

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

Sedert 1 juni 1999 kunnen de burgers terecht bij de Ombudsdienst Pensioenen. De Ombudsdienst Pensioenen is een gespecialiseerde ombudsdienst voor problemen in verband met de wettelijke pensioenen en de werking van de betrokken pensioendiensten.

Ondanks de slechts relatieve bekendheid heeft een toenemend aantal burgers de weg gevonden naar de Ombudsdienst. Dit is niet verbazingwekkend gelet op de omvang van het doelpubliek: de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden die samen bijna 2,5 miljoen burgers vertegenwoordigen.

In dit eerste verslag, dat handelt over de periode van 1 juni 1999 tot 29 februari 2000, vindt u onder meer een overzicht van onze activiteiten, cijfermateriaal, een analyse van de belangrijkste dossiers en onze algemene aanbevelingen naar aanleiding van de onderzochte klachten. Verder doen wij eveneens in het kader van de onderzochte dossiers een aantal suggesties tot verbetering zonder tot een algemene aanbeveling over te gaan.

Het jaarverslag is opgesteld overeenkomstig artikel 17 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen dat voorschrijft dat de Ombudsmannen jaarlijks in de loop van de maand maart een verslag betreffende hun activiteiten aan u richten.

Dit verslag wordt tevens openbaar gemaakt.

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,

Guido Schuermans

Jean Marie Hannedse

Voorwoord

Dit eerste jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen heeft betrekking op de periode van 1 juni 1999 tot 29 februari 2000.

De Ombudsmannen menen dat het eerste verslag reeds voldoende relevante informatie moet bevatten. Daarom hebben zij verkozen verslag uit te brengen over negen werkingsmaanden. Die bieden meer inzicht in de werking van de Ombudsdienst dan wanneer zou afgesloten worden na 7 maanden, op het einde van het kalenderjaar 1999.

Het jaarverslag bevat drie grote delen.

Het eerste handelt over de basisbeginselen met betrekking tot de functie en de rol van de ombudsmannen die internationaal, op Europees en Belgisch vlak aanvaard worden als richtinggevend en de toetsing van de functie van de Ombudsmannen voor de pensioenen aan die standaardprincipes.

Om redenen van duidelijkheid en transparantie werd een uitgebreide omschrijving van de bevoegdheden van de Ombudsmannen voor de pensioenen opgenomen. Ook de toegepaste onderzoeks- en bemiddelingsprocedures bij de behandeling van de klachten worden uiteengezet.

Het verslag over de werking en de beschikbare middelen van de Ombudsdienst Pensioenen rondt dit deel af.

Het tweede deel behandelt het onderzoek en de analyse van de klachtendossiers.

Het algemeen cijfermateriaal gaat de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per administratie vooraf.

Het derde deel bevat de algemene aanbevelingen.

Tenslotte bevat het jaarverslag een aantal bijlagen zoals de wetten en besluiten met betrekking tot de Ombudsdienst Pensioenen, het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst, het Protocolakkoord tussen de Ombudsdienst en een aantal pensioendiensten, de geactualiseerde adressenlijsten van alle pensioendiensten en de lijsten van de zitdagen van de grootste pensioendiensten.

De opname van die nuttige gegevens is ingegeven door de overweging dat de rol van de Ombudsmannen onder meer bestaat in het vergemakkelijken van de contacten tussen de burgers en de pensioendiensten. Tevens is één van de voorwaarden, opdat een klacht ontvankelijk zou zijn, dat er voorafgaandelijk contact is geweest met de bevoegde pensioendienst.

De werking van de Ombudsdienst in de voorbije periode en de redactie van dit jaarverslag waren niet te realiseren zonder de bijdrage van de medewerkers, hun specialistische kennis van de pensioenwetgeving, hun persoonlijke competenties en inzet. Wij willen hen hiervoor uitdrukkelijk bedanken.



Guido Schuermans



Jean Marie Hannedouche

DEEL 1

De Ombudsdienst Pensioenen

Het voortschrijdend democratiseringsproces in een snel evoluerende maatschappij vereist nieuwe kanalen langs waar de relaties tussen de burgers en de overheid verlopen. Het oude eenrichtingsverkeer top down heeft afgedaan. De huidige kennis- en informatiemaatschappij zonder grenzen bestaat uit mondige burgers die hun verwachtingen, eisen en wensen, ook ten aanzien van de openbare diensten, kenbaar maken.

Geleidelijk aan ontwikkelt zich dan ook een geheel van nieuwe opvattingen en inzichten op het gebied van burgerschap dat mondiaal erkenning vindt.

In die context situeren zich alle initiatieven die het fenomeen van de ombudsman overal ter wereld bevorderen en ontwikkelen.

In een recent onderzoek door het Instituut Recht en Samenleving van de Katholieke Universiteit Leuven met betrekking tot de ombudsdiensten, en dit binnen een ruimer onderzoeksproject gewijd aan de relaties tussen de burgers en de overheden, hebben Luc Huyse en Ellen Van Dael zich gebogen over de bijzondere kenmerken die de functie van ombudsman vertoont. Hun benadering staft de idee dat de functie van Ombudsman kadert in een vernieuwde visie op het burgerschap.

“ Het wereldwijd succes van de formule van de ombudsman is niet aan het toeval te wijten. Die evolutie situeert zich in het kader van een algemene ontwikkeling die ruimer is en zich op wereldvlak manifesteert: de steeds toenemende complexiteit van de maatschappij. Eén van de symptomen hiervan is het permanente contact tussen de burgers en de overheid in het dagelijks leven. Het stijgend aantal contacten met voorschriften en openbare instellingen van allerlei aard, verhoogt het risico dat het individu zich onbegrepen, miskend, slecht of onrechtmatig behandeld voelt. Tegelijkertijd wordt de burger zelfbewuster. Meer nog, hij is zodanig gewoon

**De functie van de
Ombudsmannen voor de
Pensioenen**

**De bevoegdheden van de
Ombudsdienst Pensioenen**

**De klachtenbehandeling en
de onderzoeks- en
bemiddelingsprocedures**

**De activiteiten van de
Ombudsdienst Pensioenen**

Besluit

geworden aan de bemoeienis van de overheid dat hij van het staatsapparaat verwacht dat het rekening houdt met zijn grieven en de nodige voorzieningen treft om ook dit aspect van zijn leven te organiseren. En de overheid reageert: zij poogt in haar schoot veranderingsprocessen op gang te brengen gericht op doeltreffendheid zoals klantgerichtheid, de verbetering van de communicatie met de bevolking, de openbaarheid van bestuur en doorzichtigheid. De instelling van de functie van de ombudsman is er een voorbeeld van.”¹

In het kader van het bestuurlijke vernieuwingsproces is bij de beleidsmakers ook in België het bewustzijn gegroeid dat de bestaande rechtsbeschermingprocedures zowel op administratief als juridictioneel vlak, niet langer volstaan om de burger die meent dat hij niet correct wordt behandeld door de overheid voldoening te geven.

Ook in de pensioensector bestaat het aanvoelen dat naar wegen moet worden gezocht om het contact en het vertrouwen tussen de gepensioneerden of de toekomstig gepensioneerden en de pensioendiensten te verbeteren.

Daarom is een gespecialiseerde Ombudsdienst Pensioenen ingesteld die, bekleed met moreel gezag en met alle middelen die de wetgever ter beschikking stelt, kan bijdragen tot dat doel.

¹Vrij vertaald naar L. HUYSE en E. VAN DAEL, Les Services de Médiation, Courrier Hebdomaire, CRISP, 1998/Vol. I, p. 6

De functie van de Ombudsmannen voor de Pensioenen

De mondiale ontwikkeling van de democratische bestuursopvattingen heeft de laatste jaren bijgedragen tot de oprichting van vele ombudsinstellingen.

Inmiddels bestaat de figuur van de ombudsman in meer dan negentig landen en in alle continenten.

Ook de Europese Unie heeft in 1995 een ombudsman aangesteld overeenkomstig het Verdrag van Maastricht.

In België is sedert het begin van het vorig decennium een zelfde evolutie merkbaar met de aanstelling van een aantal ombudsmannen op federaal, gemeenschaps-, gewestelijk en lokaal vlak en bij sommige (eventueel gewezen) overheidsbedrijven, zoals De Post, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, enz.¹ Ook bij enkele beroepsfederaties uit de privé-sector werden ombudsmannen aangeduid.²

Sommige private ondernemingen gebruiken eveneens de benaming Ombudsdienst voor gewone klachtenbehandeling ten behoeve van hun klanten.

Er is dus in ons land een gevarieerd ombudslandschap ontstaan dat ertoe noopt het begrip ombudsman nader te definiëren.

De internationale en de Europese rechtsopvattingen, die navolging vinden in België, reiken de basisprincipes aan.

De eerste internationale referentie is het Internationaal Ombudsman Instituut (I.O.I.), opgericht in 1978, waarbij de ombudsmannen uit de publieke sector van overal ter wereld kunnen aansluiten. Het Instituut stelde internationaal erkende fundamentele regels op voor de uitoefening van de ombudsfunctie.

Ook het werk en de studies van het Europees Instituut van de Ombudsmannen (E.I.O.) en van het Permanent Overleg van Ombudslieden (POOL) waarbij de meeste Belgische ombudsmannen aangesloten zijn, dient hier vermeld te worden.

¹ De Ombudsvrouw van Gent, Leuven, bij De Post, bij de Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling, bij de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, de federale Ombudsmannen, de Vlaamse Ombudsman, de Ombudsman van het Waalse Gewest, van Antwerpen, van Brugge, van Mechelen, van Charleroi, van Hamme, van Puurs, van Dendermonde, van Seraing, bij de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, van Aquafin, bij de Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel, voor Telecommunicatie.

² De Ombudsvrouw van de Beroepsvereniging der Verzekeringsondernemingen, de Ombudsman van de Beroepsvereniging van uitzendkantoren, van de beurzen van Antwerpen en Brussel, voor de Belgische vereniging van banken.

Algemene principes van de functie van de ombudsman

In het algemeen bestaat de opdracht van de ombudsman erin de rechten van de burgers te beschermen: bescherming tegen willekeurige toepassing van de wet, machtsmisbruik, fouten en onachtzaamheden, onrechtmatige beslissingen en slecht beheer vanwege de bestuurlijke overheid.

