



HOOFDSTUK 2

Burgerparticipatie

Burgerparticipatie

De Ombudsman roept de burger op om, indien de pensioendiensten vragen om gegevens na te kijken, gegevens opvragen of vragen wijzingen te melden, dit ook effectief te doen. Hij wijst de burger erop dat de pensioendiensten enorme inspanningen doen om databanken te voeden met gegevens die ze nodig hebben. Evenzo leveren ze enorme inspanningen om gegevens tussen de verschillende overheidsdiensten uit te wisselen. Doch is het niet steeds mogelijk op deze wijze alle informatie te bekomen die ze nodig hebben om de pensioenen correct en juist te berekenen en te betalen. De (toekomstig) gepensioneerde is nog steeds voor heel wat informatie de enige bron waar de volledige en juiste informatie te bekomen is.

De ombudsman roept anderzijds de pensioendiensten op de nodige mensen en middelen te blijven investeren in het beantwoorden van vragen vanuit een multichannel-benadering. Bevorderen en stimuleren van het gebruik van digitale tools is een goede aanpak gelet op de voordelen die deze kanalen bieden, vooral op het vlak van veiligheid, en vanuit budgettair oogpunt. Doch de vlotte bereikbaarheid via telefoon en het face-to-facecontact in de regionale kantoren en op de pensioenpunten verspreid over het hele land (evenals de nodige ruchtbaarheid daaraan te geven) blijven cruciaal. Dit zeker gelet het doelpubliek van de pensioendiensten.

Verder roept de Ombudsman Pensioenen de FPD op nog meer te investeren in het begeleiden van de (toekomstig) gepensioneerden indien deze zelf nog stappen dienen te ondernemen (zoals het opvragen van gegevens bij andere diensten) en de burgers beter te informeren over de opvolging van de vraag of klacht.

We zijn van de klassieke verzorgingsstaat, een sociaal systeem waarin de overheid de primaire verantwoordelijkheid draagt voor het welzijn van zijn burgers, geëvolueerd naar een participatiemaatschappij, een samenleving waarin burger zelf meer zaken moeten regelen. De hoge kosten van de klassieke verzorgingsstaat hebben mede tot deze evolutie geleid.

Deze burgerparticipatie heeft heel wat positieve aspecten: de draagkracht voor het beleid wordt vergroot (wanneer burgers mee mogen beslissen is de kans op weerstand immers kleiner), de samenhang in de samenleving wordt versterkt, de zelfredzaamheid van de burger vergroot en vaak wordt hierdoor ook de kwaliteit van de overheid verhoogd (men krijgt meer signalen van hoe de burger de zaken ervaart, waarop men kan inspelen).

Voor heel wat burgers is deze overgang geen probleem. Vooral hoger opgeleiden slagen er vaak goed in hun zaken goed op orde te krijgen. Zij zijn vaak mondiger, begrijpen beter de te volgen procedures die in het participatieproces moeten doorlopen worden en zijn vaak beter in netwerken waardoor ze gemakkelijker op hun netwerk kunnen terugvallen indien ze het zelf niet opgelost krijgen.

Doch lager geschoolden en ouderen hebben het hiermee vaak moeilijker. Ook dit ervaren we op pensioenvlak.

Via mypension krijgt de burger de mogelijkheid zijn loopbaangegevens na te kijken. Een mooi voorbeeld van de transparantie die gehanteerd wordt door de pensioendiensten. Het is inderdaad veel beter anomalieën te melden jaren voor de pensionering en niet op de vooravond van zijn pensionering zodat er de tijd is om de ontbrekende loopbaangegevens op te zoeken. Dit voorkomt dat op de dag van pensionering het exacte pensioenbedrag niet onmiddellijk kan vastgesteld worden of men in het slechtste geval zelfs niet kan vaststellen of iemand al dan niet vervroegd met pensioen kan gaan.

Hiervoor is de betrokkenheid van de burger essentieel. Maar deze betrokkenheid realiseren is niet zo eenvoudig als het lijkt.

Uit een Nederlands onderzoek gevoerd door Aegon en GFK bleek dat 29 % van de bevolking nog liever naar de tandarts gaat en 64 % liever gaat stofzuigen of overhemden strijken dan zich bezig te houden met hun financiële pensioensituatie. In Amerika kwam TIAA, een grote Amerikaanse financiële dienstverlener, tot de conclusie dat mensen gemiddeld meer tijd besteden aan de aankoop van een flatscreen tv of een tablet dan aan hun pensioen. Dit niettegenstaande dat men ervan overtuigd is dat het pensioen belangrijk is.

De FPD onderneemt dan ook een aantal initiatieven om de burger aan te zetten zijn loopbaangegevens na te kijken in mypension.

De lancering van mypension evenals elke verdere evolutie van deze tool kreeg de nodige media-aandacht.

Ook meer subtiele overtuigingsstechnieken werden gebruikt. Zo consulteerde tijdens de populaire soapserie Familie op de Vlaamse commerciële zender VTM één van de personages mypension. Dit zet de burger aan om ook na te denken over zijn pensioen en dit voorbeeld te volgen.

Uit de cijfers van de FPD blijkt dat 23 % van de Belgen ouder dan 18 jaar mypension.be al heeft bezocht. Daarmee overschrijdt mypension.be de kaap van de 2 miljoen unieke bezoekers sinds januari 2016.

Meer dan 17.000 toekomstig gepensioneerden hebben niet alleen hun loopbaangegevens geconsulteerd, maar hebben ook opmerkingen geformuleerd over het ontbreken of over de onjuistheid van de loopbaangegevens zoals deze geregistreerd staan in mypension.

Dit verhindert niet dat wij willen wijzen op een aantal aandachtspunten -zonder hierbij te stellen dat dit momenteel probleempunten zijn- teneinde te vermijden dat de burger niet ontmoedigd wordt aan het participatieproces deel te nemen of te blijven deelnemen.

1. Te lange wachttijd voordat de FPD tegemoet komt aan de vragen en opmerkingen die de burger heeft geformuleerd: opvolgingsysteem (track and trace) instellen.

Het eerste aandachtspunt dat de burger kan ontmoedigen om deel te blijven nemen aan het participatieproces -en toch ook wel probleempunt- dat de Ombudsman Pensioenen in dit kader vaststelt is dat wanneer de burger participeert aan het proces (door bijvoorbeeld loopbaananomalieën aan te kaarten), hij soms lang moet wachten voordat de FPD tegemoet komt aan de vragen en opmerkingen die de burger heeft geformuleerd.

