

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,  
Aan de heer Vice-Eerste Minister en Minister van Pensioenen,  
Aan mevrouw de Minister van Middenstand, KMO's, Zelfstandigen en Landbouw,  
Aan de heer Voorzitter van de Federale Adviesraad voor Ouderen,*

*Het Jaarverslag 2012 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2012 tot 31 december 2012.*

*Het bevat een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en de analyse van de meest opmerkelijke dossiers. U vindt er ook de aanbevelingen en de suggesties die wij formuleren als gevolg van de klachtenbehandeling.*

*In dit jaarverslag blijkt opnieuw dat het ombudswerk resulteert in concrete hulp aan de burger en de bescherming van zijn pensioenrechten.*

*Meer dan 23.000 (toekomstig) gepensioneerden hebben sinds de oprichting van de Ombudsdienst in 1999 onze hulp ingeroepen. In 4 op 5 van de gegronde klachten is het resultaat van onze interventie positief. Dit vertaalt zich geregeld in een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).*

*Daarnaast zijn ook de verbeteringsvoorstellen aan de pensioendiensten en de aanbevelingen die voortvloeien uit de klachtenbehandeling essentiële onderdelen van het ombudswerk.*

*Heel wat algemene aanbevelingen zijn omgezet in wetten of besluiten die toekomstige pensioenproblemen helpen voorkomen. Ook in dit jaarverslag formuleren wij opnieuw een aantal aanbevelingen met de bedoeling de pensioenwetgeving te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van deze tijd.*

*Overigens besteden wij ook aandacht aan het goede onthaal van onze suggesties. De pensioendiensten integreren ze gewoonlijk snel in hun dagelijkse praktijk om hun werking en dienstverlening te verbeteren.*

*Het aanvaarden van onze aanbevelingen en suggesties gebeurt in een klimaat van toenemend vertrouwen in de Ombudsman en is in se de erkenning van zijn autoriteit op het vlak van de kwalitatieve verbetering van de dienstverlening en de regelgeving in de wettelijke pensioensector.*

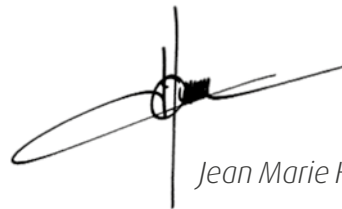
*Met genoegen hebben wij dit jaar ons Jaarverslag 2011 uitvoerig voorgesteld in de Commissie voor de Sociale Zaken van de Kamer Van Volksvertegenwoordigers. Meer bepaald hebben wij onze opmerkingen en aanbevelingen verduidelijkt voor een bijzonder aandachtig publiek. Wij hopen dat de Commissie ons elk jaar zal uitnodigen om tot een vruchtbare uitwisseling van ideeën te komen in het belang van de gepensioneerde burger.*

*De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Naast de verzending aan de geïnteresseerden, kan iedereen die erom vraagt het verslag gratis bekomen bij de Ombudsdienst. Het is ook integraal gepubliceerd op de website van de Ombudsdienst.*

*Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tony Van Der Steen'.

*Tony Van Der Steen*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Marie Hannedouche'.

*Jean Marie Hannedouche*

# Voorwoord

Het Jaarverslag 2012 behandelt de periode van 1 januari tot 31 december 2012.

Grosso modo is de structuur van de vorige jaarverslagen behouden.

Dit verslag bevat dus vier delen.

Het eerste deel gaat over de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst.

De blikvanger hierin is de signaalfunctie die de Ombudsdienst Pensioenen uitoefent via de opmerkingen en aanbevelingen in het Jaarverslag en de gevolgen daarvan op het publieke debat.

In het tweede deel worden de klachten geanalyseerd. Hieruit blijkt de curatieve rol van de functie van ombudsman, namelijk het herstellen van fouten en onbehoorlijk bestuur van de pensioendiensten.

Eerst komen de cijfers van 2012 aan bod. Zij hebben een dubbele functie: het klachtenbeeld getrouw en in detail tonen en de externe evaluatie van de klachtenbehandeling door de Ombudsdienst mogelijk maken.

Het hoofdaandeel gaat naar de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per pensioenadministratie. Meer en meer stellen wij thematische en transversale casussen voor die situaties beschrijven waarop wij de aandacht willen trekken. Ter afsluiting van dit deel vindt u meer uitleg over hoe wij klachten van algemene strekking en vragen om informatie behandelen.

Informatievragen bijvoorbeeld sturen wij door. Wij brengen de verzoekers ervan op de hoogte met een gemotiveerde uitleg. Hiermee vervullen wij enerzijds de educatieve rol van de ombudsfunctie in het wegwijs maken van de gepensioneerden naar de juiste diensten die hen kunnen helpen. Anderzijds, door zo te handelen bevestigen wij de informatieplicht van de pensioendiensten evenals het vertrouwen in de diensten dat een behoorlijke opvolging zal gebeuren.

In de loop van de voorbije jaren zijn er talrijke interessante dossiers besproken in onze jaarverslagen. De thematische lijsten ervan, per pensioendienst geklasseerd, zijn gepubliceerd op onze website [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be).

Het derde deel bevat de aanbevelingen en de suggesties die geformuleerd zijn met het doel het overheidsoptreden in de pensioensector te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van vandaag. Hiermee wordt de preventieve rol van de ombudsfunctie geaccentueerd.