De ombudsman is tevens de katalysator in de dagelijkse relaties tussen de burger en de overheid door wederzijds begrip, verantwoordelijkheidszin en transparantie te betrachten in de communicatie tussen beide, zelfs als er sprake is van behoorlijk bestuur.

De kern van zijn opdracht bestaat in het onderzoek, op gegrondheid en ontvankelijkheid, van een klacht van iemand die meent dat hem of haar onrecht werd aangedaan door de overheid.

Indien hij oordeelt dat het overheidshandelen niet correct is in één of ander aspect, hetzij legaal, hetzij op het vlak van behoorlijk bestuur of van de billijkheid, bemiddelt hij tussen de klager en de overheid om een oplossing te vinden. Zijn bevindingen en zijn aanbevelingen op basis van zijn onderzoek brengt hij over aan de wetgevende macht, rechtstreeks of via een minister.

Bij de uitvoering van de ombudsfunctie is volstreekte onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ombudsman van primordiaal belang.

Dit wil zeggen dat hij in de eerste plaats onafhankelijk is ten aanzien van de bestuurlijke overheden en de organisaties die in zijn bevoegdheidsfeer vallen voor onderzoek en bemiddeling of die eigen belangen kunnen nastreven met betrekking tot die bevoegdheden.

Onafhankelijkheid noodzaakt overigens steeds een wettelijke grond.

Een neutrale ombudsman wordt steeds aangesteld op basis van een wettelijke regel die eveneens de krijtlijnen van zijn opdracht uittekent en hem beschermt tegen willekeurige afzetting. De wet verleent tevens het recht om verslagen op te stellen ten behoeve van de wetgevende macht en ze te publiceren waarbij zijn onschendbaarheid gewaarborgd is en stelt adequate middelen ter beschikking om de opdracht uit te voeren en publiekelijk bekend te maken.

Het wettelijk kader schept eveneens de ruimte om doeltreffend en efficiënt te handelen.

Aan die doeltreffendheidsnorm zijn vier aspecten verbonden.

Flexibele procedures laten toe dat iedere belanghebbende burger toegang heeft tot de ombudsman. Dit veronderstelt ook een algemene en publieke bekendheid.

De ombudsman is gemachtigd om klachten tegen een administratieve beslissing of handeling van de overheden - of administraties die overheidsdiensten verlenen - in alle onafhankelijkheid te onderzoeken.

Hij heeft het recht om op onpartijdige wijze te bemiddelen tussen de overheid en de burger en aanbevelingen te doen aan de overheid op basis van zijn onderzoek.

Met zijn aanbevelingen wordt rekening gehouden door de bestuurders.

Nochtans oefent de ombudsman geen beslissings- of sanctionerende bevoegdheid uit die zijn onafhankelijkheid in het gedrang zou kunnen brengen.

Zijn geloofwaardigheid berust, zowel bij de overheid als bij het publiek, op zijn onpartijdigheid, zijn integriteit en zijn doeltreffende aanpak.

Toetsing van de functie van de Ombudsmannen voor de Pensioenen aan deze algemene principes

Hiervoor werd beklemtoond dat wettelijke grondslagen van cruciaal belang zijn voor de functie van ombudsman. Beschikken de Ombudsmannen voor de pensioenen over een legale fundering voor de uitvoering van hun opdrachten?

De Ombudsmannen voor de pensioenen oefenen hun functie uit krachtens de bepalingen van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen¹.

Dit oprichtingsbesluit is de concrete uitwerking 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. Het werd later bekrachtigd bij de wet van 12 december 1997 houdende de bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen met toepassing van voormelde wet van 26 juli 1996 en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie².

Fundamentele beginselen

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

In het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen handelen meerdere artikelen over de begrippen die ons hier bezighouden.

Artikel 2 bepaalt dat de Ombudsdienst Pensioenen bestaat uit twee leden, behorend tot een verschillende taalrol. Zij treden op als College overeenkomstig artikel 3, laatste alinea.

Het feit dat de Ombudsmannen collegiaal optreden versterkt de eenheid in behandeling van de klachten en als dusdanig ook hun onpartijdige beslissingen. Het gezamenlijk optreden waarborgt de gelijke behandeling van de rechtzoekende tot welke taalgroep hij ook behoort. Hetzelfde geldt ten aanzien van de verschillende pensioensectoren waarmee zij in aanraking komen. Onderling overleg bevordert tevens het zelfregulerend aspect van de wijze waarop zij hun taken uitoefenen en het respect voor de fundamentele en ethische principes verbonden aan de functie.

Volgens artikel 5 worden de Ombudsmannen benoemd door de Koning, op voordracht van de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, voor een hernieuwbaar mandaat van zes jaar. Hetzelfde artikel bepaalt eveneens de procedures met betrekking tot de vacantverklaring. De selectieprocedure verloopt op de wijze vastgelegd door de Koning bij een in de Ministerraad overlegd besluit.

Tenslotte stelt dit artikel ook het statuut van de Ombudsmannen vast.

Het koninklijk besluit van 21 december 1998 tot vaststelling van de selectieprocedure van de leden van de Ombudsdienst Pensioenen werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 31 december 1998. De selectie werd uitgevoerd door een internationaal

¹ Zie bijlage 1

² Zie bijlage 2

erkend consultancybureau op basis van criteria opgenomen in dit besluit en in het koninklijk besluit tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen.

Het administratief en geldelijk statuut van de leden van de Ombudsdienst Pensioenen werd eveneens geregeld bij koninklijk besluit.

Al die maatregelen zijn genomen om de onafhankelijkheid van de Ombudsmannen te garanderen zowel bij hun benoeming als tijdens de uitoefening van hun mandaat. Zij kunnen zich dus onpartijdig opstellen en voluit hun functie invullen zonder enige binding of vrees voor sancties.

De artikelen 6 en 7 sommen de onverenigbaarheden op en de voorwaarden waaraan de Ombudsmannen moeten voldoen om te worden benoemd en het ambt uit te oefenen. De benoemingsvoorwaarden beantwoorden aan de gestelde eisen om een verantwoordelijke openbare functie uit te oefenen: Belg zijn, van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten, houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1 alsook ten minste vijf jaar nuttige ervaring hebben op een gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

De ingeschreven onverenigbaarheden betreffen onder meer het uitoefenen van een openbaar ambt van magistraat, notaris of deurwaarder, een bij verkiezing verleend openbaar mandaat, een bezoldigde betrekking in de onderscheiden administratieve overheden en, in het algemeen, enige functie die de waardigheid, de onafhankelijkheid of de uitoefening van hun ambt in het gedrang kan brengen. Deze criteria moeten bijkomend beletten dat hun neutraliteit in het gedrang komt of dat (een schijn van) partijdigheid zou kunnen ontstaan bij de uitoefening van de ombudsfunctie.

Artikel 8 specificeert de omstandigheden waarin de Koning, op voorstel van de Minister bevoegd voor de pensioenen, een einde kan stellen aan het mandaat van de Ombudsmannen. Dit kan zijn op hun verzoek, wanneer zij de leeftijd van 65 jaar bereiken of wanneer hun gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig in gevaar brengt. In geen geval hebben die omstandigheden te maken met daden die zij stellen in het kader van hun opdracht.

Indien zij zich tijdens de uitoefening van het mandaat niet houden aan het bepaalde inzake onverenigbare ambten, functies of mandaten worden zij afgezet.

Tenslotte stelt artikel 9 met zoveel woorden dat de Ombudsmannen binnen de grenzen van hun bevoegdheid van geen enkele overheid instructies ontvangen en dat zij genieten van de onschendbaarheidregel. Zij kunnen niet uit hun ambt worden ontzet wegens daden die zij stellen in het raam van de ambtsvervulling.

Verslagen opstellen en publiceren

Het oprichtingsbesluit van 27 april 1997 geeft in artikel 17 aan dat de Ombudsmannen jaarlijks, in de loop van de maand maart, een verslag over hun activiteiten tijdens het voorbije jaar richten aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft en het Raadgevend Comité voor de Pensioensector.

Indien zij het nuttig achten, kunnen zij bovendien driemaandelijks tussentijdse verslagen uitbrengen.

In deze verslagen beschrijven zij niet alleen hun bevindingen en de aanbevelingen die zij hebben gedaan in het kader van de onderzoeken en de bemiddelingsacties.

Zij formuleren er ook de algemene aanbevelingen in die zij nuttig achten en vermelden de eventuele moeilijkheden die zij ondervinden bij de uitoefening van de ombudsfunctie.

De verslagen worden openbaar gemaakt.

De Minister van Pensioenen en alle leden van de Kamer en het Raadgevend Comité ontvangen een exemplaar ervan. De verslagen zullen tevens beschikbaar zijn in de Belgische openbare bibliotheken. Verder kunnen zij bekomen worden bij de Ombudsmannen.

Binnen afzienbare tijd zal het jaarverslag ook via internet kunnen opgevraagd worden.

Adequate middelen

Om hun taken uit te voeren beschikken de Ombudsmannen voor de pensioenen over gekwalificeerde medewerkers.

Artikel 2, tweede alinea van het oprichtingsbesluit bepaalt dat de Minister die bevoegd is voor de pensioenen het nodige personeel ter beschikking stelt ter uitvoering van de taken van de Ombudsdienst Pensioenen.

De rekrutering gebeurt overeenkomstig de modaliteiten door de Koning vastgesteld in een in de Ministerraad overlegd besluit.¹

Onder de kandidaten heeft de Minister die bevoegd is voor de pensioenen, op gemotiveerd advies van de Ombudsmannen, de ambtenaren aangeduid die ter beschikking worden gesteld van de Ombudsdienst.

Deze ambtenaren zijn ambtshalve met verlof voor opdracht van algemeen belang geplaatst. De bepalingen die de bezoldigingsregeling van het personeel van de ministeries regelen zijn op hen van toepassing evenals de bepalingen van het administratief statuut van het Rijkspersoneel met uitzondering echter van deze die betrekking hebben op de tuchtregeling.

