

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,
Aan de heer Minister van Leefmilieu en Pensioenen,
Aan de heer Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector;*

Het jaarverslag 2005 van de Ombudsdienst Pensioenen is het zevende jaarverslag en behandelt de periode van 1 maart 2005 tot 28 februari 2006.

Het bevat een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en een analyse van de meest opmerkelijke dossiers. U vindt er ook de aanbevelingen en de voorstellen in waartoe het onderzoek van de klachten aanleiding gegeven heeft.

De concrete resultaten van het ombudswerk tonen aan dat wij de burger een effectieve hulp en bescherming bieden. Hiervoor beschikken wij over drie belangrijke instrumenten: de individuele bemiddeling, de voorstellen tot verbetering aan de pensioendiensten en de algemene aanbevelingen in ons jaarverslag.

Sedert de oprichting van de Ombudsdienst op 1 juni 1999 hebben wij meer dan 10.600 (toekomstig) gepensioneerden kunnen helpen. Onze hulp en bemiddeling bij het vrijwaren van hun rechten resulteert geregeld in een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).


Daarenboven houden de pensioendiensten rekening met onze suggesties om hun werking en dienstverlening te verbeteren en zijn onze belangrijkste algemene aanbevelingen omgezet in wetten, besluiten en/of praktische richtlijnen.

Ook dit jaar dringen wij erop aan om onze jaarverslagen te bespreken in de bevoegde parlementaire commissies.

De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Het ligt ter beschikking in alle openbare bibliotheken. Het kan ook geraadpleegd worden op en gedownload worden van de website van de Ombudsdienst.

De heer Guido Schuermans, het Nederlandstalige lid van het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen, is in november 2005 benoemd tot federaal ombudsman. Het Franstalige lid, ondergetekende, zet vol enthousiasme de activiteiten van de Ombudsdienst Pensioenen voort in het belang van de continuïteit van de dienst tot een nieuw College van Ombudsmannen wordt benoemd.

De Ombudsman voor de Pensioenen,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop on the left, a vertical line in the center, and a horizontal line extending to the right.

Jean Marie Hanneke

Voorwoord

Dit jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 maart 2005 tot 28 februari 2006.

Het jaarverslag 2005 heeft dezelfde structuur als die van de vorige jaarverslagen. Het bevat vier delen.

In het eerste deel bespreken wij de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst.

In het tweede deel worden de klachten geanalyseerd.

Eerst komen de statistische gegevens aan bod. Zij hebben een dubbele functie: het gedetailleerd klachtenbeeld tonen en de evaluatie van de werking van de Ombudsdienst mogelijk maken. Het hoofdaandeel gaat naar de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per pensioenadministratie. Wij besteden verder aandacht aan het gevolg dat gegeven werd aan de voorstellen die wij geformuleerd hebben in onze vorige jaarverslagen. Ter afsluiting van dit deel vindt u een aantal klachten van algemene strekking en vragen om informatie die het signaleren waard zijn.

Na afloop van 7 jaar werking leek het ons interessant, om niet te zeggen noodzakelijk, om een overzicht per thema te maken van de bedenkingen die wij in onze verschillende jaarverslagen hebben geformuleerd.

Dit overzicht is vanaf nu beschikbaar op onze site.

Het derde deel bevat de officiële en de algemene aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek van de klachten. Ook hier geven wij een overzicht van de opvolging van de aanbevelingen die wij in onze vorige jaarverslagen gedaan hebben.

De bijlagen in het vierde deel bevatten zoals altijd ook de geactualiseerde contactgegevens van de pensioendiensten.

Wij maken van de gelegenheid gebruik om onze (ex-)collega Ombudsman voor de Pensioenen, de heer Guido Schuermans, te danken voor zijn onafgebroken inzet om de Ombudsdienst te ontplooiën en daardoor de meest kwaliteitsvolle dienstverlening aan de verzoekers te garanderen.