Begrijpelijk dat niet alle 17.000 meldingen over bijvoorbeeld ontbrekende loopbaangegevens of loopbaananomalieën in een mum van tijd kunnen opgelost worden of dat alle aanvragen tot regularisatie van een studieperiode op een paar maanden afgewerkt worden.

De pensioendiensten zijn immers vaak afhankelijk van informatie van derden (bijvoorbeeld Defensie voor

wat betreft de legerdienst of de overheidswerkgevers, zoals de Federale Overheidsdiensten, de Vlaamse of Waalse Gemeenschap, voor wat betreft loopbaangegevens). Zolang deze derden de opgevraagde informatie niet aan de FPD verstrekken, kan deze niet overgaan tot het aanvullen van de loopbaangegevens in mypension of tot het uitrekenen van een pensioen of tot het maken van een raming van de verhoging van het pensioenbedrag ingevolge een regularisatie van de studieperiode.

Maar vaak ontbreekt het in dergelijke gevallen aan een degelijke melding van de opvolging van de stand van zaken. Een jaar wachten zonder ook maar enige reactie van de FPD te ontvangen werd een aantal keren geconstateerd. Dit ontmoedigt het participatieproces.

Uit “Make My Administration” (een onder wetenschappelijke begeleiding uitgevoerde bevraging in opdracht van de federale Ombudsman onder een representatief staal van de bevolking gevolgd door een representatief samengesteld burgerpanel over hoe de federale overheid van de toekomst eruit ziet) blijkt dat de burgers vaak het gevoel hebben dat er geen of laattijdig gevolg gegeven wordt aan hun vragen of klachten. Als suggestie wordt geformuleerd het instellen van een opvolgingssysteem (track and trace) dat aangeeft waar de melding in de administratie circuleert en hoe snel de burger een antwoord kan verwachten. Dit voorstel ondersteunt de Ombudsman Pensioenen.

Klacht 1 (dossier 33208)

Mevrouw Van De Wal krijgt even nadat ze haar studieperiode geregulariseerd had via mypension de melding dat haar vroegst mogelijke pensioendatum twee jaar later zal liggen dan wat oorspronkelijk in mypension vermeld stond (1 januari 2026 in de plaats van 1 mei 2024). Zij dacht dan ook dat de wijziging van de vroegst mogelijke pensioendatum gelinkt was aan de regularisatie van de studieperiode.

Zij nam telefonisch contact op met de FPD. Men bevestigde haar dat er een probleem was met haar dossier en vroeg haar om haar klacht schriftelijk in te dienen. De Ombudsman vindt het niet behoorlijk dat de telefonist zelf niet het probleem wou noteren en ter behandeling overmaken aan de backoffice.

Mevrouw Van De Wal ging bijgevolg achter haar pc zitten en verstuurde een mail op 25 april 2019. Buiten een automatisch ontvangstbericht kreeg ze geen verdere informatie. Op 13 mei 2019 herinnerde ze haar klacht. Ook nu weer een automatische ontvangstmelding, doch geen reactie of men al dan niet bezig was met de klacht.

Betrokkene uit in haar klacht hoe ze het uitblijven van een reactie ervaart. Wij citeren: “In het kader van pensioenplanning is het mentaal belangrijk om de juiste informatie te krijgen. Mijn bedoeling is om halftijds te gaan werken. Of ik tot 2024 dan wel tot 2026 het verlies dat ik zal leiden door halftijds te gaan werken financieel moet bijpassen maakt voor mij een groot verschil. Ik heb alle begrip dat het softwarematig rechtzetten van het probleem wat tijd vraagt doch men zou mij toch al per mail kunnen informeren en bevestigen wat de juiste vroegst mogelijke pensioendatum is”.

Het hoger geciteerde track and trace opvolgsysteem had hier soelaas kunnen bieden.

Ook de Ombudsman heeft bij de FPD herhaaldelijk moeten aandringen vooraleer dit dossier onderzocht werd. De Ombudsman lichtte betrokkene hierover in zodat zij nu tenminste de geruststelling had dat haar dossier opgevolgd werd.

Uiteindelijk werd door de FPD ingegaan op de vraag van de Ombudsman Pensioenen een grondig onderzoek op te starten. Al snel bleek dat de wijziging van de vroegst mogelijke pensioendatum op zich geen rechtstreeks verband hield met het feit dat betrokkene geopteerd heeft om door middel van betaling van bijdragen haar studieperiode te regulariseren. Een regularisatie van een studieperiode heeft immers geen invloed op de vroegst mogelijke pensioendatum.

Wel is aan het licht gekomen dat een wijziging van de vroegst mogelijke pensioendatum het gevolg was van

een foutieve aangifte door haar werkgever, de Vlaamse Gemeenschap, van haar diploma in het elektronisch loopbaandossier Capelo. De werkgever had haar diploma "Licentiaat in de wetenschappen" ingegeven met een studieduur van 5 jaar in plaats van 4 jaar.

Dit gegeven werd door de FPD pas ontdekt nadat haar regularisatiedossier was afgesloten. Hierdoor werd de vroegst mogelijke pensioendatum aangepast en vastgesteld op 1 januari 2025. Immers, volgens de algemene regel van de huidige pensioenwetgeving zou mevrouw Van De Wal op haar 65ste met pensioen kunnen gaan. Evenwel, bij de invoering van de huidige wetgeving (regering Michel I) voorzag de wetgever in overgangsmaatregelen.

Van één van deze overgangsmaatregelen kon betrokkene gebruik maken. Hierdoor mocht haar vroegst mogelijke pensioendatum ten opzichte van de vroegst mogelijke pensioendatum vastgesteld op basis van de vorige wetgeving (regering Di Rupo) met maximaal 3 jaar uitgesteld worden op voorwaarde dat zij ook 3 jaar langer werkt. Omdat zij onder de vorige wetgeving haar pensioen zou kunnen bekomen hebben op 1 januari 2022 kan zij nu haar pensioen ten vroegste bekomen vanaf 1 januari 2025 (64 jaar).

Na dit onderzoek heeft een medewerkster van de FPD mevrouw Van De Wal spontaan opgebeld. Tijdens dit telefoongesprek werd betrokkene zeer grondig op de hoogte gebracht van de reden van de wijziging van de vroegst mogelijke pensioendatum, zijnde de foutief ingevoerde diplomaduur.

