



HOOFDSTUK 12

Middelen en werking van de Ombudsdienst Pensioenen

Middelen en werking van de Ombudsdienst Pensioenen

1. Personeelsbestand

Het College van de Ombudsmannen bestaat uit de Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hannedouche. 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. (beschikbaar op onze website www.ombudsmanpensioenen.be).

Naast het College van Ombudsmannen bestond het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst van januari tot en met september 2019 uit:

- 5 klachtenbehandelaars, waarvan 2 Franstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding) en 3 Nederlandstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding). De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken. En even belangrijk in een Ombudsdienst, zij hebben hun luistervaardigheid en inlevingsvermogen ten aanzien van de klager verder ontwikkeld
- Één secretariaatsmedewerkster (meertalig) met een 4/5 tewerkstelling.



Sinds 2018 (het vorige werkingsjaar) was er een vacature opstaande voor een Franstalige onderzoeker. In april 2018 werd een vacature voor een Franstalige pensioenspecialist met een grondige kennis van de ambtenarenpensioenen gelanceerd. Geen enkel geschikte kandidaat diende zich aan. Een nieuwe oproep werd gelanceerd in oktober, doch tevens zonder succes. Een derde oproep werd gelanceerd in juli 2019. Deze leidde in november 2019 tot de aanwerving van een nieuw personeelslid met een 9/10 tewerkstelling die zich kan inwerken.

2. Financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden. Zo hebben wij plichtsbewust rekening gehouden met de algemene besparingen die in de vorige jaren aan het federaal openbaar ambt opgelegd worden.

Van de 120.000 euro werkingsbudget voor het jaar 2019 van de Ombudsdienst Pensioen diende 53.208,29 euro besteed te worden aan de aanwervingsprocedure van het College van de Ombudsmannen teneinde de selectieprocedure zoals opgelegd door het Koninklijk Besluit van 1 mei 2006 na te leven.

In 2019 hebben wij gezien deze grote uitgavepost in de overige uitgaven noodzakelijkerwijze keuzes moeten maken.

3. Informatica

Op 9 november 2019 schakelde de Ombudsdienst Pensioenen over naar het telefoonsysteem Skype for Business. Zo is het voortaan mogelijk van op afstand videoconferenties en online vergaderingen te organiseren evenals documenten te delen wat het telewerk ten goede komt.

Vanaf deze datum is de Ombudsdienst Pensioenen niet meer bereikbaar via fax, een in onbruik geraakt communicatiekanaal via het welke de Ombudsdienst Pensioenen het laatste jaar geen enkele klacht meer ontving.

De mogelijkheid bestaat om twee dagen per week aan telewerk doen.

4. Huisvesting

De Ombudsdienst is gehuisvest op de 27ste verdieping van het World Trade Center (WTC) III in Brussel. Het WTC III ligt op wandelafstand van het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is dus vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

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

5. Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is lid van volgende organisaties:

1. Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische Ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal Ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische Ombudswereld. Bovendien heeft POOL een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke Ombudsman of -vrouw zich houdt.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de Ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, met gemeenschappelijke inspanning van alle leden, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd.

2. Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, www.theioi.com).

Dit instituut groepeerd wereldwijd alle Ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

3. Europees Ombudsman Instituut (EOI, www.eoi.at).

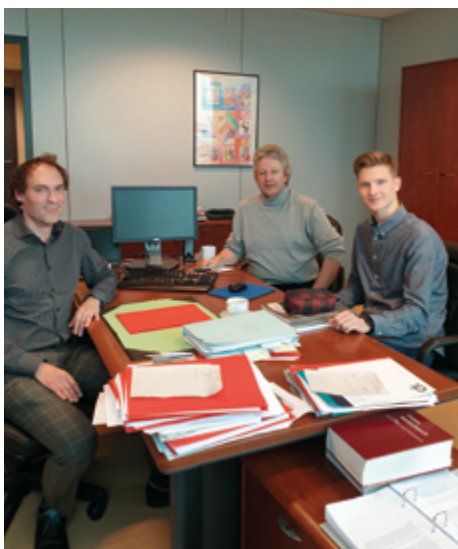
Dit instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van de ombudsmanfunctie te promoten en te verspreiden in Europa.

4. Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org).

De AOMF groepeerd de Ombudsmannen en de Ombudsdiensten in de francofone wereld en heeft als eerste doel het respect voor de rechten van de burgers, de dienstverlening aan de burgers en goed democratisch bestuur van de openbare diensten te verbeteren. In tweede instantie wil het AOMF de kwaliteit van de dienstverlening van de Ombudsmannen en Ombudsdiensten in de francofone ruimte ondersteunen.

6. Samenwerking met de universitaire wereld

Op 25 en 26 april 2019 heeft de Nederlandstalige Ombudsman 5 werkcolleges gegeven aan de Katholieke Universiteit Leuven (KUL) voor de studenten Master in de Rechten in het kader van de werkcolleges over de sociale zekerheid. De thema's die behandeld zijn komen uit het rijk klachtenarsenaal van de Ombudsdienst Pensioenen. Kwamen onder andere aan bod:



- de regularisatie van studieperiodes;
- de berekening en uitbetalingsvoorwaarden van de IGO;
- de gevolgen op pensioenvlak van de vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen die zich in financiële moeilijkheden bevinden;
- werken naast het pensioen.

120 studenten die later vaak terecht komen in organisaties en diensten die beroep kunnen doen op of raakvlakken hebben met de werking van de Ombudsman Pensioenen (we denken hierbij aan advocatenkantoren, vakbonden, studiediensten van politieke partijen, onderwijsinstellingen, instellingen van sociale zekerheid en zelfs pensioendiensten) maken op deze manier kennis met de taken en de werking van de Ombudsdienst Pensioenen.

Daarenboven is het mooi meegenomen dat dit bijdraagt aan de versterking van de morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen.

Tijdens het tweede semester van het academiejaar begeleidde de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen, Thomas Van Roeyen, een Masterstudent Rechten van de KU Leuven bij het project PrakSiS. Dit project, dat werd ingericht ter vervanging van de Masterproef, heeft als doel om een student kennis te laten maken met de juridische praktijk, waarbij de student actief meewerkt om een probleem ingebed in de sociale zekerheid op te lossen. De conclusie van de student kan u lezen in hoofdstuk 1 deel 2.

Het gekozen project betrof de behandeling van twee klachten.

Bij de eerste klacht rees de vraag in welke mate de huidige Europese Verordeningen op een pertinente wijze toelaten de vroegst mogelijke pensioendatum in België vast te stellen voor iemand die naast een beroepsloopbaan in België tevens een periode van Algemene Ouderdom Wet- pensioenverzekering of tewerkstelling in Nederland heeft. In België wordt de vroegst mogelijke pensioenleeftijd immers bepaald op basis van de lengte van de beroepsloopbaan in combinatie met de leeftijd van de gepensioneerde en het jaar waarin het pensioen ingaat.

De andere klacht betrof de overgang van vervangingsuitkeringen (onder andere werkloosheid) naar pensioen wanneer het pensioen betaald wordt door een ander land dan het land dat de vervangingsuitkering betaalt.

7. Publicatie van “ombudsjurisprudentie”

Op basis van de ontvangen klachten start de Ombudsdienst Pensioenen bemiddelingen op bij de pensioendiensten teneinde een oplossing te bekomen waarin zowel de gepensioneerde als de pensioendienst zich kunnen vinden. Op deze manier wordt een geschil curatief opgelost.