Wij danken ook onze medewerkers voor hun inzet en deskundigheid tijdens het voorbije jaar. Zij zetten zich in om elk verzoek met toewijding te behandelen.

Tenslotte trekken wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. In die gevallen slaat de tekst zowel op vrouwen als op mannen. De enige bedoeling hierbij is het vermijden van storende tekstconstructies.

In de dossierbespreking zijn de gebruikte namen uiteraard fictief.



Foto J. Devos

Jean Marie Hannedouche



De Ombudsdienst Pensioenen

Niemand is gevrijwaard van eventuele problemen met betrekking tot zijn pensioen. De Ombudsdienst Pensioenen biedt aan de gepensioneerden de mogelijkheid om voor hun blijkbaar ingewikkelde problemen een oplossing te vinden die in overeenstemming is met de wet en zonder onrechtvaardigheid.

Het onderzoek van de individuele problemen is een inspiratiebron voor het formuleren van voorstellen tot verbetering van de bestaande toestand, zeker naar de toekomst toe.

Om zijn taken tot een goed einde te brengen beschikt de Ombudsdienst Pensioenen over diverse middelen. Zij worden in dit deel van het Jaarverslag aangehaald.

De Ombudsdienst Pensioenen is nu op kruissnelheid. De opdracht is nu om de verworvenheden te bestendigen onder andere door het permanent in vraag stellen van het eigen functioneren. Dit biedt ons de mogelijkheid om nog verbeteringen aan te brengen.

De middelen die wij ter beschikking hebben, dragen bij tot het garanderen van een efficiënte werking, die steeds vlotter verloopt en die zo veel als mogelijk toegankelijk is en dicht bij de burger.

Een zo laag mogelijke toegangdrempel

*De activiteiten en de
middelen van de
Ombudsdienst*

Besluit

behoort tot de belangrijkste doelstellingen van de Ombudsdienst Pensioenen. Het betreft hier niet alleen de toegankelijkheid tot de dienst maar ook onze nabijheid en het goed begrip van onze opdracht bij het doelpubliek.

De gedecentraliseerde permanentie die wij in samenwerking met anderen doen, zal toelaten om meer in die richting te gaan. Hetzelfde geldt voor het onderzoek naar het telefoongebruik en het telefonische onthaal. Bovendien draagt een stabiele ploeg van gemotiveerde en ervaren medewerkers bij tot een efficiënte behandeling van de klachten.

In 2005 werd er meer nadruk gelegd op de vorming. Deze inspanning zal zeker verder gezet worden in 2006.

Het doel van deze vormingen is de kwaliteit van de dienstverlening aan de gepensioneerden te verbeteren. Zij laten ook toe om, onder meer door de verschillende contacten, de nodige afstand van het dagelijkse werk te nemen.

De activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De activiteiten

De protocolakkoorden

Van bij de start hebben wij ernaar gestreefd om met elke pensioendienst, zowel in de publieke of semi-publieke sfeer als in de privé-sfeer een protocolakkoord af te sluiten waarin de wederzijdse relaties duidelijk geregeld zijn.

Het doel ervan is een zo vlot mogelijke behandeling van de klachten garanderen en vooral de doeltreffendheid en de efficiëntie van het ombudswerk verzekeren.

Hierna volgt de lijst van alle instellingen die een protocolakkoord ondertekend hebben.

Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen

- ♦ de Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS) (vroegere Administratie der Pensioenen)
- ♦ de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU) bij de Federale Overheidsdienst Financiën
- ♦ de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)
- ♦ het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)
- ♦ de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

Overheidsbedrijven

- ♦ de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS).

De Belgische Staat heeft de pensioenverplichtingen van de NMBS Holding overgenomen op 1 januari 2006. De personeelsleden en hun rechthebbenden zullen met ingang van 1 januari 2007 een rustpensioen of een overlevingspensioen ten laste van de Staatskas genieten. De NMBS Holding blijft het beheer van de pensioenen verzekeren voor rekening en ten laste van de Staat onder de controle van de PDOS.

Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer

Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ Ethias

Sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen

- ◆ “Acerta” Sociaal Verzekeringsfonds
- ◆ “Securex-Integrity” Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen
- ◆ “Arenberg” Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Intersociale” Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandige beroepen
- ◆ “Multipen” Sociaal Verzekeringsfonds voor Landbouw, Middenstand en Vrije Beroepen
- ◆ Vrije Sociale Verzekeringskas - De Neutrale Zelfstandige - Maas en Schelde
- ◆ Sociaal Verzekeringsfonds “Groep S”
- ◆ Nationale Sociale Verzekeringskas voor Middenstand en Beroepen “SVMB”
- ◆ Caisse d’Assurances Sociales de l’UCM
- ◆ Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen “VEV”
- ◆ “Partena” Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen
- ◆ “HDP” Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- ◆ “Steunt Elkander” Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen

De protocolakkoorden worden om de twaalf maanden door de partijen geëvalueerd. Tot nu toe hebben wij geen aanpassingen moeten aanbrengen aan de oorspronkelijke akkoorden.

Verbetering van de dienstverlening aan de gepensioneerden

Wij streven ernaar om de dienstverlening aan ons doelpubliek, de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden, voortdurend te verbeteren. Eén van de aspecten daarvan is de Ombudsdienst dichter bij de burger brengen.

Sedert september 2005 kunnen de gepensioneerden met klachten over de pensioenen nu ook terecht op de maandelijkse zitdagen in Gent. De zitdagen zijn een gezamenlijk initiatief van de Ombudsvrouw van de Stad Gent, de ombudsvrouw bij de Post en wijzelf.

Dit nieuwe initiatief werd opgestart in Vlaanderen en kan, na afloop van de proefperiode, mogelijk uitgebreid worden naar andere steden.

De zitdagen hebben plaats in de lokalen van de Ombudsvrouw van de Stad Gent (de Mammelokker) elke laatste vrijdag van de maand (uitgezonderd in december) van 15u tot 17u en enkel na telefonische afspraak met het ombudsteam van de Stad Gent.

De zitdagen in Gent zijn meteen een succes. Gemiddeld komen een tiental gepensioneerden per namiddag ons vinden. Wij zullen de klachten in detail analyseren om deze verbetering van onze dienstverlening grondig te evalueren.

Informatie en communicatie

De communicatie met de burgers blijft een topprioriteit. Bij de actieve communicatie en informatie zijn de twee hoofdobjectieven de naambekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen en onze werking en bevoegdheden uitleggen aan de burgers.

De naambekendheid van de Ombudsdienst moet er voor zorgen dat de burgers weten dat er een ombudsman bestaat bij wie zij gehoor vinden.

De burgers informeren over de bevoegdheden van de Ombudsdienst en zijn manier van werken moet misverstanden en ontgoocheling voorkomen.

Persconferentie van 6 april 2005: voorstelling van het jaarverslag 2004

De persconferentie kende weer een ruime media-aandacht. Alle grote Belgische kranten en de belangrijkste radio- en televisiestations brachten onze hoofdpunten.

Op het einde van de persconferentie werd het jaarverslag officieel overhandigd aan de Minister van Pensioenen.

Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 9 juni 2005

Het jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en aan het Raadgevend Comité voor de Pensioensector¹. Het Comité nodigt ons ieder jaar uit voor een bespreking op de eerste plenaire vergadering na de publicatie. In de plenaire vergaderingen zijn de representatieve seniorenorganisaties vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij het jaarverslag 2004 (periode maart 2004 tot februari 2005) voorgesteld op de plenaire vergadering van 9 juni 2005. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven en de vragen van de leden beantwoord.