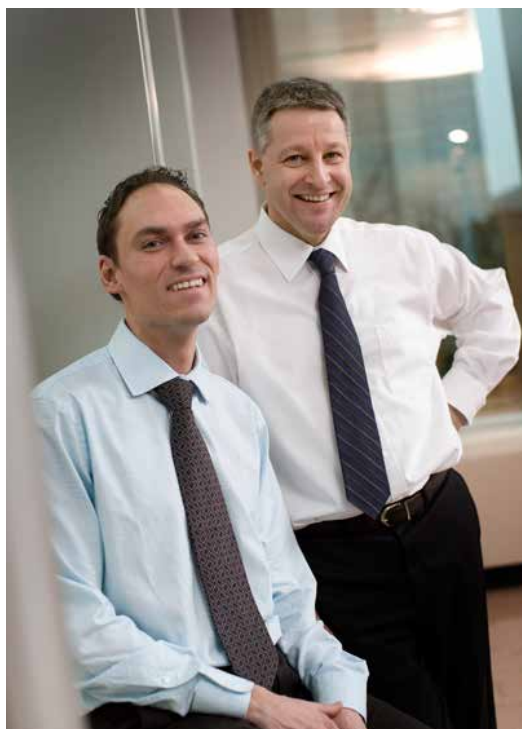
Eerst hebben wij het over de algemene aanbevelingen, gedaan naar aanleiding van het onderzoek van de klachten. Ook hier geven wij een overzicht van de opvolging van de aanbevelingen die wij in onze vorige jaarverslagen gepubliceerd hebben. Wij besteden verder aandacht aan het gevolg dat gegeven werd aan de suggesties die wij geformuleerd hebben en die positief onthaald werden door de pensioendiensten.

De bijlagen in het vierde deel bevatten naast de reglementaire en andere nuttige teksten de adressen van onze stakeholders, bijvoorbeeld die van de pensioendiensten, de collega ombudsvrouwen en -mannen, ...

Het past hier te onderstrepen dat ons ombudswerk mogelijk gemaakt is dank zij de trouwe toewijding en de enthousiaste inzet van onze medewerkers.

Ten slotte trekken wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. Uiteraard slaat de inhoud zowel op vrouwen als mannen. De enige bedoeling hiervan is het vermijden van storende tekstconstructies.

Voor alle duidelijkheid, in de dossierbespreking zijn alle namen fictief.



Tony Van Der Steen Jean Marie Hannedouche



# *De Ombudsdienst Pensioenen*

De werking en de middelen  
van de Ombudsdienst Pensioenen

## *De signaalfunctie van de ombudsman voor de Pensioenen:*

### *de kanarie in de pensioenmijn!*

De Ombudsman voor de Pensioenen heeft door zijn jarenlange ervaring met klachten over de pensioenen een unieke plaats verworven in de pensioensector waarin de signaalfunctie hand in hand gaat met het direct (proberen) oplossen van een concreet probleem. In de klachtendossiers leest hij dagelijks over de moeilijkheden waarmee mensen worstelen als zij met pensioen zijn of weldra zullen gaan. Uit het onderzoek van de klachten blijkt dan waar het misloopt, wat de hindernissen zijn en hoe ze eventueel verholpen kunnen worden.

De suggesties en de aanbevelingen van de onafhankelijke Ombudsman voor de Pensioenen overstijgen daarom de betekenis van de individuele klachten waarop zij rechtstreeks gebaseerd zijn. Zij zijn het resultaat van een “helikopterview” die verbanden legt, de onderlinge samenhang ontdekt en de patronen bloot legt van disfuncties van de pensioendiensten of de niet meer aan de tijd aangepaste wetgeving.

Voor alle duidelijkheid, de Ombudsman voor de Pensioenen bemoeit zich niet met de politieke keuzes in het pensioenbeleid. Die zijn het voorrecht van de wetgevende macht. Over de manier waarop de overheidsdiensten functioneren echter, kan en moet de Ombudsman een signaalfunctie uitoefenen, als de kanarie in de steenkoolmijn. (De kanarie redde levens door de mijnwerkers te waarschuwen voor levensgevaarlijke toxische gassen en mijngas dat kon leiden tot een vernielende ontploffing.)

Van bij het ontstaan van de Ombudsdienst Pensioenen heeft de Ombudsman keer op keer gewezen op de noodzaak van nauwe samenwerking en uitwisseling van gegevens tussen de pensioendiensten, het harmoniseren van de wetgeving van de verschillende pensioenstelsels en de uniforme interpretatie van de juridische begrippen in de verschillende stelsels, geïntegreerde informatieverstrekking via een uniek informatiepunt en nog veel meer.

De intense samenwerking tussen de pensioendiensten is immers van cruciaal belang voor de gepensioneerden met een gemengde loopbaan. Steeds meer jong gepensioneerden hebben dit type loopbaan en het aantal zal verder toenemen door de veranderde arbeidsmarkt die veel flexibeler geworden is.

Steeds meer worden de signalen van de Ombudsman voor de Pensioenen opgepikt door de beleidswereld.

In de loop van 2012 heeft de Minister van Pensioenen op verschillende parlementaire vragen geantwoord met een overzicht van de initiatieven die genomen zijn of gepland worden om de samenwerking tussen de pensioendiensten te optimaliseren<sup>1 2</sup>. Ook in de algemene beleidsnota Pensioenen 2013<sup>3</sup> staat te lezen dat de huidige regering rekening wil houden met opmerkingen en aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen over de samenwerking tussen de pensioendiensten.

*Welke suggesties en aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen zijn ondertussen gerealiseerd?*

1. De inrichting van de verschillende “Pensioenpunten” door de drie pensioendiensten (RVP, RSVZ, PDOS) waar de burger met een gemengde loopbaan fysiek op één plaats gelijktijdig ontvangen wordt door ambtenaren van de verschillende pensioendiensten en de algemene verstrekking van informatie via het gratis telefoonnummer 1765.

