

Hot Topics in 2023

Het opzet van deze inleiding is de lezer een korte samenvatting aan te bieden van het Jaarverslag.

In hoofdstuk 1 komen de klachten aan bod van personen die het er niet mee eens waren dat de pensioendienst of pensioeninstelling hen als niet gepensioneerde kwalificeerde. Meer specifiek gaat het over dossiers waarbij het pensioen van de klaagsters niet wordt uitbetaald omdat het voordeliger is aan hun echtgenoot een gezinspensioen uit te betalen.

In een eerste klacht werd het aanvullend pensioen aanvankelijk niet uitbetaald daar de ingangsdatum van het aanvullend pensioen gekoppeld is aan de ingangsdatum van het wettelijk pensioen en de betrokkene door de niet uitbetaling van het wettelijk pensioen (waardoor de echtgenoot een gezinspensioen kreeg) als niet gepensioneerde werd gekwalificeerd. Uiteindelijk werd het aanvullend pensioen wel uitbetaald. De Ombudsman Pensioenen vraagt zich af of het om dergelijke problematiek te vermijden niet beter zou zijn dat de wetgeving aangepast zou worden zodat elk pensioen dat wordt toegekend en waarbij aan de betalingsvoorwaarden voldaan is, ook effectief uitbetaald wordt (en dan in mindering gebracht wordt van het gezinspensioen).

In een tweede klacht stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat in het kader van de controle op werken naast pensioen bij overschrijding van de toegelaten grens van een gezinspensioen als werknemer met meer dan 100% de sanctie verschillend is naargelang de andere echtgenoot aanspraak maakt op een werknemerspensioen dan wel op een zelfstandigenpensioen. In het eerste geval wordt het gezinspensioen als werknemer volledig geschorst en krijgt de echtgenote haar werknemerspensioen als alleenstaande niet uitbetaald. In het tweede geval wordt niet het volledige gezinspensioen werknemer, doch enkel het deel dat overblijft na aftrek van het pensioen als alleenstaande van de echtgenote geschorst. Met andere woorden de echtgenote behoudt haar zelfstandigenpensioen als alleenstaande. Het feit dat bij een toekenning van een gezinspensioen als werknemer de echtgenote haar zelfstandigenpensioen wel krijgt uitbetaald en dat dit in mindering gebracht wordt van het gezinspensioen is te verklaren door het feit dat men de financiering van het werknemerspensioen en de financiering van het zelfstandigenpensioen budgettair afzonderlijk wil boeken. Bij een toekenning van een gezinspensioen als werknemer krijgt de echtgenote haar werknemerspensioen niet uitbetaald. Volgens de Ombudsman Pensioenen is dit verschil in behandeling (de sanctie bij het overschrijden met meer dan 100% van het wettelijk toegelaten grensbedrag bij een gezinspensioen) niet proportioneel met de doelstelling van de wetgeving (de afzonderlijke boeking van de financiering) en daardoor niet te verantwoorden. De Ombudsman Pensioenen besluit dat er hier sprake is van discriminatie en beveelt de wetgever aan deze weg te werken. De Ombudsman Pensioenen beveelt dan ook aan dat elk pensioen dat wordt toegekend en waarbij aan de betalingsvoorwaarden voldaan is, ook effectief uitbetaald wordt (en dan in mindering gebracht wordt van het gezinspensioen). Dan zou de aangehaalde discriminatie weggewerkt zijn.

In een derde klacht stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat door het RSVZ het concept “ingangsdatum” van het pensioen voor de berekening van sociale bijdragen als gepensioneerde zo geïnterpreteerd wordt dat het pensioen pas ingaat wanneer het ook effectief betaald wordt. Hiermee is deze interpretatie gelijklopend aan de wetgeving in het werknemersstelsel. Wie niet als gepensioneerde beschouwd wordt voor wat betreft het betalen van sociale bijdragen kan in een situatie terecht komen dat hij hogere sociale bijdragen moet betalen wanneer deze nog verder werkt na de toekenning van het pensioen dan iemand die effectief gepensioneerde is. Dit ook al heeft deze persoon de wettelijke pensioenleeftijd bereikt en zijn pensioen aangevraagd. Tevens stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat het RSVZ voor wat betreft de pensioenbonus zoals deze van toepassing was voor 2014 het concept “ingangsdatum” uitzonderlijk anders interpreteert: wanneer de echtgenote afstand deed van haar

rustpensioen om de andere echtgenoot het gezinspensioen toe te kennen was de pensioenbonus wel ingegaan volgens de interpretatie van het RSVZ: de pensioenbonus werd toegekend en uitbetaald. De Ombudsman Pensioenen stelt ook hier de vraag of het om dergelijke problematiek te vermijden niet beter zou zijn dat de wetgeving (met name artikel 5 KB van 23 december 1996 en artikel 9 KB nr. 72) zou aangepast worden zodat elk pensioen dat wordt toegekend en waarbij aan de betalingsvoorwaarden voldaan is, ook effectief uitbetaald wordt (en dan in mindering gebracht wordt van het gezinspensioen). Bijgevolg zou voor zowel de berekening van de pensioenbonus als de berekening van de sociale bijdragen de betrokkene als gepensioneerde beschouwd worden ook al krijgt haar echtgenoot een gezinspensioen (waarop het pensioen als alleenstaande van de betrokkene verminderd wordt). De ZIV-bijdragen zouden in dergelijk geval berekend worden op het effectief uitbetaald bedrag per persoon (berekend op het pensioen als alleenstaande van de ene echtgenote en bij de andere echtgenoot op het gezinspensioen verminderd met het pensioen als alleenstaande van de andere echtgenote). Hierdoor zou er ook geen verschil meer mogelijk zijn wat betreft de in te houden ZIV-bijdragen op een werknemersgezinspensioen afhankelijk van de situatie of de echtgenote op een werknemerspensioen dan wel op een zelfstandigenpensioen aanspraak maakt.

Hoofdstuk 2 is gewijd aan klachten over terugvorderingsbeslissingen inzake werken naast het pensioen in hoofdzakelijk uitzonderingsgevallen (zorgpersoneel tijdens de coronacrisis, personeelsschaarste in het onderwijs, onthaalouder, vrijwillige brandweerman). Voor meer dan 100.000 euro ten onrechte bij gepensioneerden teruggevorderd pensioengeld werd na bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen door de FPD aan de gepensioneerden terugbetaald.

Inzake het werken naast het pensioen als vrijwillige brandweerman en werken naast het minimumpensioen waarbij nog achterstallen uitbetaald worden stelde de Ombudsman Pensioenen vast dat er een structureel probleem was daar de wetgeving niet correct toegepast werd. De FPD heeft zijn werkwijze na de bemiddeling aangepast en de nodige instructies aan het personeel verstrekt zodat in de toekomst in gelijkaardige dossiers de wetgeving correct toegepast wordt. Wanneer een structureel probleem ontdekt wordt concludeert de Ombudsman Pensioenen dat het niet gepast is in afwachting dat de problematiek ten grondig onderzocht is nog nieuwe terugvorderingen aan te vatten.

De overige klachten betroffen punctuele fouten, weliswaar met grote consequenties voor de betrokken gepensioneerden. De Ombudsman Pensioenen stelde vast dat in deze punctuele gevallen het onderzoek niet grondig (genoeg) gevoerd was. Gegevens dubbel checken is dan ook raadzaam. Een herinneringsbeslissing versturen wanneer een gepensioneerde niet tijdig antwoordt op een cruciale vraag past in een klantvriendelijk onderzoek.

Kortom het betekenen van grote schulden aan gepensioneerden dient met de nodige omzichtigheid te gebeuren. Zo'n grote schulden kunnen immers hard aankomen bij de gepensioneerden. Een grote pensioenschuld kan immers het leven van de gepensioneerde drastisch wijzigen en veroorzaakt vaak verwondering en/of angst. Meermaals brengt het onverhoeds geld opeisen de gepensioneerde zelfs in ernstige (financiële) problemen.