Daarentegen kan de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, hetzij op gemotiveerd advies van de Ombudsmannen, hetzij op vraag van de ambtenaar, op ieder ogenblik een einde maken aan die ter beschikkingstelling en aan het verlof voor opdracht van algemeen belang.

Het personeel staat uitsluitend onder het hiërarchisch gezag van de Ombudsmannen. Dat de Ombudsmannen zelf hun medewerkers uitzoeken en voorstellen aan de Minister en er ook vrij het gezag over voeren, los van de oorspronkelijke werkgever-overheid, bevordert eveneens hun autonomie.

Wat de financiële middelen betreft stelt artikel 20 van het koninklijk besluit dat de wedden en toelagen van de Ombudsmannen en hun personeel, evenals de kosten met betrekking tot de installatie en de werking van de dienst, worden ingeschreven op de Begroting van het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu, departement Sociale Zaken.

¹ Het koninklijk besluit van 15 maart 1999 tot uitvoering van artikel 2 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15,5^o van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels is verschenen in het Belgisch Staatsblad van 27 maart 1999

De Ombudsmannen dragen de verantwoordelijkheid voor de begroting van de dienst en bepalen autonoom de besteding van de beschikbare budgetten voor de investerings- en werkingsuitgaven.

Doelmatigheidsnormen

Algemene toegang en publieke bekendheid

Toegang

De Ombudsmannen houden de laagst mogelijke toegankelijkheidsdrempel aan op verschillende terreinen.

Vooreerst is hun dienstverlening gratis.

Qua procedures hebben zij in het huishoudelijk reglement onder meer vastgelegd dat klachten ofwel schriftelijk ingediend worden ofwel mondeling ter plaatse. Voor de indiening van schriftelijke klachten kunnen ook de moderne communicatiemiddelen zoals fax en e-mail gebruikt worden.

Als de klagers zelf niet in staat zijn om hun klacht in te dienen, mogen zij zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde die in hun plaats handelt.

Tenslotte en niet minder belangrijk, de Ombudsdienst is gehuisvest in het World Trade Center en vlot bereikbaar met het openbaar vervoer. De kantoren zijn ingeplant en uitgerust in functie van de gemakkelijke fysieke toegang, inclusief voor mensen die zich moeilijk verplaatsen.

Bekendheid

Geleidelijk aan genieten de Ombudsmannen voor de Pensioenen meer bekendheid bij het doelpubliek via persberichten in de nationale media en de verspreiding van folders, in eerste instantie aan organisaties die met en voor de gepensioneerden werken.

Het volstaat evenwel niet dat de bevolking weet heeft van hun bestaan. Even belangrijk is dat men de bevoegdheden en de gehanteerde procedures kent.

Daarom moet ontegensprekelijk de inspanning van informatie aan de burgers over de opdrachten en de werking verder gezet en nog systematisch uitgebreid worden.¹

Onderzoeksopdracht

Overeenkomstig artikel 3 van het oprichtingsbesluit van 27 april 1997, bestaat de taak van de Ombudsmannen voor de pensioenen erin de klachten te onderzoeken die betrekking hebben op de handelingen of de werking van de pensioendiensten die wettelijke pensioenen toekennen en uitbetalen.

Daarnaast zijn zij belast met het onderzoek van klachten in verband met de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden op een pensioen ten laste van een wettelijke pensioenregeling en met de uitbetaling en het bedrag van die uitkeringen.

¹ Zie verder, De activiteiten van de Ombudsdienst Pensioenen, Ontwikkeling van de communicatiestrategie, p. 30

Om het onderzoek te kunnen voeren geeft artikel 13 van hetzelfde besluit de Ombudsmannen de mogelijkheid om ambtenaren of diensten waaraan zij in het kader van hun opdracht vragen richten, een dwingende termijn voor het beantwoorden van deze vragen op te leggen.

Daarbij bestaat geen beperking in de aard van de vragen die dienstig zijn voor het onderzoek.

De Ombudsmannen mogen tevens ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle stukken of inlichtingen doen overhandigen of meedelen die zij nodig achten en alle personen horen.

De personen met wie zij in contact komen en die uit hoofde van hun staat of beroep kennis hebben van geheimen die hen zijn toevertrouwd, worden van hun plicht tot geheimhouding ontheven in het raam van het ingesteld onderzoek.

De Ombudsmannen kunnen zich ook laten bijstaan door deskundigen in het kader van bijzondere onderzoeken.

Met het oog op de concretisering van hun onderzoeksfunctie hebben de Ombudsmannen voor de pensioenen een huishoudelijk reglement vastgesteld dat de specifieke procedureregels en termijnen voor de behandeling van de klachten bevat, overeenkomstig artikel 19. Dit reglement werd, na goedkeuring door de Minister bevoegd voor de pensioenen, bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad ¹. Daarnaast hebben de Ombudsmannen een protocolakkoord afgesloten dat de relaties tussen het College van de Ombudsmannen voor de pensioenen en de grotere pensioendiensten bij de behandeling van klachten regelen.

Terzijde past het te vermelden dat ondertussen het Toezichtcomité voor de sociale zekerheid in zijn vergadering van 5 november 1999, op vraag van de Ombudsmannen, bevestigd heeft dat de pensioendiensten moeten ingaan op de vragen die de Ombudsmannen stellen in het kader van hun wettelijke opdracht en meer bepaald de sociale gegevens van persoonlijke aard mogen en moeten meedelen.

Bemiddelen en aanbevelingen doen

Bij de definitie van de taken van de Ombudsmannen stelt artikel 3, eerste alinea, ten derde van het oprichtingsbesluit uitdrukkelijk dat de Ombudsmannen voor de pensioenen bemiddelen en verzoening nastreven tussen de burger en de pensioendienst. Volgens het vierde punt doen zij aanbevelingen op basis van hun bevindingen gedaan bij de uitvoering van het onderzoek van de klachten.

Artikel 16 herhaalt dat de Ombudsmannen trachten de standpunten van de klager en de betrokken diensten te verzoenen en elke aanbeveling die zij nuttig achten richten tot de administratieve overheid.

¹ Zie bijlage 3

De bemiddelingsfunctie houdt in dat de Ombudsmannen in een geschil tussen de pensioendienst en de rechtzoekende gepensioneerde of toekomstig gepensioneerde tussen beide komen, op vraag van de burger, om een duurzame oplossing te vinden die beide partijen in consensus aanvaarden.

Het kan niet genoeg herhaald worden dat om een kwaliteitsvolle bemiddelingsactie tot een goed einde te brengen de eerste vereiste is dat de Ombudsmannen volstrekt neutraal, onpartijdig en onafhankelijk zijn en als dusdanig het vertrouwen genieten van de betrokken partijen.

Om doeltreffend te zijn hoort het bemiddelingsproces tevens professioneel, discreet en zonder formalisme te verlopen.

De bemiddeling verhindert niet dat de Ombudsmannen officiële aanbevelingen richten aan de pensioendiensten.. Zij nodigen dan de diensten dringend uit hun houding of hun administratieve beslissingen aan te passen.

Daarenboven doen zij in hun jaarverslag alle aanbevelingen die zij nuttig achten.

Met aanbevelingen wordt rekening gehouden

De officiële aanbevelingen aan de pensioendiensten

Indien de Ombudsmannen op basis van hun onderzoek oordelen dat het gepast is om, in de vorm van een officiële aanbeveling, de betrokken pensioendienst uitdrukkelijk uit te nodigen om zijn beslissing of zijn werking te wijzigen, brengen zij overeenkomstig artikel 16, derde alinea van het oprichtingsbesluit, ook de Minister die bevoegd is voor de pensioenen en de verantwoordelijke Minister voor die administratie ervan op de hoogte. Het is immers niet altijd de Minister van Pensioenen die verantwoordelijk is voor of de voogdijminister is van de betrokken pensioendienst.

Het feit dat mededeling wordt gedaan aan de betrokken ministers kan enkel de inhoudelijke kwaliteit van het debat over het gevolg dat aan de aanbevelingen gegeven zal worden, verhogen.

Daarnaast bestaat ook nog het toezicht door de Kamer van Volksvertegenwoordigers en het Raadgevend Comité voor de Pensioensector via de opname van de aanbevelingen in het jaarverslag. Bijgevolg is er sprake van een dubbele werking van controle en toezicht op de wijze waarop de pensioendiensten omgaan met de aanbevelingen van de Ombudsmannen.

De algemene aanbevelingen

In het jaarverslag doen de Ombudsmannen hun algemene aanbevelingen.

Die kunnen onder meer te maken hebben met verbeteringen op het gebied van de wetgeving en de regelgeving en met het wegwerken van structurele en conjuncturele disfuncties. Op basis daarvan kan de Kamer van Volksvertegenwoordigers wetgevend initiatief nemen terwijl de Minister van Pensioenen kan ingrijpen op zijn bevoegdheidsterrein. Het Raadgevend Comité voor de Pensioensector van zijn kant kan er rekening mee houden in zijn functie van adviserend orgaan.

Besluit

De aanbevelingen van de Ombudsmannen kunnen dus beschouwd worden als constante evaluaties met het doel de werking en de behoorlijke dienstverlening van de verschillende pensioendiensten te optimaliseren en op elkaar af te stemmen. Zij overstijgen de loutere signaalfunctie doordat de Ombudsmannen niet alleen de wetgever, de toezichthoudende overheden van de pensioendiensten, evenals het geëigende

inspraakorgaan informeren over de problematiek die zij hebben vastgesteld maar ook een discussiebasis voor oplossingen aanreiken.

De jaarverslagen bieden aan de Kamer, de Minister en het Raadgevend Comité de mogelijkheid om de wijze waarop en de mate waarin de officiële aanbevelingen worden ter harte genomen, te controleren en desgewenst initiatieven te nemen.

Anderzijds brengen zij door de algemene aanbevelingen de bredere context aan waarin door wetgevende, reglementaire en andere initiatieven eventueel verbeteringen kunnen doorgevoerd worden in de pensioensector.

Het openbaar maken van de verslagen versterkt nog de garantie dat inderdaad wordt rekening gehouden met hetzij de officiële hetzij de algemene aanbevelingen omdat daardoor de publieke opinie kan deelnemen aan de debatten.