De creatie van de pensioenpunten en de pensioenlijn beantwoordt aan één van de eerste suggesties in het Jaarverslag 1999, p. 125. Het toenmalige College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen schreef: “Op basis van het belangrijk aantal vragen om inlichtingen, de aard van de gevraagde informatie en de ervaring die de Ombudsmannen de voorbije negen maanden opgedaan hebben, komen zij tot het besluit dat een centraal informatiepunt voor de pensioenen, dat vooral goed gekend en herkenbaar is, tegemoet zou komen aan de verwachtingen van een groot aantal burgers.” En verder: “Anderzijds zou het informatiepunt, in het geval van de gemengde loopbanen, een centrale plaats vormen waar informatie vanuit verschillende bronnen ingezameld en doorgegeven wordt aan de informatiezoekende”.

2. De polyvalentie van de aanvragen: iedere pensioenaanvraag die melding maakt van een tewerkstelling in een andere regeling wordt doorgestuurd naar de andere betrokken instelling.

Het koninklijk besluit van 20 januari 2010 breidt vanaf 1 april 2010 in het pensioenstelsel van de ambtenaren de polyvalentie van de pensioenaanvraag, de validatie van de pensioenaanvraag en de invloed van het ambtshalve onderzoek op het onderzoek in een ander stelsel gevoelig uit.

Ook in de regeling voor werknemers en zelfstandigen heeft dit besluit gevolgen voor de polyvalentie van de aanvraag of het ambtshalve onderzoek. In onze jaarverslagen, respectievelijk 2006, p. 69 en 2007, p. 90 e.v., hebben wij deze problematiek aangekaart.

---

1 Vr. en Antwoorden, Kamer van Volksvertegenwoordigers, 4e zitting van de 53e zittingsperiode 2012-2013, vraag nr. 92 van de heer Wouter De Vriendt van 26 juni 2012 (N.) aan de Vice-Eerste Minister en Minister van Pensioenen, Bul. nr. 084 van 9 oktober 2012, p. 101 e.v.

2 Vr. en Antwoorden, Kamer van Volksvertegenwoordigers, 4e zitting van de 53e zittingsperiode 2012-2013, vraag nr. 12 van de heer Wouter De Vriendt van 22 oktober 2012 (N.) aan de Vice-Eerste Minister en Minister van Pensioenen, Bul. nr. 089 van 19 november 2012, p. 58 e.v.

3 Kamer van Volksvertegenwoordigers, 4e zitting van de 53e zittingsperiode 2012-2013, Doc. 53 2586/019 van 21 december 2012, Algemene beleidsnota Pensioenen van de Vice-Eerste Minister en Minister van Pensioenen

*Welke suggesties en aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen staan op de lijst van de beleidsintenties maar zijn nog niet gerealiseerd?*

1. De afstemming van de regelingen van het gewaarborgd minimumpensioen in de drie wettelijke pensioenstelsels.

Deze problematiek is gesignaleerd in het Jaarverslag 2009, p. 110 e.v. Er zijn twee aspecten aangeduid: het eerste over de toegang tot het minimumpensioen waarbij in het stelsel van de ambtenaren geen rekening wordt gehouden met de tewerkstelling in het stelsel van de werknemers en de zelfstandigen en omgekeerd, wat paradoxale toestanden bij gemengde loopbanen meebrengt; het tweede over het recht op het minimumpensioen voor een gemengde loopbaan in het stelsel van de werknemers wat leidt tot een lager minimumpensioen dan het minimumpensioen voor een zelfde loopbaan in één stelsel (hetzij als werknemer, hetzij als zelfstandige).

De Ombudsdienst heeft de vraag gesteld, abstractie makend van de verschillende financieringswijzen in de drie pensioenstelsels, of het niet wenselijk is om alle gewerkte jaren in om het even welk stelsel voor één minimumpensioen te laten meetellen.

2. De valorisatie van de laatste beroepsmaanden in de berekening van het pensioen in de stelsels van de zelfstandigen en de werknemers zoals in het stelsel van de overheidssector.

In de overheidssector wordt er voor de berekening van het pensioen rekening gehouden met de laatste beroepsmaanden. In de pensioenstelsels van de private sector is dit niet het geval. In de meeste gevallen leidt dit tot een kleine vermindering van het pensioenbedrag. In sommige uitzonderlijke gevallen heeft dit belangrijkere gevolgen, zoals het niet toekennen van een minimumpensioen.

De Ombudsdienst heeft in het Jaarverslag 2009, p. 48. opgeroepen om alles in het werk te stellen om alle periodes waarvoor werkelijke lonen of gelijkgestelde periodes zijn geregistreerd in aanmerking te nemen, ook deze van het jaar waarin het pensioen ingaat, voor de vaststelling van het pensioen in de privé sector.

3. Vrijwillig werken na de pensioenleeftijd: de regelgeving met betrekking tot de definitie van beroepsinkomsten of de toepassing ervan zal geharmoniseerd worden voor de drie wettelijke pensioenstelsels.

Daarmee zou uitvoering gegeven worden aan de opmerkingen van de Ombudsdienst Pensioenen in het Jaarverslag 2011, p. 95, over de cumulatie van een pensioen met inkomsten uit een beroepsactiviteit en in het Jaarverslag 2009, meer bepaald de algemene aanbeveling 2009/3, p. 49, over de toegelaten arbeid. Er is aanbevolen om enerzijds duidelijk in de pensioenreglementering te definiëren wat verstaan moet worden onder "beroepsinkomen" en "per kalenderjaar" en anderzijds alle conclusies te trekken uit de interpretatie die de voorkeur zal genieten meer bepaald inzake het (enkel en dubbel) vakantiegeld.



4. De informatie over wettelijke en aanvullende pensioenopbouw: gemeenschappelijk ICT-platform tussen de drie publieke pensioenadministraties: ontwikkeling van een pensioenmotor

Dit voornemen komt tegemoet aan de opmerkingen in het Jaarverslag 2011, p. 122 e.v. over de administratieve vereenvoudiging en coördinatie tussen de pensioendiensten, meer bepaald de nood aan een vlottere gegevensuitwisseling tussen de betrokken pensioendiensten. De pensioenmotor die een geïntegreerde pensioenloopbaandatabank van de drie pensioendiensten zou zijn waarop later een pensioenberekeningsprogramma zou kunnen geënt worden, zou alle gegevens online onmiddellijk beschikbaar stellen voor elke pensioendienst.

