

# Ombudsdienst Pensioenen



## Contactgegevens

Tony Van Der Steen  
Ombudsman Pensioenen  
WTC III (nabij het Noordstation)  
Simon Bolivarlaan 30 bus 5  
1000 Brussel

Tel. 02/274.19.80  
Fax 02/274.19.99

E-mail:  
[klacht@ombudsmanpensioenen.be](mailto:klacht@ombudsmanpensioenen.be)

Website:  
[www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be)

Een andere Ombudsman nodig,  
surf naar :  
[www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

**Ombudsman.be**

LUISTEREN, BEMIDDELEN, VERBETEREN

## *Inleiding*

Als er één ding is dat van belang is om te onthouden uit de 1.595 klachten die de Ombudsman Pensioenen in 2017 ontving, dan is het wel de enorme impact die de website Mypension had.

Sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen in 1999 was voor het eerst het aantal klachten die louter betrekking hebben op de berekening en de uitbetaling van de pensioenen kleiner dan het aantal klachten die rechtstreeks of onrechtstreeks te maken hebben met de grote hoeveelheid informatie die ter beschikking van de burger wordt gesteld. De pensioendiensten stellen immers meer dan ooit tevoren informatie ter beschikking van de burger. Niet alleen zijn er de websites van de pensioendiensten waar algemene pensioeninformatie op te vinden is zoals bijvoorbeeld de pensioenreglementering. Er is sinds een aantal jaren ook de site Mypension. Op dit online pensioenportaal vindt iedere burger gepersonaliseerde informatie over zijn pensioen. We denken hierbij onder andere aan de loopbaangegevens, een raming van de vroegst mogelijke pensioendatum en een raming van het toekomstig pensioenbedrag. Daarenboven wordt deze site nog regelmatig uitgebreid met nieuwe bijkomende gepersonaliseerde informatie. De Ombudsman apprecieert erg de investering in dit project dat bijdraagt tot meer transparantie en openheid en toelaat dat de burgerparticipatie verhoogt.

De Franse wetenschapshistoricus en filosoof Michel Serres bestempelt in zijn boek “De wereld onder de duim” (waar Duimelijntje met de duim op de smartphone en tablet onmiddellijk toegang heeft tot bijna alle beschikbare informatie) de permanente toegankelijkheid van internet via smartphone en tablet als de derde grote kennisrevolutie (na de uitvinding van het geschrift en de boekdrukkunst). Naar onze mening is in dit digitale tijdperk een nieuw paradigma ontstaan dat de relaties tussen pensioendiensten en (toekomstig) gepensioneerden beheerst.

Zoals uit de klachten die we zo dadelijk zullen bespreken blijkt is er in 2017 heel wat geklaagd over de toegankelijkheid van de pensioenlijn (1765) en de kwaliteit van de contacten die de (toekomstig gepensioneerden) hadden met de pensioendiensten. De pensioendiensten moeten zich aanpassen aan de soms paradoxale gevolgen van dit nieuwe paradigma. Een paradigma dat werkt volgens het principe: hoe meer informatie gegeven wordt hoe meer vragen gegenereerd worden. Daar komt nog bovenop dat, net omdat de gepensioneerde voortaan veel beter gedocumenteerd is, hij meer en meer heel precies geformuleerde en moeilijke vragen stelt! Dit fenomeen dat we al aangekaart hadden in het Jaarverslag 2016 is in 2017 nog versterkt!

“Hoe hier mee om te gaan?” Dat is één van de belangrijkste uitdagingen voor de pensioendiensten van vandaag. Hoe kan de massa telefoonoproepen (van een bijzonder reactief publiek dat alle tijd heeft) worden beheerd? Hoe vermijd je een groot aantal oproepen waarbij de (toekomstige) gepensioneerde ophangt voordat hij iemand aan de lijn krijgt? Hoe kan je (honderd) duizenden vragen (zowel algemene als specifieke) efficiënt en beleefd beantwoorden?