Lidmaatschap bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO)

Inmiddels is het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen aanvaard als stemgerechtigd lid door het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen. Het lidmaatschap als stemgerechtigd lid bevestigt dat het Instituut het College beschouwt als neutrale ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende basisprincipes voor de uitoefening, in alle onafhankelijkheid, van de ombudsfunctie.

Besluit

De wetgever heeft met de eerder geciteerde wetten en het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen, het wettelijk kader gecreëerd dat toelaat de Ombudsfunctie voor de pensioenen volwaardig uit te oefenen. De fundamenten van de functie, onafhankelijkheid en onpartijdigheid, zijn hiermee gewaarborgd.

De Ombudsmannen, als onafhankelijke en neutrale vertrouwenspersonen en bemiddelaars, beschikken over de wettelijke middelen en instrumenten om de rechten van de individuele gepensioneerde of toekomstig gepensioneerde te beschermen en verzoening tussen hem en de pensioenadministraties na te streven.

Door hun jaarverslagen en hun aanbevelingen die een permanente evaluatie- en signaalfunctie hebben, kunnen zij een belangrijke bijdrage leveren tot de optimalisering van de werking en de dienstverlening van de pensioendiensten en tot het wegwerken van mogelijke disfuncties die zij vaststellen bij deze diensten of inzake de wetgeving en de reglementering.

De bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen

De wetgever heeft de Ombudsdienst Pensioenen als eerste taak meegegeven klachten te onderzoeken met betrekking tot de werking of de handelingen van de pensioendiensten die wettelijke pensioenen vaststellen en uitkeren.

In tweede instantie onderzoekt hij de klachten inzake de vaststelling van de pensioenrechten, de uitbetaling en het bedrag.

Elke belanghebbende, gepensioneerde of toekomstig gepensioneerde, kan een klacht indienen.

Begrip "wettelijke pensioenen"

De Belgische sociale zekerheidsregeling kent verschillende wettelijke pensioenstelsels naargelang de aard van de beroepsloopbaan die aan het pensioen vooraf gaat: het werknemersstelsel, het stelsel voor de zelfstandigen en dat voor de ambtenaren. Daarnaast bestaan er nog kleinere en specifieke stelsels die in essentie van de drie grote zijn afgeleid.

In de pensioenstelsels komen verschillende pensioenen voor waarvan de aard niet voor alle stelsels dezelfde is.

De werknemerspensioenen en de pensioenen voor zelfstandigen omvatten het rustpensioen, het overlevingspensioen en het pensioen voor gescheiden echtgenoten met een onderscheid tussen de echtgenoten die feitelijk of van tafel en bed gescheiden zijn en diegenen die uit de echt gescheiden zijn.

De pensioenregeling van de ambtenaren voorziet eveneens het rustpensioen, met daarin een specifiek pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid, en het overlevingspensioen waarop niet alleen de langstlevende echtgenoot kan aanspraak maken maar ook de uit de echtgescheiden echtgenoot en de wezen van de overledene.

Het pensioenstelsel van de werknemers kent ook nog de ouderdoms- en weduwerente. Deze renten vloeien voort uit de oude stelsels van kapitalisatie waaraan een einde werd gesteld tussen 31 december 1953 en 31 december 1967 naargelang het gaat over arbeiders, zeevarenden, mijnwerkers of bedienden.

In het pensioenstelsel van de zelfstandigen vindt men tevens het specifiek onvoorwaardelijk rust- en overlevingspensioen dat toegekend wordt bij het bereiken van de pensioenleeftijd voor zover het "gewone" rust- of overlevingspensioen niet kan toegekend of uitgekeerd worden.

Begrip "pensioendiensten"

Hiermee wordt bedoeld alle organismen, in de publieke of privaatrechtelijke sfeer die wettelijke pensioenen toekennen, betalen of beheren.

In de context van de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen situeert zich ook de Infodienst Pensioenen die speciaal werd opgericht om, op aanvraag, de toekomstige pensioenrechten te ramen.

Organismen in de publieke sfeer

De volgende openbare diensten kennen wettelijke pensioenen toe:

- ◆ de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP), voor de werknemers, onderworpen aan de Belgische sociale zekerheid;
- ◆ het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ), voor de zelfstandigen;
- ◆ de Administratie der Pensioenen (AP) van het Ministerie van Financiën, voor de ambtenaren van de federale, de gemeenschaps- en de gewestelijke ministeries; de ambtenaren van de federale, de gemeenschaps- en de gewestelijke instellingen van openbaar nut, bedoeld in de wet van 28 april 1958; de ambtenaren van de plaatselijke besturen aangesloten bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheden (RSZPPO); de statutaire ambtenaren van De Post, Belgacom (overlevingspensioen) en sommige autonome overheidsbedrijven;
- ◆ de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS), voor het statutair personeel;
- ◆ Belgacom, voor het statutair personeel (enkel rustpensioen);
- ◆ de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ), voor zijn aangeslotenen.

Niet elke toekenningsdienst betaalt ook de pensioenen uit. Soms is een andere openbare dienst belast met deze opdracht.

De wettelijke pensioenen worden uitgekeerd door:

- ◆ de Rijksdienst voor Pensioenen, voor de werknemers en de zelfstandigen;
- ◆ de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven van het Ministerie van Financiën, voor de pensioenen beheerd door de Administratie der Pensioenen;
- ◆ de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid, voor zijn aangeslotenen.

De Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen en Belgacom beschikken over een eigen pensioenfonds om de pensioenen die onder hun bevoegdheid vallen uit te betalen.

Bij de publieke overheden vinden wij ook nog de Administratie der Pensioenen en de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU) van het Ministerie van Financiën terug in de rol van administratief beheersorgaan, in hoofdzaak voor de wettelijke pensioenen van sommige gemeenten die zich niet hebben aangesloten bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en de Plaatselijke Overheden.

Tenslotte valt eveneens de Infodienst Pensioenen onder het begrip "pensioendienst"¹. Die Infodienst is een samenwerkingsverband tussen de Rijksdienst voor Pensioenen, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen en de Administratie der Pensioenen, waar de toekomstig gepensioneerde werknemers, zelfstandigen en ambtenaren een raming van hun toekomstige pensioenrechten kunnen vragen.

Privaatrechtelijke sfeer

In de regeling van de zelfstandigen fungeren de sociale verzekeringsfondsen in sommige gevallen als toekenningsdienst voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen.

Meerdere privé-instellingen voeren ook de betaling van wettelijke pensioenen uit, onder meer:

- ◆ de Onderlinge Maatschappij der Openbare Besturen (OMOB) en sommige andere verzekeringsinstellingen, voor het gewezen personeel van sommige gemeenten;
- ◆ de sociale verzekeringsfondsen, voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen in bepaalde gevallen;
- ◆ de verzekeringsmaatschappijen, voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen in het kader van een onderschreven levensverzekering.

Begrip "werking van de pensioendiensten"

Alle handelingen en gedragingen van de pensioendiensten en alle feiten waarvan de klager meent dat ze onbehoorlijk zijn, kunnen aan een onderzoek onderworpen worden. "Feiten" dient hier in de ruimste zin geïnterpreteerd te worden. Het gaat onder meer om de voorbereidende handelingen, de uitvoering en de opvolging van de beslissingen die gevolgen hebben voor de burger. De gedragingen van de dienst als dusdanig of van de leidinggevenden of het personeel van de pensioendienst, getoetst aan de verplichting van zorgvuldige dienstverlening maken het andere luik uit.

Ook het niet handelen van de diensten, bijvoorbeeld een vraag om informatie niet beantwoorden, kan aanleiding geven tot een onderzoek.

Begrip "toepassing van de wetten en reglementen"

Eén van de prioriteiten van het onderzoek is de toetsing van de handelingen van de pensioendiensten aan de wettelijkheid.

De vaststelling van de pensioenrechten in elk stelsel van de wettelijke pensioenregeling, alles wat te maken heeft met de betaling van het pensioen zoals de termijn van betaling, de modaliteiten en de berekening van het bedrag, komen in aanmerking voor een onderzoek dat nagaat of de wetgeving en de reglementering correct worden toegepast. Hetzelfde geldt voor de behandeling van vragen om de raming van het toekomstig pensioen bij de Infodienst Pensioenen.

¹ De Infodienst Pensioenen werd opgericht bij het koninklijk besluit van 25 april 1997 tot instelling van een "Infodienst 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 en bekrachtigd door de wet van 12 december 1997, artikel 2,4° (B.S. 18 december 1997) – zie bijlage 2

Daarnaast behandelt de Ombudsdienst eveneens grieven die betrekking hebben op de wettelijke verplichtingen van de pensioendiensten inzake de openbaarheid van bestuur, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en het Handvest van de sociaal verzekerde.

Vertegenwoordiging en volmacht

Overeenkomstig het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst Pensioenen mogen de natuurlijke personen zich laten vertegenwoordigen door een mandataris die over een

expliciete en schriftelijke volmacht beschikt om in hun plaats op te treden bij de Ombudsdienst.

Bestuursleden van verenigingen die zouden optreden voor hun leden moeten eveneens een uitdrukkelijk en geschreven mandaat van het lid voorleggen.

Wat het impliciet mandaat betreft, geregeld in de wet op de openbaarheid van bestuur, nemen de Ombudsmannen de grootste voorzichtigheid in acht omdat zij gevoelige informatie behandelen, gesitueerd in de persoonlijke levenssfeer van de klager die zorgvuldig moet worden beschermd. Bijgevolg eisen zij dat de identificatiegegevens en de grenzen van de bevoegdheden van de mandataris nauwkeurig gekend en omschreven zijn.

De bepalingen betreffende de openbaarheid van bestuur die gelden voor de overheidsbesturen in deze materie zijn ten andere niet van toepassing op de Ombudsdienst Pensioenen omdat hij geen administratieve overheid is in de zin van artikel 1 van de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur.¹

Beperkingen aan de bevoegdheden

De bevoegdheden van de Ombudsmannen voor de pensioenen blijven beperkt tot de pensioendiensten. Zo zijn zij bijvoorbeeld niet bevoegd in verband met klachten over de werking van de personeelsdiensten van federale of gemeenschaps- of gewestelijke overheden die loopbaangegevens verstrekken aan de pensioendiensten.