*Welke opmerkingen en aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen staan op de lijst van de beleidsintenties en worden hopelijk gerealiseerd?*

- Het verder uitbouwen van de "Online interactie" door de uitbouw van My Pension tot een gemeenschappelijk portaal voor de 3 pensioeninstellingen.

Dit zou uiteraard de bekroning worden van alle succesvolle samenwerkingsinitiatieven van de pensioendiensten.

Tot slot lezen wij met voldoening het antwoord van de Minister van Pensioenen in antwoord op een parlementaire vraag dat samenwerking tussen de instellingen ook een belangrijk onderdeel van de nieuwe beheersovereenkomst van de RVP en van het management plan van de PDOS wordt<sup>4 5</sup>.

De Minister verklaart verder: "Ook bij de voorbereiding van de nieuwe pensioenbonus, het verruimen van de grenzen voor toegelaten arbeid en de hervorming van het overlevingspensioen wordt er veel aandacht besteed aan het bouwen van bruggen tussen de verschillende pensioenstelsels. Het is niet de bedoeling om tot identieke regelingen binnen de drie verschillende stelsels te komen, maar wel om tot een coherent geheel te komen en om te garanderen dat werknemers met een gemengde loopbaan niet tussen de mazen van het net vallen.

Er wordt ook sterk ingezet op een geïntegreerde dienstverlening aan de burger. De drie pensioeninstellingen bereiden een gemeenschappelijke elektronische vragenlijst<sup>6</sup> voor, waarbij gebruik gemaakt zal worden van reeds gekende gegevens. Dit is een prioritair project dat ook zal opgenomen worden in de nieuwe beheersovereenkomst."

Evenzeer verheugend is dat de Minister van Middenstand, KMO's, Zelfstandigen en Landbouw, die bevoegd is voor de pensioenen van de zelfstandigen, een

---

4 Vr. en Antwoorden, Kamer van Volksvertegenwoordigers, 4e zitting van de 53e zittingsperiode 2012-2013, vraag nr. 12 van de heer Wouter De Vriendt van 22 oktober 2012 (N.) aan de Vice-Eerste Minister en Minister van Pensioenen, Bul. nr. 089 van 19 november 2012, p. 58 e.v.

5 De Minister vermeldt het RSVZ niet omdat die instelling valt onder de bevoegdheid van de Minister van Middenstand, KMO's, Zelfstandigen en Landbouw.

6 Met de vragenlijst wordt bedoeld de verklaring over de beroepsactiviteiten of het genot van sociale uitkeringen na het pensioen die op dit ogenblik aan alle betrokken pensioendiensten moet worden bezorgd in geval van een gemengde loopbaan. Zie de opmerkingen in verband hiermee in het Jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst Pensioenen, p. 128 e.v.

wetsontwerp naar aanleiding van een bespreking van een klachtendossier in het Jaarverslag 2010 van Ombudsdienst Pensioenen, p.116, naar het parlement heeft gestuurd na de goedkeuring ervan door de Ministerraad van 22 juni 2012. Het doel van het ontwerp is de zelfstandige zijn pensioenrechten te laten behouden op basis van de betaalde sociale bijdragen wanneer te lage bijdragen zijn aangerekend door een fout van de administratie.

Nooit eerder is de expertise van de Ombudsdienst Pensioenen zoals zij tot uiting komt in de jaarverslagen, de aanbevelingen en de suggesties, zo gevaloriseerd in het pensioenbeleid. Uiteraard leidt dit ook tot de verdere versterking van de morele autoriteit van de Ombudsdienst in alle lagen van de samenleving.

# De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De werking van de Ombudsdienst en de middelen die hem ter beschikking zijn gesteld, is geregeld in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst, het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels. Dit koninklijk besluit is gepubliceerd in het Belgisch staatsblad van 16 mei 1997.

## De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

Ligt de missie van de Ombudsdienst wettelijk vast, de manier waarop zij wordt ingevuld hangt hoofdzakelijk af van de visie die de Ombudsmannen hebben op hun ombudswerk en de waarden en normen die zij hanteren.

### De visie 2019

Het jaar 2019 is gekozen onder meer omdat de Ombudsdienst Pensioenen dan 20 jaar zal bestaan.

Wij hebben ons afgevraagd waar de Ombudsdienst dan zou moeten staan om tegemoet te komen aan de noden op dat ogenblik en een excellente dienstverlening te waarborgen.

Uit de visie die de ombudsmannen ontwikkeld hebben zijn 4 strategische doelstellingen afgeleid die op hun beurt geconcretiseerd worden in een twintigtal operationele doelstellingen.

De strategische doelstellingen van de Ombudsdienst Pensioenen zijn als volgt geformuleerd

- ▶ *Strategische doelstelling 1:* De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken.
- ▶ *Strategische doelstelling 2:* De dienstverlening verder professionaliseren.
- ▶ *Strategische doelstelling 3:* De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen.
- ▶ *Strategische doelstelling 4:* Het partnerschap met de pensioendiensten versterken.



Aan de ontwikkeling van de visie 2019 heeft het ganse team van de Ombudsdienst deelgenomen. De uiteindelijke tekst is tijdens een seminarie van anderhalve dag in de groene omgeving van Louvain-la-Neuve vastgelegd.

In dit verslag stellen wij voor elke strategische doelstelling enkele voorbeelden van de vorderingen op de weg naar een excellente dienstverlening in 2019 voor.

