

# Hot Topics in 2021

In een eerste hoofdstuk roepen we de gepensioneerden op om Mypension, dat een prachtige tool is die toelaat nog tijdens de tewerkstelling de loopbaangegevens in te kijken die later gebruikt zullen worden om het pensioen te berekenen, te consulteren en aan de pensioendiensten te melden wanneer er gegevens uit de loopbaan ontbreken. Voor de loopbaangegevens is mypension.be immers afhankelijk van gegevens die de werkgevers en de instellingen die sociale uitkeringen toekennen (zoals RVA, mutualiteiten) doorgeven. Zijn die niet correct of onvolledig, dan wordt het berekende pensioenbedrag evenals de vroegst mogelijke pensioendatum beïnvloed.

Als er fouten zijn, kan je die via een melding aan de pensioendienst laten rechtzetten zodat jouw pensioen en vroegst mogelijke pensioendatum later correct berekend worden. Aan de hand van een voorbeeld wordt uiteengezet dat de raadpleging van mypension soms onontbeerlijk is voor de juiste berekening van het pensioen daar in uitzonderingsgevallen de loopbaangegevens (in casu veroordeling van de RVA tot uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen voor een periode gelegen in het verleden bij een vonnis door de rechter) afkomstig van de instellingen van sociale zekerheid of werkgevers niet volledig zijn.

Voor een vastbenoemd ambtenaar is het ook van belang dat hij nakijkt of het diploma – dat ook door de werkgever doorgegeven wordt – nodig was voor zijn vaste benoeming of bevordering – correct vermeld is op mypension. Ook dit kan momenteel nog een impact hebben op de vroegst mogelijke pensioendatum die in mypension verschijnt. Bij vele gepensioneerden ontbreekt de kennis van de pensioenwetgeving om dit na te kijken. De verantwoordelijkheid voor het nakijken van de loopbaangegevens alleen bij de gepensioneerde leggen gaat te ver. Daarom roept de Ombudsman Pensioenen de pensioendiensten op een aantal jaren voor de vroegst mogelijke ingangsdatum van een pensioen (bijvoorbeeld rond de leeftijd van 57 jaar) de loopbaangegevens (inclusief de in aanmerking genomen diploma's) reeds proactief na te kijken evenals een cleaning door te voeren wat betreft de anomalieën in de berekeningsmodules.

Zolang dit niet gebeurd is, is het immers niet zeker dat de op mypension vermeldde vroegst mogelijke pensioendatum correct is en of het dus opportuun is reeds een pensioenaanvraag in te dienen.

In dit kader wordt een klacht besproken waarbij zelfs bij het verzenden van de vroegst mogelijke pensioendatum na het indienen van een pensioenaanvraag de verificatie van de loopbaangegevens (in casu het diploma dat vermeld stond als in aanmerking komend voor de vaste benoeming) niet gebeurd was zodat de bevestiging van de op mypension vroegst mogelijke pensioendatum foutief was. De FPD gaf toe dat een systematische controle op de correctheid van de ingegeven diplomagegevens bij de vaststelling van de vroegst mogelijke pensioendatum niet gebeurde waardoor zeer sporadisch een verkeerde pensioendatum aan de toekomstig gepensioneerde die een pensioenaanvraag had ingediend werd meegedeeld. Gezien heel wat gepensioneerden op basis van de vroegst mogelijke pensioendatum beslissingen met zeer verstrekkende gevolgen treffen zoals bijvoorbeeld indienen van ontslag wordt na bemiddeling van de Ombudsman voor de toekomst de instructie gegeven aan zijn medewerkers bij het meedelen van de vroegst mogelijke pensioendatum de in aanmerking genomen diploma's grondig na te kijken. Ook dit is nog een extra argument om proactief de loopbaangegevens na te kijken en een cleaning door te voeren wat betreft de anomalieën in de berekeningsmodules.

Tot slot toont de eerst besproken klacht ook aan dat wanneer er loopbaangegevens aangepast worden deze aanpassing vanuit de dienst loopbaanbeheer ook meegedeeld moet worden aan de afdeling regularisatie studieperiode. Een slechte coördinatie tussen beiden diensten kan immers leiden tot een foutief bedrag dat dient betaald te worden om de studieperiode te regulariseren.