Wanneer een gepensioneerde een signaal geeft dat er volgens hem iets misgelopen is of een twijfel uitdrukt, wijst de Ombudsman Pensioenen op het belang in dergelijke gevallen deze klachten, zelfs wanneer deze telefonisch geuit worden, grondig te onderzoeken en het terugvorderingsproces helemaal na te kijken op eventuele fouten of onvolmaaktheden.

Een heronderzoek voeren naar aanleiding van een geuite klacht -het wachten op informatie van derden zoals de individuele rekening afkomstig van de werkgever buiten beschouwing gelaten- terwijl de schuld op dat moment verder ingevorderd wordt vereist dat in de toekomst -in tegenstelling tot de ervaring die de Ombudsman Pensioenen tijdens zijn bemiddelingen ondervond- aan dergelijke dossiers prioriteit gegeven wordt.

Wanneer toch een fout vastgesteld wordt waardoor een grote pensioenschuld dient geannuleerd te worden vindt de Ombudsman Pensioenen dat het aanbieden van excuses gepast is. De FPD erkent dit en engageert zich voortaan wat alerter te zijn in het kader van het aanbieden van verontschuldigheden.

We vatten kort de behandelde klachten samen.

In een eerste dossier stelde de Ombudsman Pensioenen vast dat achterstallige inkomsten die nog ontvangen worden in een kalenderjaar tijdens dewelke een gepensioneerde, die het supplement minimum ontving bij zijn overheidspensioen, zijn beroepsactiviteit al stopgezet had in aanmerking werden genomen om na te gaan of hij al dan niet te veel verdiend had. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen worden deze voortaan niet meer in aanmerking genomen om na te gaan of de inkomsten uit een beroepsactiviteit de uitbetaling van het supplement minimum verhinderen. De Ombudsman Pensioenen wees de FPD immers op het feit dat de wetgeving stelt dat enkel de inkomsten uit een beroepsactiviteit gedurende (met de nadruk op gedurende) het jaar waarin een activiteit wordt uitgeoefend in aanmerking mogen genomen worden om af te toetsen of het grensbedrag al dan niet werd overschreden. Verder stellen we nog vast dat de foutieve toepassing van de wetgeving door de FPD ingegeven was door het feit dat de FPD streeft naar een uniforme werkwijze tussen de controle inzake cumulatie van een beroepsactiviteit met een pensioen enerzijds en de cumulatie van een beroepsactiviteit met een supplement gewaarborgd minimum anderzijds. Voor de cumulatie van een pensioen met een beroepsactiviteit stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat achterstellen van een tewerkstelling na pensionering uitbetaald tijdens een jaar waarin men geen activiteit meer uitoefent wel in aanmerking genomen worden als het een activiteit als werknemer betreft. Een terugvordering ten bedrage van 11.082,45 euro werd geannuleerd.

In een tweede dossier werd een terugvorderingsbeslissing van 29.603,81 euro geannuleerd daar betrokkene die sinds 1 december 2021 met pensioen was als onderwijzeres opnieuw een activiteit als onderwijzeres had hervat vanaf 1 februari 2022. Hierdoor diende ze gelet op de tijdelijke uitzonderingsmaatregel in het kader van de personeelsschaarste in het onderwijs haar inkomsten uit deze activiteit niet te beperken tot de toegelaten grens (uitzondering gold tot 31 maart 2023). Immers wie een activiteit aanvatte diende de inkomsten niet te beperken. De FPD had daar, gezien de controle plaats vindt op basis van de kwartaalaangiften inzake Dmfa en gelet op het feit dat er gedurende zowel het laatste kwartaal van 2021 als het eerste kwartaal van 2022 beroepsinkomsten waren, foutief geconcludeerd dat het om een verderzetten van een beroepsactiviteit ging daar waar het in werkelijkheid een hervatting van de beroepsactiviteit eind januari 2022 betrof (er was immers een stopzetting van activiteit gedurende de maand december 2021).

In een derde dossier werd na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen een pensioenschuld van 6.420,13 euro geannuleerd. Ook hier bevond de echtgenote van de gepensioneerde zich in de uitzonderingssituatie dat zij een onderwijsopdracht aangevat had in het kader van de personeelsschaarste in het onderwijs waardoor het gezinsspensioen voor het desbetreffende jaar niet omgezet diende te worden naar een pensioen als alleenstaande daar de echtgenote onbeperkt deze effectieve onderwijsopdracht die aangevat was in de strijd tegen de personeelsschaarste in het onderwijs mocht uitoefenen gedurende het jaar 2022. De terugvordering was te wijten aan het niet invullen van de vragenlijst door de echtgenote van de gepensioneerde binnen de 30 dagen -een administratieve termijn opgelegd door de FPD- betreffende de uitzonderingsituatie. Ook al is de terugvordering te wijten aan een nalatigheid van de gepensioneerde om de brief betreffende de personeelsschaarste in het onderwijs in te vullen, kan wel de vraag gesteld worden of na het verstrijken van de door de FPD zelf vastgestelde termijn van 30 dagen om een verklaring af te leggen, één maal een herinnering versturen hier niet gepast geweest was. Dit gelet op het feit dat de FPD zelf in het bezit was van het gegeven dat mevrouw De Baere een beroepsactiviteit had aangevat in 2022 en deze beroepsactiviteit gekwalificeerd stond onder de rubriek "interim onderwijzend personeel". Artikel 10 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde stelt immers dat de instelling van sociale zekerheid uit eigen beweging alle ontbrekende inlichtingen om de rechten van de sociaal verzekerde te kunnen beoordelen verzamelt. Wanneer men informatie van de sociaal verzekerde nodig heeft en deze niet bekomt bepaalt dit artikel uit het Handvest dat men een herinnering verstuurt alvorens een beslissing te treffen.

In een vierde dossier werd een terugvorderingsbeslissing van 12.299,79 euro door bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen geannuleerd. Het gezinsspensioen van een gepensioneerde was immers ten onrechte omgezet naar een pensioen als alleenstaande van 1 april 2020 tot en met 31 maart 2023. De echtgenote was actief geweest als onthaalouder onder het sui generis statuut. Zij ontving enkel een onkostenvergoeding op basis van de geleverde kinderopvangdagen. Het betrof geen beroepsactiviteit die een loon oplevert dat in aanmerking moet genomen worden in het kader van de controle op werken naast pensioen. Volgens de pensioenwetgeving mogen immers enkel activiteiten die inkomsten opleveren zoals voorzien in de opgesomde artikelen uit de fiscale wetgeving in aanmerking genomen

worden als een beroepsactiviteit waarvan de inkomsten die eruit voortvloeien het wettelijk toegelaten grensbedrag niet mogen overschrijden.

Het vijfde, zesde en zevende dossier handelen over werken naast het pensioen als vrijwillige brandweerman.