Tevens werden alle consequenties van de foutief ingegeven diplomaduur, met name de verminderde duur van de diplomabonificatie en de invloed hiervan op de reeds verrichte regularisatie van studieperiode aan betrokkene toegelicht. De verschillende scenario's, gaande van terugbetaling van een deel van de ten onrechte betaalde regularisatiebijdragen (ingevolge een foutieve diploma-aangifte door de werkgever die niet onmiddellijk door de FPD was ontdekt; een scenario waarop de Ombudsman tijdens zijn bemiddeling wees), tot de mogelijkheid om ook haar bijzondere licentie in de toegepaste informatica en bedrijfswiskunde nog te regulariseren.

Tevens lichtte de FPD haar in over de invloed van een bijkomende regularisatie van de studieperiode op haar pensioenbedrag. Dit is volgens de Ombudsman de ideale werkwijze van omgaan met een klacht.

Klacht 2 (dossier 33653)

De heer Luyckx dient op 26 september 2019 klacht in bij de Ombudsman Pensioenen. Zijn klacht luidt als volgt: "Ik heb meermaals gevraagd wat mijn vroegst mogelijke pensioendatum is en wat mijn pensioenbedrag zal zijn. Mijn eerste vraag dateert van 13 april 2017. Mijn laatste van 31 januari 2019. Omdat ik volgens mij volgend jaar al op pensioen kan gaan zou ik graag mijn pensioendatum kennen en ook wanneer ik mijn pensioen officieel moet aanvragen. Ook mijn pensioenbedrag is nog altijd niet gekend (...). Ik heb deze vragen gesteld via mypension maar ik heb nog steeds geen antwoord gekregen."

De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat betrokkene die op de vooravond van zijn pensioen staat herhaaldelijk gevraagd heeft zijn vroegst mogelijke pensioendatum en een raming van zijn toekomstig pensioenbedrag te krijgen. Telkens ontving betrokkene een correct antwoord van de FPD.

Zo antwoordde de FPD de eerste keer aan betrokkene dat hij de naam van zijn huidige werkgever, zijn graad en adres diende aan te vullen. Evenals het feit dat hij voor de diensten verricht in het onderwijs de benaming van de school en het type onderwijs diende te vermelden.

Doch wanneer betrokkene op deze participatievraag ingaat werd hij niet op de hoogte gesteld van de stand van zaken in zijn dossier tot hij terug opnieuw zelf contact opneemt met de FPD. De laatste keer kreeg hij als antwoord dat zijn vraag was doorgestuurd naar de dienst ramingen waarna hij ook weer niks meer vernam. Wat de opvolging betreft is er nog ruimte voor verbetering.

Naar aanleiding van de ingediende klacht vroeg de Ombudsman op 30 september 2019 aan de FPD sector

ambtenaren waarom betrokkene de raming van zijn pensioenbedrag en vroegst mogelijke pensioendatum niet kreeg. De volgende dag kreeg betrokkene dankzij de bemiddeling van de Ombudsman het verlossende antwoord op zijn vragen: hij kon ten vroegste op 1 oktober 2020 met pensioen gaan. Tevens ontving hij een raming van het toekomstig pensioenbedrag. Deze informatie werd in mypension aan betrokkene gecommuniceerd.

Klacht 3 (dossier 33534)

Mevrouw Lehey stelt op het moment dat ze de leeftijd van 60 jaar bereikt in mypension vast dat haar prestaties in het onderwijs als vast benoemd leraar ontbreken in haar pensioenloopbaan. Ze meldt dit begin 2019 vermits ze haar eindloopbaan wil plannen.

De FPD meldt haar op 21 januari 2019 dat haar vraag goed ontvangen is. De FPD erkende dat ook een personeelslid van de overheidssector mag verwachten dat de FPD op ieder moment in staat is om de pensioenrechten mee te delen. De FPD erkent zelfs dat dit de normale verwachting is van een werknemer in de 21ste eeuw.

Doch stelt de FPD dat hij dan wel dient te beschikken over alle noodzakelijke loopbaan- en weddengegevens. Dat is op dit moment nog niet het geval. Aan de laatste werkgever uit de overheidssector, het Vlaams Ministerie van Onderwijs, werd gevraagd de ontbrekende loopbaangegevens op te zoeken en deze via "Capelo-historische gegevens"²² over te maken aan de FPD. Van zodra de werkgever de diensten heeft ingevoerd engageert de FPD zich om het loopbaanoverzicht in mypension te vervolledigen.

Tevens wordt onmiddellijk de waarschuwing gegeven dat er rekening mee dient gehouden te worden dat deze procedure wel enkele maanden in beslag kan nemen. Deze communicatie is een voorbeeld van wat volgens de Ombudsman Pensioenen een goede communicatie is.

Betrokkene nam in april 2019 zelf contact op met het Vlaams Ministerie van Onderwijs. Daar beloofde men haar alles in orde te brengen ook al werd haar gemeld dat ze het "ontzettend druk hebben en ze rekening moeten houden met de door de baas opgelegde prioriteiten".

Ondertussen verstreek de tijd, dit terwijl betrokkene al de leeftijd van 60 jaar bereikt had en bijgevolg mogelijkerwijze de vroegst mogelijk pensioendatum dichtbij was.

Ondanks het feit dat mevrouw Lehey op alle participatievragen inging bleef een definitief antwoord uit. Bijgevolg richtte zij zich op 19 augustus 2019 tot de Ombudsman Pensioenen.

Voor de Ombudsman Pensioenen was het onmiddellijk duidelijk dat de blokkage van het dossier niet te wijten was aan de FPD. Deze had trouwens betrokkene op een correcte wijze doorverwezen naar de bevoegde dienst. Hij schakelde dan ook zijn collega de Vlaamse Ombudsman in die bevoegd is voor het Vlaams Ministerie van Onderwijs.

De Vlaamse Ombudsman ontdekte dat het Vlaams Ministerie van Onderwijs de loopbaan van betrokkene wel had ingebracht in Capelo, doch vergeten was het dossier te valideren. Deze vergetelheid werd onmiddellijk rechtgezet.