Voor de Ombudsman Pensioenen rijst bij het oplossen van de klachten van de ontevreden (en soms zelfs geïrriteerde) gepensioneerden altijd de vraag hoe het best de vertrouwensrelatie tussen de verontruste gepensioneerden en de pensioendiensten te herstellen. In de inleiding van ons jaarverslag 2017 wijden we enkele pagina's aan dit thema. Meer dan ooit wil de Ombudsman

Pensioenen de rol van verzoener op zich nemen en alzo het onmisbare vertrouwen tussen pensioendienst en gepensioneerde herstellen!

Alvorens we stilstaan bij de meest markante klachten van 2017 willen we erop wijzen dat de pensioenwereld de laatste jaren niet meer te vergelijken is met een rustig kabbelend beekje maar veeleer te vergelijken is met een kolkende stroom.

Niet alleen hebben er grote fusies plaats gevonden in 2016 (RVP en PDOS) en 2017 (RSZPPO, ex-DOSZ en RSZ). Ook blijven structurele pensioenhervormingen elkaar in een hoog tempo opvolgen. En dit alles in een context van budgettaire besparingen en daarenboven niet te vergeten de digitale vooruitgang en de daarmee gepaard gaande gevolgen.

Dat brengt veel veranderingen met zich mee, zowel op administratief, wetgevend als maatschappelijk vlak! En evenveel uitdagingen die de pensioendiensten met grote competentie en pro activiteit aangaan... en op een beperkt aantal uitzonderingen met een goed resultaat weerstaan. Dit strekt hen tot eer.

In 2017 zijn echter ook andere thema's (dan die met betrekking tot Mypension en het informatiemanagement) in de behandelde klachten aan bod gekomen waarvan het bemiddelingsresultaat soms een impact had op een grote groep (toekomstige) gepensioneerden. We denken hierbij aan het "spontaan" toekennen van interesten wanneer een pensioenbeslissing te laat getroffen werd, de automatisering van de sociale tariefattesten en de aanpassing om de bedrijfsvoorheffing voor wettelijk samenwonenden correct te berekenen.

Andere thema's hadden weliswaar geen impact op een grote massa gepensioneerden, maar de betrokkenen zullen de impact wel als immens ervaren: hierbij verwijzen we naar de bemiddeling waardoor de Inkomensgarantie voor ouderen bij een langer dan gepland en wettelijk toegelaten verblijf in het buitenland als gevolg van een overmachtssituatie uitzonderlijk toch werd uitbetaald en de gedetailleerde juridische studie over de pensioenrechten van een afwezige en een vermiste en hun achtergebleven echtgenoten (bijvoorbeeld wat zijn de pensioenrechten van de echtgenote van een vermiste passagier uit een vliegtuig dat ingevolge een terroristische aanlag uit de lucht wordt geschoten waardoor het neerstort en volledig uitbrandt en men de lichamen vindt maar deze niet meer kan identificeren ...).

Bij het bestuderen van het Jaarverslag 2017, en zeker onze suggesties, zal de lezer zich snel realiseren dat de blik van buitenaf op de pensioenadministraties en pensioenwetgeving een grote troef is van de Ombudsdienst Pensioenen. De pensioendiensten, maar ook de politiek en het maatschappelijk middenveld en de burger meer in het algemeen kunnen hier de vruchten van plukken. Vanuit dit perspectief hebben we trouwens ook een aantal tips voor de (toekomstig) gepensioneerden.

## *Hallo, haaaloo, wie heb ik aan de 1765-lijn?*

### *De 1765-lijn bellen vanuit het buitenland: wees voorzichtig, het kan u duur komen te staan!?*

De pensioendiensten hebben een speciaal pensioenummer ingesteld: 1765. Dit is een prachtig initiatief en een grote primeur, want het is één van de allereerste keren dat een dergelijke synergie zich in België heeft voorgedaan op het vlak van pensioenen! Heel wat (toekomstige) gepensioneerden maken hiervan gebruik. De 1765-lijn is dan ook een ideale manier om de digitale kloof te dichten en maakt de pensioendienst toegankelijk voor een heel breed publiek.