In het vijfde dossier werd nadat de Ombudsdienst Pensioenen aan de FPD had gevraagd een duidelijk en juridisch gemotiveerd standpunt in te nemen aangaande de vraag of het bedrag aan inkomsten van een vrijwillige brandweerman dat het fiscaal vrijgesteld bedrag overschrijdt getoetst moet worden aan het wettelijk toegelaten grensbedrag dat een werknemer mag bijverdienen of bij niet respecteren van de vrijstelling het volledige bedrag aan inkomsten - dus inclusief het zonder overschrijding vrijgestelde bedrag- in aanmerking moet genomen worden. De Ombudsman Pensioenen merkte op dat als men de interpretatie van het concept “beroepsinkomsten als werknemer” verwijzend naar het fiscaal recht volgt, dat in artikel 38 § 1,12° WIB 92 verwoord is, de vergoedingen van de vrijwilligers van de openbare brandweerkorpsen ten belope van 2.850 euro (= niet aangepast bedrag zoals vermeld in de wetgeving) vrijgesteld zijn voor belasting. Een vrijstelling houdt in dat men van de normaal in aanmerking te nemen inkomsten het vrijgestelde bedrag aftrekt alvorens het te toetsen aan de wettelijk vastgestelde grens. Dit standpunt werd door de FPD uiteindelijk ook ingenomen. Er werd na een onderzoek dat maar liefst 11 maanden in beslag heeft genomen vastgesteld dat een pensioenbedrag van 22.512,54 euro ten onrechte teruggevorderd was. Tijdens het onderzoek werd de maandelijkse inning van de schuld niet geschorst. Tevens stelde de Ombudsman Pensioenen vast dat de FPD in dit dossier niet nagekeken had of voldaan was aan de vereisten om in het kader van de strijd tegen corona een activiteit uit te breiden zodat er onbeperkt mocht bijverdiend worden. Betrokkene voldeed immers aan de vereisten om onbeperkt bij te verdienen. Deze terugvordering werd geannuleerd. De Ombudsdienst Pensioenen werkt niet enkel curatief, met name door middel van bemiddeling een probleem oplossen, doch hecht er ook belang aan dat alle gepensioneerden op gelijke wijze behandeld worden. Dit kan bijvoorbeeld bekomen worden doordat de pensioendienst bij een foutieve toepassing van de wetgeving nieuwe instructies geeft aan zijn medewerkers. In dit kader antwoordde de FPD aan de Ombudsdienst Pensioenen dat er een nota opgesteld is met als doel een uniforme werkwijze te hanteren inzake controle op werken naast pensioen als vrijwillige brandweerman. Teneinde een correcte controle uit te voeren wordt voortaan de individuele rekening bij de gepensioneerde die nog verder werkt als vrijwillige brandweerman opgevraagd. Tevens is de FPD nagegaan of er niet ten onrechte nog bij andere personen die actief geweest zijn als vrijwillige brandweerman pensioenen zijn teruggevorderd. De FPD deelde aan de Ombudsdienst Pensioenen mee dat 8 dossiers herzien werden. Zoals uit klacht zes blijkt is ook aan een gepensioneerde in het verleden foutief uitgelegd hoe de inkomsten als vrijwillige brandweerman in aanmerking genomen werden. Door bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen werd de verkeerde informatie verbeterd. Klacht zeven betrof een dossier waarbij de terugvordering van het pensioen van een vrijwillige brandweerman eveneens heronderzocht werd na tussenkomst door de Ombudsman Pensioenen daar de Ombudsman Pensioenen had vastgesteld dat de individuele rekening, zijnde een cruciaal element om het dossier ten gronde te kunnen onderzoeken, niet was opgevraagd door de FPD.

In het achtste dossier werd het werknemerspensioen van een gepensioneerde door de FPD voor 6 maanden met 93% verminderd. De gepensioneerde was in het kader van de strijd tegen het coronavirus als zelfstandige werkzaam in een vaccinatiecentrum. Wanneer de gepensioneerde een klacht indiende bij de klachtendienst van de FPD werd de correctheid van de terugvorderingsbeslissing bevestigd. Betrokkene contacteerde nadien de Ombudsdienst Pensioenen. Deze stelde vast dat de FPD ten onrechte niet had onderzocht of de inkomsten voortvloeiden uit een activiteit die was aangevat in de zorgsector tijdens de coronacrisis waardoor de inkomsten niet beperkt dienden te worden tot een toegelaten grensbedrag. Op vraag van de Ombudsman Pensioenen werd een heronderzoek gevoerd. Het onderzoek begon met een vergissing waardoor aan betrokkene die als zelfstandige werkte vragen over een activiteit als werknemers gesteld werden en werd gevraagd een attest van de werkgever af te leveren dat de tewerkstelling in het kader van de strijd tegen het coronavirus bevestigde. Nadien lag het onderzoek nog een paar maanden stil. Dit terwijl de pensioenschuld verder geïnd werd. Uiteindelijk werd door bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen de schuld, die eerst al herleid was van 8.981,50 euro naar 1.316,02 euro, volledig teniet gedaan.

In het negende dossier vroeg een toekomstig gepensioneerde vanaf welke datum hij een loopbaan van 45 jaren heeft. De FPD antwoordt hem dat hij vanaf 1 mei 2017 een loopbaan heeft van 45 jaren. Dit antwoord was echter gebaseerd op het vermoeden dat betrokkene zijn tewerkstelling verderzette

aan het arbeidsritme dat hij had op het moment dat hij de vraag aan de FPD stelde. Immers de determinerende gegevens over de tewerkstelling om op de vraag te kunnen antwoorden waren op het moment van de vraag nog niet voorhanden. Er moest dus met een vermoeden gewerkt worden. Doch het feit dat bij het verstrekken van het antwoord met een vermoeden gewerkt werd, werd niet gecommuniceerd aan betrokkene. Betrokkene besluit dan ook vanaf 1 mei 2017 zijn pensioen te laten uitbetalen daar hij gelet op de loopbaan van 45 jaren op de ingangsdatum van zijn vervroegd pensioen onbeperkt mag bijverdienen. Toen de FPD de informatie ontving dat de loopbaan geen 45 jaren telde werd deze informatie niet aan de betrokkene meegedeeld. Op 21 augustus 2023 ontvangt de gepensioneerde een beslissing waarbij zijn pensioen voor het jaar 2021 teruggevorderd wordt. Hij moet 17.098,09 euro terugbetalen. De FPD had immers vastgesteld dat op de ingangsdatum van zijn pensioen hij geen 45 loopbaanjaren telde en hij dus niet onbeperkt mocht bijverdienen. Het vermoeden dat gehanteerd werd door de FPD dat betrokkene aan het zelfde ritme zou verder werken als op het moment dat hij aan de FPD vroeg of hij 45 jaren had op de ingangsdatum van zijn pensioen klopte dus niet. Doch de FPD heeft de gepensioneerde niet geïnformeerd dat bij de registratie van de effectieve loopbaangegevens voor 2017 de effectieve tewerkstelling minder was dan vermoed. Gelet op het geschonden gewettigd vertrouwen vroeg de Ombudsman Pensioenen de terugvorderingsbeslissing te annuleren. De FPD ging hierop in. De pensioenschuld van 17.098 euro werd teniet gedaan rekening houdend met het vertrouwensbeginsel. De Ombudsman Pensioenen begrijpt echter wel dat de FPD bij het beantwoorden van de vraag of er 45 jaren zullen bewezen zijn op de ingangsdatum van het pensioen enkel van een vermoeden kan uitgaan. Doch dit dient dan ook duidelijk gecommuniceerd te worden wil men de hoger vermelde problematiek voorkomen.

In hoofdstuk 3 komt de informatisering aan bod.

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.

Zoals we reeds in de vorige Jaarverslagen schreven biedt dit heel wat voordelen: vaak kunnen zo efficiëntiewinsten geboekt worden, 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. Wel dient opgemerkt te worden dat gezien de complexiteit van de pensioenwetgeving er in uitzonderlijke situaties fouten worden gemaakt in de programmatie. Anderzijds komt het ook voor dat een wetgeving op meerdere manieren kan geïnterpreteerd worden en er dus bij de programmering van de pensioenberekening meerdere opties mogelijk zijn. Verder moet de pensioendienst bij het ontbreken van loopbaangegevens (bijvoorbeeld omdat deze in de toekomst liggen) of bij het gebrek aan details in de geregistreerde loopbaangegevens uit het verleden van vermoedens of veronderstellingen uitgaan.

Het ontdekken van de fouten in computerprogramma's, het bemiddelen over de in de programmering gehanteerde vermoedens en de interpretatie bij de uitvoering van de wetgeving 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 de laatste jaren hierin gespecialiseerd. Wij geven een aantal voorbeelden.

