



# Onderzoek van de dossiers

---

Dit deel van het jaarverslag bevat vier hoofdstukken.

De statistieken geven een algemeen overzicht van de klachten die in het voorbije werkingsjaar werden ingediend. Wij behandelen achtereenvolgens de ontvankelijkheid van de klachten, het voorwerp van de ontvankelijke klachten, de betrokken pensioendiensten en de dossierbehandeling. In dit laatste onderdeel komt ook het resultaat van onze bemiddeling aan bod.

De statistische gegevens over de behandelingsduur maken ook een evaluatie van de werking van de Ombudsdienst mogelijk.

In het tweede hoofdstuk, de analyse van de dossiers, vindt u per pensioendienst de resultaten van ons onderzoek naar de gegrondheid van de ontvankelijke klachten. Het bevat een bespreking van de meest opmerkelijke dossiers en de bemerkingen, voorstellen, suggesties en aanbevelingen die zij uitlokken.

Het derde hoofdstuk geeft voor de werkingsperiode van 1999 tot 2005 per pensioendienst een overzicht van de suggesties en voorstellen waarop ingegaan is.

In het vierde hoofdstuk ten slotte wordt aandacht besteed aan vragen en klachten die wij niet behandeld hebben omdat zij buiten ons bevoegdheidsdomein vallen.

## *Statistische gegevens*

### *Analyse van de dossiers*

### *Onze voorstellen en suggesties van 1999 tot 2005*

### *Klachten van algemene strekking en vragen om informatie*

Een aantal van deze klachten bevat relevante informatie over de manier waarop de pensioenstelsels en de werking van de diensten in de pensioensector in het algemeen ervaren worden door de burger.

Er bestaat geen twijfel over het feit dat algemeen gezien de pensioendiensten goed werken.

Bij het lezen van dit deel II, moet de lezer voor ogen houden dat de besproken en geanalyseerde dossiers in het tweede hoofdstuk individuele gevallen zijn. Al zijn ze betekenisvol, ze kunnen niet los gezien worden van de cijfers uit het eerste hoofdstuk noch van het werkvolume van de pensioendiensten.

Het zou dan ook onbillijk zijn hieruit overhaaste besluiten te trekken in verband met de kwaliteit van het geleverde werk in zijn geheel.

Integendeel, over het algemeen doen de pensioendiensten er alles aan om zich naar behoren van hun taken te kwijten.

Overigens, reageren de pensioendiensten positief op onze suggesties en voorstellen zoals blijkt uit het derde hoofdstuk.

***De namen die voorkomen in de bespreking van de dossiers zijn fictief.  
Elke overeenkomst met een werkelijke bestaande persoon berust op louter toeval.***

# Statistische gegevens

De cijfers, statistieken en grafieken in dit hoofdstuk slaan niet enkel op de klachten.

Met het oog op de grootst mogelijke openheid zijn ook zoveel mogelijk statistische gegevens opgenomen die een evaluatie van de werking van de Ombudsdienst mogelijk moeten maken.

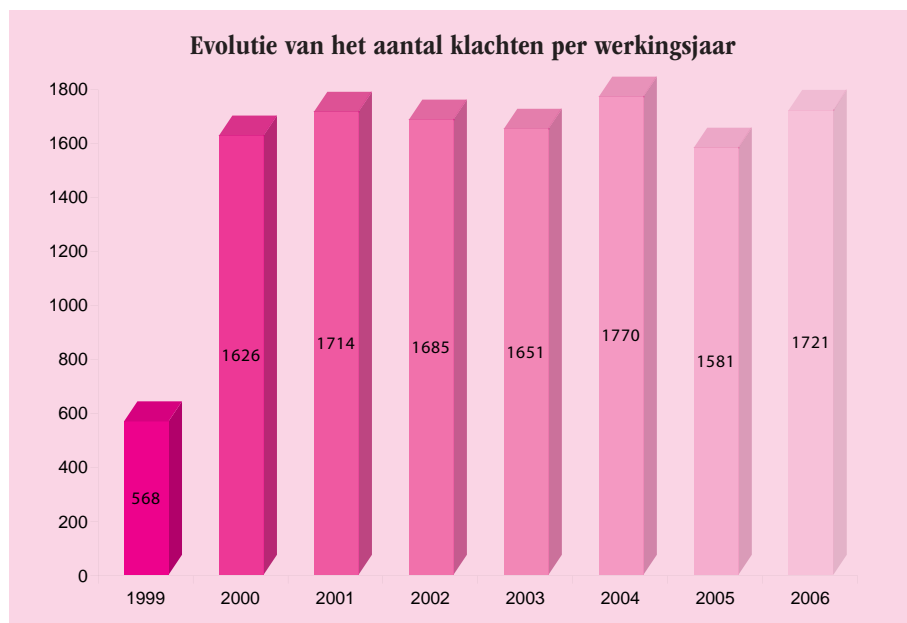
## De verzoeken – Algemene cijfers en trends