#### **Telefonische toegang vanuit het buitenland tot het bijzonder pensioenummer 1765**

20% van de personen die de Ombudsdienst Pensioenen contacteert woont in het buitenland. Dit hoge percentage is grotendeels te wijten aan de problemen die deze mensen ondervinden wanneer zij het speciale pensioenummer proberen te bellen (+32 78 15 1765).

In de eerste plaats merken verschillende klagers op dat de 1765-lijn eenvoudigweg voor hen wordt geblokkeerd. Het is voor hen onmogelijk om een communicatie te verkrijgen. Dit is te wijten aan het feit dat de Federale Pensioendienst momenteel een speciaal servicenummer (+ 32 78 15 1765) gebruikt voor telefoongesprekken vanuit het buitenland. Afhankelijk van de aard van hun abonnement en/of de diensten die door hun provider worden aangeboden, hebben deze personen soms geen toegang tot deze (betalende) "service"-nummers, terwijl ze zonder probleem wel toegang hebben tot de traditionele +32 2-nummers...

Andere klagers uit het buitenland wijzen op de hoge kosten van deze communicatie of poging tot communicatie. Als ze hun factuur van hun operator krijgen, zien ze dat sommige bedragen exorbitant zijn!

Zo heeft de Ombudsman Pensioenen op 2 maart 2017 een klacht ontvangen van mevrouw De Sutter, die het speciale pensioenummer vanuit Nederland had gebeld. Ze werd in de wacht gezet... Haar operator rekende haar vervolgens een 30-minuten durend telefoongesprek aan 1 euro per minuut aan omdat het een "internationaal servicenummer" was. Uiteindelijk bedraagt haar rekening iets meer dan 30 euro. Mevrouw De Sutter diende een klacht in bij de Ombudsman Pensioenen omdat zij van mening was dat een internationale oproep naar een Belgisch geografisch nummer (bijvoorbeeld een 02-nummer) haar slechts 11 cent per minuut zou hebben gekost. Ze vindt het door haar operator in rekening gebrachte bedrag exorbitant (en onevenredig) en vraagt zich af of de FPD het niet zou moeten betalen.

Wat de gesprekskosten betreft, benadrukt de FPD dat hij geen inkomsten ontvangt uit de extra kosten die de telefoonoperatoren in het buitenland aanrekenen. Integendeel, de FPD deelde ons mee een kleine vergoeding aan de dienstverlener Proximus te betalen voor het gebruik van zijn platform en de faciliteiten die hij aanbiedt. Volgens de FPD rekent Proximus van zijn kant ook

geen bijkomende kosten aan. Het probleem zou volgens de FPD dus bij de buitenlandse telefoonoperatoren liggen. Er bestaan in Europa geen strikte voorschriften voor deze servicenummers. Dit moedigt sommige buitenlandse telefoonoperatoren blijkbaar aan om een hogere prijs te vragen voor oproepen naar deze nummers vanuit het buitenland.

De Ombudsman Pensioenen vindt dat de kosten van de pensioenlijn niet meer mogen bedragen dan de kosten van een oproep naar een gewoon vast geografisch nummer. Bovendien moet een uniek aanspreekpunt steeds bereikbaar zijn, ook vanuit het buitenland.

Om het probleem van hoge kosten en blokkades op te lossen, stelt de Ombudsman voor (zij het geleidelijk) over te stappen op een klassiek "geografisch nummer" (+32 2...).

Zie Jaarverslag pagina 77-79

### **Telefonische bereikbaarheid van de 1765-lijn**

Bijna 6% van de klachten die de Ombudsman Pensioenen in 2017 heeft ontvangen, had betrekking op het telefonisch onthaal op de pensioenlijn. Deze klachten kwamen van de (toekomstige) gepensioneerden die een vraag hadden over hun werknemers- of ambtenarenpensioen.

Een voorbeeld:

De heer Potvin wil weten waarom hij minder pensioen heeft ontvangen. Hij heeft de pensioenlijn twee keer gebeld. Twee keer heeft hij niemand aan de lijn gekregen. Hij luisterde telkens 20 minuten naar het muziekbandje en de boodschap dat de wachttijd lang was. De oproep werd toen plotseling afgebroken.