Na validering van de loopbaangegevens door het Ministerie van Onderwijs, werden de gegevens door de FPD opgeladen en weergegeven in mypension zodat mevrouw Lehey de vroegst mogelijke pensioendatum en een raming van het toekomstig pensioenbedrag kon consulteren in mypension.

²² Capelo staat voor "Carrière Publique Electronique - Elektronische Loopbaan Overheid" en is een initiatief van de Federale Pensioendienst (FPD). Capelo is de databank die het mogelijk maakt de elektronische loopbaangegevens van het personeel uit de overheidssector, inclusief de gegevens van de contractuele personeelsleden, te verzamelen en te beheren. Onder loopbaangegevens wordt verstaan: de prestaties, de afwezigheden, de wedden en weddenbijslagen. De gegevens die in deze databank worden opgeslagen vormen de basis voor het elektronische pensioendossier, dat tijdens de hele loopbaan geactualiseerd wordt.

Klacht 4 (dossier 33716)

De heer Vergaar dient in april 2018 een aanvraag in om zijn studieperiode als ambtenaar te regulariseren. Ondanks aandringen ontvangt hij pas in februari 2019 zijn voorstel tot regularisatie. De toekomstig gepensioneerde heeft op dat moment afgehaakt. Hij is gestopt met het raadplegen van mypension.

Hierdoor heeft hij op zijn beurt niet tijdig gereageerd. Nadien bedenkt hij zich. Vermits de toekomstig gepensioneerde niet binnen de oplegde zes maanden na de kennisgeving van het betalingsvoorstel tot regularisatie van de studieperiode betaald heeft, zou hij een nieuwe aanvraag tot regularisatie van zijn studieperiode moeten indienen.

Op dat moment zou de kostprijs voor dezelfde regularisatie hoger zijn (indexaanpassing). De FPD heeft ter compensatie voor zijn eigen late reactietijd ook het te laat reageren van de burger door de vingers gezien: deze diende geen nieuwe regularisatieaanvraag in te dienen waardoor hij ook het indexverschil tussen het eerste betalingsvoorstel en het tweede betalingsvoorstel dat normaal had dienen betekend te worden niet diende te betalen.

Klacht 5 (dossier 33621)

Mijnheer Blockx diende op 2 maart 2018 een aanvraag in tot regularisatie van zijn studieperiode. Omdat de FPD niet reageerde op zijn aanvraag diende hij opnieuw een aanvraag in op 25 februari 2019.

Omdat elke reactie uitbleef vroeg de heer Blockx op 19 april 2019 naar de stand van zijn dossier. Deze vraag bleef zonder gevolg.

Op 14 september 2019 wendde betrokkene zich uiteindelijk tot de Ombudsdienst Pensioenen. "Ik vind de handelswijze van de FPD onbehoorlijk en haar 'dienstverlening' beneden alle peil," zo meldt hij ons. "Bij de FPD is men er na 18 maanden nog niet in geslaagd om een eerste teken van leven te geven!". Omdat het hem verloren moeite lijkt om nog eens een nieuwe poging te ondernemen via zijn online pensioendossier, vraagt hij nu aan de Ombudsdienst Pensioenen informatie over de stand van zaken van de afkoop van zijn studie jaren.

Op 16 september vroeg de Ombudsman aan de FPD het dossier verder af te werken. Op 2 oktober 2019 resulteerde de bemiddeling in het verder afwerken van het dossier, zijnde het versturen van een regularisatievoorstel.

Klacht 6 (dossier 33162)

Met haar mail van 8 mei 2019 beklagde mevrouw Ankermans zich over het gebrek aan opvolging van haar vraag betreffende de regularisatie van studie jaren en de gratis diplomabonificatie.

"Ik wacht al meer dan 2 maanden op een antwoord van de dienst. Telefonisch wordt er steeds meegedeeld dat enkel het diensthoofd kan antwoorden (op de voor de hand liggende vragen van het sociaalverzekeringsfonds) maar dat ze heel veel vergaderingen heeft (...). Mijn vragen gesteld op 27 februari zijn nog steeds niet beantwoord. Er werd al een herinnering gestuurd op 25 maart, op 16 april en op 1 mei. Ik krijg geen enkel bericht, ook niet de mededeling dat er iemand bezig is met mijn vragen. Kan er geen versterking voor deze dienst voorzien worden? Als burger is het heel omslachtig om alleen al maar uit te zoeken of het afkopen van studie jaren al dan niet interessant is."

De Ombudsdienst vroeg op 9 mei 2019 aan de FPD om het dossier van mevrouw Ankermans te behandelen en haar de inlichtingen te verstrekken, die ze uiteindelijk bekomen heeft.

Kortom een persoonlijk contact met betrokkene, het verstrekken van grondige informatie naar aanleiding van een vraag en door in gesprek te gaan met de burger gezamenlijk zoeken naar een oplossing voor een probleem (in casu zelfs verschillende scenario's aanbieden) zijn de ingrediënten die een burger aanmoedigen om zijn participatie en betrokkenheid bij zijn toekomstige pensionering in stand te houden.

2. Niet nagekomen beloftes en het gebrek aan vlotte samenwerking tussen de back- en frontoffice. Suggestie: iemand verantwoordelijk maken voor het volledige klantencontact.

Het tweede aandachtspunt, waarover de Ombudsman Pensioenen een paar klachten ontving, betreft het gebrek aan vlotte samenwerking tussen de back- en frontoffice.

In sommige gevallen werden beloftes gedaan door de medewerkers in de frontoffice over de afwerking van dossiers (b.v. aangebrachte loopbaangegevens die in mypension dienden opgenomen te worden) doch die de backoffice niet nakwam. In andere gevallen kon de frontoffice geen indicatie geven tegen wanneer de afwerking door de backoffice kon verwacht worden. In nog andere gevallen kon de frontoffice niet exact vertellen in welke fase bij de backoffice het dossier zich bevond.

Het iemand verantwoordelijk maken voor het volledige klantencontact inclusief de afwerking zou hier soelaas kunnen bieden. Een toekomstig gepensioneerde die bijvoorbeeld zelf nog stappen dient te ondernemen, zoals naar loopbaangegevens op zoek gaan om het bewijs te leveren dat hij aanspraak maakt op een pensioen, een aanspreekpunt geven dat hem kan ondersteunen en bij wie hij telkens terecht kan voor bijkomende informatie, of hem kan doorverwijzen naar een maatschappelijk assistent bij het sociaal huis van zijn gemeente, zou beantwoorden aan de verlangens van verschillende burgers.