### Totaal aantal verzoeken

**Aantal verzoeken over 12 maanden: 1.721**

Onderstaande grafiek toont de evolutie vanaf de start van de Ombudsdienst. Het eerste en onvollledige werkingsjaar (slechts 9 maanden) niet meegerekend, schommelt het jaarlijks aantal verzoeken tussen de 1.581 en de 1.770. In de loop van het verstreken jaar heeft de Ombudsdienst er 1.721 in behandeling genomen.

De schommelingen in het aantal verzoeken zijn niet objectief te verklaren. Het is ook moeilijk om er een trend uit te distilleren.



### ***Gemiddeld aantal verzoeken per maand***

**Gemiddeld aantal verzoeken per maand: 143**

Het gemiddeld aantal klachten fluctueert tussen de 132 en de 148 per maand, het eerste en onvolledige werkingsjaar 1999 niet te na gesproken. Dit jaar ligt het gemiddelde, op jaarbasis bekeken, op 143.

### ***Verdeling van de verzoeken naar de taal van de klager***

**Nederlandstalig: 55 % Franstalig: 43 % Duitstalig: 0,90 % Anderstalig: 1,10 %**

De Nederlandstalige klachten hebben dit jaar een groter overwicht op de Franstalige. De verzoeken in het Duits komen niet enkel uit België maar ook uit Duitsland, Oostenrijk, ... De anderstalige verzoeken zijn vooral in het Engels opgesteld.

Over alle jaren samen genomen, van 1999 tot 2006, zien wij volgende verhouding in de verzoeken: Nederlandstalige 51 %, Franstalige 48 %, Duitstalige en andere 1 %.

### ***Verdeling van de verzoeken naar het geslacht van de klager***

**Mannen: 63 % Vrouwen: 37 %**

In vergelijking met het vorige jaar is de verhouding mannen/vrouwen licht gestegen in het voordeel van de mannen met 2 %.

De meest voor de hand liggende verklaring voor het permanent groter aantal mannelijke klagers is de historisch hogere tewerkstellingsgraad van de mannen.

### ***Wijze van indienen van de verzoeken***

**Schriftelijk: 93 % Mondeling ter plaatse: 7 %**

De overgrote meerderheid van de verzoeken wordt schriftelijk ingediend, het merendeel daarvan per brief. Meer en meer verzoeken, dit jaar 9,5 %, bereiken de Ombudsdienst per e-mail. Het aantal verzoeken per fax stagneert.

De bezoekers die hun verzoek liever mondeling indienen, zijn goed voor 7 % van de verzoeken. Dit jaar zijn 60 % van de bezoekers Nederlandstalig. Dit is het gevolg van onze maandelijkse zitdagen in Gent sinds september 2005.

In de meeste gevallen richten de klagers zich rechtstreeks tot de Ombudsdienst Pensioenen. Slechts in 3 op honderd gevallen ontvangen wij verzoeken via andere kanalen, zoals andere ombudsmannen.

### *Woon- of verblijfplaats van de verzoeker*

Tijdens het voorbije jaar was 12 % van de verzoeken afkomstig van gepensioneerden die in het buitenland verblijven. Sinds 2004 ligt het aantal buitenlandse verzoeken boven de 10 %. Dat heeft ongetwijfeld te maken met de publiciteit van de Ombudsdienst in het buitenland, onder meer via de websites van de Federale overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking en de Belgische ambassades.