In hoofdstuk 2 wordt duidelijk hoe door toedoen van de Ombudsman Pensioenen de FPD aan een gepensioneerde die schade had geleden onmiddellijk zonder gerechtelijke procedure een schadevergoeding uitbetaalde. De criteria die gehanteerd worden om over te gaan tot de compensatie van de geleden schade zijn: een onbetwistbare fout in hoofde van de pensioendienst (in casu de te lange verwerkingstermijn van een aanvraag om een pensioen te betalen op een buitenlandse bankrekening), een eerder gering schadebedrag (in casu 106 euro inningskosten voor een internationale bankcheque), evenals een duidelijk oorzakelijk verband tussen de fout en de schade. Hierdoor is een gerechtelijke procedure vermeden. Meer algemeen roept de Ombudsman Pensioenen de wetgever op een juridisch kader uit te werken waarbij bepaald wordt in welke gevallen tot schadevergoeding kan overgegaan worden zonder dat de gepensioneerde een dure gerechtelijke procedure moet doorlopen.

In hoofdstuk 3 komt de informatisering aan bod. De pensioendiensten digitaliseren immers in een hoog tempo. Waar vroeger een pensioen manueel werd berekend door een ambtenaar zien we nu meer en meer dat de berekening en uitbetaling van de pensioenen geautomatiseerd worden. Het informatiseren biedt heel wat voordelen: vaak kunnen zo efficiëntiewinsten geboekt worden en is er het voordeel dat de computer nauwkeuriger is in het berekenen dan de mens en kunnen de ambtenaren die vroeger deze manuele berekeningen uitvoerden ingezet worden om tegemoet te komen aan het toegenomen aantal vragen van de burger. Anderzijds dient opgemerkt te worden dat gezien de complexiteit van de pensioenwetgeving en gelet op het gegeven dat er in sommige gevallen door het zich samen voordoen van bepaalde feiten erg uitzonderlijke en bijna niet te anticiperen situaties kunnen ontstaan die daardoor niet voorzien zijn in de informaticaprogrammatie. Deze uitzonderlijke situaties kunnen hierdoor aanleiding zijn voor een foutieve beslissing.

Het ontdekken van de onvolmaaktheden in computerprogramma's vergt een zeer ver doorgedreven kennis van de pensioenwetgeving en een inzicht in de logica en algoritmen van de berekeningsprogramma's. De Ombudsdienst Pensioenen heeft gelet op deze nieuwe evolutie zich dan ook gespecialiseerd in het detecteren van eventuele fouten of onvolmaaktheden in de computerprogramma's. Ook dit jaar stellen we weer vast dat de FPD een aantal keren niet in staat was, na een melding van de gepensioneerde dat volgens hem de getroffen beslissing niet correct was, sommigen van deze programmatie-onvolledigheden – die vaak gelinkt zijn aan het uitzonderingskarakter van de situatie – te detecteren.

Een eerste voorbeeld: de wetgeving stelt dat het overlevingspensioen moet geschorst worden wanneer de langstlevende herhuwt. Doch deze schorsing wordt beëindigd bij het overlijden of de ontbinding van het huwelijk (enkel bij werknemerspensioenen en pensioenen zelfstandigen) met de nieuwe echtgenoot. Voor de reactivering van de betaling van het overlevingspensioen van de eerste echtgenoot (wanneer dit voordeliger is dan een overlevingspensioen uit hoofde van de nieuwe echtgenoot: immers het voordeligste, ofwel het overlevingspensioen uit hoofde van de eerste echtgenoot ofwel uit hoofde van de tweede echtgenoot, wordt toegekend) na de ontbinding van het tweede huwelijk eist de FPD ten onrechte een nieuwe pensioenaanvraag. Het overlevingspensioen werd ook ten onrechte pas betaalbaar gesteld vanaf de maand volgend op de nieuwe pensioenaanvraag. Na tussenkomst van de Ombudsman stelt de FPD deze reactivering niet langer afhankelijk van de verplichting om een aanvraag in te dienen aangezien het recht op overlevingspensioen volgens de interpretatie van de wettelijke bepalingen enkel wordt opgeschort en niet beëindigd wordt vanaf de maand volgend op de ontbinding van het nieuwe huwelijk. Doch de gepensioneerde dient nog steeds de pensioendienst in te lichten daar het informaticaprogramma niet toelaat de schorsing automatisch te beëindigen.