Ten eerste ontdekte de Ombudsman Pensioenen in 2023 dat wanneer een gepensioneerde een wettelijk pensioen, dat uitbetaald wordt door Ethias, in combinatie met een aanvullend pensioen geniet, Ethias ten onrechte niet zelf het percentage bedrijfsvoorheffing vaststelt die moet ingehouden worden. Ethias ontving immers in deze gevallen via een elektronische flux een toe te passen percentage bedrijfsvoorheffing van de FPD, niet wetende dat de gepensioneerde geen pensioen genoot van de FPD. Indien een gepensioneerde zowel een pensioen van de FPD als van Ethias ontvangt moet de FPD volgens de instructies van de FOD Financiën de bedrijfsvoorheffing vaststellen. Daar het gelet op de programmatie van de flux inzake bedrijfsvoorheffing tussen de FPD en Ethias het voor Ethias niet mogelijk was uit te maken dat Ethias nog altijd zelf het bedrijfsvoorheffingspercentage moest vaststellen (omdat Ethias de enige was die een wettelijk pensioen uitbetaalt) werd door Ethias op het pensioen gedurende twee maanden meer dan 480 euro te veel bedrijfsvoorheffing ingehouden nadat betrokkene het kapitaal van zijn extra-legaal pensioen had ontvangen. Tevens was het voor de gepensioneerde niet duidelijk aan wie hij de wijziging van elementen die een invloed hebben op de berekening van de bedrijfsvoorheffing (bijvoorbeeld het genot van kinderbijslag) moest meedelen. Ondanks dat hij enkel een pensioen genoot van Ethias kreeg hij immers foutief te horen dat de FPD, van wie hij geen pensioen kreeg, zijn bedrijfsvoorheffingspercentage diende vast te stellen. Dit

vloeiende immers voort uit de foutief toegepaste werkwijze. De Ombudsman Pensioenen riep Ethias op zijn werkwijze aan te passen (waarvoor de programmatie van de flux tussen de FPD en Ethias dient aangepast te worden) zodat de bedrijfsvoorheffing terug zelf bepaald wordt door Ethias en deze onmiddellijk correct kan toegepast worden op het pensioen. Bij toepassing van de correcte werkwijze zal tevens de onduidelijkheid voor de gepensioneerde verdwijnen aan wie hij wijzigingen van elementen die een invloed hebben op de bedrijfsvoorheffing moet meedelen.

Ten tweede stelde de Ombudsman Pensioenen op het gebied van programmering vast dat wanneer een gepensioneerde een pensioen dat door twee verschillende pensioendiensten uitbetaald wordt (Ethias en FPD) de bedrijfsvoorheffing, bij een melding van een element dat een invloed heeft op de bedrijfsvoorheffing, niet altijd snel correct wordt toegepast door de beide pensioendiensten ingevolge een niet al te snelle uitwisseling van gegevens. In antwoord op de bemiddelingsvraag van de Ombudsman Pensioenen vroeg Ethias aan de FPD de trimestriële gewijzigde pensioenbedragen voortaan in het begin van een maand in plaats van halverwege de maand mee te delen. Dit zou er toe leiden dat Ethias op het pensioen dat hij uitbetaalt op het einde van de maand waarin de trimestriële stroom ontvangen wordt in een aantal gevallen sneller de correcte bedrijfsvoorheffing zou kunnen toepassen. Dit geldt eveneens (of misschien wel des te meer) voor pensioenen die bij het begin van de maand betaald worden. De Ombudsman Pensioenen herhaalt in dit kader zijn oproep om sneller gegevens uit te wisselen (oproep aan de FPD om frequenter dan om de drie maanden het nieuwe bedrijfsvoorheffingspercentage aan Ethias mee te delen).

Ten derde stelde de Ombudsman Pensioenen vast dat de wijze waarop de omzetting van een deeltijdse tewerkstelling naar het daarmee overeenstemmend aantal dagen voltijdse tewerkstelling geprogrammeerd is een invloed kan hebben op de vroegst mogelijke pensioendatum. Om vervroegd met pensioen te kunnen gaan dient een voldoende lange loopbaan bewezen te worden. Een tewerkstelling als werknemer wordt in aanmerking genomen vanaf het bewijs van 104 dagen. De Ombudsman ontving een klacht van een gepensioneerde die 1 dag tekort kwam om een jaar te doen meetellen. De Ombudsman Pensioenen stelde vast dat de omzetting van een deeltijdse tewerkstelling naar het daarmee overeenstemmend aantal dagen voltijdse tewerkstelling automatisch door het computerprogramma van de Federale Pensioendienst plaats vindt per kwartaal (met telkens een afronding). Daarna worden de afgeronde resultaten van de vier kwartalen opgeteld om zo een aantal dagen op jaarbasis te krijgen. Hierdoor telde een welbepaald jaar 103 dagen waardoor het niet in aanmerking mocht genomen worden voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan. Doch bij een omzetting van de deeltijdse prestaties naar voltijdse dagequivalenten berekend op jaarbasis zou wel het bewijs van 104 dagen geleverd zijn. De omzetting van de deeltijdse prestaties naar voltijdse dagequivalenten op jaarbasis is eveneens verdedigbaar. Dit vooral gelet op de wijze waarop de omzetting in de wetgeving is geregeld. In artikel 4 § 2, 2 KB van 23 december 1996 tot uitvoering van de artikelen 15, 16 en 17 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsel is bepaald dat de kalenderjaren in aanmerking komen indien de pensioenrechten betrekking hebben op een tewerkstelling die overeenstemt met ten minste (één derde) van een voltijdse arbeidsregeling. Verder bepaalt artikel 4 § 2,2 KB van 23 december 1996 tot uitvoering van de artikelen 15, 16 en 17 van de wet van 26 juli 1996 dat wanneer de tewerkstelling niet het volledige kalenderjaar omvat, is aan deze voorwaarde voldaan indien voor het kalenderjaar tenminste het equivalent van de vermelde minimumduur van tewerkstelling wordt bewezen. De wetgeving inzake toegang tot pensioen (loopbaanvoorwaarde) verwijst naar een in aanmerking nemen van periodes per kalenderjaar. De FPD stemde in met de omzetting op jaarbasis waardoor de gepensioneerde 8 maanden vroeger met pensioen kon gaan.

In een vierde hoofdstuk wordt stilgestaan bij het spanningsveld tussen het legaliteitsbeginsel enerzijds en het vertrouwensbeginsel anderzijds. Wanneer een pensioendienst ten onrechte een beslissing treft of betaling verricht kunnen er twee tegengestelde principes spelen. Enerzijds is er het legaliteitsbeginsel. Een pensioenbeslissing moet een wettelijke grondslag hebben. Een onterecht uitbetaald pensioen moet kunnen teruggevorderd worden. Doch anderzijds is er het vertrouwensbeginsel. Wanneer een pensioendienst een beslissing treft dan moet de gepensioneerde erop kunnen vertrouwen dat deze beslissing getroffen is volgens de toepasselijke wetgeving. De gepensioneerde heeft immers de gewettigde verwachting dat hij het pensioengeld terecht ontvangen heeft. Teneinde te bepalen wanneer welk beginsel primeert is er in de pensioenwetgeving artikel 21 bis van het Koninklijk besluit van 21 december 1967 opgenomen voor het geval er aan de pensioenbeslissing een fout kleeft: dan kan het pensioen enkel verminderd worden voor de toekomst.