	België	Buitenland
2001	95 %	5 %
2002	93 %	7 %
2003	92 %	8 %
2004	88 %	12 %
2005	85 %	15 %
2006	88 %	12 %

Het gaat hier zowel om Belgen in het buitenland als om verzoekers met een andere nationaliteit. Bij de niet-Belgen gaat het meestal om onderdanen van een land van de Europese Economische Ruimte (EER) of van een land waarmee België een bilaterale overeenkomst inzake sociale zekerheid gesloten heeft.

Bijna twee derde van de buitenlandse verzoeken, 62 %, komt uit een lidstaat van de Europese Unie. Frankrijk is koploper met 24 % van deze verzoeken. 2 % van de verzoeken komt uit de overige Europese landen, al dan niet lid van de EER.

Een derde, 28 %, van de verzoeken is afkomstig uit het Afrikaans en Amerikaans continent. Canada spant de kroon met 65 % van de verzoeken uit Amerika. Uit Marokko komen 35 % van de verzoeken uit Afrika.

8 % van de verzoeken komt uit Azië en Oceanië.

### *Voorwerp van de verzoeken*

Rustpensioen	Overlevingspensioenen	Andere pensioenen en voordelen	Cumulatie van pensioenen van verschillende aard	GI IGO <sup>1</sup>	Geen pensioen
80 %	7 %	1%	1 %	4 %	7 %

<sup>1</sup> GI = Gewaarborgd inkomen voor bejaarden

IGO = Inkomensgarantie voor ouderen

Van alle verzoeken gaan acht op tien over het rustpensioen. Het overlevingspensioen, waarover hoofdzakelijk vrouwen klagen, is goed voor 7 % van de verzoeken.

Verder handelt 1 % van de verzoeken over een ander pensioen (pensioen als feitelijk gescheiden of uit de echtgescheiden echtgenoot, vergoedingspensioen, onvoorwaardelijk pensioen zelfstandigen, enz.) en andere voordelen die door de pensioendiensten toegekend en/of betaald worden (vakantiegeld, ouderdomsrente, weduwerente, enz.).

1 % van de verzoeken betreft de cumulatie van pensioenen van verschillende aard, bijvoorbeeld rustpensioen met overlevingspensioen en pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot.

Dit jaar klaagt 4 % van de verzoekers over het gewaarborgd inkomen voor bejaarden en de Inkomensgarantie voor ouderen.

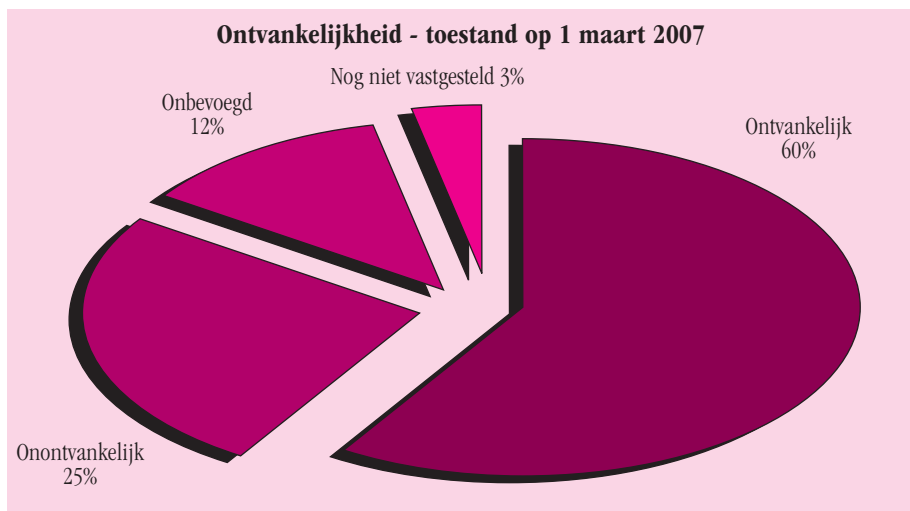
7 % van de verzoeken betreft een materie waarvoor de Ombudsdienst niet bevoegd is (brugpensioenen, buitenlandse pensioenen, uitkeringen aan gehandicapten, ...). Dit betekent niet noodzakelijk dat de Ombudsdienst Pensioenen voor alle andere verzoeken bevoegd is (bv. vragen om informatie of klachten van algemene strekking).