Informatiecampagne november 2005 - januari 2006

De jaarlijkse informatiecampagne is, zoals de vorige, ondersteund door de Directie-generaal Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister. Die dienst staat in voor de realisatie van de advertentie en stelt kosteloos zijn expertise ter beschikking bij de keuze van de meest geschikte dag- en weekbladen. Hij superviseert ook het hele verloop van de prestaties vanaf de aanbesteding tot de facturatie.

¹ Artikel 17 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot oprichting van een Ombudsdienst Pensioenen

De basisopties zijn steeds:

- ◆ een campagne die zich toespitst op het doelpubliek: de gepensioneerde en de toekomstig gepensioneerde;
- ◆ een campagne op twee niveaus: op het eerste niveau wordt de bekendheid van de Ombudsdienst verder uitgebouwd, op het tweede niveau wordt meer gedetailleerde informatie verspreid over de werking en de spelregels van de Ombudsdienst;
- ◆ de respons mag de kwaliteit van het ombudswerk niet in het gedrang brengen.

De Dienst Externe Communicatie verzorgde:

- ◆ het concept, de productie en de reservering van advertenties in bladen die vooral door senioren gelezen worden: Dag Allemaal, Libelle, Story, Plus Magazine (NL), Eigentijds, De Bond, Ciné Télé Revue, Femmes d'aujourd'hui, Le Soir Magazine, Télépro, Téléstar, Plus Magazine (Fr), Ma Santé, Le Ligueur en Grenz-Echo.
- ◆ de verspreiding van de Nederlandse, de Franse en de Duitse folders naar de postkantoren;
- ◆ de opvolging en de coördinatie.

De advertenties die ook verwijzen naar de folders zijn verschenen in de periode van 7 november 2005 tot 25 januari 2006.

Sedert oktober 2000 liggen de folders permanent in alle Belgische postkantoren in het kader van de informatieacties van de federale overheid "Postbus.be". Zij kunnen er vrij meegenomen worden door het publiek.

De folder van de Ombudsdienst geeft inzicht in de werking en de spelregels van de Ombudsdienst Pensioenen. Hij wordt verspreid in de drie landstalen en in het Engels.

De Engelstalige folder is hoofdzakelijk bestemd voor het buitenland en voor anderstalige potentiële klagers. De Belgische ambassades en consulaten zijn de grootste afnemers.

De impact van de campagne was opnieuw duidelijk voelbaar. Gedurende bijna drie maanden piekten de telefonische oproepen en de schriftelijke verzoeken.

De infocampagne werkt ook steeds langer door.

Enerzijds omdat onze folders permanent in de postkantoren beschikbaar zijn. De voorraad in de postkantoren slinkt steeds sneller. Anderzijds zeggen veel mensen die ons telefonisch contacteren dat zij de advertentie bij hun pensioenpapieren bewaren.

Mailing aan de seniorenorganisaties

Elk jaar doen wij in het kader van de mediacampagne een mailing naar ruim 200 Belgische seniorenorganisaties en verenigingen die werken met senioren. Wij vragen hen – en ook dit jaar met succes – om de praktische informatie over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst in hun publicaties op te nemen en via hun activiteiten te verspreiden.

Daarnaast richten wij onze mailing ook aan de Belgische consumentenorganisaties.

In de loop van dit werkingsjaar hebben wij aan al die organisaties samen nagenoeg 10.000 folders nagezonden.

Bekendmaking in het buitenland

Via de Federale overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelings-samenwerking bezorgen wij ook folders van de Ombudsdienst aan de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Europa, Australië of in Zuid-Afrika, ontvangen bijna dagelijks vragen van gepensioneerden.

Sedert september 2005 geeft de FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking ook informatie over de werking en de contactgegevens van de Ombudsdienst Pensioenen op zijn algemene website en op de sites van de ambassades.

Ook de Stichting Vlamingen in de Wereld en de Union francophone des Belges à l'étranger ontvangen de folder en de jaarverslagen van de Ombudsdienst Pensioenen en geven informatie over de Ombudsdienst op hun websites.