In dit kader verwijst de Ombudsman naar het colloquium dat hij organiseerde op 12 juni 2014 onder de titel "Pensions Ombudsmen facing the Future". Luc Boss van de Nederlandse pensioendienst SVB hield daar een lezing over de waarden van een service door een overheidsdienst in tijden van crisis. Hij stelde daar het project "integrale serviceteams" voor van de SVB, die net zoals de FPD reeds voor het in voege treden van dit project een hoge klanttevredenheid had voor zijn callcenter, dat ervoor gezorgd heeft dat aan de burger gedane beloftes beter zouden nagekomen worden.

Als een klant contact opneemt is één servicemedewerker persoonlijk verantwoordelijk voor de verdere opvolging. Deze werkwijze heeft de klanttevredenheid nog verhoogd.

Klacht 1 (dossier 33095)

Mevrouw Van Borgloon wenste haar pensioen als schepen en burgemeester stop te zetten. Ze nam hiervoor telefonisch contact op met de FPD. Betrokkene ervaart het alsof de back- en frontoffice niet goed op elkaar zijn ingespeeld.

Betrokkene verwoordt het als volgt: "de dienst 1765 probeerde me telkens door te schakelen, maar er werd op de dienst waarnaar men wou doorverbinden niet opgenomen. Ik ben zelf naar de Zuidertoren gekomen om daar de persoon die men wou doorverbinden te spreken. De ambtenaar van de dienst ambtenarenpensioenen, liet mij bijna 1 uur wachten, waarna hij doodleuk zei dat hij me niet kon helpen en dat ik moest bellen of een mail sturen. Hij gaf me een kaartje met daarop de gegevens van de binnenpost en het e-mailadres van de ambtenaar die ik had getracht te bellen.

Ik vroeg dan of het niet mogelijk was dat hij zelf naar zijn collega wou bellen. Maar dat weigerde hij. Ik heb dan vanuit de wachtzaal bij de FPD naar het opgegeven nummer gebeld (kan u dat zich voorstellen!!!), waarbij de mevrouw die ik aan de lijn kreeg zei dat het nummer dat ik gebeld had een binnenpost was die ze niet mocht doorschakelen (...). Dat is toch echt Kafka. Vanuit een wachtzaal in de Zuidertoren moeten bellen naar een binnenpost, die men niet mag doorgeven. Ik heb dan thuis een mail gestuurd met mijn vraag maar krijg hierop geen enkele reactie (...)."

Aangezien mevrouw Van Borgloon nog niet eerder bij de FPD hierover geklaagd had, heeft de Ombudsdienst Pensioenen haar klacht doorgestuurd naar de eerstelijns klachtendienst van de FPD.

Klacht 2 (dossier 33623)

Op 16 september 2019 stuurt mevrouw Max, de dochter van de heer Van Riel, een mail naar de Ombudsdienst

Pensioenen. Ze schrijft dat ze al 4 maanden bezig is om het pensioendossier van hun moeder in orde te krijgen, doch dat het klantencontact problemen geeft: "Er is een probleem met de dienstverlening; als ik bel krijg ik van elke werknemer een verschillend antwoord, straf! De ene weet het niet en schakelt steeds door; de ander geeft je maar informatie over de helft. Dit eindigt voor mij in onwetendheid over het juiste antwoord!".

Hierdoor verliest mevrouw Max het vertrouwen in de FPD: "Ik ben vandaag ten einde raad en ben het beu, gedemotiveerd, maar voornamelijk diep teleurgesteld (...). ! Oh! Wat heb ik lang volgehouden zeg, maar er is een limiet! Ik ben ook maar een mens en heb dit niet verdiend!".

In dit dossier waarin door de FPD te vroeg een onderzoek naar de IGO werd afgesloten met een weigeringsbeslissing, werd door de bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen de weigeringsbeslissing geannuleerd en het onderzoek naar de toekenning van een IGO opnieuw opgestart.

Klacht 3 (dossier 33731)

Op 10 juli 2019 stuurt de FPD een levensbewijs naar de heer Faes die in Spanje woont. In België wordt de FPD immers automatisch door de bevoegde instanties op de hoogte gebracht van een overlijden, verandering van woonplaats, burgerlijke staat, (...). Deze informatieoverdracht bestaat niet met Spanje. Daarom moet de gepensioneerde het levensbewijs tekenen en dateren en laten invullen bij een bevoegde lokale overheid (bijvoorbeeld de burgemeester of de politie van de verblijfplaats) en terugsturen naar de FPD. De heer Faes heeft dit gedaan. Niettemin wordt de uitbetaling van zijn pensioen stopgezet vanaf september 2019.

De heer Faes klaagt bij de Ombudsdienst Pensioenen dat de frontoffice niet weet wat er zich afspeelt bij de backoffice en dat daardoor gedane beloftes niet worden nagekomen.

Hij formuleert het als volgt: "Ik heb naar de pensioendienst gebeld met de melding dat ik het levensbewijs zoals gevraagd heb ondertekend, gedateerd en laten invullen door de plaatselijke autoriteiten op 26 augustus 2019, waarna ik het heb opgestuurd naar de FPD.

De FPD kwam voor het niet uitbetalen van mijn pensioen aandragen met het excuus dat ze het levensbewijs niet ontvangen hadden. Ik ben dan op 1 oktober 2019 naar België gereisd om me persoonlijk aan te bieden op het gewestelijk kantoor van de FPD te Brugge.

Ik kreeg daar te horen dat ze niets konden doen om mijn pensioen terug in betaling te geven. Ik diende immers per e-mail een levensbewijs toe te zenden.

Ik ben dan terug naar de ambassade in Alicante in Spanje gereisd om het levensbewijs te laten invullen om het nadien terug te sturen naar de FPD.

Wanneer ik terugbelde naar de FPD meldden ze mij dat ze het levensbewijs wel ontvangen hadden en beloofden ze mij dat mijn pensioen voor de maand september op 15 oktober op mijn Spaanse bankrekening zou overgeschreven worden.

Vandaag (lees 10 oktober 2019) schrijf ik naar u (lees Ombudsdienst Pensioenen) omdat ik tot op heden nog steeds mijn pensioen van de maand september niet ontvangen heb.