### Ontvankelijkheid van de verzoeken

Onze eerste onderzoeksdaad is die naar de bevoegdheid van de Ombudsdienst. Indien wij niet bevoegd zijn, brengen wij de klager daarvan op de hoogte en zenden wij de klacht door naar de bevoegde Ombudsman of instelling. Als dit niet mogelijk is, verwijzen wij de klager door.

Zodra onze bevoegdheid vaststaat, volgt het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht.

### Toestand op 1 maart 2007



Het resultaat op 1 maart 2007 van het bevoegdheids- en ontvankelijkheidsonderzoek is gebaseerd op de 1.219 “klachten” die zijn ingediend sedert 1 maart 2006. De 502 vragen om informatie die niet als klacht gekwalificeerd worden, zijn niet in aanmerking genomen (Zie verder in dit hoofdstuk “Afgesloten dossiers”).

Van de klachten die in dit werkingsjaar ingediend zijn, is 60 % ontvankelijk. Dit percentage zal wellicht miniem veranderen wanneer wij over de 3 % klachten waarin de ontvankelijkheid nog niet is vastgesteld, zullen beslist hebben. Deze laatste klachten zijn pas onlangs ingediend, in januari en februari 2007.

Een kwart van de klachten, 25 % is onontvankelijk. In 12 % van de dossiers hebben wij onze onbevoegdheid vastgesteld.

Uiteraard is voor de vorige werkingsjaren de ontvankelijkheid definitief vastgesteld.

Als wij de vorige werkingsjaren beschouwen dan komen wij uit op 64 % ontvankelijke klachten, 24 % onontvankelijke klachten en 12 % gevallen van onbevoegdheid.

## **Voorwerp van de ontvankelijke klachten**

### **Vaststelling van de pensioenrechten**

♦ berekening van het pensioen	15 %
♦ niet in aanmerking genomen loopbaan	10 %
♦ toekenningsvoorwaarden van het pensioen (minimumpensioenen, eenheid van loopbaan, raming van het pensioen, toegelaten beroepsactiviteit, vervroeging)	9 %
♦ toepassing van de cumulatierregels	7 %
♦ weigering van een pensioen	6 %
	<b>47 %</b>

### **Betaling**

♦ niet tijdige betaling en effectieve onderbreking van de regelmatige betaling	11 %
♦ inhoudingen op het pensioen (bedrijfsvoorheffing, ZIV-bijdrage, solidariteitsbijdrage)	8 %
♦ andere (perequatie, betalingswijze, vermindering van het pensioen door wijziging van de burgerlijke staat)	5 %
♦ aanpassing van het pensioen (indexering, welvaartsaanpassing, verhoging minimumpensioenen)	4 %
♦ weigering of terugvordering van het pensioen voor de maand van overlijden van de gepensioneerde	3 %
	<b>31 %</b>

**Behoorlijk bestuur**

♦ langdurige termijn tussen de pensioenaanvraag en de voorlopige of definitieve pensioenbeslissing	13 %
♦ geen antwoord of laattijdig antwoord op vraag om inlichtingen	7 %
♦ gebrekkige informatie door de pensioendienst	2 %
	<b>22 %</b>

Bijna de helft van de klachten, 47 %, hebben de vaststelling van het pensioenrecht tot voorwerp. Klachten over de berekening van het pensioen eisen het leeuwenaandeel op met 15 %.

Iets minder dan een derde van de ontvankelijke klachten gaat over de betaling. 11 % van deze klachten gaat over de laattijdige betaling en de effectieve onderbreking van de regelmatige betaling van het pensioen.

Bijna een kwart van de klachten betreft het niet respecteren van een aantal principes van behoorlijk bestuur. De verzoekers klagen vooral over de termijn die de administraties nodig hebben voor het nemen van beslissingen.