Het tweede voorbeeld betreft de wijze waarop de controle, die nagaat of de inkomsten uit een beroepsactiviteit van een gepensioneerde al dan niet de toegelaten grens overschrijden, geïnformatiseerd wordt. Het huidige controlesysteem laat de FPD niet toe automatisch te detecteren of er achterstallen inzake loon werden uitbetaald. Met achterstallen inzake loon mag immers geen rekening gehouden worden om na te gaan of de beroepsinkomsten al dan niet de wettelijk toegelaten grens overschrijden. De FPD was wel degelijk op de hoogte van het feit dat de programmatie deze uitzonderingssituatie (uitbetaling van achterstallig loon) niet geïmplementeerd heeft. Wanneer een beslissing getroffen wordt op basis van een geautomatiseerde controle pleit de Ombudsdienst Pensioenen voor transparantie naar de gepensioneerden toe, zijnde een duidelijke vermelding van de wijze waarop de controle plaats vindt (op basis van de dmfa-aangifte in plaats van de fiscale gegevens) evenals een vermelding van de onvolmaaktheden in de controleprocedure (niet-detectie van achterstallen).

Een derde voorbeeld betrof het behoorlijk gebruik van data die uitgewisseld en/of opgevraagd worden bij een andere overheidsdienst. Het betrof een klacht waarbij de data die gebruikt werden in de controleprocedure, teneinde de identiteit van betrokkene af te toetsen in een uitzonderingsgeval, niet performant bleken te zijn. De Ombudsman pleit ervoor dat van de standaardcontrolewerkwijze moet kunnen afgeweken worden wanneer deze tot ongewenste effecten leidt. Tevens wijst de Ombudsman erop dat wanneer er zich situaties voordoen die niet in systemen passen en de gepensioneerde dit signaleert de pensioendienst hiervoor oor moet hebben en naar een oplossing moet zoeken.

In het vierde hoofdstuk wordt stilgestaan bij het principe “digital by default” dat bepaalt dat alle procedures standaard digitaal toegankelijk moeten zijn. Tegelijkertijd wordt gegarandeerd dat de publieke dienstverlening voor iedereen toegankelijk moet blijven, ook voor burgers met weinig digitale vaardigheden. Dit principe wordt door de regering vooropgesteld en derhalve ook toegepast door de Federale Pensioendienst. Zo heeft de FPD ervoor geopteerd om vanaf 2021 alle fiscale fiches digitaal te posten in mypension en enkel nog een papieren fiscale fiche per post te versturen wanneer de gepensioneerde die echt nodig heeft. Het verzenden van een fiscale fiche naar de gepensioneerde, die al op zijn vooraf digitaal ingevulde belastingaangifte of op het papieren voorstel van vereenvoudigde aangifte kan zien welk pensioenbedrag de FPD aan de fiscus heeft meegedeeld, is volgens de FPD nutteloos. De FPD verstuurt de pensioeninformatie immers rechtstreeks naar de fiscus. Zo moeten 2,5 miljoen fiches niet meer op de bus. Dit is ten eerste goed voor het milieu: zo’n 40 bomen per jaar worden gespaard. Daarenboven bespaart het de overheid een nutteloze uitgave. Wie daarentegen zijn fiscale aangifte nog op papier doet, krijgt nog altijd van de FPD per post een fiscale fiche. Kortom een vooruitgang. Doch ontving de Ombudsdienst Pensioenen hierdoor wel verschillende klachten van gepensioneerden die in 2021 geen papieren fiscale fiche ontvangen hadden. Dit heeft twee oorzaken. Ten eerste waren er 22.000 gepensioneerden die op de lijst stonden om een papieren fiche te ontvangen, doch deze door een verwerkingsprobleem niet ontvingen. De wet van Murphy speelde: wanneer ze de fiscale fiche telefonisch opvroegen via 1765, optie 4 door het intikken van het rijksregisternummer bleek de invoertijd van 20 seconden voor velen niet te volstaan zodat hun vraag om de fiscale fiche per post te versturen niet geregistreerd werd en ze de fiscale fiche niet ontvingen. Dit punctueel probleem werd opgelost.

Ten tweede was er een meer structureel probleem. De FPD heeft over deze toch wel drastische verandering enkel gecommuniceerd via een persbericht en via de sociale media. De FPD verstuurde hierover geen persoonlijke communicatie per brief naar de betrokken gepensioneerden. De Ombudsman Pensioenen vindt dat een voorafgaandelijke en individueel op de hoogte brengen van een dergelijke belangrijke aanpassing van de communicatiewijze (niet meer verzenden van bepaalde informatie per post) met de gepensioneerde absoluut gewenst is.

Eenzelfde communicatieprobleem deed zich voor wat betreft de betalingsberichten. Verschillende gepensioneerden deden hun beklag dat ze geen papieren melding meer ontvingen waarin uitgelegd was hoe het kwam dat hun pensioenbedrag veranderd was. De FPD verzendt geleidelijk aan minder en minder betalingsberichten per post. Ook hier vindt de Ombudsman Pensioenen dat een voorafgaandelijke en individueel op de hoogte brengen van een dergelijke belangrijke aanpassing van de communicatiewijze met de gepensioneerde gewenst is.