Uit opvraging bij de FPD blijkt dat in 2017 47.726 van de 79.676 (toekomstige) Nederlandstalige gepensioneerden die de pensioenlijn belden voor een vraag over de berekening hun pensioen, een medewerker van de FPD aan de lijn hebben gekregen. De rest, 31.950 (= 40%) hing op voordat ze iemand aan de lijn hadden, omdat naar hun aanvoelen te lang zouden moeten wachten. Van de 94.651 (toekomstige) Franstalige gepensioneerden die de pensioenlijn belden, hingen om dezelfde reden ook 19.307 gepensioneerden (= 20%) op.

De Ombudsman Pensioenen benadrukt dat de pensioenlijn een uitstekend instrument is: op één nummer kan je terecht met al jouw pensioenvragen (vragen over zowel de berekening als de betaling van de pensioenen in de drie stelsels: werknemer, ambtenaar, zelfstandige). Bovendien is de 1765-lijn gratis voor telefoongesprekken vanuit België.

De Ombudsman merkt samen met de pensioendiensten op dat de pensioenmaterie lange tijd een "hot topic" is geweest dat veel aandacht in de pers heeft gekregen. Dit leidt ertoe dat steeds meer mensen de pensioendienst vragen stellen: de opeenvolgende pensioenwijzigingen of aangekondigde pensioenwijzigingen roepen bij vele burgers (jong en oud) vragen op.

Ten slotte moet ook worden opgemerkt dat de FPD het slachtoffer is van zijn eigen succes. De pensioendiensten, die transparantie hoog in het vaandel dragen, stellen meer informatie beschikbaar. Dit zorgt voor meer betrokkenheid van de burger, wat een positieve ontwikkeling is,

maar het gaat tegelijkertijd gepaard met een paradox: hoe meer informatie beschikbaar is, hoe meer opmerkingen en vragen er ontstaan!

Zo genereert de populaire site Mypension.be, waar veel gepersonaliseerde informatie ter beschikking wordt gesteld (loopbaanoverzicht, vroegst mogelijke pensioendatum,..) logischerwijze veel telefoongesprekken.

In het licht van de ontvangen klachten blijft de Ombudsman Pensioenen de FPD aansporen om zijn telefonische bereikbaarheid via de 1765-lijn (verder) te verbeteren, zelfs indien hij beweert slachtoffer te zijn van zijn succes.

En dat is waar de FPD mee begonnen is. Om het contactcenter te ontlasten vermeldt de FPD in zijn gestandaardiseerde mededeling nu het telefoonnummer van het regionaal bureau dat belast is met het dossier. Daarnaast maakt de FPD fiscale oproepen over naar een speciaal mini-callcenter en, last but not least, versterken op piekmomenten medewerkers die normaal briefwisseling beantwoorden het speciale pensioennummer.

Eén van de suggesties van de Ombudsman is om het onthaalbericht aan te passen wanneer er iets bijzonders is gebeurd. Als er bijvoorbeeld een tijdelijk probleem is met de betaling van bepaalde pensioenen, zou er een bericht kunnen worden opgenomen waarin wordt bevestigd dat de FPD zich bewust is van het probleem, dat alles in het werk wordt gesteld om het op te lossen en, indien mogelijk, het vermoedelijke tijdstip tegen wanneer het probleem zou opgelost zijn. De FPD is voornemens aan dit voorstel gevolg te geven bij de vervanging van de huidige software, begin 2019.

De Ombudsman Pensioenen suggereerde om een automatische boodschap af te laten spelen die de beller op de hoogte brengt van de resterende wachttijd evenals het technisch onmogelijk te maken dat na een lange wachttijd de lijn plots verbroken wordt: de FPD gaat hierop in vanaf de vervanging van de huidige software in 2019. De FPD stelt dat dan tevens mogelijk zal worden om de beller automatisch door te schakelen naar een minder bezette wachtlijn.