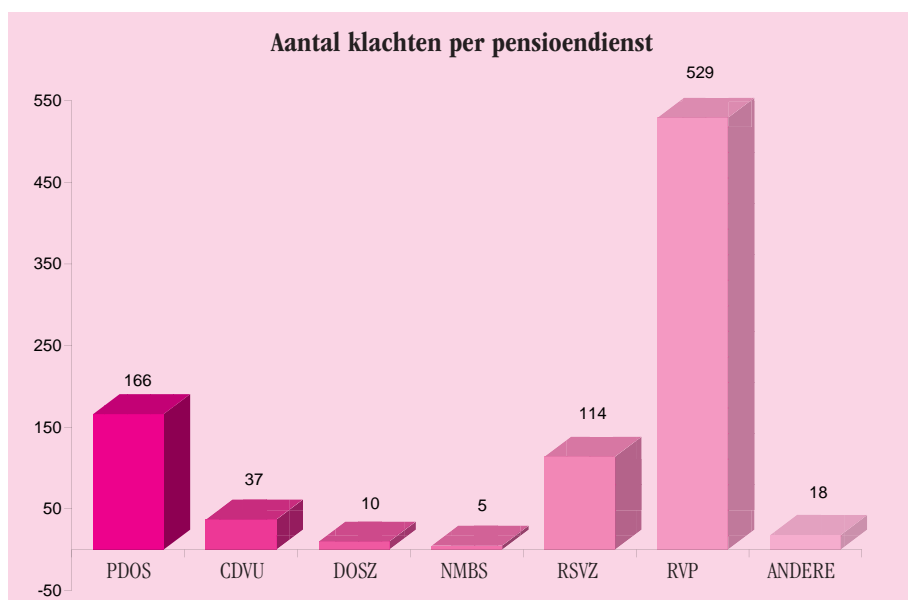
**Betrokken pensioendiensten**

Wij trachten te vermijden dat er een verkeerd beeld over de werking van de pensioendiensten zou ontstaan. Daarom wordt enkel van de ontvankelijke klachten een overzicht per betrokken instelling gegeven. Onontvankelijke klachten en klachten waarvoor de Ombudsdienst zich onbevoegd heeft verklaard, zijn voor dit overzicht niet relevant.

Daarenboven dient de lezer in het achterhoofd te houden dat de geciteerde cijfers niet noodzakelijk iets zeggen over de kwaliteit van de dienstverlening van de instellingen.

De gegrondheid van de ontvankelijke klachten is hiervoor de meer geschikte indicator.



**Absolute aantallen**

De hierna geciteerde aantallen slaan op de dossiers van het werkingsjaar 2006.

Van de 879 ontvankelijke klachten die de basis uitmaken van deze grafiek zijn er 135 klachten twee keer en 13 klachten drie keer geteld omdat er twee tot drie pensioendiensten bij betrokken zijn.

Deze absolute cijfers moeten echter in hun juiste context geplaatst worden. Ze moeten afgezet worden tegen het aantal gepensioneerden dat door de betrokken pensioendiensten bediend wordt.

De pensioendiensten hebben volgende gegevens meegedeeld.

In 2006 werden er 171.378 pensioenaanvragen ingediend of ambtshalve<sup>2</sup> onderzocht bij de RVP en 67.200 bij het RSVZ.

Bij de PDOS werden 32.112 aanvragen ingediend en bij de DOSZ 1.948.

Waar de PDOS en het RSVZ enkel pensioenen toekennen, staan bv. de RVP en de DOSZ ook in voor de betaling van pensioenen. De CDVU betaalt dan weer overheidspensioenen maar kent geen pensioenen toe.

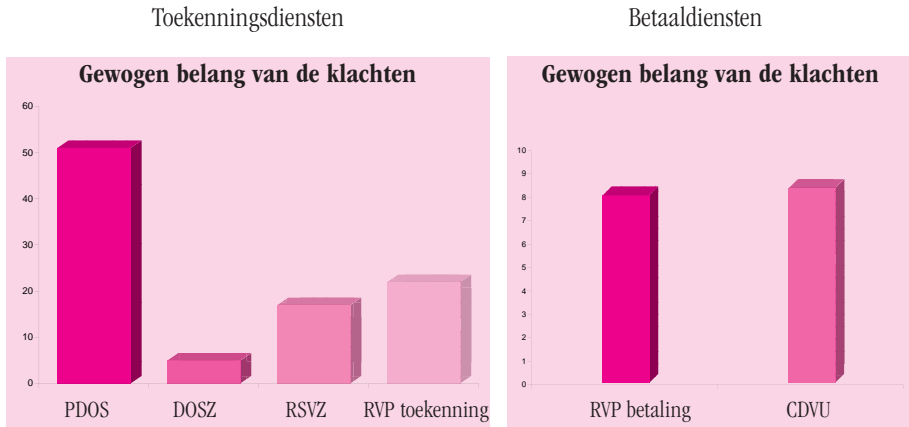
De CDVU had in 2006 433.972 overheidspensioenen in betaling. De RVP betaalde in 2006 aan 1.816.401<sup>3</sup> gepensioneerde werknemers en zelfstandigen een pensioen uit.