Het is op basis van dit wetsartikel dat de Ombudsman Pensioenen in een bemiddeling gekomen heeft dat het vertrouwensbeginsel ingevoerd ter bescherming van de gepensioneerde werd gehonoreerd. Een gepensioneerde ontving naast haar overlevingspensioen tevens een rustpensioen met grenscomplement daar ze ook in Nederland had gewerkt. Bij het bereiken van de pensioenleeftijd in Nederland zet de FPD de betaling van het grenscomplement stop. Ingevolge de toekenning van het Nederlands pensioen moet het grenscomplement immers verminderd worden met het bedrag van het toegekende Nederlands pensioen (wat in de praktijk vaak betekent dat het grenscomplement wegvalt). Doch het computerprogramma van de FPD verhoogt ten onrechte door het wegvallen van het grenscomplement haar overlevingspensioen. Zij ontvangt een document met daarop het bedrag dat vanaf het wegvallen van haar grenscomplement aan haar uitbetaald wordt met daarop tevens de berekening van hoe deze nieuwe betaling tot stand gekomen is. Betrokkene vindt het vreemd dat haar overlevingspensioen verhoogde en doet navraag bij de pensioendienst of dit wel correct is. Ze krijgt geen antwoord op haar mails. Ze neemt telefonisch contact op met de FPD om te vragen of de betaling wel correct is. Wat haar verteld is kan niet achterhaald worden vermits het telefoongesprek niet opgenomen werd en het aan haar verstrekte antwoord niet genoteerd werd. Zelf beweert ze vernomen te hebben dat het aan haar uitbetaalde pensioenbedrag correct is. Eén jaar en drie maanden later wordt uiteindelijk een definitieve pensioenbeslissing getroffen en wordt het teveel uitbetaalde aan overlevingspensioen dat de gepensioneerde de laatste 6 maanden ontvangen heeft teruggevorderd. Voor de toekomst wordt haar pensioen verminderd. Betrokkene schrikt zich een hoedje. Dit had ze niet meer verwacht. Ze was er wel degelijk van uitgegaan dat de betaling van haar pensioenen correct was. De Ombudsman Pensioenen vraagt in zijn bemiddeling de terugvorderingsbeslissing te annuleren en enkel voor de toekomst het overlevingspensioen te verminderen (vanaf de maand volgend op het treffen van een definitieve pensioenbeslissing). De FPD volgt dit bemiddelingsvoorstel. De Ombudsman Pensioenen tracht niet enkel problemen curatief op te lossen doch ook preventief. In de toekomst zal de pensioendienst gelijkaardige gevallen onmiddellijk kwalificeren als administratieve fout en daardoor het gewettigd vertrouwen van de gepensioneerde honoreren. Tevens wordt de computerprogrammatie onmiddellijk aangepast waardoor de stopzetting van het grenscomplement niet meer automatisch gebeurt. Voor de gevallen waarin het grenscomplement reeds werd stopgezet wordt voor de toekomst aan een structurele herprogrammatie gewerkt.

In een tweede dossier vroeg de Ombudsman gelet op het geschonden gewettigd vertrouwen (vertrouwensbeginsel) de terugvorderingsbeslissing van 17.098,09 euro te annuleren. De FPD ging hierop in. Dit dossier werd reeds besproken in het hoofdstuk 2.

In een vijfde hoofdstuk wordt aandacht besteed aan het verstrekken van informatie en het geven van advies over wettelijke pensioenen. Dit is immers een cruciale taak van de pensioendiensten. Hoe ver de informatie- en adviesplicht reikt is verwoord in het Handvest van de Sociaal Verzekerde en wordt aangetoond aan de hand van twee klachten.

De eerste klacht betreft een weduwe die de pensioenleeftijd nadert en informatie vraagt over de mogelijkheid om een pensioen samen te genieten met een ziekte-uitkering. In dergelijk geval moet de pensioendienst niet enkel informatie verschaffen over de onmogelijkheid ziekte-uitkeringen samen te genieten met een rustpensioen evenals de nodige informatie verschaffen zodat de weduwe op basis van het bedrag van de ziekte-uitkering die ze ontvangt kan bepalen vanaf wanneer ze best haar ziekte-uitkering inruilt voor een rustpensioen (meedelen van de vroegst mogelijke pensioendatum evenals het geraamd pensioenbedrag op die datum). De pensioendienst dient tevens de weduwe te wijzen op de mogelijkheid een overlevingspensioen, beperkt tot het bedrag inzake de inkomensgarantie voor ouderen, samen te genieten met een ziekte-uitkering gedurende één jaar. De pensioendienst had verzuimd deze laatste informatie te verschaffen waardoor de weduwe pensioenrechten was misgelopen. In een bemiddeling heeft de Ombudsman Pensioenen bekomen dat vanaf de maand volgend op de informatievraag alsnog een overlevingspensioen beperkt tot het bedrag IGO werd toegekend.

In een tweede klacht wordt aangetoond dat er tevens limieten zijn aan de informatieplicht. De klagster verwijt de pensioendienst van het RSVZ dat deze haar persoonlijk tijdens het onderzoek van haar rustpensioen niet op de hoogte gebracht had van een wijziging van de wetgeving die in de Ministerraad reeds was goedgekeurd. Betrokkene stelt immers dat wanneer ze op de hoogte was geweest van de nieuwe wetgeving (betreffende de berekening van het minimumpensioen voor meewerkende echtgenoten) die van toepassing geworden is op pensioenen die ingingen van 1 januari 2023 ze haar pensioen dat als geplande ingangsdatum 1 oktober 2022 (= vanaf de wettelijke pensioenleeftijd) had, zou uitgesteld hebben. Dit gezien de toepassing van de nieuwe wetgeving een hoger pensioenbedrag

voor haar tot gevolg zou hebben. De Ombudsman Pensioenen heeft haar uitgelegd dat het te ver gaat haar persoonlijk over wetsontwerpen te informeren. Algemene informatie over de nieuwe wetgeving is op de website van het RSVZ te vinden vanaf het moment dat deze wetgeving definitief is goedgekeurd. Deze wijze van informeren voldoet aan de vereisten inzake informatieplicht zoals opgelegd door het Handvest van de Sociaal Verzekerde. Daarenboven was de ingangsdatum van de nieuwe wetgeving aanleiding tot een parlementair debat gezien de opmerkingen die de Raad van State geleverd had op het oorspronkelijke wetsontwerp. Zelfs wanneer zij op de hoogte was geweest dat er mogelijk een nieuwe wetgeving van toepassing zou worden was het voor betrokkene niet mogelijk de impact van de toekomstige wetgeving op haar persoonlijke situatie met zekerheid vast te stellen. In dit kader vroeg de Ombudsman Pensioenen aan het RSVZ -net zoals dit momenteel gebeurt door de Federale Pensioendienst- ook op hun site een pagina te wijden aan de pensioenhervormingen waarbij ook melding gemaakt wordt van de wetsontwerpen die reeds door de Ministerraad goedgekeurd zijn (vermelding van de wetsontwerpen met de stand van zaken). Het RSVZ engageerde zich ertoe de zichtbaarheid van het pensioenluik op de website te verbeteren en over te gaan tot het beter in de verf zetten op de site van bepaalde thema's zoals de pensioenhervorming. Het RSVZ meldde wel nooit voorstander te zijn geweest om de burger te veel te informeren over mogelijke nog te realiseren pensioenhervormingen: dit om valse verwachtingen te vermijden.

Dit dossier toont aan dat naast het bemiddelen om een fout gepleegd door de pensioendienst te doen corrigeren of een onvolmaaktheid te doen rechtzetten de taak van de Ombudsman Pensioenen er eveneens in bestaat om het vertrouwen van een (toekomstig) gepensioneerde in de pensioendienst te herstellen wanneer de Ombudsman vaststelt dat de pensioendienst zijn werk correct heeft gedaan.

Hoofdstuk 6 handelt over de non take-up van rechten.