Verder stelt de FPD te trachten de bezettingsgraad van de contactcenters te verhogen. Hiervoor, zo gaat de FPD verder, moet er echter rekening gehouden worden met de budgettaire mogelijkheden en de andere prioriteiten. Immer niet enkel de werkdruk van de medewerkers van het contactcenter stijgt, maar ook deze van medewerkers van de andere afdelingen van de FPD zoals bijvoorbeeld de briefwisseling en het fysieke onthaal. Dit leidt ertoe dat deze andere afdelingen niet meer kunnen bijspringen om de telefonische oproepen te beantwoorden, wat op zijn beurt voor langere wachttijden op de 1765-lijn zorgt.

Tips van de Ombudsman Pensioenen:

-Heb je een vraag die een grondige analyse vergt (b.v. ik heb in het jaar 1985 gewerkt maar krijg hier geen pensioen voor: hoe komt dat?), een technische vraag (b.v. hoe komt het dat mijn minimumpensioen begrensd is) of een juridische vraag: stel deze best schriftelijk, bijvoorbeeld via de site mypension.be of per brief: zo heeft de pensioendienst de mogelijkheid na grondige analyse een gedegen antwoord te formuleren: hou er wel rekening mee dat de antwoordtijd 45 werkdagen is. Hierdoor wordt de pensioenlijn ook vlotter toegankelijk voor andere burgers die een dringende vraag hebben b.v. over een onderbreking in de betaling van hun pensioen

- Telefoneert u naar de pensioenlijn, hou dan uw rijksregisternummer bij de hand: zo kan men sneller uw dossiergegevens vinden
- De pensioenlijn is bereikbaar op werkdagen van 9 tot 12 u en van 13 tot 17 u. Op vrijdag gaat de lijn een uurtje vroeger dicht (16u). Op zijn website vermeldt de FPD de piekmomenten bij het telefonisch onthaal: check deze even!
- Volg de FPD en het RSVZ op Twitter en Facebook: via deze kanalen melden de pensioendiensten wanneer er problemen zijn met de pensioenlijn.
- Hou er rekening mee dat telefonisch geen pensioenbedragen mogen worden meegedeeld (zo vermijdt de pensioendienst dat uw buurman uw pensioenbedrag te weten komt)

Zie Jaarverslag pagina 77-83

## *Pensioenraming: nu of nooit?*

### **Meest voorkomende klacht in 2017: behandelingstermijn pensioenramingen**

“Mijnheer de Ombudsman, ik zit al maanden lang te wachten op een raming van mijn toekomstig pensioenbedrag: ik heb al getelefoneerd naar de FPD met de vraag waar de raming blijft: ze zouden er werk van maken. Maar nu heb ik mijn raming nog niet”.

Een toekomstig gepensioneerde kan een raming vragen van zijn pensioenbedrag vanaf vijf jaar voor zijn vroegst mogelijke pensioendatum.

Vroeger bevatte de raming een overzicht van de beroepsloopbaan, de berekening van het bruto pensioenbedrag op de door betrokkene gevraagde datum en uitleg over hoe de berekening tot stand gekomen was.

Gezien het succes van de ramingen was er een lange wachttijd ontstaan.

De pensioendiensten hebben naar een oplossing gezocht om de achterstand weg te werken.

De FPD sector werknemers en het RSVZ zijn overgeschakeld naar een raming “light”: hierop staat het bruto pensioenbedrag vermeld. Nieuw is dat voortaan ook het netto pensioenbedrag vermeld wordt. Hierdoor komen de pensioendiensten tegemoet aan een suggestie die de Ombudsman Pensioenen voorstelde in zijn jaarverslag 2013. De technische berekeningswijze - waar de meeste toekomstige gepensioneerden minder in geïnteresseerd zijn - is niet meer vermeld. Wens je deze informatie toch nog te bekomen dan heb je nog altijd de mogelijkheid hier expliciet naar te vragen bij de pensioendiensten.