Gisteren heb ik gebeld naar de pensioendienst en zei de ambtenaar dat het waarschijnlijk lag aan het feit dat de huisbankier van de FPD en mijn bank in Spanje te traag werkten (...) pffff. Hij vertelde er wel bij dat het geld bij hen vertrokken was de 10de oktober.

Zeg hé (...) dat is er voor mij over. Wat is er aan de hand? Ik kan het geld goed gebruiken na 43 jaar hard gewerkt te hebben. Ze sturen me van het kastje naar de muur. Kunnen jullie mij verder helpen. Thanks."

Na ontvangst van de klacht heeft de Ombudsdienst Pensioenen contact opgenomen met de FPD en gevraagd naar de exacte betaaldatum.

De FPD heeft op zijn beurt, zijn tussenpersoon, namelijk BNP Paribas Fortis, gevraagd naar de betaaldatum. Volgens BNP Paribas Fortis zou het saldo overgeschreven worden op 28 oktober 2019.

De klager bevestigde aan de Ombudsdienst Pensioenen dat dit inderdaad correct was: het saldo overgeschreven op 29 oktober 2019 werd inderdaad samen met de betaling van het pensioen voor de maand oktober ontvangen.

Klacht 4 (dossier 33327)

Op 16 juni 2019 stuurde de heer Van Houtem een email waarin hij klaagde over de toekenning en de betaling van het overlevingspensioen van zijn schoonmoeder. Zijn schoonvader overleed op 19 december 2018 en ondanks eerdere beloften van de FPD had zijn schoonmoeder nog geen enkele betaling mogen ontvangen.

De heer Van Houtem mailde ons: "Op 4 januari 2019 werd door de diensten van de RVP een brief gestuurd waarin vermeld stond dat binnen de 14 dagen een voorschot op het pensioenbedrag waarop mijn schoonmoeder recht heeft zou betaald worden. Intussen zijn we bijna 6 maanden verder, en is er nog steeds geen euro voorschot, laat staan pensioen uitbetaald. Er zijn steeds beloftes dat het dossier zal nagekeken worden, en dat een regeling in zicht is. Een concrete oplossing is er nog steeds niet. Er is dus in 6 maanden nog geen pensioen uitbetaald. De rekeningen (o.a. verkeersbelasting, successierechten, begrafenis, huur, ...) blijven intussen wel komen."

Na de ontvangst van de kennisgeving nam de heer Van Houtem telefonisch contact op met het contactcenter betalingen en met het contactcenter voor de ambtenarenpensioenen. Er werden hem beloftes over de afhandeling van het dossier gedaan.

Als gevolg van de interventie van de Ombudsdienst Pensioenen werd de beslissing overlevingspensioen overheid genomen op 19 juni 2019, deze in de werknemersregeling volgde op 21 juni 2019.

Het overlevingspensioen overheid werd voor de eerste maal uitbetaald aan de schoonmoeder van de heer Van Houtem samen met haar werknemerspensioen van de maand juli 2019. Zij had ook recht op de achterstallen die zo spoedig mogelijk op haar rekening zouden overgeschreven worden.

Tijdens het contact dat de heer Van Houtem had met de pensioendienst, werd hem de reden voor de lange behandelingsduur niet gemeld.

Als de medewerker van de pensioendienst hem zou uitgelegd hebben dat de lange behandelingsduur werd veroorzaakt doordat er verschillende diensten met elkaar informatie moesten uitwisselen om het dossier af te handelen, dan zou dat voor de heer Van Houtem al een stuk ongerustheid hebben weggenomen.

De reden van de lange behandelingsduur werd hem pas na tussenkomst van de Ombudsman in een mail van 1 juli 2019 gemeld. De pensioendienst excuseert zich in deze mail eveneens voor "het erg lang aanslepen in dit dossier".

Klacht 5 (dossier 32669)

Mevrouw Vanloo ontvangt een beslissing inzake terugvordering wegens het overschrijden van de wettelijk toegelaten grens van wat mag bijverdiend worden naast het pensioen.

Betrokkene vermoedt dat er geen rekening gehouden wordt met het feit dat zij nog een gehandicapt kind ten laste heeft waardoor zij meer mag bijverdienen.

Ze neemt op 23 februari 2018 telefonisch contact op met de FPD toekenningsdienst werknemerspensioenen.

Er werd haar telefonisch meegedeeld dat als gevolg van de kinderlast zij zich inderdaad aan het hogere grensbedrag in gevolge de kinderlast dient te houden en dus meer mocht bijverdienen naast haar pensioen.

Er werd haar beloofd dat de terugvordering teniet zou gedaan worden en er zou geen schuld meer zijn indien zij een attest zou overmaken dat ze nog een kind ten laste heeft.

De belofte tijdens het telefoongesprek van 23 februari 2018 dat bij ontvangst van het attest inzake kinderlast de beslissing inzake terugvordering zal herzien worden wordt niet nagekomen. Het attest "kind ten laste" werd immers niet overgemaakt aan de dienst "controle" inzake werken naast pensioen doch aan de fiscale dienst die de bedrijfsvoorheffing diende te verminderen.

Deze dienst op zijn beurt beloofde per brief de bedrijfsvoorheffing voor de toekomst recht te zetten. Doch ook deze belofte werd niet nagekomen.

Pas na tussenkomst van de Ombudsdienst Pensioenen wordt de bedrijfsvoorheffing correct ingehouden en de terugvorderingsbeslissing teniet gedaan. Een volledige bespreking van dit dossier bevindt zich elders in dit jaarverslag in het hoofdstuk bemiddelingen.

3. Te veel nadruk op de digitale tools?



De Ombudsman merkt op dat wanneer gepensioneerden willen aankloppen bij de FPD om informatie te melden, vragen te stellen of opmerkingen te formuleren, deze tracht zoveel mogelijk te verwijzen naar de digitale tools.

Zo moedigt de FPD de (toekomstig) gepensioneerde aan om zijn vragen te stellen via de beveiligde website Mypension. Antwoorden per mail worden niet meer verstrekt omwille van privacy redenen.

Het paradoxale is immers dat, ondanks de stijging van het aantal communicatiekanalen (mypension, facebook, twitter, telefoon, de regionale kantoren en de pensioenpunten waar een face-to-face contact mogelijk is, ...), de Ombudsman nog steeds klachten krijgt waarin gesteld wordt dat een moeilijke toegankelijkheid ervaren wordt.