Zowel tijdens de bijeenkomst van de coördinator van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting met het voltallige team van de Ombudsdienst Pensioenen, die door de Ombudsman Pensioenen georganiseerd werd, als op het een colloquium over “Armoede en rechtvaardige transitie” op 22 juni 2023 georganiseerd door het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting in samenwerking met het Federaal Instituut voor Duurzame Ontwikkeling werd geconcludeerd dat adequaatheid van de Belgische sociale bescherming ten dele wordt ondermijnd doordat hulpbehoevenden niet altijd gebruik maken van de rechten waar ze aanspraak op maken. Een zeer goede piste in de strijd tegen de non-take-up van rechten is het proactief toekennen van rechten. Dit houdt in dat een recht volledig automatisch toegekend wordt zonder voorafgaandelijke vraag van de potentieel rechthebbende. De Ombudsdienst Pensioenen kwam 12 jaar geleden tot dezelfde conclusie wat betreft het recht op een pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot. Reeds in het Jaarverslag 2012 van de Ombudsdienst Pensioenen op p. 38 e.v. werd de aanbeveling gedaan om de wetgeving aan te passen zodat voor reeds gepensioneerden in alle gevallen een automatisch (ambtshalve) onderzoek naar de rechten op een pensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot gevoerd kan worden na een overschrijving van een echtscheiding in het register van de burgerlijke stand. In sommige gevallen voorziet de wetgeving dat dit onderzoek moet gevoerd worden, in andere gevallen moet een aanvraag ingediend worden. Vermits de Ombudsdienst Pensioenen dit werkingsjaar net zoals in het verleden nog altijd klachten van gepensioneerden ontvangt die het pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot waarop ze recht hadden misliepen daar ze niet wisten dat ze hiertoe een aanvraag moesten indienen brengen we deze aanbeveling terug onder de aandacht. Ook het onderzoek om na te gaan of iemand aanspraak kan maken op een overgangsuitkering (die uitkering die kan worden toegekend aan de langstlevende echtgenoot die te jong is om te kunnen genieten van een overlevingspensioen op basis van de tewerkstelling van de overledene en integraal kan samen genoten worden met beroepsinkomsten en vervangingsinkomens) wordt wanneer de overledene niet reeds gepensionerd was niet automatisch gevoerd. Deze uitkering is bedoeld om weduenaars en weduwen ademruimte te geven na een overlijden en/of hen de kans te geven zich te herpositioneren op de arbeidsmarkt (b.v. een job te vinden of het aantal tewerkstellingsuren te vermeerderen teneinde het gezinsinkomen dat weggevallen is op te vullen). Statistische gegevens tonen aan dat er een grote non-take-up is. Teneinde hieraan tegemoet te komen is er een grote informatiecampagne gevoerd (onder andere via intermediairs zoals begrafenisondernemers). Ook al zijn er een aantal factoren die het opstarten van een automatisch onderzoek belemmeren (bijvoorbeeld het feit dat nog niet altijd alle loopbaangegevens van een ambtenaar die zijn dienst voor 1 januari 2011 verlaten heeft geregistreerd staan in mypension), toch stelt de Ombudsman Pensioenen zich de vraag of er geen verdere stappen kunnen gezet worden zoals het automatisch opstarten van het onderzoek naar de overgangsuitkering waar dit materieel mogelijk is. Hiervoor dient de wetgeving dan

wel aangepast te worden. De pensioendiensten hebben op 18 oktober 2023 de informatiecampagne “Je pensioen, da’s iets om naar uit te kijken” opgestart. De Ombudsman Pensioenen looft dit initiatief. De pensioendiensten hebben toen gemeld in de toekomst nog meer van dergelijke informatiecampagnes te voeren. Een mooie opportuniteit om nogmaals het grote publiek te informeren over het bestaan van de overgangsuitkering.

In hoofdstuk 7 wordt besproken hoe Ethias na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen aan de gepensioneerden toelicht hoe het komt dat de door hem gemaakte raming afwijkt van deze gemaakt door de FPD op basis van dezelfde loopbaangegevens. Bij het maken van ramingen van een ambtenarenpensioen houden de pensioendiensten voor het gedeelte van de loopbaan gelegen voor de datum dat de raming gevraagd werd rekening met de door de werkgever via de Capelo-aangifte overgemaakte loopbaangegevens. Voor wat betreft de periode gelegen vanaf het moment dat de raming werd gevraagd (of eventueel de periode daar net aan voorafgaand indien de loopbaangegevens over de desbetreffende periode nog niet door de werkgever aangegeven zijn) dient men van veronderstellingen en hypothesen uit te gaan. De Ombudsman Pensioenen stelde vast dat de FPD en Ethias voor wat betreft weddensupplementen die afhangen van het feit of bepaalde prestaties al dan niet gepresteerd worden (zoals voor nacht- en weekendwerk voor verpleegkundigen) van een andere veronderstelling uitgaan. De FPD gaat er van uit dat de toekomstig gepensioneerde zijn laatst gekende loopbaan ongewijzigd verderzet. Ethias past deze werkwijze ook toe doch maakt voor weddensupplementen die afhangen van het feit of bepaalde prestaties al dan niet gepresteerd worden een uitzondering: hiermee houdt Ethias bij het maken van de raming geen rekening. Beide werkwijzen zijn verdedigbaar. Doch voor een toekomstig gepensioneerde kan het erg verwarrend zijn als de raming die hij van Ethias krijgt niet overeenstemt met het door de FPD op mypension weergegeven geraamd pensioenbedrag. Een goede motivering waarbij ook rekening gehouden wordt met de informatie die verstrekt wordt door de andere pensioendiensten is wat de burger verwacht. Daarom stelde de Ombudsman Pensioenen voor dat Ethias het verschil ook zou motiveren. Ethias ging hierop in.

Hoofdstuk 8 is gewijd aan succesvolle bemiddelingen.

In een eerste dossier wenst een gepensioneerde te verzaken aan zijn werknemerspensioen dat ambtshalve ingevolge het bereiken van de pensioenleeftijd is toegekend door de FPD. De FPD heeft door middel van een postassignatie de opdracht gegeven dit pensioen uit te betalen. De gepensioneerde heeft de postassignatie niet in ontvangst genomen en bijgevolg ook niet geïnd. De FPD aanvaardt de verzaking niet stellende dat zijn pensioen reeds betaald is. De pensioenwetgeving in het werknemersstelsel bepaalt dat een pensioen is toegekend en ingegaan wanneer het voor de eerste keer betaald is. De Ombudsman Pensioenen kan in zijn bemiddeling verwijzende naar rechtspraak aantonen dat het pensioen nog niet betaald is daar de gepensioneerde de assignatie noch ontvangen noch geïnd heeft. Daarop aanvaardt de FPD na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen de verzaking aan het rustpensioen.

In een tweede dossier stelde een gepensioneerde zich de vraag of hij voor zijn activiteit als beroepsvrijwilliger bij het leger geen ambtenarenpensioen diende te krijgen in plaats van een werknemerspensioen zoals nu toegekend door de FPD. Doch in plaats van een verwachte verhoging van zijn totaal pensioenbedrag verlaagde dit met 284,17 euro per maand. Tot overmaat van ramp moest hij 2.616,65 euro terugbetalen voor het in het verleden te veel ontvangen pensioenbedrag. Wat was er gebeurd? Door de omzetting van jaren als werknemer naar ambtenaar werden deze niet meer in aanmerking genomen voor het minimumpensioen als zelfstandige en werknemer waardoor betrokkene het recht op deze minimumpensioenen verloor en zijn pensioen berekend werd op basis van zijn lage bedrijfsinkomsten en lonen. De Ombudsdienst Pensioenen bekwam dat de terugvordering van de in het verleden ten onrechte te veel betaalde pensioenbedragen met toepassing van de verjaringstermijn van zes maanden zowel door de FPD als het RSVZ vernietigd werd. Het niet grondig onderzoeken van de pensioenrechten voor de periode als beroepsvrijwilliger waardoor ten onrechte voor deze periode een pensioen als werknemer in plaats van als ambtenaar werd toegekend werd naar aanleiding van de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen door het RSVZ gekwalificeerd als een administratieve vergissing. De FPD erkende nadien ook dat het een administratieve fout betrof (niet grondig onderzoek van het pensioendossier waarin documenten te vinden waren dat betrokkene militair was). De schuld van 2.616,65 euro werd hierdoor tenietgedaan. Ook al draagt het RSVZ hier geen verantwoordelijkheid in de fout (het ten onrechte toekennen van een werknemerspensioen in plaats van een ambtenarenpensioen is een fout gepleegd door de FPD) toch kleeft aan de beslissing van het RSVZ ook een fout. De Ombudsman Pensioenen herhaalt naar aanleiding van deze klacht zijn

oproep om de wetgeving aan te passen waardoor voor de toekenning van een minimumpensioen als zelfstandige (en werknemer) niet enkel met de jaren als zelfstandige en werknemer doch ook rekening mag gehouden worden met de jaren tewerkstelling als ambtenaar en omgekeerd.