Maar het kan nog gemakkelijker. Surf naar [!\[\]\(e8fb589d58dad1692debababa5e928b6\_img.jpg\) mypension.be](http://mypension.be) daar vinden de meeste toekomstig gepensioneerden (en hiervoor moet je niet wachten tot 5 jaar voor jouw vroegst mogelijke pensioendatum):

-de geraamde vroegst mogelijke pensioendatum (voor iemand met een gemengde loopbaan zowel per stelsel - werknemer, zelfstandige en ambtenaar - als de vroegst mogelijke datum waarop je in alle sectoren samen kan gaan)

- het geraamd toekomstige pensioenbedrag zowel per stelsel (werknemer, ambtenaar, zelfstandige) als over de 3 stelsels heen (zowel netto als bruto).

Tip van de Ombudsman: Kijk na of jouw beroepsloopbaan correct en volledig is vermeld. Zo niet: signaleer het probleem bij de pensioendienst. Dit heeft immers een impact op zowel de vroegst mogelijk pensioendatum als op het pensioenbedrag. Hou er wel rekening mee dat er enkele duizenden toekomstig gepensioneerden je al voor waren. De pensioendienst behandelt de meldingen volgens een prioriteitsysteem. Wie dicht bij zijn pensioen staat, krijgt voorrang.



## *Over-zeese pensioenen, berekeningen en betalingen over-tijd?*

### **Pensioenen overzeese sociale zekerheid: pensioenberekening en pensioenuitbetaling loopt vertraging op**

Heeft u als Belg bent of onderdaan van een lidstaat van de EER of van Zwitserland buiten de Europese Unie en Zwitserland gewerkt en vrijwillig bijdragen betaald aan de overzeese sociale zekerheid in België dan kan u hiervoor een pensioen krijgen vanaf 65 jaar. Een vervroegde opname - ten vroegste vanaf 60 jaar - is ook mogelijk mits verlaging van het pensioenbedrag. Dit pensioen wordt sinds 2017 berekend en betaald door de RSZ (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid) die DIBISS - die in 2016 instond voor de pensioenen overzeese sociale zekerheid - overnam. Dit pensioen wordt niet automatisch berekend: je moet hiervoor een aanvraag indienen. Dien je de aanvraag meer dan 3 maanden op voorhand in, dan aanvaardde de RSZ deze aanvraag niet.

De Ombudsman Pensioenen kreeg in 2017 verschillende klachten van gepensioneerden die maanden na de ingangsdatum van hun overzees pensioen nog een eurocent pensioen ontvangen hadden. Sommigen moesten zelfs aankloppen bij het OCMW. Bij anderen liet de uitbetaling van hun werknemers- of zelfstandigenpensioen ook op zich wachten omdat deze pensioendiensten (FPD en RSVZ) voor het maken van hun pensioenbeslissing afhankelijk waren van (loopbaan)gegevens die de RSZ moest overmaken.

Eén van de klagers verwoordde het als volgt: “Het is schandalig dat een weduwe nu al tot 9 maanden moet wachten tot de verwerking en berekening van haar pensioen. Hoe kan zo iemand overleven als zij niet krijgt waar ze recht op heeft. Gaat de RSZ mijn huur en maandelijkse lasten betalen. Het is mensonwaardig zoals jullie weduwen behandelen. Ze hebben al geen verdriet genoeg bij het overlijden van de echtgenoot, dat ze nog extra zorgen moeten hebben over hoe ze maanden moeten rondkomen zonder volledig pensioen.”

Contact opnemen met de RSZ om te weten te komen wat er aan de hand was, was ook erg moeilijk. Een representatieve citaat uit een klacht: “Contact opnemen met de RSZ lukt niet: ik krijg geen antwoord op mijn mail en op mijn aangetekende brief van 4 juli 2017. Hen telefonisch contacteren lukt ook niet.”

Wat is er gebeurd?

De overgang van papieren naar digitale dossiers, die reeds was voorbereid en opgestart bij DIBISS in 2016, verliep niet vlot. Daarenboven werkten programma's voor het raadplegen en controleren van elektronische dossiers niet naar behoren.

De overname van DIBISS door de RSZ op 1 januari 2017 leidde in de eerst drie weken van januari 2017 daarenboven tot onverwachte praktische problemen (onder andere problemen met het raadplegen van algemene mailboxen) waardoor de bestaande achterstand toenam.