<sup>2</sup> Ambtshalve toekenning van de pensioenrechten bij het bereiken van de pensioenleeftijd, in voege vanaf 1 januari 2003 voor mensen die een vervangingsinkomen genieten en vanaf 1 januari 2004 voor de actieve werknemers en zelfstandigen.

<sup>3</sup> Cijfer op 1 december 2006

## Gewogen aantallen

Om een beter beeld te krijgen van het relatief belang van het aantal ontvankelijke klachten per pensioendienst hebben wij voor de grotere toekenningsdiensten de klachten gewogen in functie van het aantal aanvragen in 2006 en voor de grotere betaaldiensten in functie van het aantal betaalde gepensioneerden. Dit geeft het volgende resultaat.



Bij de toekenningsdiensten scoort de PDOS het hoogst, gevolgd door de RVP en het RSVZ. Het relatief belang van de klachten is voor de DOSZ 10 % van dat van de hoogst scorende PDOS.

De betalingsdiensten oogsten relatief gezien ongeveer evenveel klachten. Het gewogen belang van de klachten ligt voor de CDVU 3 % hoger dan voor de RVP.

## De dossierbehandeling

### Afgesloten dossiers

**Afgesloten dossiers: 92 %**

De hierna volgende cijfers geven een gedetailleerd beeld van het aantal afgehandelde dossiers.

De meting op 1 maart 2007 geeft volgend resultaat.

Van 1 maart 2006 tot 28 februari 2007 stelden wij 1.721 dossiers samen. Daarvan zijn er 1.581 of 92 % afgesloten.

In 2006 hebben wij natuurlijk ook nog dossiers afgesloten die in de vorige werkingsjaren werden ingediend.

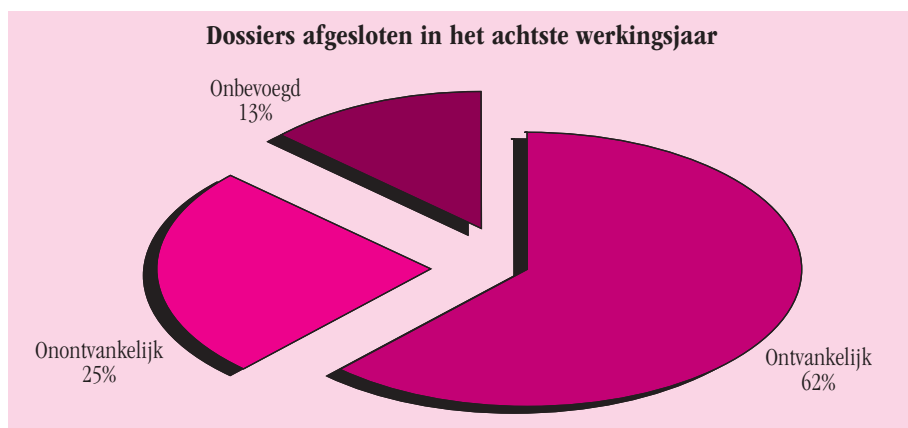
Van 1 juli 1999 tot 28 februari 2006, einde van het vorig werkingsjaar, ontvingen wij 10.603 klachten en vragen. In 10.596 gevallen of 99,9 % is het onderzoek beëindigd.

Over de acht jaren bekeken, zijn 12.177 van de 12.324 dossiers afgesloten. Dit is 98,8 %.