### ***Strategische doelstelling 1: De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken***

#### *Vorderingen*

De Ombudsmannen hebben aan belangrijke beleidsmakers toelichting gegeven bij het Jaarverslag 2011 en meer specifiek over hun aanbevelingen die in de loop van de tijd zijn gedaan: in de Kamer van Volksvertegenwoordigers, bij de Eerste Minister en de Minister van Pensioenen, bij het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Pensioenen.

Een ombudsman levert ook geregeld een juridische bijdrage over een interessant klachtendossier in het juridisch tijdschrift Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht, uitgegeven door de Katholieke Universiteit Leuven.

### ***Strategische doelstelling 2: De dienstverlening verder professionaliseren***

#### *Vorderingen*

De gemiddelde behandelingstermijn is teruggebracht van 121 tot 66 kalenderdagen.

De digitalisering van de gearchiveerde klachtendossiers gaat verder. Tot nu toe zijn bij benadering 17.000 papieren klachtendossiers gedigitaliseerd en elektronisch toegankelijk gemaakt.

Ondertussen is ook een Kennismanagement (KM) stappenplan opgemaakt om de schat aan documentatie die aanwezig is in de dienst beter toegankelijk te maken voor de dossierbeheerders en de ombudsmannen bij de klachtenbehandeling.

### ***Strategische doelstelling 3: De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen***

#### *Vorderingen*

De ombudsmannen zijn dit jaar geregeld in de media aanwezig geweest om de werking van de Ombudsdienst onder de aandacht te brengen en om heikele punten in de pensioenwetgeving te becommentariëren voor het grote publiek.

### ***Strategische doelstelling 4: Het partnerschap met de pensioendiensten versterken***

#### *Vorderingen*

Op voorstel van de Ombudsdienst Pensioenen, zijn de pensioendiensten ermee akkoord gegaan om de briefwisseling per post, telkens als het kan, in te ruilen voor e-mailverkeer.

## **Informatie en communicatie**

Een uitgebreide en actuele informatie aan en de vlotte communicatie met de burgers is essentieel voor elk ombudswerk, zo ook voor het onze.

Het communicatieplan van de Ombudsdienst Pensioenen kadert in het globale actieplan van de Visie 2019. De strategische doelstelling 3, de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen, is elk jaar een topprioriteit.

De Ombudsdienst heeft nooit dure informatiecampagnes gevoerd. In deze tijden van strenge budgettaire beperkingen roeien wij meer dan ooit met de riemen die wij hebben. Dit jaar is dan ook geen landelijke informatiecampagne op touw gezet. Toch blijven wij niet bij de pakken zitten en proberen wij zoveel mogelijk aanwezig te zijn in de verschillende media en op de meest diverse plaatsen om de Ombudsdienst Pensioenen bekend te maken.

### ***De Ombudsdienst in de media***

#### **De persconferentie van 18 april 2012: voorstelling van het Jaarverslag 2011**

De Ombudsmannen hebben in het Jaarverslag 2011 vier items in de verf gezet: in geval van een gemengde loopbaan, het domino-effect van de opeenvolgende beslissingen van de pensioenadministraties; een pleidooi voor de uitwisseling van bewijsstukken met identieke gegevens tussen de pensioendiensten; een aanbeveling aan de gepensioneerden die een beroepsactiviteit uitoefenen om zich vooraf goed te informeren over de toegelaten inkomsten en ten slotte een eerder



zeldzame maar onbillijke situatie van de cumulatie van het overlevingspensioen en het rustpensioen die een lager totaal pensioen oplevert dan het overlevingspensioen alleen.

Zoals elk jaar heeft de persconferentie, in aanwezigheid van de Vice-Eerste Minister en Minister van Pensioenen en van de Minister van Middenstand, KMO's, Zelfstandigen en Landbouw, mogen rekenen op ruime media-aandacht. Bijna alle Belgische kranten evenals sommige internetmedia zoals Pensiontalk en SocialEye news hebben uitgebreid bericht over het Jaarverslag 2011. Ook de radio en televisie stations hebben verslag uitgebracht over de hot items van de persconferentie.



## De respons van de beleidsmakers na de voorstelling van het Jaarverslag 2011 op het publieke forum



Onder de toehoorders op de persconferentie hebben zich verschillende leden van de Commissie voor Sociale Zaken van de Kamer van Volksvertegenwoordigers gemengd. Dat heeft onder meer ertoe geleid dat er verschillende mondelinge en schriftelijke parlementaire vragen gesteld zijn over de opmerkingen in de jaarverslagen. In 2012 zijn wij ook voor het eerst uitgebreid gehoord in de Commissie voor Sociale Zaken, samen met de leidinggevendenden van de pensioendiensten, om onze opmerkingen en aanbevelingen (ook die van vroegere jaren) toe te lichten.

Geïnspireerd door de commentaren op hun aanbevelingen door de Ombudsmannen zijn er 2 wetsvoorstellen en 1 wetsontwerp ingediend.

Het eerste voorstel beoogt een betere verhouding tussen bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen en het behoud van toegang tot de rechtbank naar aanleiding van een suggestie in het jaarverslag 2011<sup>1</sup>; het tweede handelt over de gelijke behandelingstermijn voor pensioendossiers zelfstandigen en werknemers naar aanleiding van aanbeveling 2011/1<sup>2</sup>.

Het wetsontwerp van de Minister van Middenstand, KMO's, Zelfstandigen en Landbouw naar aanleiding van een bespreking van een klachtendossier in het Jaarverslag 2010 van Ombudsdienst Pensioenen (p.116) is goedgekeurd door de Ministerraad van 22 juni 2012. Het doel van het ontwerp is de zelfstandige zijn pensioenrechten te laten behouden op basis van de betaalde sociale bijdragen wanneer te lage bijdragen zijn aangerekend door een fout van de administratie.

De Eerste Minister en de Minister van Pensioenen hebben ons eveneens uitgenodigd om de aanbevelingen die wij in de loop van de tijd gedaan hebben en die tot nu toe niet zijn ingewilligd toe te lichten met het doel te onderzoeken welk wetgevend werk nodig is om alsnog de aanbevolen wijzigingen in de pensioenwetten voor te stellen aan het parlement.