Doch de Ombudsdienst Pensioenen gaat een stap verder. Men tracht te voorkomen dat gelijkaardige problemen zich in de toekomst nog voordoen. Dit kan doordat de pensioendiensten hun instructies aanpassen of doordat de (toekomstig) gepensioneerde op de hoogte is van hoe hij moet handelen om bepaalde problemen te voorkomen. Kortom de Ombudsdienst Pensioenen tracht ook preventief tewerk te gaan.

In deze context is het ook van belang dat, net zoals bij rechtspraak, de bemiddelingsresultaten in de juridische wereld gekend zijn. Deze kunnen immers een bron van inspiratie zijn voor andere toekomstige geschillen.

Hierop inspeland wordt in het juridisch tijdschrift “Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht” in elke editie een korte juridische toelichting van de Ombudsman Pensioenen bij een interessant dossier dat behandeld werd door de Ombudsdienst Pensioenen gegeven.



Dit jaar zijn volgende teksten verschenen in dit tijdschrift:

- in de 3de Nieuwsbrief van het academiejaar 2018-2019 wordt uiteengezet hoe door de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen een gewezen politiek vluchteling een Inkomensgarantie voor Ouderen krijgt toegekend zonder dat deze het bewijs moet leveren dat hij geen pensioenrechten opent in het land van herkomst.
- in de 4de Nieuwsbrief van het academiejaar 2018-2019 wordt toelichting gegeven bij de bemiddeling van de Ombudsman waardoor, vanaf de maand volgend op het bereiken van de pensioenleeftijd, een rustpensioen als werknemer wordt toegekend voor personen die een invaliditeitsuitkering genieten en

die 15 maanden voor het bereiken van de pensioenleeftijd niet in België wonen.

- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2019-2020 wordt de bemiddeling van de Ombudsman de FPD die tot gevolg heeft dat de FPD de zorgvolmacht erkent beschreven.
- in de 2de Nieuwsbrief van het academiejaar 2019-2020 is te lezen hoe ingevolge de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen bij de berekening van het minimumpensioen als zelfstandige het RSVZ voortaan rekening wordt gehouden met de effectief bewezen beroepsloopbaan in plaats van de berekening van de loopbaan na toepassing van de berekeningsregels.

8. Permanente vorming

De Ombudsdienst Pensioenen hecht veel belang aan permanente vorming. Deze situeert zich in uiteenlopende gebieden die alle te maken hebben met de vereisten van de ombudsfunctie in de pensioensector: de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en specifiek in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

De budgetpost “vorming” maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces. Overigens maken wij zoveel mogelijk gebruik van elk vormingsaanbod dat gratis wordt aangeboden door diverse overheidsdiensten.

De Ombudsmannen en de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia:

- Forum “De Sociale Zekerheid van de Toekomst”, een toekomstgericht debat met alle actoren van de sociale zekerheid, georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid op 28 februari 2019.
- Dag van het Pensioenrecht, 19 maart 2019, KU Leuven.
- Seminarie “Pensioenen van vastbenoemde en contractuele ambtenaren van de lokale besturen, 26 april 2019, UC Louvain.
- Forum “Sociale zekerheid van de toekomst: deel 2”, tweede toekomstgericht debat met alle actoren van de sociale zekerheid, georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid op 30 april 2019.
- Seminarie “Vrij aanvullend pensioen voor werknemer, zelfstandigen en de tweede pijler”, 10 mei 2019, UC Louvain.
- Actualiteitscollege “De weg naar het deeltijds pensioen” van de Leergang Pensioenrecht, op 14 mei 2019, KU Leuven.
- Infosessie nieuw project “Non-take-up” van de FOD Sociale Zekerheid en de POD Maatschappelijke Integratie op 27 mei 2019 bij de FOD Sociale Zekerheid.
- Demo over de werking van Skype for Business door de FOD Sociale Zekerheid in de lokalen van de Ombudsdienst Pensioenen op 28 mei 2019.
- Infosessie over Skype for Business voor ICT-coaches door de FOD Sociale Zekerheid op 11 juni bij de FOD Sociale Zekerheid.
- Opleiding over de nieuwe manier van telewerken via VPN SSL Juniper- Pulse Secure en IN-PLACE UPGRADE naar win 10 door de FOD Sociale Zekerheid op 13 en 16 juni bij de FOD Sociale Zekerheid.
- Conferentie “How to react to the ageing challenge?” 21 oktober 2019, UC Louvain.
- Co-creatie workshop “Lead from the Future: het leiderschap van de toekomst samen vorm geven” georganiseerd door het OFO op woensdag 4 december 2019.
- Studienamiddag “Sociale Bescherming en de Evolutie van de Levensverwachting”, een derde toekomstgericht debat georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid op 9 december 2019.
- Seminarie “De communautaire aspecten van de uitgaven en de financiering van het Belgisch pensioenstelsel”, 13 december 2019, UC Louvain.
- Actualiteitscollege van de Leergang Pensioenrecht, “10 % belastingtarief bij een volledig loopbaan en harmonisatieproject arbeiders-bedienden”, op dinsdag 17 december 2019, KU Leuven.