De FPD antwoordde in reactie op deze opmerking dat ze gestart zijn met uitwerken van een e-communicatiebeleid gezien het belang van communicatie naar de burger. Gelet op de veelheid aan documenten en processen zal dit enige tijd vergen. Wij volgen dit verder op.

In dit kader stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat vele gepensioneerden niet weten dat ze in mypension post ontvangen. Wie ooit zijn e-mailadres aan de FPD heeft meegedeeld ontvangt telkens wanneer er briefwisseling door de FPD in mypension gepost wordt (b.v. de fiscale fiche, betalingsmeldingen, ...) per mail de melding dat er nieuwe briefwisseling in mypension beschikbaar is. Doch de Ombudsman Pensioenen stelt vast, en dat is bijzonder verontrustend, dat de FPD van veel gepensioneerden niet beschikt over het e-mailadres zodat deze ook niet geïnformeerd worden over de post die ze in mypension ontvangen. Uit cijfers van de Federale Pensioendienst blijkt dat de Federale Pensioendienst van de 2,5 miljoen gepensioneerden maar van ongeveer 22% beschikt over het e-mailadres. Daarom roept de Ombudsman Pensioenen de FPD op om alle gepensioneerden van wie de FPD niet beschikt over hun e-mailadres – ook al is in het verleden in heel wat gevallen wel de vraag gesteld door de pensioendienst om hun e-mailadres mee te delen – aan te schrijven om hun e-mailadres op te vragen en toe te lichten hoe ze via mypension de digitale briefwisseling kunnen consulteren.

De FPD stelt wel dat ook personen zonder gekend mailadres hun briefwisseling via de klassieke post krijgen. Doch op dit principe, en daar wringt vooral het schoentje, worden uitzonderingen voorzien wanneer het een massa-zending betreft, met name meldingen over indexaties, welvaartsaanpassingen, verhogingen minimumpensioenen, wijzigingen barema's ziekte- en invaliditeitsbijdrage, betaling van vergoedingen die slechts éénmaal per jaar worden uitbetaald (vakantiegeld, bijzondere verwarmingstoelage, ...) en de fiscale fiches. Kortom, de uitzonderingen wat betreft de massa-zending zijn veel talrijker dan de regel. De Ombudsman Pensioenen stelt bijgevolg de vraag of het mogelijk is voor de FPD om alle massa-zendingen voortaan per post te verzenden voor wie uitdrukkelijk gevraagd heeft om zijn briefwisseling per post te ontvangen zonder dat betrokkene dit telkens opnieuw moet vragen.

Doch veeleer dan de terugkeer naar de veel duurdere verzending per post moedigt de Ombudsman Pensioenen de pensioendiensten aan de uitdaging aan te gaan over te schakelen naar een digitale inclusiviteit. Hij pleit in dit kader voor de oprichting van een loket dat burgers op digitaal vlak ondersteuning aanbiedt. Vermits deze ondersteuning ook nuttig is voor alle andere overheidsdiensten kan deze rol dan ook vervuld worden door gemeentehuizen, sociale huizen, OCMW's bibliotheken en door de digihubs van Bpost.

Voor mensen in armoede, of die dreigen in armoede terecht te komen, ijvert de Ombudsman voor begeleidende maatregelen (zoals het ter beschikking stellen van tweedehands pc's en smartphones). Hij wijst ook naar de Resolutie van het Netwerk van Belgische Ombudsmannen, waarvan hij trouwens deel uitmaakt, om de toegang tot internet als basisbehoefte, waarvoor specifieke beschermingsregels moeten geleden, te beschouwen.

Voor de categorie van (toekomstig) gepensioneerden die niet de capaciteiten heeft om briefwisseling over de complexe pensioenmaterie te begrijpen is menselijk contact vaak de enige optie: het blijven investeren in de bereikbaarheid via telefoon en op onthaalpunten is dan ook cruciaal.