Ook de autonomie van sommige instellingen en parastatalen van de Gemeenschappen en Gewesten en van de provinciale en de lokale overheden moet gerespecteerd worden. De Ombudsdienst Pensioenen is dus niet bevoegd om klachten te onderzoeken over wettelijke pensioenen die één van deze overheden zelf zou toekennen en/of uitbetalen.

¹ Artikel 1. Deze wet is van toepassing:

a) op de federale administratieve overheden;

b) op de administratieve overheden andere dan de federale administratieve overheden doch slechts in de mate dat deze wet op gronden die tot de federale bevoegdheid behoren, de openbaarheid van bestuursdocumenten verbiedt of beperkt.

Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder :

1° administratieve overheid: een administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

2° bestuursdocument: alle informatie, in welke vorm ook, waarover een administratieve overheid beschikt;

3° document van persoonlijke aard: bestuursdocument dat een beoordeling of een waardeoordeel bevat van een met naam genoemd of gemakkelijk identificeerbaar natuurlijk persoon of de beschrijving van een gedrag waarvan het ruchtbaar maken aan die persoon kennelijk nadeel kan berokkenen.

Uiteraard vallen de buitenlandse pensioenen of de pensioenen ten laste van internationale of volkenrechtelijke instellingen buiten de bevoegdheidsfeer.

Sommige uitkeringen en vergoedingen die in de omgangstaal als pensioen bestempeld worden, zoals de brugpensioenen en de aanvullende pensioenen, zijn geen wettelijke pensioenen en de Ombudsdienst is hiervoor dus evenmin bevoegd.

Tenslotte gaan de Ombudsmannen niet in op vragen om informatie, hetzij algemene of specifieke. De informatieopdracht is immers toevertrouwd aan de pensioendiensten. Daarenboven zou het verstrekken van informatie de onafhankelijkheid van de Ombudsmannen voor de pensioenen in het gedrang kunnen brengen in sommige

omstandigheden. Zij verwijzen elke vraag om informatie dan ook systematisch door naar de pensioendiensten.

De Ombudsmannen geven evenmin juridisch advies.

Uit de commentaren betreffende de statistische gegevens hierna zal de concrete betekenis van de bevoegdheidslimieten nog duidelijker blijken.

De klachtenbehandeling en de onderzoeks- en bemiddelingsprocedures

Het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen omschrijft in het tweede hoofdstuk een aantal voorwaarden en procedures voor de behandeling van de klachten. Het draagt de Ombudsmannen ook op een huishoudelijk reglement op te stellen.

Dit reglement, goedgekeurd door de Minister van Sociale Zaken en Pensioenen, is inmiddels van kracht vanaf 1 januari 2000.¹ Het legt de basisprincipes vast voor de behandeling van de klachten, de onderzoeksprocedures en de evaluatie van de handelingen en de werking van de pensioendiensten waartegen een klacht werd ingediend.

Het huishoudelijk reglement is openbaar gemaakt door de publicatie in het Belgisch Staatsblad van 4 februari 2000.

Het College heeft tevens een Protocolakkoord afgesloten met volgende pensioendiensten: de Rijksdienst voor Pensioenen, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen, de Administratie der Pensioenen en de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven bij het Ministerie van Financiën en de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid. Dit Protocolakkoord regelt de relaties tussen het College van de Ombudsmannen en de pensioendiensten voor de behandeling van klachten.

Er wordt naar gestreefd om op termijn een dergelijk Protocolakkoord af te sluiten met alle pensioendiensten.

In het bestaande akkoord verbinden de pensioendiensten er zich onder meer toe om binnen de afgesproken termijnen te antwoorden op de door de Ombudsmannen gestelde vragen.

Dit doet evenwel geen afbreuk aan het recht om dwingende termijnen op te leggen zoals voorzien is in het oprichtingsbesluit.

Redelijke antwoordtermijnen vormen immers een essentieel aspect in de doeltreffende uitvoering van de onderzoeks- en bemiddelingsopdracht.

Basisprincipes voor de behandeling van de klachten

Bij de opstelling van deze teksten hebben de Ombudsmannen zich laten leiden door de fundamentele beginselen waarop hun dienstverlening moet gebaseerd zijn.

Enerzijds bieden zij aan de klager een onafhankelijk en onpartijdig onderzoek aan waarbij zij zich strikt houden aan de vastgelegde regels. Anderzijds stellen zij in alle openheid de spelregels vast zodat de klager weet wat hij mag verwachten wanneer hij op hen beroep doet.

¹ Zie bijlage 3

Modaliteiten in hoofde van de klager

Met het oog op de grootst mogelijke toegankelijkheid hebben de Ombudsmannen soepele regels voorzien om een klacht in te dienen.

De burger kan een klacht indienen op verschillende manieren: mondeling op de zetel van de Ombudsdienst, schriftelijk, per fax of e-mail.

Hij gebruikt daarbij zijn eigen taal. Als die niet één van de drie nationale talen is zullen de Ombudsmannen desnoods met de hulp van een vertaler werken.

Het komt ook voor dat de klager niet in staat is om zelf beroep te doen op de Ombudsmannen. In dat geval kan hij zich laten vertegenwoordigen door een mandataris die in zijn plaats optreedt.

Daartoe volstaat het dat een schriftelijke volmacht wordt voorgelegd.

Opdat de Ombudsmannen het onderzoek en de bemiddeling effectief en efficiënt kunnen aanvatten moet elke klacht een aantal elementaire gegevens bevatten.

Zo wordt vereist dat een schriftelijke klacht en alle latere briefwisseling getekend is door de klager of zijn mandataris.

Om eventuele onontvankelijkheid te vermijden vermeldt de klacht volgende gegevens:

- ◆ de identiteit van de klager, d.i. zijn naam en voornaam, volledig adres, geboortedatum en indien mogelijk een telefoon- of faxnummer of e-mailadres;
- ◆ wanneer een mandataris werd aangesteld, de identiteitsgegevens van die persoon;
- ◆ het voorwerp van de klacht, zo duidelijk en nauwkeurig mogelijk omschreven;
- ◆ de voorafgaande contacten van de klager met de betrokken pensioendienst om genoegdoening te verkrijgen;
- ◆ de eventuele stappen die de klager bij andere instanties ondernomen heeft in het kader van zijn klacht. Het gaat hier in het bijzonder om de gerechtelijke en administratieve beroepen;
- ◆ het chronologisch verloop van de feiten.

Een doeltreffend onderzoek vereist eveneens dat de klager alle bijkomende inlichtingen verstrekt op vraag van de Ombudsmannen. Bovendien vraagt hij best geen andere tussenkomst die parallel zou lopen met die van de Ombudsmannen. Doet hij dat toch dan kunnen de Ombudsmannen het onderzoek beëindigen.

Rechten van de klager

In hun rol van bemiddelaars en vertrouwenspersonen omschrijven de Ombudsmannen duidelijk op welke dienstverlening de burgers mogen rekenen. Transparantie en klantvriendelijkheid zijn daarbij de belangrijkste criteria.

In de eerste plaats is hun tussenkomst volledig gratis.

De klager mag tevens rekenen op een objectief en onpartijdig onderzoek van zijn klacht in alle onafhankelijkheid met respect van zijn persoonlijke levenssfeer.

Bovendien wordt hij voortdurend op de hoogte gehouden van het verloop van de behandeling van zijn klacht.

Op de dag van ontvangst van de klacht sturen de Ombudsmannen een ontvangstmelding en binnen de drie dagen na de beslissing om de klacht al dan niet te behandelen lichten

zij hem in over deze beslissing. Daarbij informeren zij hem over hun bevoegdheden en hun werkwijze. Dat doen zij ook als zij een klacht wegens onbevoegdheid doorverwijzen naar de vermoedelijk bevoegde instantie.

Indien zij weigeren om een klacht te behandelen motiveren zij uitgebreid waarop die beslissing gestoeld is.

Zij delen de klager alleszins hun beslissing over de gegrondheid van de klacht mee binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de ingewikkeldheid van het dossier.

Tenslotte delen zij het gevolg mee dat de pensioendienst geeft aan de aanbevelingen die zij hebben geformuleerd in het kader van of naar aanleiding van zijn klacht.

De beslissing van de Ombudsmannen

De Ombudsmannen behandelen niet elke klacht.

In sommige omstandigheden weigeren zij een klacht te behandelen. In bepaalde gevallen beschikken de Ombudsmannen over een eigen beleidsruimte om al dan niet een klacht te behandelen zodat zij in hun beslissing kunnen rekening houden met specifieke situaties. Verder kan de behandeling van de klacht opgeschort worden of kan de klager doorverwezen worden.

Weigering om een klacht te behandelen

Dit is het geval wanneer de klacht *kennelijk ongegrond is*.

Indien *de klager vooraf geen stappen ondernam* met het doel voldoening te verkrijgen bij de betrokken pensioendienst, behandelen de Ombudsmannen de klacht ook niet. Het is immers logisch dat de pensioendiensten eerst een redelijke kans krijgen om kennis te nemen van een probleem en het op te lossen. De rol van de Ombudsmannen ligt op het vlak van de bemiddeling en de verzoening, niet op dat van het interne klachtenbeheer waarvoor de pensioendiensten zelf verantwoordelijk zijn.

Wanneer de klager *een nieuwe klacht indient waarvan de inhoud dezelfde is als de inhoud van een reeds eerder behandelde klacht en ze geen nieuwe feiten bevat*, weigeren de Ombudsmannen eveneens een nieuwe behandeling. Hiermee beletten de Ombudsmannen de nutteloze herhaling van het onderzoek en de bemiddelingsprocedure die hun moreel gezag zou ondermijnen.

Andere mogelijkheden om de behandeling van een klacht te weigeren

Wanneer *de identiteit van de klager niet gekend is* of wanneer de klacht gaat over *feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan*, hebben de Ombudsmannen de keuze om de klacht te behandelen of te weigeren.

De Ombudsmannen hebben reeds gebruik gemaakt van deze beleidsruimte in die zin dat zij collegiaal beslist hebben om, minstens gedurende het eerste jaar van de werking alle klachten die betrekking hebben op feiten die meer dan een jaar voordien hebben plaats gevonden, te behandelen. Deze beslissing is ingegeven door de overweging dat deze klagers in het verleden niet de kans gekregen hebben om zich tot de Ombudsdienst te wenden.