Het Jaarverslag 2011 is ook uitgebreid toegelicht in de schoot van het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Pensioenen.

---

1 Zie [www.dekamer.be/FLWB/PDF/53/2401/53K2401001.pdf](http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/53/2401/53K2401001.pdf)

2 Zie [www.dekamer.be/FLWB/PDF/53/2278/53K2278001.pdf](http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/53/2278/53K2278001.pdf)

De media-aandacht voor het Jaarverslag heeft op zijn beurt meerdere persberichten uitgelokt van politieke partijen en middenveldorganisaties, alsook de pensioendiensten.

Vooraf de opmerkingen over de blijvend moeilijke pensioensituatie van mensen met een gemiddelde loopbaan voert niet alleen het publieke debat maar zet de pensioendiensten er ook toe aan om met bekwame spoed gezamenlijk actie te ondernemen om in de nabije toekomst een geïntegreerde loopbaandatabank op te zetten. In de aanloop daarvan hebben zij in 2012 de machtiging verkregen van het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid en van de Gezondheid om elkaars databases te consulteren in afwachting dat zij een geïntegreerde persoonsgegevensbank voor de loopbanen van werknemers, zelfstandigen en ambtenaren oprichten<sup>3</sup>.

### ***De media-acties***

De Ombudsdienst komt geregeld in de media waardoor mensen zich bewust worden van het bestaan van de Ombudsdienst en dienstverlening die hij kan bieden.

Een greep uit de geschreven pers waarin de Ombudsman voor de Pensioenen zijn mening geeft: de Gazet van Antwerpen, De standaard, Het Nieuwsblad, Metro, De Tijd, Vitaya, ...



Verder waren de Ombudsmannen te gast in de radioprogramma's van de VRT-radio 2, "Inspecteur Decaluwé", RTBF-Vivacité "Appelez, on est là" en "On n'est pas des pigeons".

<sup>3</sup> Zie [www.ksz-bcss.fgov.be/binaries/documentation/nl/organisation/sc\\_2012/2012\\_09/12-079-n285.pdf](http://www.ksz-bcss.fgov.be/binaries/documentation/nl/organisation/sc_2012/2012_09/12-079-n285.pdf)



### **Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 22 mei 2012**

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en aan het Raadgevend Comité voor de Pensioensector.

Het Comité nodigt ons ieder jaar uit voor een bespreking op de eerste plenaire vergadering na de publicatie. In de voltallige vergaderingen zijn de representatieve seniorenorganisaties en de pensioendiensten vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij het Jaarverslag 2011 uitvoerig besproken op de plenaire vergadering van 22 mei 2012. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven bij onze aanbevelingen en de pijnpunten in de pensioensector waarvoor wij aandacht hebben gevraagd op de persconferentie en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

Ondertussen heeft het Raadgevend Comité voor de Pensioensector opgehouden te bestaan. Het is vervangen door de Federale Adviesraad voor Ouderen<sup>4</sup> die op 27 november 2012 officieel geïnstalleerd is tijdens de Slotconferentie van het Europees Jaar voor het Actief Ouder waar wij ook op aanwezig waren.

### **Lezingen aan universitaire instellingen**

Op uitnodiging van het Département de communication van de UCL te Louvain-la-Neuve heeft de ombudsman een lezing gegeven over "Ombudscommunicatie" op 31 oktober 2012.

### **Medewerking aan universitaire opleidingen**

Aan de universiteiten, meer bepaald de rechtsfaculteiten sociaal recht, ontstaat er geleidelijk aan meer belangstelling voor de functie van de ombudsman. Ondanks de werklast die dergelijke medewerking meebrengt, gaan de ombudsmannen graag in op de uitnodigingen omdat ze past in hun visie over de informatieverbreiding over de Ombudsdienst Pensioenen.

De ombudsman heeft aan de laatstejaars Masterstudenten Rechten van de Katholiek Universiteit van Leuven (KUL), optie sociaal recht, de Ombudsdienst Pensioenen voorgesteld op 16 maart 2012 en vervolgens een werkcollege begeleid tijdens het welk drie praktijkcasussen van de Ombudsdienst Pensioenen zijn behandeld.

Er heeft eveneens een werkbezoek aan de Ombudsdienst Pensioenen van de

---

<sup>4</sup> De Federale Adviesraad heeft ruimere bevoegdheden dan het Raadgevend Comité, namelijk pensioenen, gelijkheid van kansen, sociale integratie en bestrijding van kansarmoede en toegankelijkheid van de gezondheidszorg en mobiliteit.



laatstejaars Masterstudenten Rechten van de Universiteit Antwerpen (UA), specialisatie sociaal recht, plaats gevonden op 10 mei 2012. De studenten hebben daarbij kennis gemaakt met de ombudswereld (functie en eigenschappen van een Ombudsman; verschil ombudsman - rechterlijke macht). Vervolgens is nadere toelichting gegeven over de werking van de Ombudsdienst Pensioenen (bevoegdheid, ombudsnormen, suggesties, aanbevelingen, jaarverslag). Op het einde van het bezoek hebben de studenten een compilatie van dossierbesprekingen in de vorige jaarverslagen ontvangen en een casus van een fictieve klacht. De studenten hebben de opdracht gekregen om in een werkstuk van een tiental bladzijden de casus op te lossen. In een werkcollege georganiseerd aan de UA op 24 mei 2012 is de oplossing van de casus toegelicht en bediscussieerd.

### **Wetenschappelijke bijdragen**

In het juridisch tijdschrift "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" verschijnt voortaan elke keer een korte juridische toelichting van de hand van de Ombudsman Pensioenen bij een interessant dossier dat behandeld is in het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen.