In hoofdstuk 5 worden 5 klachtendossiers besproken waarbij een pensioen werd teruggevorderd doch waarbij na onderzoek door de Ombudsman bleek dat de door de pensioendienst weerhouden verjaringstermijn niet correct was of dat de stuiting van de verjaring niet correct werd toegepast waardoor na bemiddeling de pensioenschuld minder groot was. Ondanks een signaal van de gepensioneerden dat volgens hen iets misgelopen was, doch waarbij zij deze fout niet exact konden benoemen, werden de fouten door de pensioendienst niet ontdekt en/of hersteld. De Ombudsman Pensioenen adviseert om zelfs bij een vaag signaal van de gepensioneerde het terugvorderingsproces volledig en grondig na te kijken op eventuele fouten of onvolmaaktheden. Dit temeer daar dergelijke terugvorderingen vaak een grote pensioenschuld bij de gepensioneerde veroorzaken. Verder adviseert de Ombudsman Pensioenen om alvorens een grote pensioenschuld te betekenen eerst zelf contact op te nemen met de gepensioneerde zodat deze op de hoogte is van wat hem te wachten staat en niet overmand wordt door verwondering of zelfs angst. Tevens kan de pensioendienst toelichting geven en raad geven hoe er in de toekomst kan voorkomen worden dat er opnieuw zo'n pensioenschuld zou ontstaan. Dit is tevens het ideale moment om de gepensioneerden te begeleiden in de aflossing van de schuld (b.v. doorverwijzen naar schuldbemiddelaar, gehele of gedeeltelijke kwijtschelding vragen bij de Raad voor Uitbetaling van de voordelen). Tot slot biedt deze werkwijze de gepensioneerde de mogelijkheid weerwoord te bieden of toelichting te geven bij een uitzonderingsituatie.

In hoofdstuk 6 bespreken we de klachten van verschillende werknemers bij wie de melding op de pensioenbeslissing niet nageleefd werd. Aan verschillende werknemers werd immers op een pensioenbeslissing meegedeeld dat hun werknemerspensioen niet betaalbaar gesteld werd daar zij hun verklaring betreffende het uitoefenen van een beroepsactiviteit en vervangingsinkomen tijdens hun pensionering (Model 74) nog niet hadden teruggestuurd doch dat hun pensioen zou uitbetaald worden wanneer ze dit document zouden invullen en aan de betaalvoorwaarden voldeden. Het niet naleven van wat op de pensioenbeslissing vermeld stond was het gevolg van de verandering van de wetgeving einde 1995 (de wetgever heeft eind 1995 een artikel 3bis ingevoegd in KB nr. 50 dat stelt dat een werknemerspensioen enkel ingaat wanneer een pensioen daadwerkelijk en voor de eerste keer betaald wordt) die zo geïnterpreteerd kan worden dat voortaan niet enkel een Model 74 invullen vereist is doch dat er tevens een nieuwe pensioenaanvraag moet ingediend worden. Vermits een nieuwe pensioenaanvraag ten vroegste kan ingaan vanaf de maand volgend op het indienen van de aanvraag, kan het pensioen volgens deze interpretatie niet langer met terugwerkende kracht betaald worden. Daar de FPD nog jarenlang na de wetswijziging deze interpretatie niet toepaste en de

pensioenbeslissingen niet motiveerde in overeenstemming met deze nieuwe interpretatie pleit de Ombudsman Pensioenen ervoor dat:

- voor wat betreft de gepensioneerden aan wie indertijd werd meegedeeld dat het terugsturen van het Model 74 voldoende was om hun pensioen te laten uitbetalen de FPD zijn aangegane verbintenis inwilligt. D.w.z. dat voor deze gepensioneerden het terugsturen van het Model 74 waarin wordt meegedeeld dat alle niet-toegelaten beroepsactiviteit wordt stopgezet moet worden beschouwd als voldoende en dat dan ook vanaf de datum van deze stopzetting het pensioen moet worden uitgekeerd. Dit in navolging en naar analogie van het bemiddelingsresultaat van de Ombudsdienst Pensioenen in een Franstalig dossier;
- voor wat betreft de gepensioneerden die het Model 74 na de meegedeelde datum terugsturen (huidige tekst op de kennisgeving vereist dat het Model 74 wordt teruggezonden binnen de 3 maanden), deze datum van terugsturen zou worden beschouwd als de datum waarop een rechtsgeldige aanvraag werd ingediend;
- in de toekomst (na het aanpassen van de tekst op de kennisgeving en zo lang de wetgever de terminologie niet geüniformiseerd heeft) zijn huidige werkwijze (met name het pensioen betaalbaar te stellen vanaf de maand volgend op de nieuwe aanvraag) te behouden. In dit geval zal aan de gepensioneerde een correcte informatie zijn meegedeeld.

Meer algemeen bevelen wij de wetgever aan om het onderscheid tussen de toekennings- en betalingsvoorwaarden en de daaraan verbonden gevolgen duidelijk te definiëren door de hiertoe gebruikte terminologie te uniformiseren. In artikel 3bis KB nr. 50 wordt immers de term “gaat daadwerkelijk in” gehanteerd daar waar op andere plaatsen in de wetgeving op de werknemerspensioenen de termen “toekennen”, “uitbetalen” en “betaalbaar stellen” gebruikt worden.