Opschorting van de behandeling

De Ombudsmannen zijn in geen geval gemachtigd om rechterlijke procedures te doorkruisen.

Zij schorten het onderzoek van een klacht dan ook op wanneer in verband met de aangehaalde feiten een beroep bij de rechtbank of een administratief beroep werd ingesteld.

Doorverwijzing

In het kader van hun rol als bemiddelaar tussen de burger en de administratie, zenden zij de klachten en vragen die niet binnen hun bevoegdheidsveld vallen door aan de bevoegde Ombudsman. Als er geen bestaat maken zij ze over aan de bevoegde administratie.

De vragen om algemene inlichtingen over pensioenrechten of informatie over een individueel pensioendossier worden doorgestuurd aan de betrokken pensioendienst. Datzelfde gebeurt met klachten die onontvankelijk zijn omdat ofwel de klager geen voorafgaand contact heeft opgenomen met de bevoegde administratie, ofwel omdat de klacht werd ingediend door een persoon die geen belanghebbende is. *Hierbij waken zij zorgvuldig over de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.*

De Ombudsmannen vullen op die manier hun rol in van tussenpersoon en wegbereider die de contacten met de pensioendiensten vergemakkelijkt. De registratie van deze klachten en vragen geeft hun eveneens inzicht in het effect van het communicatiebeleid van de pensioendiensten.

Onderzoek

Wanneer de Ombudsmannen beslissen dat een klacht ontvankelijk is, onderzoeken zij of de handelingen, de beslissingen en de werking van de pensioendiensten overeenstemmen met de wetten en reglementen en met de principes van behoorlijk bestuur en de billijkheid. Het feit dat de Ombudsmannen en hun medewerkers ervaren specialisten zijn zowel in de pensioenmaterie als op het vlak van de werking van de administratie, draagt bij tot een functioneel en kwaliteitsvol onderzoek binnen een redelijke termijn. Bovendien vergemakkelijkt dit gegeven de evaluatie van het administratief gedrag in het licht van de huidige opvattingen betreffende de principes van behoorlijk bestuur.

Tijdens het onderzoeksproces passen zij de door hen vastgelegde procedures toe die hierna beschreven worden.

De onderzoeksprocedures

Hierin zijn drie grote stadia te onderscheiden die verschillende fases bevatten. Dit betekent nochtans niet dat elke fase noodzakelijkerwijze doorlopen wordt.

Gedurende het onderzoeksproces kan het dossier zich bevinden in de status "in afwachting", "in onderzoek" en "afgesloten".

Dossier in afwachting met het oog op het inwinnen van aanvullende inlichtingen

In dit stadium hebben de Ombudsmannen de behandeling nog niet aangevat. Zij zijn bezig met het vervolledigen van het dossier om hun bevoegdheid na te gaan en de ontvankelijkheid van de klacht te bepalen.

Komen zij aan het einde van dit stadium tot de vaststelling dat de klacht niet binnen hun bevoegdheidsveld valt of dat zij onontvankelijk is, sluiten zij het dossier af en gaan over naar het laatste stadium.

In het andere geval vangt het tweede stadium aan, het onderzoek van het dossier.

In de veronderstelling dat het dossier meer dan één klacht bevat, wordt elke klacht apart behandeld conform deze regels.

Dossier in onderzoek

Het eigenlijke onderzoek start in dit stadium.

De Ombudsmannen verzamelen de noodzakelijke informatie door gedetailleerde inlichtingen te vragen aan de administratie en de klager.

Zodra het dossier volledig is, beslissen zij op basis van de verkregen inlichtingen of de klacht al dan niet gegrond is.

Is de klacht niet gegrond, sluiten zij het dossier af.

Indien de klacht wel gegrond is, treden de Ombudsmannen opnieuw in verbinding met de betrokken partijen.

Een eerste doel kan zijn het formuleren van een gemotiveerd voorstel. De Ombudsmannen stellen dan aan de pensioendienst voor zijn beslissing of zijn werking te wijzigen omdat die niet overeenstemt met de wettelijke bepalingen of verplichtingen van de dienst, zonder over te gaan tot een officiële aanbeveling.

Wanneer geen principekwestie aan de orde is of een ernstige disfunctie vanwege de administratie of één van zijn personeelsleden is vastgesteld, heeft het contact plaats met de ambtenaar die verantwoordelijk is voor de bevoegde dienst. Is dat wel het geval dan stellen de Ombudsmannen zich in verbinding met de leidende ambtenaar van de pensioendienst.

Een tweede mogelijkheid bestaat erin dat de Ombudsmannen een bemiddeling tussen de klager en de pensioendienst voorstellen en, mits akkoord, ook uitvoeren.

Het bemiddelingsproces verloopt op dubbele bilaterale basis. Het houdt in dat de Ombudsmannen trachten de bij het conflict betrokken partijen te overtuigen een oplossing voor hun geschil te aanvaarden.

De Ombudsmannen stellen aan de klager het afgebakend voorwerp van de bemiddeling die zij willen voeren bij de leidend ambtenaar van de administratie voor akkoord voor.

Indien de klager met dit voorstel akkoord gaat, verbindt hij zich ertoe het resultaat van de bemiddeling te aanvaarden, welke de uitkomst ervan ook weze. Zijn dossier wordt in elk geval afgesloten na de bemiddeling.

De Ombudsmannen doen aan de leidend ambtenaar een voorstel tot bemiddeling, duidelijk afgelijnd naar de inhoud en de vorm. De bemiddeling wordt gevoerd over het afgebakend voorwerp dat aanvaard werd door de klager.

Bij het einde van deze procedure leggen de Ombudsmannen het resultaat van de bemiddeling schriftelijk vast. Het resultaat bindt de partijen na ondertekening.

Op basis van hun vaststellingen tijdens het onderzoek kunnen de Ombudsmannen ook beslissen dat een officiële aanbeveling gepast is.

In dat geval nodigen zij de pensioendienst uitdrukkelijk uit om zijn beslissing of zijn werking te wijzigen omdat die niet strookt met de rechtsregels of met de beginselen van behoorlijk bestuur en de billijkheid.

Indien zij deze beslissing nemen informeren zij altijd de Minister die bevoegd is voor de pensioenen en de verantwoordelijke Minister voor de betrokken pensioendienst.

Afgesloten dossier

Het onderzoeksproces wordt met dit derde stadium afgesloten.

De Ombudsmannen beslissen op dat ogenblik ofwel dat de inhoud van de klacht niet tot hun bevoegdheid behoort, ofwel dat de klacht niet ontvankelijk is, ofwel dat het onderzoek wordt opgeschort. Voor de dossiers die zij ten gronde onderzocht hebben beslissen zij ofwel dat de klacht niet gegrond is, ofwel dat de klacht gegrond is en dat het tweede stadium "dossier in onderzoek" (zie hiervoor) doorlopen en afgerond is.

Wat de beslissing ook is, de klager ontvangt een uitgebreide motivatie ervan.

De evaluatieprocedure

Na de afsluiting van het dossier, vangt de evaluatie van de handelingen en de werking van de pensioendienst tegen wie de klacht gericht was aan.

Hiervoor baseren de Ombudsmannen zich in eerste instantie op de studies van de Europese Ombudsman ter voorbereiding van een nieuwe Europese Code van goed administratief gedrag, voorgesteld in zijn jaarverslag in de loop van april 1999. Daarnaast zijn de Belgische wetten betreffende de aan de administratieve overheden opgelegde verplichtingen van behoorlijk bestuur (de motiveringsplicht, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het Handvest van de sociaal verzekerde) de belangrijkste bron. Ook de beoordelingscriteria die de andere ombudsmannen gebruiken hebben inspiratie aangebracht bij het opstellen van de gehanteerde maatstaven.

In dit jaarverslag is het resultaat van de evaluatieprocedure nog niet opgenomen in de algemene cijfergegevens. In de toekomst zal dit bevoegdheidsonderdeel zeker uitgebreid aan bod komen in de verslagen.

De Europese Code voor goed administratief gedrag is opgesplitst in drie luiken: de rechtsprincipes, de procedures en de relaties met de burgers.

Op basis van de vaststellingen tijdens het onderzoek beantwoorden de Ombudsmannen de volgende reeks vragen in verband met het gedrag en de beslissingen van de pensioendiensten.

1. Betreffende de rechtsprincipes

- Worden de wetten en de reglementen toegepast?
- Wordt machtsmisbruik vastgesteld?
- Wordt rechtszekerheid geboden?
- Wordt de klager gediscrimineerd, eerlijk behandeld?
- Wordt objectiviteit en onpartijdigheid gewaarborgd?
- Wordt consequent gehandeld?
- Worden maatregelen genomen, in verhouding tot de doelstellingen?

2. Betreffende de procedures

- Wordt de taalwetgeving gerespecteerd?
- Wordt een ontvangstmelding verstuurd en worden de personalia van de verantwoordelijke dossierbeheerder meegedeeld (naam en telefoonnummer)?
- Wordt een document doorgezonden naar de bevoegde dienst wanneer het niet op de juiste bestemming toekomt?
- Wordt het recht om gehoord te worden en verklaringen af te leggen voordat een beslissing wordt genomen, gerespecteerd?
- Wordt gereageerd, een beslissing genomen binnen een redelijke termijn?
- Wordt rekening gehouden met relevante gegevens met uitsluiting van de niet relevante?
- Wordt een individuele (negatieve) beslissing gemotiveerd?
- Wordt de betrokkene in kennis gesteld van de beslissing?
- Worden de mogelijkheden van beroep meegedeeld?
- Worden adequate archieven bijgehouden?

3. Betreffende relaties met de burgers

- Wordt heldere en begrijpelijke informatie, correct advies gegeven?
- Worden telefoongesprekken correct afgehandeld?
- Wordt beleefd optreden vastgesteld?
- Worden verontschuldiging voor fouten aangeboden?

