



*De cijfergegevens van 2023*

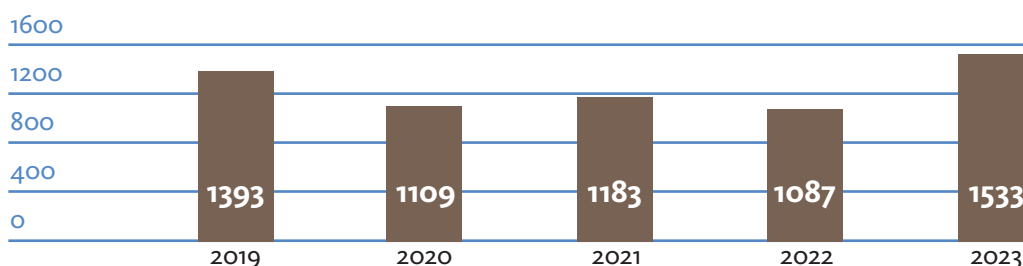
# 12

HOOFDSTUK

## De cijfergegevens van 2023

### 1. De verzoeken (=dossiers)

#### De evolutie van de verzoeken (dossiers) vanaf 2019



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. De reismogelijkheden waren immers zeer beperkt en de quarantainemaatregelen verhinderden dat gepensioneerden zich naar het gemeentehuis konden begeven om daar een attest dat het bewijs van hun verblijf in België levert te bekommen.

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 en die normaal hun levensbewijs -indien zij niet in een land wonen waarmee de FPD via elektronische weg overlijdensdata uitwisselt- binnen de 30 dagen dienden terug te sturen, kregen extra tijd om hun levensbewijs terug te sturen zonder dat hun pensioen onmiddellijk geschorst werd. Ook kregen ze de mogelijkheid zich via creatieve oplossingen te identificeren (bijvoorbeeld met een selfie en een recente krant in de hand).

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.

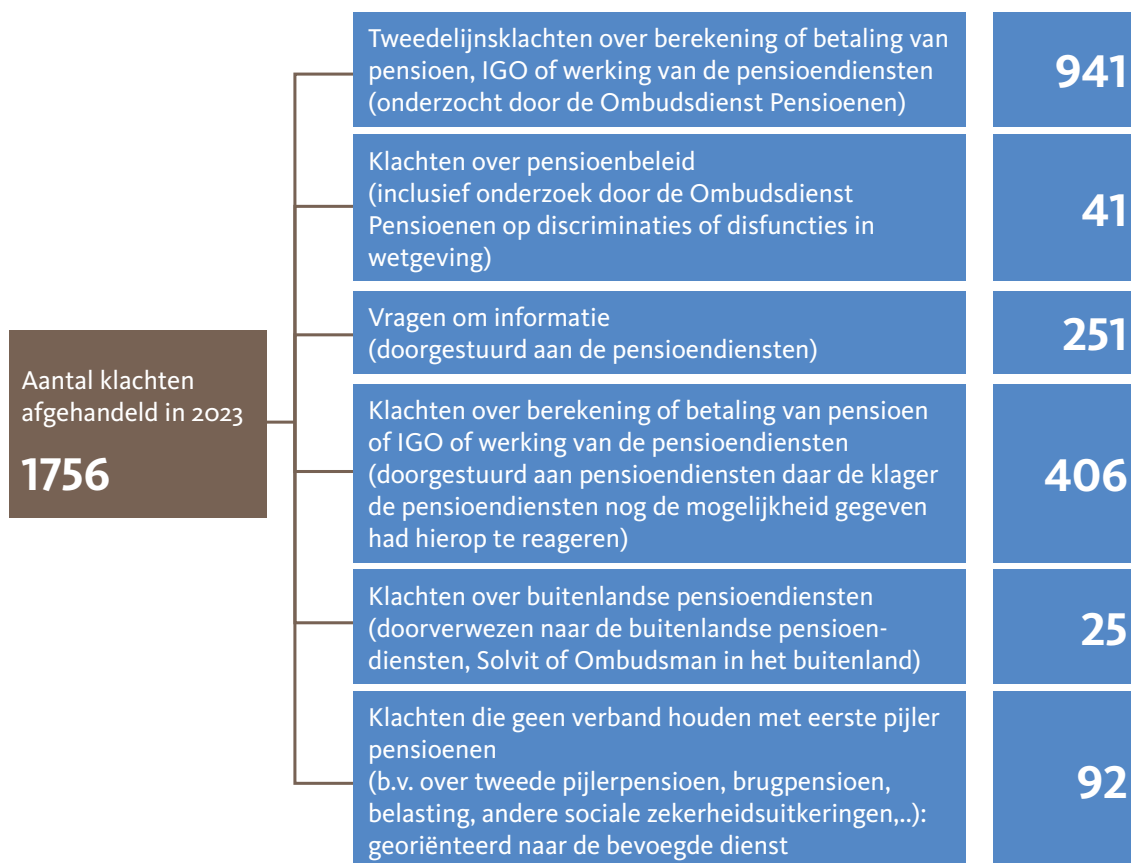
Een pensioenhervorming bleef ook uit gedurende de coronacrisis. Een pensioenhervorming gaat immers ook vaak gepaard met een stijging van het aantal klachten (bijvoorbeeld over de interpretatie van de toepassing van de nieuwe wetgeving, onzekerheid bij de gepensioneerden dat de hervormde pensioenwetgeving 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. Wanneer een item over pensioenen de pers haalt stelt de Ombudsdienst Pensioenen immers vast dat het aantal pensioenklachten stijgt.