Hoofdstuk 7 bevat een oproep tot uniformiseren van de werkwijze tussen de verschillende diensten van de FPD (afdeling ambtenarenpensioenen en afdeling werknemerspensioenen) inzake de controle op werken naast pensioen.

Wanneer een gepensioneerde een beroepsactiviteit uitoefent naast zijn pensioen zijn er grensbedragen waar de gepensioneerde zich aan dient te houden zonder dat het pensioen geschorst of verminderd wordt. Deze grens is hoger als men nog een kind ten laste heeft. In het in dit hoofdstuk besproken dossier paste de FPD de hogere grens niet toe aangezien de gepensioneerde geen kinderbijslag ontvangt voor zijn kind. Er zijn echter andere manieren om aan te tonen dat een kind toch ten laste is ook al wordt er geen kinderbijslag ontvangen. In de behandelde klacht heeft de FPD echter nooit nagevraagd of betrokkene aan één van de andere voorwaarden voldoet om van de hogere grens te genieten (in casu een kind van jonger dan 25 jaar opvoeden dat nog voltijds onderwijs volgt). In 2010 heeft PDOS, de voorloper van de afdeling ambtenarenpensioen van de FPD na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen van een identieke klacht -met dit verschil dat de gepensioneerde destijds een ambtenarenpensioen ontving waar deze nu een werknemerspensioen ontvangt -zijn praktijk aangepast door ook te vragen of voldaan is aan de voorwaarden uit artikel 9 van de wet van 5 april 1994 houdende regeling van de cumulatie van pensioenen van de openbare sector met inkomsten voortvloeiend uit de uitoefening van een beroepsactiviteit of met een vervangingsinkomen (inmiddels opgeheven en vervangen door het artikel 86 van de Programmawet van 28 juni 2013, identieke voorwaarden). Nu deed zich opnieuw dezelfde problematiek voor maar dan ik het kader van het werken na een werknemerspensioen. Wij hebben vastgesteld dat na de fusie van de RVP en de PDOS in de FPD de werkwijze wat betreft de controle op werken naast een werknemerspensioen niet gelijkgeschakeld is met deze wat betreft het werken naast een ambtenarenpensioen. Naar aanleiding van de bemiddeling door de Ombudsman heeft de FPD een synthesenota opgesteld die aan de hand van voorbeelden preciseert hoe de wetgeving moet toegepast worden. Hierdoor is dit coördinatieprobleem opgelost.

In hoofdstuk 8 maken we de analyse van de gewijzigde werkwijze van de Federale Pensioendienst betreffende het ambtshalve pensioenonderzoek wanneer gehuwde gepensioneerden op een verschillend adres wonen, de zogenaamde feitelijke scheiding. Artikel 74 van het KB van 21 december 1967 stelt dat ingevolge de feitelijke scheiding het gezinspensioen dat aan de ene echtgenoot werd toegekend voor de helft aan elk van de echtgenoten dient uitbetaald te worden. Momenteel betaalt de Federale Pensioendienst het gezinspensioen nog per aaneenschakeling volledig verder uit aan één echtgenoot tot de adreswijziging verwerkt wordt. Dit wordt nadien niet rechtgezet door het teveel

uitgekeerd bedrag bij de ene partner terug te vorderen en uit te betalen aan de andere partner. De Federale Pensioendienst baseert zich in deze nieuwe werkwijze (een werkwijze die gehanteerd dient te worden voor de dossiers die ambtshalve moeten worden onderzocht ingevolge een feitelijke scheiding) voornamelijk op de hulpverleningsplicht uit het Burgerlijk Wetboek om de uitbetaling van het gezinspensioen slechts te splitsen nadat de verwerking van de gegevens is gebeurd.

Dit niettegenstaande artikel 74 van het KB van 21 december 1967 stelt dat ingevolge de feitelijke scheiding vanaf de maand volgend op het verschillende adres van de echtgenoten het gezinspensioen dat aan de ene echtgenoot werd toegekend voor de helft aan elk van de echtgenoten dient uitbetaald te worden.

Na een grondige analyse, van dit standpunt komt de Ombudsdienst Pensioenen tot de conclusie dat deze werkwijze ingaat tegen de pensioenwetgeving die van openbare orde is en daarenboven in een aantal gevallen leidt tot te veel inhouding van Ziekte- en invaliditeitsbijdragen. Daarenboven kan bij een feitelijke scheiding niet in alle gevallen op basis van de hulpverleningsplicht de uitbetaling van een deel van het gezinspensioen opgeëist worden van de andere echtgenoot.