De bijdragetarieven die golden binnen het systeem van de overzeese sociale zekerheid werden opgetrokken. De oorspronkelijke aanpassing die voorzien was op 1 februari 2017 werd ingevolge technische problemen uitgesteld naar 1 april 2017. Ook dit verhoogde de werklust.

### Bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen

Het management van de RSZ heeft een crisisaanpak uitgewerkt om het probleem op te lossen. Extra personeelsleden om de pensioendossiers te behandelen werden aangeworven, informaticaprogramma's werden bijgestuurd waarvoor extra externe informatici en externe consultant werden ingezet.

Op vraag van de Ombudsman Pensioenen werd een bericht op de website gezet om de burgers in te lichten dat er problemen zijn. Tevens werden de telefoongesprekken op voorstel van de Ombudsman Pensioenen naar een "front office" pool gestuurd zodat de dossierbeheerders zich kunnen concentreren op de behandeling van dossiers en dat telefoons bij afwezigheid en ziekte van een ambtenaar niet onbeantwoord blijven.

Verder hoopt de Ombudsman dat de RSZ ingaat op zijn vraag om bij een betaling na de ingangsdatum van het pensioen automatisch interesten toe te kennen. Dit is immers een goede manier om het vertrouwen tussen gepensioneerden en de pensioendienst te herstellen.

In dit kader verwijst de Ombudsman Pensioenen naar het RSVZ. In 2015 werden door de ingebruikname van een nieuw informaticaprogramma, dat niet aan de verwachtingen voldeed, heel wat pensioenen niet tijdig volledig betaald. Ook toen pleitte de Ombudsman Pensioenen voor het automatisch toekennen van interesten. Het RSVZ, dat klantvriendelijkheid hoog in het vaandel draagt, ging op het bemiddelingsvoorstel van de Ombudsman Pensioenen in en kende aan 3.239 personen automatisch interesten met rentevoet 7% toe.

Daarenboven merkt de Ombudsman Pensioenen op dat als gevolg van de administratieve praktijk van de RSZ waarbij de pensioenaanvraag ten vroegste drie maanden voor de ingangsdatum mag ingediend worden, er ten vroegste interesten toegekend worden vanaf de tweede maand te late betaling (voor de eerste maand te late betaling krijgt de gepensioneerde dus geen interesten). De Ombudsman Pensioenen deed hieromtrent in 2011 al een aanbeveling aan de politiek (= aanbeveling 2010/3: jaarverslag 2010 p. 158 en volgende) (onder andere wettelijk te bepalen vanaf wanneer een aanvraag voor een pensioen overzeese sociale zekerheid mag ingediend worden).

Zie Jaarverslag pagina 68-73

## ***IGO: Attesten voor sociale tarieven en andere kortingen: automatiseren vanaf de ingangsdatum!!***

### **Attesten voor verminderingen en vrijstellingen**

De IGO is een financiële uitkering die tot doel heeft aan gepensioneerde 65 plussers die niet over voldoende financiële middelen beschikken een bescherming te bieden tegen armoede. Hun pensioen kan verhoogd worden met de IGO: voor een alleenstaande tot een bedrag van 1083,28 euro per maand en tot 722,18 euro per maand voor een samenwonende.

Gerechtigden op een IGO krijgen ook verschillende sociale vrijstellingen of verminderingen: onder andere vermindering voor gas, elektriciteit, bij De Lijn, kortingen op gemeentelijk niveau (b.v bij de aankoop van vuilniszakken),...

Voor gas, elektriciteit, de verwerking van een aantal voordelen op gemeentelijk niveau en de drinkwatersector in Vlaanderen wordt dit meestal automatisch geregeld.

Voor de andere sociale voordelen en verminderingen is men momenteel bezig dit ook zo veel mogelijk automatisch te regelen. Dit omvangrijk project “geharmoniseerde sociale statuten” genaamd, is door de regering aan de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) toevertrouwd. Vermits er heel wat kortingen en verminderingen bestaan en deze per gemeente, leverancier, ... verschillen is het niet zo eenvoudig deze allemaal automatisch toe te kennen.