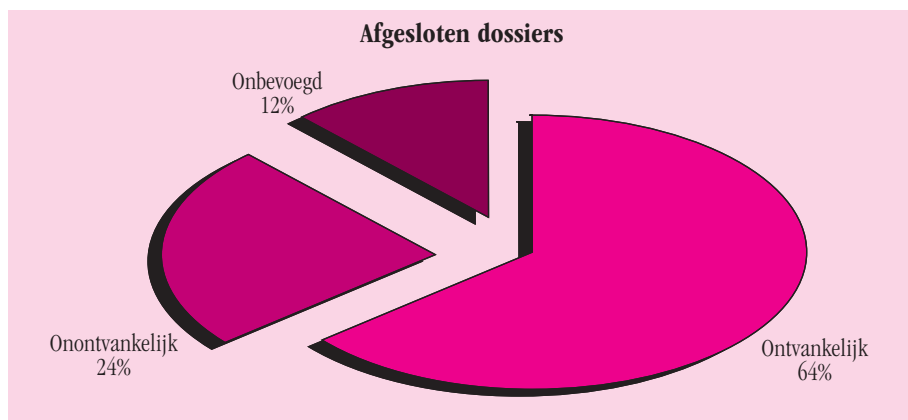
### ***De ontvankelijkheid van de afgesloten dossiers***

In de hierna volgende cijfers en grafieken zijn de dossiers die geen klacht maar een vraag om informatie inhouden niet meegerekend. Deze vragen missen alle relevantie in de vaststelling van de ontvankelijkheid.

In de dossiers die in dit werkingsjaar afgesloten zijn, hebben de ontvankelijke klachten een aandeel van 62 % en is 25 % onontvankelijk. In 13 % van de gevallen hebben wij ons onbevoegd verklaard.



Wanneer we het totaal bekijken van alle dossiers die afgesloten zijn sinds 1 juni 1999 zien wij dat de ontvankelijkheid stabiel gebleven is in vergelijking met het vorige werkingsjaar.

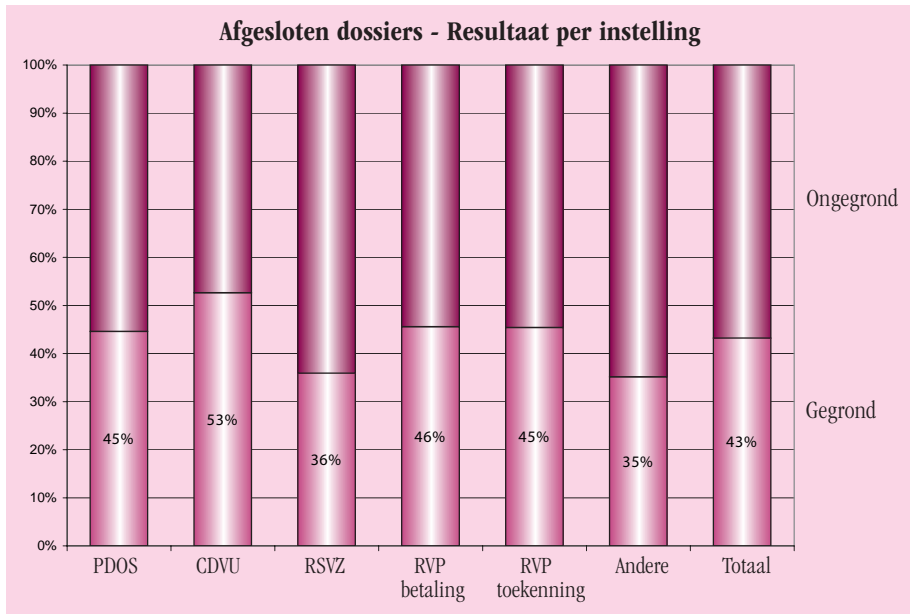


In die meting is 64 % van de klachten ontvankelijk, 24 % onontvankelijk en valt 12 % van de klachten buiten onze bevoegdheid.

**Gegronde van de ontvankelijke klachten**

De grafiek hierna illustreert de gegronde van de ontvankelijke klachten waarvan het onderzoek in 2006 werd afgesloten. Het spreekt vanzelf dat de opgeschorte dossiers waarin parallel een gerechtelijke procedure loopt, buiten beschouwing werden gelaten.