De vraag rijst dan ook –en tevens komt het derde aandachtspunt ten berde- of de nadruk te veel komt te liggen op de digitale kanalen die niet voor iedereen toegankelijk zijn.

Nemen we het voorbeeld van mypension. Dat 23 % van de Belgen ouder dan 18 jaar mypension.be al heeft bezocht, is een enorm succes. Doch het betekent dat nog heel wat toekomstig gepensioneerden dit nog niet gedaan hebben.

Via mypension wordt een groot doelpubliek bereikt. Maar niet iedereen heeft internet, beschikt over de vereiste informatica (een oude pc van zoon of dochter die door een gepensioneerde gebruikt wordt is niet altijd uitgerust met de vereiste moderne software om in te loggen en/of te surfen op mypension) of beschikt over de digitale skills om in te loggen op mypension (via E-id of It's me).

Nochtans kan het niet controleren van de loopbaangegevens grote gevolgen hebben. Deze gegevens zijn evenwel voor de pensionering enkel via mypension consulteerbaar tenzij een gepensioneerde deze gegevens uitdrukkelijk vraagt op papier te krijgen bijvoorbeeld bij het vragen van een raming (hierop staan de loopbaangegevens ook vermeld).

Vroeger ontvingen zij op de leeftijd van 55 jaar op papier een loopbaanoverzicht (met bijhorende raming). Dit wordt ondanks dat de wetgever dit nog steeds oplegt niet meer toegepast. Op uitdrukkelijke vraag wordt dit nog wel verstuurd. Kortom, een deel van de mensen valt uit de boot.

De klacht (dossier 33174)

Met zijn verzoek van 11 mei 2019 beklagt de heer Soes zich erover dat hij bepaalde documenten die hem via mypension werden toegestuurd niet kan openen en evenmin kan downloaden. Hij vraagt, gezien zijn leeftijd van 83 jaar, hiervoor begrip op te brengen en voortaan de document op papier toe te sturen.

Vermits betrokkene hierover nog geen beklag had gedaan bij de FPD heeft de Ombudsman de klacht doorgestuurd naar de klachtendienst van de FPD.

Reeds drie dagen later lost de klachtendienst van de FPD het probleem efficiënt op. Kopieën van de documenten die betrokkene niet kan openen worden hem per post toegezonden. Tevens meldt de klachtendienst van de FPD dat de FPD de correspondentiewijze heeft aangepast en hij opnieuw alle briefwisseling per post zal ontvangen.

4. Empathie

Verder wijst de Ombudsman er op dat empathie een kernwaarde is in het klantencontact. Zeer af en toe -en dus zeker niet aan te merken als probleempunt, doch enkel als aandachtspunt- leest de Ombudsman in zijn klachten dat het contact als onpersoonlijk of bureaucratisch werd ervaren. Ook dit kan de participatie van de burger ontmoedigen

De klacht (dossier 33186)

De heer Vermeulen heeft een vervroegd pensioen aangevraagd met ingang op 1 mei 2019. Op 14 mei 2019, wanneer de ingangsdatum van zijn pensioen reeds verstreken is, heeft noch de FPD noch het RSVZ aan betrokkene laten weten of hij al dan niet vervroegd met pensioen kon gaan.

De Ombudsman merkt wel op dat dit niet te wijten is aan de Belgische pensioendiensten: de Belgische pensioendiensten waren afhankelijk van het aanleveren van loopbaangegeven door de Franse pensioendienst CARSAT om uit te maken of betrokkene al dan niet vervroegd met pensioen kon gaan. Kortom de Belgische pensioendiensten hebben correct hun werk verricht.

Doch het inlevingsvermogen van de pensioendiensten wordt door betrokkene niet als voldoende ervaren. Betrokkene verwoordt dit als volgt: "Het onthaal was systematisch onpersoonlijk, kil en zonder respect voor de 44 jaren dat ik gewerkt heb en de zeer lastige situatie waarin ik me bevind."

5. Hulp en bijstand verlenen aan de burger in het oriënteren naar de bevoegde dienst, commitment, wederkerigheid en geven van duidelijk handelingsperspectief

Tot slot is een participatieoproep aan de burger soms de vlotste en beste, en in een bepaald aantal gevallen zelfs de enige, mogelijkheid om een pensioendossier correct af te handelen. Uiteindelijk is de burger zelf vaak, om niet te zeggen soms zelfs de enige, degene die het beste de informatie die de pensioendienst nodig heeft kan verschaffen.

Een aandachtspunt voor de pensioendiensten is de nodige hulp en bijstand te verlenen aan de burger in het oriënteren naar de dienst waar deze de nodige informatie kan bekomen om te kunnen antwoorden of de gegevens waarover de FPD beschikt wel correct zijn. Indien de burger niet voldoende ondersteund wordt komt het afhaken aan het participatieproces om de hoek loeren.

De Ombudsman denkt hierbij aan het verifiëren of de loopbaangegevens al dan niet correct zijn. Het is inderdaad zo dat de overheid enorme inspanningen doet om loopbaandatabanken te laten voeden door de broninstellingen (RSZ, overheidsdiensten-werkgevers, RVA, ...). Doch fouten of onvolledigheden bij de broninstellingen zijn niet uit te sluiten.

In dit kader roept de Ombudsman alle burgers op hun loopbaangegevens te controleren.

De FPD roept hij op de burgers die voor hun pensionering mypension nog niet bezocht hebben, een document te versturen waarop zij opmerkingen kunnen formuleren bij de geregistreerde loopbaangegevens.

Benchmarking bij het Nederlandse Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) leert dat nudgetechnieken zouden kunnen helpen om burgers te overtuigen mee te werken. Bij de UWV is gebleken dat burgers tot 25 % meer participeerden wanneer beroep gedaan werd op commitment (b.v. "U bent nu al goed gestart met uw aanvraag, volg dan ook de volgende stappen"), wederkerigheid ("Helpt u ons om u te helpen?") en het geven van een duidelijk handelingsperspectief (de concrete stappen die ondernomen moeten worden).

Maar het verifiëren van loopbaangegevens is verre van het enige geval waar de FPD beroep doet op de medewerking van de burger.

Nemen we het voorbeeld van de unieke betaling.

Doch alvorens hier dieper op in te gaan willen we erop wijzen dat volgens ons de unieke betaling een zeer succesvolle operatie is geweest. In verhouding tot de omvang van het project, waarmee de dienstverlening verbeterd werd, zijn er zeer weinig problemen gerezen.