In een derde en vierde dossier werd na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen het rechtsbeginsel “qui paie mal, paie deux fois” toegepast door de FPD. De FPD had ten onrechte een inhouding op een pensioen gedaan en dit ten onrechte ingehouden bedrag gestort aan de RVA. Toen de gepensioneerde hierover zijn beklag deed bij de FPD meldde deze aan de gepensioneerde de betaling van het onterecht ingehouden pensioenbedrag pas te willen uitbetalen nadat de RVA de terugstorting hiervan had gedaan. Het rechtsbeginsel “quie paie mal, paie deux fois” houdt in dat wie foutief betaald heeft de betaling aan de correcte schuldeiser niet mag laten hangen van de terugbetaling van de eerste foutieve betaling aan een derde. De schuldvordering is en blijft onmiddellijk opeisbaar door de schuldeiser wanneer de datum van opeisbaarheid reeds voorbij is. In toepassing van dit beginsel werd de betaling aan de gepensioneerde onmiddellijk verricht en dit zonder eerst de terugbetaling door de RVA af te wachten.

In het ander dossier betaalt de FPD het pensioen aan een verkeerde persoon uit. De FPD stemt er na bemiddeling mee in dit pensioen opnieuw uit te betalen zonder de terugstorting door de bank af te wachten.

In een vijfde dossier bekwam de Ombudsman Pensioenen dat de pensioenen die door de FPD aan gepensioneerden woonachtig in Andorra betaald werden voortaan niet meer via een internationale betaling waaraan bankkosten verbonden zijn die ten laste zijn van de gepensioneerde gebeurt. Voortaan gebeurt de betaling via de SEPA (Single Euro Payments Area) overschrijving daar Andorra ook tot de SEPA-zone behoort. Hierdoor vallen de extra bankkosten weg. De bankkosten die de gepensioneerde in het verleden heeft gedragen werden via de huisbankier van de FPD terugbetaald.

Hoofdstuk 9 is gewijd aan de pensioenhervorming betreffende de opening van het recht op het minimumpensioen voor meewerkende echtgenoten.

Telkens wanneer er een pensioenhervorming plaats vindt stellen wij vast dat het aantal klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen stijgt.

Een nieuwe wetgeving ontlokt bij gepensioneerden immers vaak vragen en klachten zoals waarom is de nieuwe wetgeving niet op mij van toepassing? Heeft de pensioendienst de nieuwe wetgeving in mijn pensioendossier wel correct toegepast?

Ook genereert nieuwe wetgeving vaak vragen over de interpretatie ervan.

Tot slot vergt nieuwe wetgeving ook een aanpassing van de computerprogramma's wat af en toe kan leiden tot kinderziektes in de programmering.

Dit was in het begin van 2023 eveneens het geval toen de wetgeving over de opening van recht op het gewaarborgd minimumpensioen voor onthaalouders en het recht voor de opening op het minimumpensioen voor meewerkende echtgenoten werd hervormd.

De wet van 27 november 2022 met betrekking tot een voordeligere toegang tot het gewaarborgd minimumpensioen die ingang had op 1 januari 2023 ontlokt bij vele reeds gepensioneerden de vraag waarom de nieuwe wetgeving op hen niet werd toegepast. Dit wordt nader toegelicht in het hoofdstuk “Informatieplicht”.

Kort samengevat kunnen we stellen dat de Ombudsdienst Pensioenen als onafhankelijke, externe (geen deel uitmakend van de pensioendiensten) onpartijdige instelling met pensioenexperten bij gepensioneerden vaak de onzekerheid kan wegnemen door omstandig en goed gemotiveerd uit te leggen dat de wetgeving correct is toegepast door de pensioendiensten.

Anderzijds gaat een nieuwe wetgeving meermaals gepaard met implementatieproblemen. Het aanpassen van de computerprogramma's door de pensioendiensten levert al snel problemen op wanneer er weinig tijd is tussen de stemming van de wetgeving en de datum van effectieve uitvoering (bijvoorbeeld toegang tot minimumpensioen: wetgeving gestemd in de Kamer op 4 oktober 2022 en

reeds van toepassing op pensioenen die ingaan vanaf 1 januari 2023 er mee rekening houdend dat een pensioenaanvraag vanaf één jaar voor de ingangsdatum kan ingediend worden). Een voorbeeld hiervan is de klacht van een gepensioneerde aan wie het RSVZ vier maanden na de ingangsdatum van het pensioen nog altijd niet meegedeeld had of ze al dan niet aan de nieuwe voorwaarden voldoet om een minimumpensioen te bekomen (indien dit niet het geval was zou ze immers verder werken tot ze wel aan die voorwaarde voldeed). Evenmin kon haar pensioenbedrag meegedeeld worden. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen werd haar het pensioenbedrag als zelfstandige meegedeeld dat trouwens berekend was op basis van het minimumpensioen. Daar ze het minimumpensioen kreeg werden voorschotten uitbetaald.

De Ombudsman Pensioenen merkte nog op dat de formulering van de toekenningsvoorwaarde in artikel 33 ter van de herstellwet van 10 februari 1981 inzake pensioenen van de sociale sector, ingevoerd door de wet van 27 november 2022 tot wijziging van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen voor wat betreft het minimumpensioen voor meewerkende echtgenoten (er wordt vereist om een minimumpensioen als werknemer te kunnen toekennen dat in de referentieperiode die aanvangt op 1 januari 2003 en eindigt op het einde van het kwartaal voorafgaand aan de ingangsdatum van het rustpensioen ten laste van de pensioenregeling voor zelfstandigen er gelijktijdige of afwisselende prestaties als werknemer en als zelfstandige bewezen zijn die ten minste gelijk zijn aan twee derde van de loopbaan jaren gelegen in die referentieperiode) niet in overeenstemming was met de toelichting bij de wetgeving in de parlementaire voorbereidingen (die vereist enkel dat er een gemengde loopbaan als zelfstandige en werknemer is en dat er om een loopbaan bewezen wordt die ten minste 2/3 bedraagt van de periode tussen 1 januari 2003 en het kwartaal voorafgaand aan de ingangsdatum van het pensioen waarbij er rekening wordt gehouden met de loopbaan als zelfstandige, helper of meewerkende echtgeno(o)t(e) in het maxistatuut, de loopbaan als werknemer in België, de loopbaan in een andere lidstaat van de Europese Unie en de loopbaan in een land waarmee België een socialezekerheidsvereenkomst heeft afgesloten). De Ombudsman Pensioenen beveelt dan ook aan de tekst van de wetgeving aan te passen zodat deze in overeenstemming is met de toelichting.

Ook stelde zich de vraag of het minimumpensioen berekend volgens de nieuwe regels nog kan toegekend worden wanneer de betrokkene verzaakt heeft aan (de uitbetaling van) het pensioen om aan de echtgenoot een gezinspensioen toe te kennen. Het RSVZ kende oorspronkelijk het minimumpensioen volgens de nieuwe wetgeving niet toe. De bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen heeft ertoe geleid dat het RSVZ erkende dat de wetgeving in de onderhavige casus niet werd toegepast in overeenstemming met de interpretatie die het RSVZ geeft aan wat onder de ingangsdatum van een pensioen moet verstaan worden. Het RSVZ bevestigde immers dat een pensioen pas ingaat wanneer het voor een eerste keer wordt uitbetaald. Het RSVZ herzag de pensioenbeslissing waardoor aan de meewerkende echtgenote alsnog het minimumpensioen overeenkomstig de nieuwe wetgeving werd toegekend.

Hoofdstuk 10 is gewijd aan de weerklank van de aanbevelingen en de suggesties van de Ombudsdienst Pensioenen. Zo pasten de pensioendiensten verschillende werkwijzen aan ingevolge suggesties gedaan door de Ombudsdienst Pensioenen. Een aantal voorbeelden.

Ethias sluit zich aan bij het BEX-project waarbij langs beveiligde elektronische weg overlijdensdata worden uitgewisseld met andere landen zodat er niet meer maandelijks een levensbewijs naar de pensioendienst moet verstuurd worden.

De FPD verbeterde de leesbaarheid van een aantal brieven.