De website van de Ombudsdienst Pensioenen: ombudsmanpensioenen.be

In de periode van de perscampagne promoten wij ook de website van de Ombudsdienst. Een banner en een persbericht dat de campagne aankondigt op de onthaalpagina voor de burgers van de portaalsite www.belgium.be, trekt de aandacht van de bezoeker.

In die periode noteerden wij 5.126 bezoekers van de site.

De website heeft voor een tastbare verbetering gezorgd, zowel kwalitatief als kwantitatief, van onze communicatie met de klager of de informatiezoeker.

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden en de dienstverlening van de Ombudsdienst. Zij kunnen ook een klacht on line indienen.

Het klachtenformulier is zo opgevat dat de klachten en vragen snel en accuraat kunnen behandeld worden zonder de gebruiksvriendelijkheid te schaden.

Op de website vindt men eveneens alle jaarverslagen van de Ombudsdienst. De verslagen kunnen geconsulteerd en gedownload worden, een hedendaagse vorm van openbaarheid.

Om tegemoet te komen aan de grote behoefte aan informatie in de pensioensector zijn alle nuttige hyperlinks naar de websites van de Belgische pensioendiensten, andere ombudsdiensten en de voorlichtingsdiensten van alle overheden opgenomen.

Voortaan bevat onze site ook een overzicht per thema van de verschillende bedenkingen die opgenomen werden in onze verschillende jaarverslagen.

Deze informatie is tegelijk praktisch en pedagogisch. Zij past ook in het kader van “Knowledge Management”.

Voordrachten

Seniorenorganisaties nodigen ons enkele malen per jaar uit voor voordrachten over de werking en de opdrachten van de Ombudsdienst.

Daarnaast gaan wij in op uitnodigingen om onze ombudservaringen te delen met studenten en academici. Dit is onder andere het geval bij het departement Communicatie van de Faculteit economische, sociale en politieke wetenschappen van de UCL.

De Ombudsdienst in de media

In de loop van het jaar hebben enkele radiozenders van de Vlaamse en Franstalige openbare omroepen ons geïnterviewd, een gelegenheid om de naambekendheid te verhogen en de opdracht en de werking van de Ombudsdienst uit te leggen aan het publiek.

Externe relaties

Naast onze dagelijkse contacten met de pensioendiensten en andere administraties onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's ombudsmannen in binnen- en buitenland. Deze contacten helpen ons om de dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het buitenland, is er een voorbeeld van. Een goede samenwerking met de collega's is ook van belang in het geval van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden. Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan niet federale of buitenlandse regelgeving. In meerdere gevallen zijn ook andere instanties dan pensioendiensten betrokken bij de problematiek. Voor de betaling van het pensioen zijn dat bijvoorbeeld de financiële instellingen of De Post.

Daarenboven zijn deze contacten onontbeerlijk om op de hoogte te blijven van de evoluties in de theorievorming van de ombudsfunctie, de praktische werkmethodes en criteria in het ombudswerk.

Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een informeel Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal ombudsmannen uit de privé-sector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om gemeenschappelijke standpunten in te nemen die een goede werking van de Belgische ombudsdiensten kunnen bevorderen en om het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren. Dit streven is uitgedrukt in POOL-statuten die alle leden onderschreven hebben.

De statuten van POOL bevatten vier beginselen die door de Belgische ombudsmannen als POOL-lid worden nageleefd:

- ◆ de ombudsman als tweedelijnsinstantie ten dienste van het publiek;
- ◆ de ombudsdienst als onafhankelijke instantie;
- ◆ de ombudsman en zijn onderzoeks- en beoordelingsfunctie;
- ◆ de publieke verslaggeving door de ombudsman.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Met deze doelstelling voor ogen bereidt een werkgroep de portaalsite ombudsman.be voor die dit jaar moet gefinaliseerd worden.