Bijgevolg blijft steeds de mogelijkheid bestaan dat de gerechtigde op een IGO zelf jaarlijks een attest van de pensioendienst aan de gemeente, leverancier, ... moet overhandigen om te tonen dat hij aanspraak maakt op de IGO zodat hij de korting of vermindering kan krijgen.

De Federale Pensioendienst verstuurt jaarlijks in de maand februari automatisch een attest naar diegenen die op 1 januari van dat jaar een IGO genieten. Dit attest is geldig voor het lopende jaar.

Wanneer de IGO voor de eerste keer wordt toegekend, dan krijg je voor dat jaar niet automatisch een attest voor sociale verminderingen en vrijstellingen toegestuurd. Op uitdrukkelijke vraag van de gepensioneerde wordt dit attest wel afgeleverd. Helaas weten heel wat gepensioneerden dit niet.

Teneinde de gerechtigden op een IGO geen kortingen en vrijstellingen te doen mislopen heeft de Ombudsman Pensioenen aan de FPD gevraagd het attest voor de sociale verminderingen en vrijstellingen in het jaar dat de IGO voor het eerst wordt toegekend automatisch op te sturen. De FPD onderzoekt of het nog de moeite is dit attest automatisch op te sturen in afwachting van de realisatie van het project “geharmoniseerde sociale statuten”.

Tips van de Ombudsman Pensioenen:

-Kijk goed na of je geen sociale tarieven misloopt. Krijg je de IGO voor de eerste keer, aarzel dan niet om bij de pensioendienst een attest te vragen waarmee je deze sociale voordelen kan krijgen.

-Sommige gemeenten, bedrijven, ... geven ook kortingen voor personen wiens totaalbedrag aan inkomsten een bepaalde grens niet overschrijdt. Een gepensioneerde kan bij de pensioendienst een attest opvragen met zijn pensioenbedrag om deze korting te bekomen.

Zie jaarverslag pagina 57-58

## *Het werk van Ombudsman Pensioenen in 2017*

1595 personen schreven de Ombudsman Pensioen aan in 2017. Vragen om informatie en klachten waarvan de pensioendiensten nog niet op de hoogte gesteld waren werden naar de pensioendiensten doorgezonden zodat deze voor een antwoord konden zorgen.

984 klachten die door de burger reeds gemeld waren bij pensioendienst maar niet tot een oplossing geleid hebben die bevredigend was voor de burger werden door de Ombudsman en zijn team afgehandeld in 2017. In 48% van de gevallen was alles correct en juist behandeld door de pensioendiensten. De Ombudsman heeft in deze gevallen als onafhankelijke expert de burger een luisterend oor geboden. Hij heeft de burger gerustgesteld. Onder andere door het verschaffen van bijkomende uitleg of door het antwoord van de pensioendienst nog wat meer toe te lichten heeft hij getracht het vertrouwen in de pensioendiensten te herstellen.

In 52% van de gevallen heeft de Ombudsman Pensioenen bemiddeld om een reëel probleem op te lossen. In 85% van deze gevallen was de oplossing voor de burger positief (b.v een pensioenverhoging, betalen van intresten, aanbieden van excuses, ...)

Tot slot stellen we vast dat de politieke wereld oor heeft voor de problemen die aangekaart worden door de Ombudsman Pensioenen en die een vertaling zijn van de klachten geuit door de (toekomstig) gepensioneerden.

Zo bedroeg de behandelingstermijn voor de berekening van een zelfstandigenpensioen die meer dan 9 maanden voor de ingangsdatum werd ingediend 8 maanden. De behandelingstermijn voor de berekening van een werknemerspensioen was echter 4 maanden. De Ombudsman Pensioen deed de aanbeveling deze termijnen gelijk te schakelen (zie aanbeveling 2011/1 in het jaarverslag op pagina 81-85).

Minister Ducarme heeft deze aanbeveling ingewilligd. Hierdoor kan een zelfstandige na eenzelfde termijn als een werknemer zijn pensioenbeslissing opeisen. Voortaan kan een zelfstandige bij een te late pensioenbeslissing van het RSVZ hierdoor sneller en onder zelfde voorwaarden als een werknemer aanspraak maken op intresten.