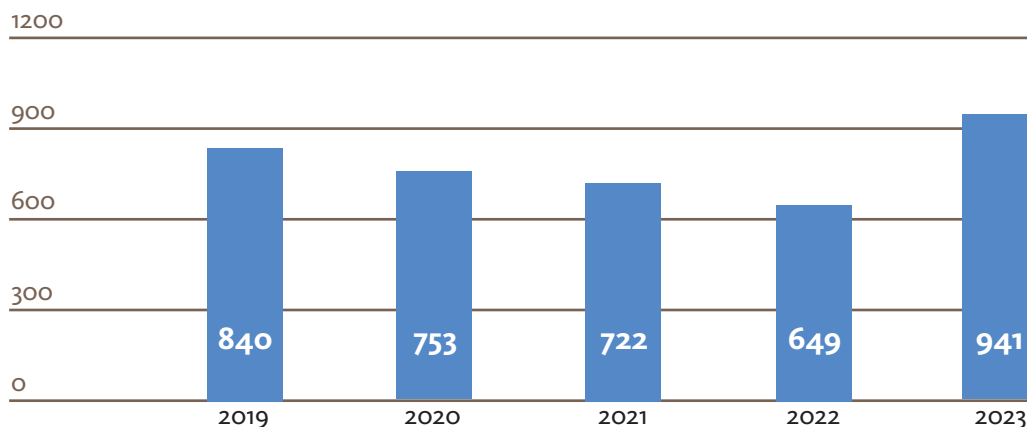
Nu de coronaperiode volledig achter de rug is zien we dat het aantal dossiers bij de Ombudsdienst Pensioenen terug gestegen is tot het niveau van voor de coronacrisis. Meer nog zelfs, het aantal is nog lichtjes hoger dan het gemiddelde van het aantal dossiers van voor de coronacrisis.

Al deze aspecten hebben tot gevolg dat het aantal dossiers in 2023 in vergelijking met 2022 met 41% gestegen is.

### Afgehandelde klachten in 2023<sup>1</sup>



### De evolutie van het aantal tweedelijns klachten over (betaling en berekening van) pensioenen, werking van de pensioendiensten en IGO vanaf 2019



<sup>1</sup> Het onderscheid tussen verzoeken en klachten ontstaat aangezien een verzoek (een dossier) klachten kan bevatten over meer dan 1 pensioenadministratie. De klachten worden immers geteld per administratie.