De zittingen die wij sedert september 2005 organiseren in Gent, in samenwerking met de Ombudsvrouw van de Stad Gent en de Ombudsvrouw van de Post, zijn een ander concreet voorbeeld van het streven van POOL om de ombudsdiensten dichterbij de burger te brengen.

Internationale Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen. Dit Instituut groepeerde wereldwijd alle neutrale ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

Tegelijkertijd is de Ombudsdienst aangesloten bij het Europees Ombudsman Instituut. Bijna alle Europese ombudsmannen zijn lid van het Instituut dat er naar streeft om vanuit een wetenschappelijke oogpunt het concept van het ombudsmaninstituut te promoten en te verspreiden in Europa.

De ombudsdienst is ook aangesloten bij de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De menselijke middelen

De medewerkers

Het personeelskader van de ombudsdienst is zeer stabiel. Sedert de uitbreiding van het kader met 2 medewerkers in 2001 zijn er geen wijzigingen geweest.

De personeelsformatie van de Ombudsdienst:

- ◆ drie onderzoekers van niveau A;
- ◆ vijf onderzoekers van niveau B of C;
- ◆ één secretariaatsmedewerker van niveau C;
- ◆ één communicatiemedewerker van niveau A.

Ingedeeld naar taalrol zijn er vier Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers.

Van de Nederlandstaligen hebben er drie een getuigschrift van de kennis van de Franse taal. Eén Franstalige medewerker heeft een getuigschrift van de kennis van de Duitse taal.

Vorming

De permanente vorming gebeurt zoals altijd op uiteenlopende gebieden: de ombudsfunctie, de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen. In 2005 was het mogelijk om hiervoor financiële middelen vrij te maken.

Wijzelf en/of de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia.

- ◆ "Pension reform in the U.S. and Europe" – forum georganiseerd door de Public Affairs office of the United States Embassy in Brussel op 18 april 2005.
- ◆ "De nieuwe wet op de bemiddeling" – colloquium georganiseerd door de universiteiten van Gent en Leuven in samenwerking met uitgeverij Die Keure op 18 mei 2005.
- ◆ "Bemiddelen" – vorming georganiseerd door het OFO, Opleidingsinstituut voor de Federale Overheid (mei/juni 2005).
- ◆ Webopleiding "Het aanmaken en beheren van persberichten", georganiseerd door de FOD Kanselarij van de Eerste Minister 14 september 2005.
- ◆ "Kwaliteit. – Dialoog voor verbetering." – derde kwaliteitsconferentie georganiseerd onder gezamenlijke impuls van de Belgische ministers bevoegd voor ambtenarenzaken op 17 en 18 oktober 2005.
- ◆ "La résolution alternative des litiges de consommation en Belgique. – La situation belge vue d'Europe." – seminarie georganiseerd door het Europees Centrum van de Consumenten op 25 oktober 2005.
- ◆ "La carrière des agents de l'Etat" – conferentie georganiseerd door de Association des sciences de l'administration et de la gestion publique op 25 oktober 2005.
- ◆ "Une terre de droit du travail: les services publics" – colloquium georganiseerd door de Conférence du Jeune barreau de Nivelles op 10 november 2005.

- ◆ "Le médiateur : interprète des attentes, acteur des reformes" – 4de congres georganiseerd door de Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie op 28 tot 30 november 2005.
- ◆ "HRM-Hervormingen in de Federale Overheid" – studiedag georganiseerd door het Instituut voor de Overheid van de KU-Leuven op 6 december 2005.
- ◆ "Vrouw en pensioen" – conferentie georganiseerd door de Minister van Leefmilieu en Pensioenen op 14 december 2005.
- ◆ "Beginselen van behoorlijk bestuur" – studiedag georganiseerd door het Centrum voor Beroepsvervolmaking in de rechten van de Universiteit Antwerpen op 2 februari 2006.
- ◆ "Social protection financing in Belgium and other Bismarckian welfare states: recent developments and debate" – internationaal seminarie georganiseerd door de Federale overheidsdienst Sociale Zekerheid op 13 februari 2006.
- ◆ "Avons-nous encore besoin d'un tiers?" – colloquium georganiseerd door het Departement communicatie met medewerking van het Departement politieke en sociale wetenschappen, Faculteit van de economische, politieke en sociale wetenschappen van de université catholique de Louvain op 24 februari 2006.
- ◆ Postacademische vorming "Public Management Program. – Leersabbat voor federale ambtenaren", georganiseerd door het Instituut voor de Overheid van de KU-Leuven en het Instituut Solvay van de VUB van 12 januari 2005 tot 16 januari 2006.

De financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeels-, werkings- en investeringskosten is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij uiteraard gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden, in 2005 dus ook aan de strikte monitoring van de evolutie van onze uitgaven.

Alsnog garandeert het budget een behoorlijke uitvoering van onze taken met eerbiediging van de principes van de ombudsfunctie.

De materiële middelen

De Ombudsdienst is gehuisvest op de eerste verdieping van het World Trade Center III. Het WTC III ligt kort bij het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is dus vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

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

De dienst is gemakkelijk te bereiken via de lift of roltrap, ook voor personen met een handicap.

De Ombudsdienst is bij zijn oprichting uitgerust met nieuw bureaumateriaal en beschikt over de nodige informaticamiddelen in netwerkomgeving. In 2005 werd de software vernieuwd (overschakeling naar Windows XP).

Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het internet.

Besluit

De eerste opdracht van de Ombudsdienst is de behandeling van individuele pensioenklachten in de tweede lijn.

Om deze opdracht te realiseren zijn concrete afspraken met de pensioendiensten nodig over de wijze waarop wij in de administratie tussenkomen. Met elk van hen is een protocolakkoord afgesloten dat de wederzijdse relaties tussen de pensioendiensten en de Ombudsdienst regelt.

Het behoort ook tot onze opdracht om de toegang tot de Ombudsdienst zo gemakkelijk mogelijk te maken. Daarom hebben wij in het kader van algemene beschouwingen samen met de Ombudsvrouw van de Stad Gent en de Ombudsvrouw van de Post het initiatief genomen om gezamenlijk maandelijkse zitdagen te houden in Gent. De relatieve respons tijdens de eerste maanden bevestigt onze bedenkingen, meer bepaald op het vlak van gemeenschappelijke standpunten en samenwerking met onze collega's.

Onze communicatiepolitiek staat in het teken van een essentiële voorwaarde voor het vervullen van de ombudsfunctie: de Ombudsdienst bekend maken bij hen die hem nodig hebben. Met de professionele ondersteuning van de Dienst Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister is opnieuw een gerichte informatiecampaignede in de media en bij de seniorenorganisaties gevoerd. Daarenboven bereiken wij ook de potentiële klagers in het buitenland door de verspreiding van onze folders en de informatie over de Ombudsdienst met de medewerking van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking en de Belgische diplomatieke posten. De website van de Ombudsdienst, www.ombudsmanpensioenen.be, met zijn on-line klachtenformulier ondersteunt en versterkt dit geheel.

Onze externe relaties, vooral met de collega's ombudsmannen, zijn intens met het oog op de best mogelijke dienstverlening aan de klagers in binnen- en buitenland. In tweede instantie dragen wij graag bij tot de verdere ontwikkeling van de ombudsfunctie in België door onze systematische medewerking aan de uitbouw van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), een informeel Belgisch netwerk van ombudsmannen.

De ervaring en de motivatie van het personeel van de Ombudsdienst heeft het mogelijk gemaakt om aan de klagers verder een kwalitatieve dienstverlening te verzekeren in toch wel bijzondere omstandigheden.

De permanente vorming van de leden en personeelsleden van de dienst blijft onontbeerlijk. Een grondig onderzoek naar de mogelijkheden en de noden werd aangevat.