De Ombudsmannen toetsen zorgvuldig de stukken en eventueel de telefonische inlichtingen die zij ontvingen van de pensioendiensten en van de klager aan elk element van de controlelijst. Op die wijze krijgen zij een inzicht in de kwaliteit van de handelingen en de beslissingen van de pensioendiensten.

Bij de afsluiting van de evaluatieprocedure dringen zich dan drie mogelijke conclusies op. Er is ofwel sprake van behoorlijk bestuur, ofwel onbehoorlijk bestuur of er is geen uitspraak mogelijk.

Zij komen tot het besluit dat de pensioendienst blijk heeft gegeven van behoorlijk bestuur wanneer geen enkel element wijst op een overtreding van de wetten en de reglementen of van de principes van behoorlijk bestuur en de billijkheid.

Er is sprake van onbehoorlijk bestuur als zij sporen vinden van foute toepassing van de wetgeving of van inbreuken op de beginselen van behoorlijk bestuur en de billijkheid.

In sommige gevallen kunnen zij zich evenwel niet uitspreken omdat zij in aanraking komen met tegenstrijdige feiten en gegevens die hen niet toelaten een gegrond besluit te nemen.

Het is ook mogelijk dat wel degelijk tekortkomingen bloot gelegd worden bij de pensioendienst doch dat die te wijten zijn aan omstandigheden door de klager zelf veroorzaakt.

Het Protocolakkoord

Om hun taak doeltreffend en efficiënt uit te voeren hebben de Ombudsmannen reeds met een aantal pensioendiensten waarvoor zij bevoegd zijn, een akkoord afgesloten teneinde de wederzijdse relaties klaar en duidelijk te regelen. Het gaat over de Rijksdienst voor Pensioenen, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen, de Administratie der pensioenen en de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven bij het Ministerie van Financiën en de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid. Conflictsituaties naar aanleiding van onduidelijkheden en misverstanden veroorzaken alleszins in de context van bemiddeling en verzoening ongewenste en contraproductieve effecten.

Daarom heeft elke betrokken partij het grootste belang bij het onderhouden van correcte en objectieve betrekkingen.

Als regel geldt dat de Ombudsdienst en de pensioendiensten schriftelijke contacten onderhouden met elkaar. Dat neemt niet weg dat de Ombudsmannen bijkomende inlichtingen mondeling opvragen als dat een vlotte werking ten goede komt.

Om dezelfde redenen van functionaliteit beschikken de Ombudsmannen over het organogram van de pensioendiensten terwijl de leidend ambtenaren in het bezit gesteld worden van de lijst van medewerkers die gemachtigd zijn om op te treden in de plaats van de Ombudsmannen.

Het protocol kan te allen tijde in onderling overleg worden gewijzigd om rekening te houden met specifieke omstandigheden die zich zouden voordoen bij de diensten. In elk geval is een evaluatie voorzien na twaalf maanden en zal het desgewenst aangepast worden.

Door de Ombudsmannen toegepaste procedures

In het kader van hun opdracht van bemiddelaar zenden zij de vragen om informatie onmiddellijk door naar de bevoegde pensioendienst. Dat gebeurt ook met de dossiers waarin zij beslissen dat de klacht onontvankelijk is omdat de klager voorafgaandelijk geen contact heeft opgenomen ten einde zijn probleem op te lossen met de dienst die zijn pensioendossier beheert of omdat diegene die de klacht indient geen belanghebbende is. Hierbij wordt altijd met de grootste omzichtigheid te werk gegaan met het oog op de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Bij twijfel wordt de toestemming van de klager gevraagd.

Indien de Ombudsmannen beslissen om een klacht te onderzoeken, vragen zij aan de dienstleider van de bevoegde dienst gedetailleerde inlichtingen in verband met het voorwerp van de klacht. Desnoods vragen zij een kopie van het volledige pensioendossier op.

Met die dienstleider nemen zij ook contact op wanneer zij voorstellen om een beslissing of een handeling te wijzigen in een zaak waarin geen disfunctie of een principekwestie aan de orde is en geen officiële aanbeveling geformuleerd wordt.

Zij nemen daarentegen rechtstreeks contact op met de leidend ambtenaar wanneer zij een voorstel tot bemiddeling formuleren. In hun brief geven zij dan duidelijk de grenzen van de bemiddeling naar de inhoud en de vorm aan. Een bemiddelingsactie belet evenwel niet dat een aanbeveling volgt. De evaluatieprocedure gaat eveneens verder.

Ook in andere omstandigheden stellen de Ombudsmannen zich rechtstreeks in verbinding met de leidend ambtenaar.

Dit is het geval wanneer zij een disfunctie vaststellen in een pensioendienst of wanneer de diensten tot wie zij zich rechtstreeks gewend hebben geen of onvoldoende gevolg geven aan de vragen om inlichtingen over een pensioendossier.

Een officiële aanbeveling wordt alleszins gericht aan de leidend ambtenaar.

Daarvan wordt trouwens ook de Minister, bevoegd voor de pensioenen en de verantwoordelijke Minister voor die administratie op de hoogte gebracht. Zoals reeds hoger gezegd, is de Minister van Pensioenen immers niet in alle gevallen de voogdijminister van of de verantwoordelijke minister voor de betrokken administratie.

Door de pensioendiensten gevolgde procedures

De pensioendiensten beantwoorden de vragen om informatie van de Ombudsmannen. Zij doen dat normaal binnen de 15 werkdagen die volgen op de ontvangst van de vraag. Die termijn kan nochtans in overleg met de Ombudsmannen verlengd worden op voorwaarde dat de vertraging gemotiveerd wordt. Anderzijds kunnen de Ombudsmannen in specifieke gevallen nog altijd dwingende termijnen voor antwoord opleggen.

De pensioendiensten verzekeren ook de opvolging van de vragen om informatie en de onontvankelijke klachten die doorgestuurd werden door de Ombudsmannen.

Besluit

De opgestelde procedures die de Ombudsmannen volgen bij de behandeling van de klachten dienen slechts één doel: de onderzoeks- en bemiddelingsfunctie van Ombudsman op de meest efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle wijze uitoefenen.

Dit wil zeggen, in alle onafhankelijkheid en onpartijdigheid een doeltreffend onderzoek instellen ingevolge de klachten die bij hen worden ingediend voor materies waarvoor zij bevoegd zijn en vervolgens, indien er terechte gronden voor bestaan, bemiddelen om een objectieve en door beide partijen aanvaarde oplossing te verkrijgen.

Daarvoor zijn duidelijke en door iedere partij gekende afspraken noodzakelijk.

Een transparante en vertrouwenwekkende uitoefening van de functie vereist eveneens dat de evaluatiecriteria waarop de Ombudsmannen steunen om de handelingen en de werking van de pensioendiensten te beoordelen in detail openbaar gemaakt worden. Deze criteria zijn ongetwijfeld voor verfijning vatbaar. De bijkomende ervaring die de Ombudsmannen nog zullen opdoen aan de hand van concrete dossiers en ook de inzichten van collega's in binnen- en buitenland kunnen hiertoe bijdragen.

De activiteiten van de Ombudsdienst Pensioenen

De leden van het College van de Ombudsmannen voor de pensioenen, zijn benoemd met ingang van 1 juni 1999.

Vanaf die datum is de Ombudsdienst dus effectief gestart met zijn activiteiten.

Om de Ombudsdienst met succes te leiden hebben de Ombudsmannen de middelen, in embryo beschikbaar, zo goed mogelijk ontwikkeld. Dit werk is niet beëindigd. De volgende maanden zullen nog een aantal verbeteringen kunnen aangebracht worden op basis van het leerproces in dit aanvangsjaar.

Overzicht van de belangrijkste activiteiten van de Ombudsmannen in de voorbije periode

De installatiefase

Zonder verwijl hebben de Ombudsmannen de materiële organisatie van de behandeling van de klachten op punt gesteld. Zowel de registratie als de opvolging van de dossiers en de afsluiting ervan werden vastgelegd. Tegelijkertijd werd gewerkt aan het huishoudelijk reglement en het protocolakkoord met het oog op de vaststelling van de onderzoeks- en bemiddelingsprocedures. Dit was effectief een topprioriteit aangezien zich de tweede dag reeds een bezoeker met een klacht aanmeldde.

Een tweede prioriteit vormde het onderzoek van de kandidaturen en de selectiegesprekken met de kandidaat-medewerkers. De dienst moest immers zo vlug mogelijk over het nodige personeel beschikken om zijn taken optimaal te kunnen vervullen. Er werden meer dan vijftig kandidaturen onderzocht en met iedere kandidaat werd een selectiegesprek gevoerd.

Ook de materiële infrastructuur moest geregeld worden.

Daartoe werden afspraken gemaakt met de beheerdienst van het World Trade Centrum in verband met de inplanting en de signalisatie van de lokalen en het gebruik van het telefoonnetwerk.

Tevens werden de nodige maatregelen genomen om de informaticasystemen uit te bouwen en de materiële uitrusting te bekomen. Het personeels- en budgetbeheer werd verzekerd.

De opname van de Ombudsdienst met telefoon- en faxnummer in de eerst volgende te publiceren telefoongids werd geregeld tegelijkertijd met de toegang tot het internet en de toekenning van een e-mailadres voor de Ombudsdienst, de Ombudsmannen en de medewerkers.

De creatie van een site op het internet is in voorbereiding zodat in de toekomst de gegevens en de informatie van de Ombudsdienst ook daar terug te vinden zullen zijn.

In de startperiode was kennismaking met de leidend ambtenaren van de pensioenadministraties waarvoor de Ombudsmannen bevoegd zijn en met het College

van de federale ombudsmannen eveneens onontbeerlijk voor doeltreffende klachtenbehandeling.

In het belang van de klagers werd met de federale Ombudsmannen een gentlemen's agreement afgesloten. Alhoewel de federale Ombudsmannen niet langer bevoegd zijn voor de klachten die in de bevoegdheidsfeer van de Ombudsdienst Pensioenen vallen, werd er afgesproken dat de dossiers die bij hen aanhangig waren vóór 1 juni 1999, verder door hen afgewerkt worden.

Ook een aantal andere ombudsmannen werden gecontacteerd teneinde ieders bevoegdheidsdomein te kennen zodat klachten die niet door de Ombudsdienst Pensioenen behandeld worden zoveel mogelijk rechtstreeks aan de bevoegde ombudsman doorgezonden kunnen worden.