Dit jaar is verschenen in het tijdschrift (zie [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be), rubriek publicaties):

- ▶ "Arbeidsongeschiktheid vergoed wegens gemeenrecht opent pensioenrechten" op 18 februari 2012
- ▶ "Verjaringstermijn bij terugbetaling van teveel betaalde pensioenbijdragen" op 30 april 2012
- ▶ "Pensioenaanvraag geldt als stuiting van de verjaring" op 13 juli 2012
- ▶ "Overlevingspensioen zelfstandige niet betaalbaar ingevolge cumulatie met een rustpensioen: opvolging bij latere verhoging overlevingspensioen?" op 17 september 2012

## **Voordrachten**

De ombudsmannen voor de Pensioenen gaan altijd in op uitnodigingen van organisaties en scholen om hun werking en bevoegdheden voor te stellen.

Dit jaar zijn zij present geweest op:

- ▶ de Conferentie van Kempische burgemeesters te Merksplas op 25 februari 2012
- ▶ de bijeenkomst van het ACLVB Tienen op 1 maart 2012
- ▶ de bijeenkomst van de Liberale Beweging voor Volksontwikkeling West-Vlaanderen te Ieper op 5 april 2012
- ▶ de bijeenkomst van de pensioendiensten van de Christelijke Mutualiteiten te Brussel op 15 mei 2012
- ▶ de studiedag georganiseerd door XIOS Hogeschool, afdeling permanente vorming sociaal werk op 2 oktober 2012

## **Bekendmaking in het buitenland**

Folders van de Ombudsdienst Pensioenen zijn aanwezig in de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Europa, Australië of Zuid-Afrika, ontvangen geregeld vragen van gepensioneerden en verwijzen de mensen naar ons door met hun pensioenklachten.

De FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking geeft 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 geven informatie over de Ombudsdienst. Zo is er dit jaar een artikel over het Jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst Pensioenen verschenen in het magazine en op de site van de Stichting Vlamingen in de Wereld op 19 april 2012.

## **De Ombudsdienst Pensioenen online**

*De website van de Ombudsdienst: [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be)*

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden en de dienstverlening van de Ombudsdienst.

Steeds meer klagers gebruiken het klachtenformulier om hun klacht online in te dienen.

Alle jaarverslagen van de Ombudsdienst staan op de site evenals het overzicht per pensioendienst en per thema van alle opmerkelijke dossiers die opgenomen werden in dit en de vorige jaarverslagen.

Overigens wordt de rubriek "Nieuws" geregeld geüpdatet met nieuwe informatie.

## Externe relaties

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten, andere administraties en instanties, onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland. Deze frequente relaties met onze collega's zijn een bijzonder waardevolle hulp om onze dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

### *In België*



Het gebeurt meer en meer dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met een van onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden.

Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen van fiscale aard, in verband met het stamboek van de militaire dienst, met sociale zekerheidsuitkeringen, ...), de Ombudsdienst van de Franse Gemeenschap en de Vlaamse Ombudsdienst (vooral onderwijsloopbanen), de Ombudsman voor de financiële sector (problemen met betalingen op een bankrekening) en van de verzekeringen (problemen met extralegale voordelen).

Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan andere federale, gemeenschaps- of gewestmateries (vooral loopbanen van het overheidspersoneel) of buitenlandse regelgeving (buitenlandse pensioenrechten en internationale overeenkomsten). In sommige gevallen zijn ook lokale instanties zoals de OCMW's, betrokken bij de gesignaleerde problematiek (leefloon, voorschot op pensioen).

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidsterrein, samen behandelen. Meestal gebeurt de co-instructie in alle fases van de klachtenbehandeling hetzij

door middel van werkvergaderingen, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven of een aanbeveling.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van hoe de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde optimaliseert. Vice versa geldt dit ook. Bij andere ombudsdiensten, leden van POOL, worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

### ***In het buitenland***

Meer en meer mensen, werkende en gepensioneerde, verhuizen binnen Europa en soms nog verder. De loopbaan van die mensen speelt zich dus af in verschillende landen. In die context, gebeurt het vaak dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland, het klachtendossier deblokkeert.

Ook de informele contacten met buitenlandse collega's op colloquia zijn vaak een hefboom om een hardnekkig probleem op te lossen.

### ***Kwaliteitsvolle dienstverlening***

Ten slotte, laten wij niet na om indien het nodig blijkt, bijvoorbeeld wanneer er geen ombudsman bestaat voor een bepaald probleem, het initiatief te nemen om andere diensten of administraties te benaderen in het kader van een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Deze tussenkomsten worden positief onthaald door de gecontacteerde diensten en leveren doorgaans uitstekende resultaten op.

## **Lidmaatschap van ombudsman organisaties**

### ***Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)***

POOL is een Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische ombudswereld. Meer nog, POOL heeft een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke ombudsman of -vrouw zich houdt.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, met gemeenschappelijke inspanning van alle leden, de portaal-site ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd. Er is een nieuwe site in de maak met meer informatie en een actuelere look en feel.

Tony Van Der Steen, de Nederlandstalige Ombudsman voor de Pensioenen, zetelt in de Raad van Bestuur van POOL.

## *Internationale Ombudsmanorganisaties*

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, [www.theioi.com](http://www.theioi.com)). Dit instituut groepeert wereldwijd alle ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

De Ombudsdienst is ook lid van het Europees Ombudsman Instituut (EOI, [www.eoi.at](http://www.eoi.at)). Het instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van de ombudsmanfunctie te promoten en te verspreiden in Europa.

Overigens is de Ombudsdienst lid van de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, [www.aomf-ombudsmans-francophonie.org](http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)). De AOMF groepeert de ombudsmannen en de ombudsdiensten in de francofone wereld en heeft als eerste doel het respect voor de rechten van de burgers, de dienstverlening aan de burgers en goed democratisch bestuur van de openbare diensten te verbeteren. In tweede instantie wil het AOMF de kwaliteit van de dienstverlening van de ombudsmannen en ombudsdiensten in de francofone ruimte ondersteunen.