Daarenboven stelt de Ombudsdienst Pensioenen vast dat de verwerkingsdatum niet op voorhand gekend is (wat leidt tot rechtsonzekerheid en soms zelfs financiële problemen bij de gepensioneerden) en de datum per dossier kan verschillen (wat leidt tot een ongelijke behandeling tussen gepensioneerden).

De Ombudsdienst Pensioenen beveelt daarom aan de FPD aan om niet enkel op aanvraag doch ook bij een ambtshalve pensioenonderzoek ingevolge een feitelijke scheiding vanaf de eerste dag van de maand volgend op de feitelijke scheiding de pensioenrechten opgesplitst uit te betalen (eventueel met terugwerkende kracht het pensioengedeelte uitbetalen aan de ene echtgenoot en het aan de andere echtgenoot te veel uitbetaalde pensioenbedrag terug te vorderen). Het snel reageren is onontbeerlijk voor de rechtszekerheid.

Dezelfde redenering wordt toegepast wanneer bij de uitbetaling van het pensioen als alleenstaande van de ene echtgenoot deze moet aangevuld worden tot de helft van het gezinspensioen en de uitbetaling van het pensioen als alleenstaande van de andere echtgenoot dient verminderd te worden tot de helft van het gezinspensioen ingevolge een feitelijke scheiding.

Hoofdstuk 9 bevat een overzicht van de klachten die behandeld werden in het kader van de regularisatie van de studieperiodes. Het hoger onderwijs omvat naast opleidingen van de eerste (Bachelor/Kandidatuur) en tweede cyclus (Master/Licentiaat) onder andere ook opleidingen die leiden tot de titel van Gediplomeerde in de Aanvullende Studies (diploma's die enkel kunnen worden aangevat als men reeds in het bezit is van een ander diploma van de 2de cyclus (Licentiaat/master)). De FPD beschouwde deze studies van hetzelfde niveau als de Masteropleidingen (2de cyclus) en weigerde de regularisatie van studieperiodes voor deze opleidingen omdat er slechts 1 diploma van de 2de cyclus kon aanleiding geven tot regularisatie. Doch de wetgeving stelt dat onder 'één enkel diploma' het laatst behaalde diploma dient verstaan te worden evenals alle andere daaraan voorafgaande diploma's die vereist waren voor het behalen van dat diploma. De Ombudsman kon aantonen dat deze studies Gediplomeerde in de Aanvullende Studies" enkel behaald konden worden na het eerder behalen van een masterdiploma van de tweede cyclus waardoor het principe van "één enkel diploma" wel degelijk gerespecteerd wordt. Na bemiddeling door de Ombudsman aanvaardt de FPD nu ook de regularisatie van studieperiodes tot het behalen van de titel van gediplomeerde in de aanvullende studies.

Daar waar in het vorige Jaarverslag de Ombudsdienst Pensioenen meerdere klachten ontving van gepensioneerden die te lang moesten wachten op een voorstel tot regularisatie van de Nederlandstalige sector ambtenaren, ontvingen we nu verschillende klachten van toekomstig gepensioneerden die geen gebruik meer konden maken van het gunsttarief daar ze te laat hun keuze gemaakt hadden. Als de FPD een aanvraag om regularisatie van studieperiodes ontvangt stuurt hij na onderzoek een regularisatievoorstel. Hij vermeldt in dit voorstel dat betrokkene zijn keuze moet kenbaar maken binnen de vier maanden. Als betrokkene zijn keuze buiten deze termijn aan de FPD bezorgt dan beschouwt de FPD deze keuze als een nieuwe aanvraag. Hij verstuurt dan een nieuw voorstel. Doordat de overgangsmaatregel met voordelige regularisatietarieven afliep eind november 2020 betekent dit voor betrokkenen die vanaf december 2020 een nieuw voorstel ontvangen een fikse verhoging van het te betalen regularisatiebedrag. Nochtans is de termijn van vier maanden die de FPD vermeldt in zijn

briefwisseling aan de betrokkene om zijn keuze kenbaar te maken geen wettelijk vastgestelde termijn maar een administratieve termijn. Terwijl de FPD sector ambtenaren – waar de behandelingstermijn van de Nederlandstalige regularisatiedossiers vaker te lang was – algemeen een termijn hanteert van 6 maanden, hanteert de FPD sector werknemers een termijn van 4 maanden, weliswaar met uitzonderingen voor speciale situaties. Het gebrek aan een duidelijke wettelijke regeling en het feit dat de FPD naar gelang het een regularisatievoorstel betreft dat moet getroffen worden door de sectie ambtenaren dan wel door de sectie werknemers een andere termijn toepast kan aanleiding geven tot betwistingen. De Ombudsman beveelt aan de wetgever aan om duidelijk in de wet de termijnen te bepalen waarbinnen de betrokkene zijn keuze aan de administratie moet kenbaar maken.

