandelingsduur

ONTVANKELIJKE KLACHTEN **69** dagen

ONBEVOEGDE EN ONONTVANKELIJKE KLACHTEN **5** dagen

Verzoeken in behandeling op 31 december 2019

Aantal maanden in behandeling	Verzoek ingediend in	Aantallen
Minder dan 1 maand	December	29
1 maand en minder dan 2	November	18
32 maanden en minder dan 3	Oktober	9
3 maanden en minder dan 4	September	5
4 maanden en minder dan 5	Augustus	3
5 maanden en minder dan 6	Juli	1
6 maanden en minder dan 7	Juni	1
7 maanden en minder dan 8	Mei	0
8 maanden en minder dan 9	April	3
9 maanden en minder dan 10	Maart	1
10 maanden en minder dan 11	februari	4
11 maanden en minder dan 12	Januari	3
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2019	0
<b>Totaal</b>		<b>77</b>

<sup>76</sup> Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...

<sup>77</sup> Per post, per mail, via het webformulier

<sup>78</sup> Op het kantoor van de Ombudsdienst of op een zitdag