9. Bekendmaking jaarverslag

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en aan de Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO).



Het Jaarverslag 2019 werd voorgesteld in de Commissie Sociale Zaken van het Parlement van 7 januari 2020.

De Commissie Pensioenen van de FAVO nodigt ons ieder jaar uit voor een bespreking op de eerste plenaire vergadering na de publicatie van het Jaarverslag. In deze commissie zijn onder meer de representatieve seniorenorganisaties en de pensioendiensten vertegenwoordigd. Dit jaar hebben wij het Jaarverslag 2019 besproken op de plenaire vergadering van 25 oktober 2019.

Het Jaarverslag werd ook voorgesteld aan de Federale Pensioendienst op 30 september 2019.

Op de Algemene vergadering van POOL op 29 november 2019 in Brussel werd een korte toelichting gegeven bij de belangrijkste items uit het jaarverslag 2018.

De Ombudsman Pensioenen heeft op 5 november 2019 aan een werkgroep van het Beneluxparlement toelichting gegeven bij de items uit het jaarverslag 2018 met een

grensoverschrijdend probleem waarbij Nederland en Luxemburg betrokken waren.

De Ombudsman Pensioenen gaat ook in op uitnodigingen van organisaties om hun werking en bevoegdheden voor te stellen en om het jaarverslag te bespreken. Zo vond een uitgebreide voorstelling van het jaarverslag 2018 aan de Nederlandstalige pensioenspecialisten van de CM-pensioenservice op 17 september 2019.

Het Jaarverslag is tevens beschikbaar op de site www.ombudsmanpensioenen.be. Een papieren versie wordt op vraag overgemaakt aan iedere geïnteresseerde.

10. Samenwerking met collega's Ombudsmannen

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten 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.

Het gebeurt dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of samenhangende bevoegdheden.

Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen met andere sociale zekerheidsuitkeringen, de invoer van loopbaangegevens in Capelo, betwistingen over de betaalde sociale bijdragen als zelfstandige aan een Sociaal verzekeringsfonds, ...), de Waalse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo), de Vlaamse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo), de Ombudsvrouw voor de postsector (problemen met betalingen uitgevoerd door Bpost in opdracht van de FPD sector ambtenaren, toepassing van de nieuwe controleprocedure van de Inkomensgarantie voor ouderen), Ombudsfin (extralegale voordelen zoals de tweede pijler), en de Ombudsman voor Telecommunicatie

(bijvoorbeeld voor problemen betreffende de telefonische bereikbaarheid van de pensioendiensten in het buitenland).

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 bevoegdheidsterrein, 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 door de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde geoptimaliseerd wordt. Vice versa geldt dit ook. Bij andere Ombudsdiensten, leden van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

Meer nog, in samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent organiseren wij maandelijks een zitdag in haar kantoren.

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 af en toe dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland het klachtendossier deblokkeert.