# De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

## De menselijke middelen

### *Het College van de Ombudsmannen*

De Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hanneesse, vormen samen het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen. Elke Ombudsman is een deskundige in het pensioenrecht en is beslagen in het sociale zekerheidsrecht in het algemeen.

Het College stippelt het beleid van de Ombudsdienst uit en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling.

Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen (zie Bijlage 1 in Deel 4).

### *De medewerkers*



De personeelsformatie van de Ombudsdienst omvat:

- ▶ acht onderzoekers, waarvan 3 met een universitaire opleiding;
- ▶ één secretariaatsmedewerker;
- ▶ één communicatiemedewerker.

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

Van de Nederlandstalige medewerkers 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. Quasi elke medewerker heeft een goede basis van het Engels. Sommigen hebben ook kennis van het Spaans en Italiaans.

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Inmiddels beheersen zij alle pensioenregimes. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken. En even belangrijk in een Ombudsdienst, zij hebben hun luistervaardigheid en inlevingsvermogen ten aanzien van de klager verder ontwikkeld.

### **Vorming**

De permanente vorming situeert zich in uiteenlopende gebieden die alle te maken hebben met de vereisten van de ombudsfunctie in de pensioensector: de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en specifiek in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

De budgetpost "Vorming" maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces. Overigens maken wij zoveel mogelijk gebruik van elk vormingsaanbod dat gratis wordt aangeboden door diverse overheidsdiensten.

De ombudsmannen en de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia.

- ▶ Opleiding voor het gebruik van de nieuwe website van Presscenter.org, georganiseerd door het Internationaal Perscentrum op 17 januari 2012 te Brussel
- ▶ Verrassende presentaties maken met Prezi, COMMnet<sup>1</sup> workshop georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 6 maart 2012 te Brussel
- ▶ Documentbeheer in de praktijk, KMnet<sup>2</sup> intervisie georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 27 maart 2012 te Brussel
- ▶ Duurzame evenementen organiseren, COMMnet - KMnet ontmoeting georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 12 juni 2012 te Brussel
- ▶ Opleidingsessies over de nieuwe pensioenwetgeving in de openbare sector, georganiseerd door de Pensioendienst voor de Overheidssector tussen 10 en 15 september 2012
- ▶ Naar een intern 'actieve' communicatie, COMMnet ontmoeting georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 13 september 2012 te Brussel
- ▶ Serious games: spelen om te leren, te informeren en kennis te delen, COMMnet-KMnet workshop georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 23 oktober 2012 te Brussel
- ▶ Het belang van KM aantonen, KMnet ontmoeting georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 8 november 2012 te Brussel
- ▶ VRT, RTBF: Achter de schermen van een redactie, COMMnet bezoek, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie op 20 november 2012 te Brussel
- ▶ Slotconferentie Europees jaar Actief Ouder worden en Solidariteit tussen de generaties, georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid op 27 november 2012 te Brussel
- ▶ Beter voorkomen dan genezen: de insolventie van een pensioeninstelling,

1 COMMnet: netwerk van de federale overheidsmedewerkers die zich bezig houden met de overheidscommunicatie

2 KMnet: netwerk van de federale overheidsmedewerkers die zich bezig houden met kennismanagement



actualiteitscollege georganiseerd door de Rechtsfaculteit van de KU Leuven in het kader van de Bijzondere Leergang Pensioenrecht op 18 december 2012 te Leuven

- ▶ Bijzondere Leergang Pensioenrecht, postacademische vorming, volledig academiejaar 2012-2013 georganiseerd door de Katholieke Universiteit Leuven te Leuven

## De financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst 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 2012 is de evolutie van onze uitgaven aan een strikt toezicht onderworpen.

Tot nu toe volstond het toegekende budget voor de uitvoering van onze taken met respect voor de principes van de ombudsfunctie.

Overigens houden wij plichtsbewust rekening met de algemene besparingen die aan het federaal openbaar ambt opgelegd worden.

Niettemin blijven wij ernaar streven om, met de beperkte middelen, het huidige niveau van performante dienstverlening aan de burgers en de kwaliteit van de aanbevelingen en suggesties aan de wetgever te handhaven met behulp van hoog gekwalificeerde medewerkers.

## De materiële middelen

De Ombudsdienst is sinds dit jaar ondergebracht op de tweede verdieping van het World Trade Center (WTC) III. Het WTC III ligt op wandelafstand van 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 ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

Er zijn volop renovatiewerken aan de gang in het WTC. Desondanks blijven onze kantoren gemakkelijk bereikbaar via de lift, ook voor personen met een handicap.

De Ombudsdienst beschikt over bureautica en informatica middelen in een netwerkgeving. Wij en onze medewerkers hebben een individueel e-mailadres naast het algemene e-mailadres **klacht@ombudsmanpensioenen.be** en toegang tot het internet.

Alle middelen om telewerk in te voeren zijn ter beschikking gesteld. Sinds 2012 is thuiswerken ingevoerd voor de Ombudsmannen en de medewerkers die er belangstelling voor hebben.

Om de output van de huidige database die het resultaat is van gevorderde huisvlijt van enkele medewerkers efficiënter te maken, hebben wij dit jaar beroep kunnen doen op enkele dagen ondersteuning van de software experts van de SMALS<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Smals ondersteunt en begeleidt e-governmentprogramma's voor de sectoren van de sociale zekerheid en van de gezondheidszorg. De geboden ICT-dienstverlening gaat van het ontwikkelen van software, het installeren van de nodige hardware tot het ter beschikking stellen van gespecialiseerde medewerkers. Meer info op <https://www.smals.be>