De FPD bracht een aantal aanpassingen aan in mypension die de serviceverlening nog verder verbeterde (b.v. in meer gevallen de vraag stellen of een toekomstig gepensioneerde zijn loopbaan onderbroken heeft om een kind jonger dan 6 jaar op te voeden, een vraag die belangrijk is om de vroegst mogelijke pensioendatum correct vast te stellen of nog een hiaat in het opladen van documenten dichtten).

De pensioendiensten nemen deel aan Connectoo (een opleiding van ambtenaren om burgers te helpen bij digitale problemen).

De FPD heeft voortaan één vragenlijst voor wie een pensioen aanvraagt en een gemengde loopbaan heeft als werknemer en ambtenaar (niet meer twee keer dezelfde vragen moeten beantwoorden).

Verder vaardigde de Minister van Pensioenen een KB uit waarbij de inhouding van de Ziekte- en Invaliditeits (ZIV)-bijdragen aangepast werd zodat een dubbele inhouding voortaan tot het verleden behoort. Deze aanpassing maakt het op termijn mogelijk om aan de bron onmiddellijk het correcte percentage ZIV-bijdragen in te houden en zo terugstortingen te vermijden.

Ook in de beleidsnota's van 2023 engageerde zowel de Minister van Pensioenen als de Minister van Middenstand, bevoegd voor de zelfstandigenpensioenen, suggesties van de Ombudsdienst Pensioenen in te willigen. Bijvoorbeeld: vermijden dat de ZIV-bijdragen die op het wettelijk pensioen ingehouden worden wanneer de gepensioneerde maar een klein aanvullend pensioenkapitaal krijgt en die na een aantal jaren pensionering groter zijn dan het bedrag van het aanvullend pensioenkapitaal; de helper-zelfstandige voor 1 januari van het jaar waarin hij 20 jaar wordt de mogelijkheid geven deel te nemen aan de pensioenverzekering, de vrijstellingen van sociale bijdragen als zelfstandige verkregen tussen januari 2020 en maart 2022 naar aanleiding van de coronacrisis laten meetellen voor de toegangsvoorwaarde van 30 loopbaanjaren voor het minimumpensioen en de hervorming van het ziektepensioen.

Over het Jaarverslag 2022 van de Ombudsdienst Pensioenen werden ook verschillende parlementaire vragen gesteld.

In hoofdstuk 11 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.

Het hoofdstuk 12 is gewijd aan de statistische gegevens. Het aantal dossier is in 2023 (1533 dossiers) in vergelijking met 2022 (1087 dossiers) met 41% gestegen en komt daarmee terug tot het niveau van voor de coronacrisis. Het aantal is zelfs lichtjes hoger dan het gemiddelde van het aantal dossiers van voor de coronacrisis. Sinds het begin van de coronacrisis in maart 2020 is het aantal dossiers bij de Ombudsdienst Pensioenen sterk gedaald. Een aantal redenen liggen hieraan ten grondslag. Zo werd tijdens de coronacrisis de controle op de verblijfsvoorwaarde van de Inkomensgarantie voor Ouderen tijdelijk door de FPD geschorst.

Een gepensioneerde die naast zijn vervroegd pensioen een beroepsactiviteit aanvatte of uitbreidde in het kader van de strijd tegen het coronavirus diende zijn inkomsten niet te beperken tot een wettelijk vastgesteld grensbedrag. De pensioenpunten waren eveneens tijdelijk gesloten. Gepensioneerden die in het buitenland woonden kregen extra tijd om hun levensbewijs terug te sturen zonder dat hun pensioen onmiddellijk geschorst werd. Ook hebben de pensioendiensten gedurende de coronacrisis geen grote aanpassingen aan hun computerprogramma's doorgevoerd. Een aanpassing van een computerprogramma brengt immers een risico op kinderziektes en daardoor een kans op een stijging van het aantal klachten met zich mee. Een pensioenhervorming bleef ook uit gedurende de coronacrisis. Een pensioenhervorming gaat immers ook vaak gepaard met een stijging van het aantal klachten (bijvoorbeeld over de interpretatie van de toepassing van de nieuwe wetgeving, onzekerheid bij de gepensioneerden dat de hervormde pensioenwetgeving correct op hun dossier is toegepast). Voeg daar nog aan toe dat het thema pensioenen in de pers niet aan bod kwam gedurende de coronacrisis.

Verder merken we op dat 41% van de klachten in 2023 gegrond was. Dit is het laagste cijfer, op het jaar 2021 na, sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen. Dit cijfer toont aan dat de pensioendiensten gemiddeld genomen zeer goed werk leveren. In dit kader dient opgemerkt te worden dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2023 wel veelvuldig geconfronteerd werd met klachten waarbij aan de burger diende uitgelegd te worden dat de informatie die de gepensioneerde bekomen heeft uit andere bronnen dan de pensioendiensten foutief was.

De behandelingsduur van alle types van dossiers was sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen nog nooit zo kort. De jarenlange ervaring van de pensioenexperten, het feit dat de zeer competente pensioenexperten nog in dienst waren in combinatie met hun enorme inzet en het presteren van overuren zorgden hiervoor. De oproep aan de wetgevende en uitvoerende macht dat er voldoende budgetten moeten zijn om er voor te zorgen dat er voldoende personeel kan aangeworven worden en dat eveneens een attractieve verloning kan aangeboden worden zodat ook nu de pensioneringsgolf bij de Ombudsdienst Pensioenen is ingezet (tussen 2022 en 2025 zal meer dan helft van de medewerkers voornamelijk gelet op pensionering de dienst verlaten hebben) aan de meest competente personen een financiële stimulans aangeboden wordt om in te gaan op

de openstaande vacatures wordt in dit kader dan ook herhaald. Dit temeer daar de vacatures van Franstalige pensioenexperten de laatste jaren erg moeilijk ingevuld geraakten. Pensioenexperten van een hoog niveau zijn immers de beste garantie voor de klagers dat hun klachten efficiënt en kwalitatief behandeld worden.

In hoofdstuk 13 staan we stil bij de werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen. Aan bod komen het personeelsbestand (pensionering van Jean Marie Hanneesse, aanwerving van een Franstalige pensioenexpert), de financiële middelen (31.051 euro van het totale werkingsbudget van 91.000 euro diende besteed te worden aan het assessment en publicatie voor de aanwerving van een Franstalige Ombudsman waardoor de Ombudsdienst Pensioenen genoodzaakt was te besparen op uitgaven. Doch hierbij werd gewaakt over het vrijwaren van de dienstverlening aan de burger: b.v. besparing op deelname aan opleidingen, op deelname aan internationale congressen, geen teambuildingsactiviteit), de informatica (afrondding modernisering database, overschakeling naar Windows 11, toegang tot de pensioenapplicaties van de pensioendiensten, installatie van een nieuwe multi-functionele kleurenprinter), de huisvesting, het lidmaatschap van ombudsmanorganisaties, de samenwerking met de universitaire wereld, de publicatie van ombudsjurisprudentie, de permanente vorming, kennisuitwisseling met het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, de bekendmaking van het jaarverslag (voorstelling in het parlement en bij de Minister van Pensioenen), de samenwerking met collega's ombudsmannen en het kennismanagement (nieuw project: creatie kennisdatabank), de sociale media (nieuw project: creatie van profiel op facebook en LinkedIn), publiciteit (nieuw project: vermelding van de coördinaten van de Ombudsdienst Pensioenen op de pensioenbeslissingen van de FPD), de ombudstour (deelname aan de promotiecampagne van het netwerk van Belgische Ombudsdiensten, Ombudsman.be, door het bezoeken van 11 steden. Een campagne die tot doel heeft de bekendheid van de ombudsdiensten bij het grote publiek en bij de stakeholders te vergroten).

In het voorlaatste hoofdstuk vindt u de aanbevelingen kort samengevat.

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

Tot slot wensen we Jean Marie Hanneesse te bedanken voor de inzet en toewijding waarmee hij de functie van Ombudsman Pensioenen vanaf de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen heeft vervuld.