In een tiende hoofdstuk beveelt de Ombudsman Pensioenen aan om artikel 6,3° van de wet van 1 maart 1977 aan te passen zodat alle gepensioneerden voortaan vanaf de maand volgend op het bereiken van het indexcijfer een verhoging van hun pensioen bekomen. Dit zonder onderscheid te maken tussen de vooraf betaalde en de na vervallen termijn betaalde pensioenen daar dit onderscheid niet meer op een objectief criterium berust dat redelijk verantwoord is. Deze wetsaanpassing is immers noodzakelijk om een wettelijk basis te geven aan de praktijk van de FPD en Ethias toe te laten zijn werkwijze op dezelfde lijn te brengen dan deze van de FPD zodat er geen onderscheid meer is tussen de pensioeninstelling die het pensioen uitbetaalt. De keuze door de werkgever van de pensioeninstelling aan wie hij de uitbetaling van het pensioen heeft toevertrouwd is volgens de Ombudsman Pensioenen geen objectief criterium voor een verschil in behandeling.

In hoofdstuk 11 tonen we de impact aan van de aanbevelingen of signalen die door de Ombudsman aan de wetgevende of uitvoerende macht werden gegeven. Zo beval de Ombudsman Pensioenen in het Jaarverslag 2018 aan om duidelijk te definiëren of de dag van vertrek uit en aankomst in België wel of niet mee moest meegeteld worden om te bepalen of een IGO-genieter de maximumverblijfsstermijn van 29 dagen in het buitenland al dan niet overschrijdt. De Minister van Pensioenen willigde deze aanbeveling in en bepaalde bij KB van 17 oktober 2021 dat zowel de dag van vertrek als aankomst niet meer in aanmerking genomen worden als verblijf in het buitenland. Hierdoor wordt duidelijkheid gebracht en de potentiële ongerustheid bij IGO-genieters weggenomen.

Het twaalfde hoofdstuk is gewijd aan de statistische gegevens.

In hoofdstuk 13 wordt toegelicht hoe de Ombudsdienst Pensioenen omgaat met klachten over het pensioenbeleid, vragen om informatie, klachten over buitenlandse pensioeninstellingen, onontvankelijke klachten en klachten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is.

In hoofdstuk 14 staan we stil bij de werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen. Aan bod komen het personeelsbestand, de financiële middelen, de informatica, de huisvesting, het lidmaatschap van ombudsmanorganisaties, de samenwerking met de universitaire wereld, de publicatie van ombudsjurisprudentie, de permanente vorming, het nieuw opgezette project inzake kennismanagement, de modernisering van de database en de bekendmaking van het jaarverslag en de samenwerking met collega's ombudsmannen. Wat de bekendmaking van het jaarverslag betrof viel dit jaar de grote belangstelling op van de parlementsleden zetelend in de Commissie Sociale Zaken. Naast de twee zittingen waarin de Ombudsmannen toelichting gaven bij het Jaarverslag en vragen hierover beantwoorden, zijn ook nadien nog over meerdere in het Jaarverslag 2020 aangekaarte items parlementaire vragen gesteld. Tot slot in dit hoofdstuk drukt het College van Ombudsmannen de hoop uit dat in 2022, wanneer de Ombudsdienst Pensioenen zijn 25ste verjaardag viert, gevolg zal gegeven worden aan de algemene aanbeveling van 2021 om de reglementering betreffende de inrichting en werking van de Ombudsdienst Pensioenen die volledig achterhaald is te herzien zodat ook in de toekomst een goede dienstverlening aan de (toekomstig) gepensioneerden kan geboden worden.

In het voorlaatste hoofdstuk vindt u de aanbevelingen kort samengevat.

In het laatste hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van een aantal nuttige adressen.

Last but not least heeft het College van Ombudsmannen Pensioenen in het vorige jaarverslag, dit betreffende het werkingsjaar 2020, de verschillende pensioendiensten uitdrukkelijk gefeliciteerd met de wijze waarop zij de coronapandemie met flexibiliteit, moed, standvastigheid en empathie hebben aangepakt. Dit jaar wil het College zijn eigen personeel feliciteren en zijn dankbaarheid uitspreken voor hun inzet en professionalisme.