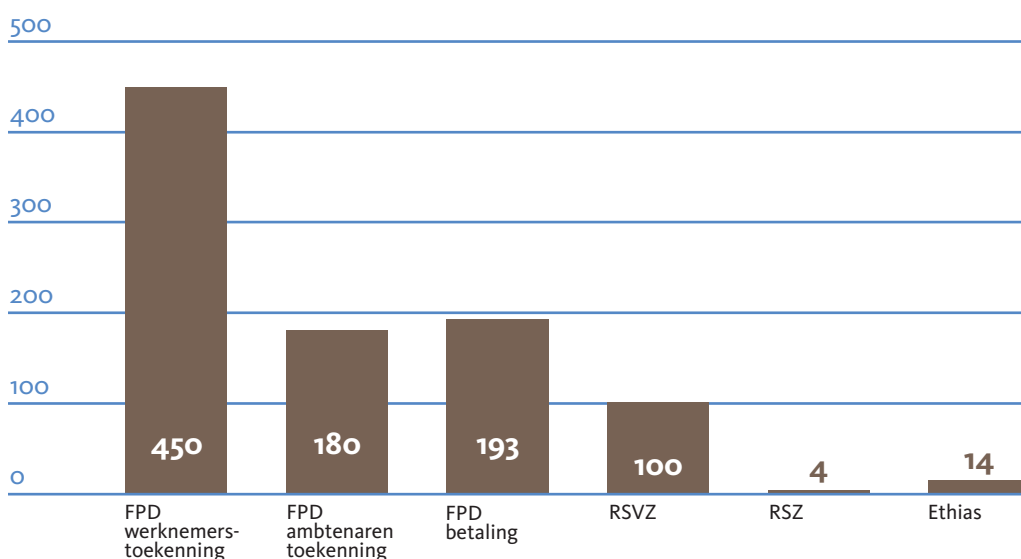
## 2. De klachten

### Het voorwerp van de tweedelijns klachten

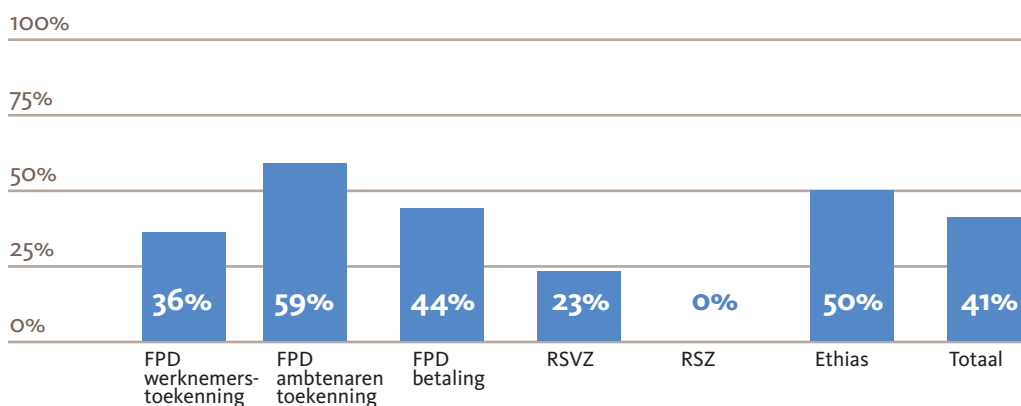
De top drie klachten in 2023:

- Betwisting loopbaangegevens die in aanmerking genomen worden voor de berekening van het pensioen
- Inkomensgarantie voor ouderen (wijze van het in aanmerking nemen van de bestaansmiddelen)
- Loopvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan (onvoldoende jaren, opvoeding kinderen melden)

### De betrokken pensioendiensten - Nominale cijfers



### Gegrontheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst



41% gegronde klachten is, op het jaar 2021 na, het laagste cijfer sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen. Dit cijfer toont aan dat de pensioendiensten gemiddeld genomen zeer goed werk leveren.

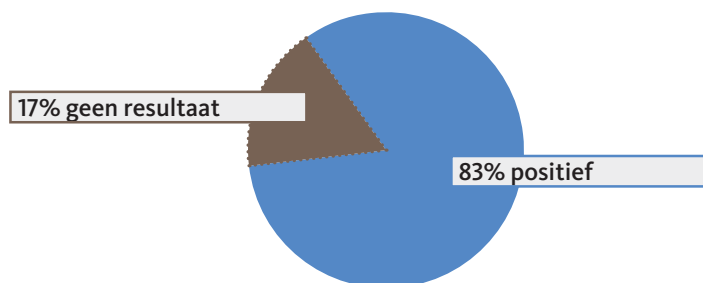
De Ombudsdienst Pensioenen werd in 2023 veelvuldig geconfronteerd met klachten waarbij aan de burger diende uitgelegd te worden dat de informatie die de gepensioneerde bekomen heeft uit andere bronnen dan de pensioendiensten foutief was. De pensioendiensten hadden in deze gevallen geen enkele ombudsnorm geschonden waardoor de klachten ongegrond waren. Het betreft onder andere verouderde pensioeninformatie die nog her en der op het internet te vinden is, foutief verstrekte informatie door derden te wijten aan het feit dat niet het volledige dossier bekeken werd, gepensioneerden die de algemene pensioenregel als informatie van derden ontvingen daar waar de gepensioneerden zich in een uitzonderingssituatie bevinden waardoor de algemene regel op hen niet van toepassing is, het foutief lezen en begrijpen van de complexe pensioenmaterie evenals fake-news dat de ronde doet. Door de (toekomstig) gepensioneerde toe te lichten dat de pensioendiensten wel degelijk hun werk correct verricht hadden en de bij derden bekomen informatie foutief was kon alzo het vertrouwen in de pensioendiensten door de Ombudsdienst Pensioenen hersteld of versterkt worden. Een taak waaraan -alzo tonen de cijfers aan- meer en meer behoefte in de samenleving is.

## Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen<sup>2</sup>

### Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst





|                           |   |
|---------------------------|---|
| FPD werknemers Toekenning | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redelijke termijn</li> <li>2. Zorgvuldigheid</li> <li>3. Passieve informatie</li> </ol> |
| FPD betaling              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Passieve informatie</li> <li>2. Zorgvuldigheid</li> <li>3. Redelijke termijn</li> </ol> |
| RSVZ                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zorgvuldigheid</li> <li>2. Redelijke termijn</li> <li>3. rechtsregels</li> </ol>        |
| FPD ambtenaren toekenning | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redelijke termijn</li> <li>2. Zorgvuldigheid</li> <li>3. Passieve informatie</li> </ol> |
| Ethias                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coördinatie</li> <li>2. Termijn</li> <li>3. Passieve informatie</li> </ol>              |

### Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten



<sup>2</sup> Zie de bijlagen op [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be) – De Ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen.

## Enkele gegevens over de verzoekers

| <br><b>TAAL VAN DE VERZOEKERS</b> |     | <br><b>SEKSE VAN DE VERZOEKERS</b> |      | <br><b>WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS</b> |     | <br><b>WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN</b> |     |
|--|-----|---|------|--|-----|---|-----|
| Nederlands   | 63% | Vrouwen   | 45 % | België   | 84% | Schriftelijk <sup>4</sup>   | 98% |
| Frans  | 34% | Mannen  | 55%  | Buitenland   | 16% | Mondeling <sup>5</sup>  | 2 % |
| Duits  | 2 % |   |      |  |     |   |     |
| Andere talen <sup>3</sup>  | 1 % |   |      |  |     |   |     |

## 3. De klachtenbehandeling

### De behandelingsduur

|   |  |
|---|--|
| <b>BEHANDELING<br/>TWEDELIJNS<br/>KLACHTEN</b><br><br><b>25</b> dagen | <b>DOORSTUREN VAN EERSTELIJS KLACHTEN<br/>EN INFORMATIEVRAGEN, DOORVERWIJZEN<br/>VAN KLACHTEN WAARVOOR NIET BEVOEGD<br/>EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN OVER<br/>DE WETGEVING OP DISCRIMINATIES EN<br/>DISFUNCTIES</b><br><br><b>3</b> dagen |
|---|--|

### Verzoeken in behandeling op 31 december 2023

| Aantal maanden in behandeling | Verzoek ingediend in | Aantallen |
|-------------------------------|----------------------|-----------|
| Minder dan 1 maand            | december 2023        | 11        |
| 1 maand en minder dan 2       | november 2023        | 6         |
| 2 maanden en minder dan 3     | oktober 2023         | 6         |
| 3 maanden en minder dan 4     | september 2023       | 2         |
| 4 maanden en minder dan 5     | augustus 2023        | 2         |
| 5 maanden en minder dan 6     | juli 2023            | 0         |
| 6 maanden en minder dan 7     | juni 2023            | 2         |
| 7 maanden en minder dan 8     | mei 2023             | 0         |
| 8 maanden en minder dan 9     | april 2023           | 0         |
| 9 maanden en minder dan 10    | maart 2023           | 0         |
| 10 maanden en minder dan 11   | februari 2023        | 1         |
| 11 maanden en minder dan 12   | januari 2023         | 1         |
| Meer dan 12 maanden           | vóór januari 2023    | 2         |
| <b>Totaal</b>                 |                      | <b>33</b> |

De reden waarom er enkele dossiers zijn die na meer dan acht maanden nog niet zijn afgesloten is te wijten aan het feit dat de reacties op de bemiddelingsvoorstellen van de Ombudsdienst Pensioenen die gevraagd werden aan de juridische dienst van de FPD in dit zeer beperkt aantal dossiers lang op zich laat wachten.

<sup>3</sup> Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...

<sup>4</sup> Per post, per mail, via het webformulier.

<sup>5</sup> Op het kantoor van de Ombudsdienst of op een zitdag.

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 verklaren dit.

Gezien de enorme werkdruk in 2023 hebben verschillende pensioenexperten en de Ombudsman hun vakantiedagen in 2023 niet volledig opgebruikt en gebruik gemaakt van de mogelijkheid die aan federale ambtenaren wordt geboden deze over te dragen naar een “sparpot” die tot hun pensionering kan opgebruikt worden. Extra overuren werden gepresteerd.

De Ombudsman Pensioenen wil daarom de medewerkers ten zeerste bedanken voor hun enorme inzet. Dit temeer daar het aantal klachten in 2023 hoger was dan het gemiddelde en het personeelsbestand sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen nog nooit zo laag was. Gedurende 4 maanden in 2023 telde de Ombudsdienst Pensioenen zelfs maar één Ombudsman en 4 medewerkers. Ter vergelijking gemiddeld bestond het personeelsbestand uit twee Ombudsmannen en 9 medewerkers.

De oproep aan de wetgevende en uitvoerende macht dat er voldoende budgetten moeten zijn om er voor te zorgen 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) 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 (zie deel activiteiten). Pensioenexperten van een hoog niveau zijn immers de beste garantie voor de klagers dat hun klachten efficiënt en kwalitatief behandeld worden.