Voor de unieke betaling ontving een gepensioneerde aan wie de FPD zowel een werknemers- als een ambtenarenpensioen had toegekend, de betaling van deze pensioenen vaak op een verschillende datum. Door de unieke betaling krijgen zij hun pensioenen nu uitbetaald op hetzelfde moment.

Teneinde tot een zo correct mogelijke betaling te komen heeft de FPD de gegevens van zowel het betaaldossier van het werknemers- of zelfstandigenpensioen en het ambtenarenpensioen met elkaar gematcht. In de determinerende elementen om tot een correcte bedrijfsvoorheffing te komen zijn er heel wat ongerijmdheden en fouten opgespoord zoals het niet rekening houden met het werknemerspensioen voor de berekening van de bedrijfsvoorheffing op het ambtenarenpensioen en vice versa.

De oorzaak van deze ongerijmdheden is bijna altijd het niet nakomen door een gepensioneerde van de melding van elke wijziging welke hij verplicht is te melden.

Zo moest de betaling van een pensioen in een ander stelsel ook gemeld worden. Een gepensioneerde

ambtenaar die bijvoorbeeld ook een werknemerspensioen genoot, moest dit ook melden aan de FPD. Bijna geen enkele gepensioneerde kwam deze verplichting na. Deze gegevens kent de pensioendienst toch, dachten de meesten.

De Ombudsman stelt vast dat de FPD hier -en we moeten wel benadrukken in heel wat gevallen onvermijdelijk- heel wat verantwoordelijkheid bij de gepensioneerde legt.

De gepensioneerden ontvingen volgende brief: “Wij hebben de gegevens van uw fiscale situatie geharmoniseerd. **Controleer of uw fiscale situatie correct is!** In het deel ‘Aanvullende inlichtingen’ van deze brief vindt u een overzicht van uw fiscale situatie. Meld ons eventuele fouten via het downloadbare formulier op de site www.uniekebetaling.be.”

Pas bij het openen van het downloadbare formulier blijkt dat volgende elementen determinerend zijn om de inhoudingen op het pensioen correct vast te stellen: beroepsinkomsten, vervangingsinkomsten, kind ten laste, andere persoon ten laste, samenwonen, zware of blijvende handicap, ...

Voor vele gepensioneerden is het te complex om hun fiscale situatie zelf te controleren. Bij wie moeten ze terecht om hulp aangeboden te krijgen? Toch aankloppen bij de FPD? Maar met deze brief spoort de FPD hen niet aan om het zelf te onderzoeken. Of aankloppen bij een privé organisatie? Of zou alles toch in orde komen als ze het niet nakijken? Bij heel wat burgers leeft het idee dat de overheid toch alles weet en nog wel beter weet dan zij zelf. Vele haken dan ook af.

Het is inderdaad zo dat de FPD enorme inspanningen doet om het betalingsluik van het pensioendossier te voeden met zoveel mogelijk gegevens die dienstig zijn voor de berekening van de bedrijfsvoorheffing, de ZIV-inhouding en de inhouding voor de solidariteitsbijdrage.

Evenzeer tracht de FPD verschillende gegevens (ook deze afkomstig van andere overheidsdiensten) met elkaar in verbinding te brengen en alzo brongegevens te hergebruiken.

Doch is het niet altijd mogelijk -vaak gelet op het uitzonderingskarakter van bepaalde situaties- om steeds alle ergens beschikbare gegevens aan elkaar te linken. Daarenboven stellen wij vast dat de foutenmarge sinds de unieke betaling en de daarmee gepaard gaande matching en uitwisseling van gegevens kleiner geworden is.

De Ombudsman roept de burger dan ook op -nadat de FPD de nodige inspanningen heeft gedaan om zoveel mogelijk brongegevens te verzamelen die hij nodig heeft om een correcte uitbetaling van het pensioenbedrag te verrichten- indien de pensioendiensten alsnog gegevens opvragen, deze gegevens te verstrekken.

Ook wanneer gevraagd wordt om gegevens na te kijken of wijzingen te melden, roept de Ombudsman de burger op om dit ook effectief te doen.

Bij twijfel of de inhoudingen sinds de unieke betaling al dan niet correct zijn, raadt de Ombudsman de gepensioneerde aan de vragenlijst in te vullen (waarvoor hij eventueel wel het nodige opzoekwerk moet verrichten).

Indien de burger zelf niet weet of de gegevens die hij dient na te kijken al dan niet correct zijn, moet de burger zich tot de FPD kunnen wenden (contactcenter, zitdagen) voor hulp en bijstand.

Indien nodig moet hij georiënteerd worden naar de dienst waar de nodige informatie kan bekomen worden om te kunnen antwoorden of de gegevens waarover de FPD beschikt wel correct zijn.

Op basis van de klachten die de Ombudsdienst ontving vermoeden we dat bij de gepensioneerden die opteerden om contact op te nemen met de FPD om hen te helpen de financiële gegevens mee te controleren

(en hen dus vooral op weg te zetten welke gegevens zij moesten gaan opzoeken) meermaals het verstrekte antwoord niet juist was.

Wij verwijzen hier onder andere naar de bespreking van het dossier 33399 (aanvullende toeslag bij vakantiegeld in de openbare sector: zie hoofdstuk 3 deel 4 en het dossier 33306 (vakantiegeld complement hypotheekbewaarder: zie hoofdstuk 3 deel 3) waar het antwoord van het contactcenter afdeling betalingen foutief was.

Al voegen we hier onmiddellijk aan toe dat het probleem in een aantal gevallen ook kan liggen aan het foutief begrip bij de gepensioneerde van het correct verstrekte antwoord gezien de complexiteit van de materie. Derhalve spreken we ook uitdrukkelijk over een vermoeden dat het antwoord meermaals niet correct was.

Wij ijveren ervoor om nog verder blijven te investeren in het opleiden van medewerkers van de frontoffice (het contactcenter evenals de medewerkers die op zitdagen vragen van burgers beantwoorden) waarbij aandacht wordt besteed aan het kaderen van de vragen die door de burger gesteld worden of opmerkingen die geformuleerd worden. Een zeer grondige kennis van de materie evenals het tijdig doorverwijzen naar experts in de backoffice voor de moeilijker vragen kan hierbij helpen.