Tenslotte hebben de Ombudsmannen een aanvraag ingediend bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen om aanvaard te worden als stemgerechtigd lid. Na een grondig onderzoek heeft het Instituut beslist dat de Ombudsmannen voldoen aan de criteria van onafhankelijkheid en onpartijdigheid en zijn zij toegelaten als stemgerechtigd lid bij het Instituut.

Ontwikkeling van de communicatiestrategie

Van bij de start waren de Ombudsmannen zich bewust van de nood aan een efficiënte en doeltreffende communicatiestrategie.

Er is dan ook onmiddellijk werk gemaakt van het opstellen van een strategisch plan. Dat is er in de eerste plaats op gericht algemene nationale bekendheid te verwerven en nog grotere bekendheid bij de specifieke doelgroep, de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden.

Zoals reeds hoger gezegd, is algemene bekendheid immers onontbeerlijk voor de goede werking.

Een tweede objectief is het bekendmaken en doen doordringen van de spelregels, bevoegdheden en procedures. Ook dit is van cruciaal belang om het aantal onontvankelijke klachten zo laag mogelijk te houden. Op die manier worden zo weinig mogelijk burgers ontgoocheld door de beslissing van de Ombudsmannen om hun klacht niet te behandelen om redenen van onontvankelijkheid of onbevoegdheid.

Het derde objectief is er voor zorgen dat de kwaliteit en de efficiëntie van de dienstverlening niet in het gedrang gebracht wordt door een plotse en massale toestroming van de klachten.

Met deze objectieven voor ogen werden de volgende initiatieven voor een stapsgewijze opbouw van de bekendheid genomen.

- ◆ Naar het einde van de eerste werkingsmaand, dit is juni 1999, werd een persbericht verstuurd naar Belga, alle belangrijke kranten en de radio- en televisiezenders waarin de effectieve start van de Ombudsdienst werd meegedeeld. Alhoewel dit bericht weinig respons kreeg vanwege de media, werd al snel duidelijk dat het doelpubliek de weg naar de Ombudsdienst vond. In de loop van vier maanden waren reeds 150 dossiers ingeleid waarvan ongeveer 60 % een eigenlijk onderzoek vergde.

De overige dossiers bevatten vooral vragen om inlichtingen of klachten over materies die niet tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoren.

- ◆ Op 11 oktober 1999 nodigden de Ombudsmannen de media uit op de persconferentie "De Ombudsdienst Pensioenen - Een nieuwe brug tussen de burger en de pensioendiensten". Hier werden de bevoegdheden van de Ombudsmannen en de procedures voorgesteld en werd toelichting gegeven bij vier maanden werking.
- ◆ Op 14 oktober stelden de Ombudsmannen de Ombudsdienst Pensioenen voor op de algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector waarin de seniorenorganisaties vertegenwoordigd zijn.
- ◆ Half december 1999 werd een mailing gedaan aan een honderdtal gekende organisaties en verenigingen die werken voor en met het doelpubliek met het verzoek om de praktische informatie over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen in hun publicaties op te nemen.
- ◆ De ondertussen ontworpen folders van de Ombudsdienst werden hen eveneens toegestuurd.
- ◆ De volgende stap in het communicatieplan is de organisatie van een persconferentie waarop dit jaarverslag wordt voorgesteld.
- ◆ Het is tevens de bedoeling vóór het einde van het jaar 2000 een grote nationale publiciteitscampagne te lanceren in alle media. Een essentiële vereiste om bekend te zijn en te blijven is immers dat met regelmaat de boodschap herhaald wordt.

Opvolging van de evoluties in de sociale zekerheid en in de pensioensector

Tot slot, in het algemeen kader van hun opdracht, volgen de Ombudsmannen van nabij de evoluties in de pensioensector in binnen- en buitenland. Zij namen deel aan de negende conferentie, georganiseerd door de Europese Vereniging van de pensioeninstellingen van de openbare sector, op 7 en 8 oktober 1999 te Brussel met als thema: De pensioenstelsels van de overheidssector - Vooruitzichten op lange termijn inzake de toenemende pensioenlast.

Middelen van de Ombudsmannen

Menselijke middelen

De Minister die bevoegd is voor de pensioenen heeft in totaal acht federale ambtenaren ter beschikking gesteld van de Ombudsdienst Pensioenen. Daarvan maken er vier deel uit van het niveau 1 en vier van het niveau 2+ of 2.

Naar taalrol ingedeeld is de verhouding drie Franstalige tegen vijf Nederlandstalige personeelsleden.

De aanduiding is gebeurd op gemotiveerd advies van de Ombudsmannen die vooraf meer dan vijftig kandidaturen hebben onderzocht en alle kandidaten gehoord.

De medewerkers zijn allen vastbenoemde ambtenaren die zich bevinden in de toestand van ter beschikking stelling voor een opdracht van algemeen belang. Dit wil zeggen dat zij ten aanzien van hun oorspronkelijke overheid-werkgever, hun rechten op weddenverhoging en bevordering behouden. Zij vallen onder het uitsluitend hiërarchisch gezag van de Ombudsmannen.

De ter beschikking gestelde ambtenaren beantwoorden aan de criteria die de Ombudsmannen hebben vooropgesteld om de opdrachten van de Ombudsdienst correct uit te voeren. Zij bezitten een grondige theoretische en praktische kennis inzake de diverse pensioenregelingen, de Europese Verordeningen en de bilaterale akkoorden die de Belgische staat heeft afgesloten inzake pensioenen. Zij beheersen ook de basisbeginselen van de overige sociale zekerheidsregelingen. Bovendien geven zij blijk van de gewenste competenties voor de uitvoering van de onderzoeks- en bemiddelingstaken van de Ombudsdienst. Grote communicatieve vaardigheden als begripvolle aandacht en luisterbereidheid en probleemoplossend denken zijn de belangrijkste ervan. Bovendien hebben de meesten een goede kennis van de tweede taal verworven.

Ruime ervaring in de pensioenmaterie en in de sociale zekerheid in het algemeen laat zich bijna automatisch vertalen in een zekere leeftijd. De medewerkers van de Ombudsdienst zijn dan ook overwegend ouder dan veertig jaar wat niet betekent dat er een gebrek aan motivatie of enthousiasme zou bestaan in het team.

Een bewijs daarvan is trouwens te vinden in de opleidingen die intern en extern gevolgd worden.

Iedereen heeft deel genomen aan bijkomende informaticaopleidingen (tekstverwerking, intranet en internet). Eén medewerker heeft zich bovendien bijgeschoold in de ontwikkeling van databases voor het elektronisch dossierbeheer.

Er werd ook een opleidingsprogramma opgesteld in de Ombudsdienst zelf met het doel op een gestructureerde wijze ieders specialistische kennis over te dragen aan de collega's.

In de naaste toekomst zullen enkele personeelsleden hun kennis van de tweede taal nog verbeteren. Daartoe hebben zij zich ingeschreven voor de taalcursussen die het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid inricht.

Financiële middelen

De Ombudsmannen beschikken over een investerings-, werkings- en personeelsbudget op de begroting van het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu, Bestuur van de Sociale Zekerheid, waarover zij autonoom beslissen binnen de grenzen van het budget. Dit neemt niet weg dat zij voor hun bestedingen onderworpen zijn aan de regels die gelden voor alle overheden.

De toekomst zal uitwijzen of de beschikbare budgetten er garant voor staan dat de Ombudsdienst Pensioenen zijn opdrachten naar behoren kan uitvoeren met respect voor de algemene principes van de functie van de Ombudsmannen zoals besproken op p. 7.

Materiële middelen

De Ombudsdienst is gehuisvest in het World Trade Centrum III, op nauwelijks enkele minuten afstand van het Noordstation en is dus zeer vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

De kantoren zijn ingeplant op de eerste verdieping en eveneens gemakkelijk toegankelijk via de lift of een roltrap en zodanig uitgerust dat bezoekers, inclusief andersvaliden, zonder problemen ontvangen worden.

Naast de courante bureau-uitrusting beschikt de Ombudsdienst over de modernste informaticamiddelen in een netwerkomgeving waardoor het dossierbeheer elektronisch kan gebeuren. De Ombudsdienst, de Ombudsmannen en elke medewerker hebben een

individueel e-mailadres. Er is toegang tot het internet en de Ombudsdienst zal binnenkort ook over een eigen website beschikken.

Deze performante informatica-applicaties laten de Ombudsmannen en hun medewerkers niet alleen toe een accurate klachtenbehandeling uit te voeren maar ook snel en efficiënt informatie in te winnen of uit te wisselen.

Besluit

De Ombudsmannen hebben er tijdens dit eerste werkingsjaar voor gezorgd dat een performante Ombudsdienst Pensioenen actief werd.

Zij hebben daartoe de hen ter beschikking gestelde middelen zo goed mogelijk ingezet. Bovendien toonden zij bijzondere aandacht voor het op punt stellen van een doeltreffend communicatieplan dat de onontbeerlijke algemene bekendheid van de Ombudsdienst moet realiseren.

Besluit

De Oudsmannen voor de Pensioenen voldoen aan de internationaal gehanteerde criteria voor een oudsman.

Zij zijn bevoegd voor alle pensioendiensten in de publieke en de privé-sfeer die wettelijke pensioenen toekennen en/of uitbetalen met inbegrip van de Infodienst Pensioenen. De bevoegdheid situeert zich op federaal niveau.

In de loop van 1999 hebben de Oudsmannen het wettelijk voorgeschreven huishoudelijk reglement opgesteld en een Protocolakkoord afgesloten met de grote pensioendiensten. De hierin vervatte spelregels en procedures dienen slechts één doel: de onderzoeks- en bemiddelingsfunctie van Oudsman op de meest efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle wijze uitoefenen.

In dit eerste onvolledig jaar hebben de Oudsmannen de Oudsdienst Pensioenen georganiseerd, gezorgd voor adequate menselijke en materiële middelen en een communicatiestrategie ontwikkeld.

Al deze elementen hebben in belangrijke mate bijgedragen tot een correcte behandeling van de bijna 600 ontvangen klachten.