Van de ontvankelijke klachten die in dit werkingsjaar afgesloten zijn, is 43 % gegronde.



De CDVU scoort het hoogst met 53 % gegronde klachten. De RVP betalingsdiensten, de RVP toekenningsdiensten en de PDOS, volgen met respectievelijk 46 % en 45 %. Voor het RSVZ tellen wij 36 % gegronde klachten. Bij de kleinere pensioendiensten (DOSZ, NMBS, enz) is in totaal 35 % van de klachten gegronde.

### Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten

De volgende grafiek geeft het resultaat weer van de bemiddeling voor de gegronde klachten.



Bijna 9 op tien (86 %) van deze dossiers zijn afgesloten met een positief resultaat voor de verzoeker.

Dit "positief resultaat" houdt een verschillende interpretatie in naargelang het voorwerp van de klacht. Evidente voorbeelden zijn de verbetering van een foutieve pensioenbeslissing met een financieel rechtsherstel of de versnelde en definitieve afhandeling van een pensioendossier. In geval van gegronde klachten over de gedragingen van een pensioendienst of van één van zijn personeelsleden, bijvoorbeeld het niet of laattijdig beantwoorden van briefwisseling, is het feit dat de pensioendienst zich verontschuldigt ook te beschouwen als een positief resultaat.

Voor 14 % van de gegronde klachten boeken wij geen positief resultaat. In de meeste gevallen is dit te wijten aan het feit dat de administratie weliswaar de pensioenwetgeving correct heeft nageleefd doch dat een inbreuk op de principes van behoorlijk bestuur niet meer kan hersteld worden. Geen of onvoldoende informatie of bijstand verlenen aan de burger en ongerechtvaardigde onderbrekingen in de betaling zijn typevoorbeelden van een tekortkoming die later niet meer kan hersteld worden.

### Onontvankelijkheid

De redenen waarom 310 klachten onontvankelijk waren:

♦ Geen voorafgaande stappen bij de pensioendienst	90 %
♦ Geen mandaat	5 %
♦ Geen nieuw feit aangebracht	4 %
♦ Geen reactie op vragen om bijkomende inlichtingen	1 %

In negen gevallen op tien hebben wij de klacht als onontvankelijk afgewezen omdat de verzoekers geen enkel voorafgaand contact hadden met de pensioendienst. Dit betekent dat de pensioendienst niet op de hoogte was van het bestaan van een probleem of een ongenoegen en dus ook niet de gelegenheid had het probleem op te lossen. De basisregel, in de ombudswereld de “kenbaarheidvereiste” genoemd, was in die gevallen niet gerespecteerd door de klager.

5 % van de klachten zijn als onontvankelijk gekwalificeerd omdat de klager die optreedt als mandataris voor een gepensioneerde zelfs na onze uitdrukkelijke vraag geen volmacht heeft voorgelegd.

In 4 % van de gevallen kwam de verzoeker zonder nieuwe feiten aan te brengen terug met een klacht die wij eerder afgewezen hadden. Deze soort klachten is onontvankelijk. Het oprichtingsbesluit bepaalt immers dat wij in een dergelijk geval moeten weigeren om de klacht opnieuw te behandelen.

In 1 % van de gevallen heeft de klager niet gereageerd op een vraag om bijkomende inlichtingen. Wij sturen altijd twee herinneringen met een tussenpauze van één maand. In de laatste herinnering delen wij de klager mee dat het dossier zal afgesloten worden indien hij niet binnen de drie weken reageert.

### **Onbevoegdheid**

In 653 dossiers hebben wij ons onbevoegd verklaard. Dit cijfer moet echter opgesplitst worden in 151 klachten en 502 vragen om informatie.

Hierna volgen de redenen van de onbevoegdheid in de 151 klachtendossiers.

◆ Geen federale pensioendienst	36 %
◆ Algemene klacht over het pensioenbeleid	25 %
◆ Buitenlandse pensioendienst	10 %
◆ Andere	29 %

De onbevoegdheid wordt in een derde van de gevallen veroorzaakt door het feit dat de klacht niet over een federale pensioendienst handelt.

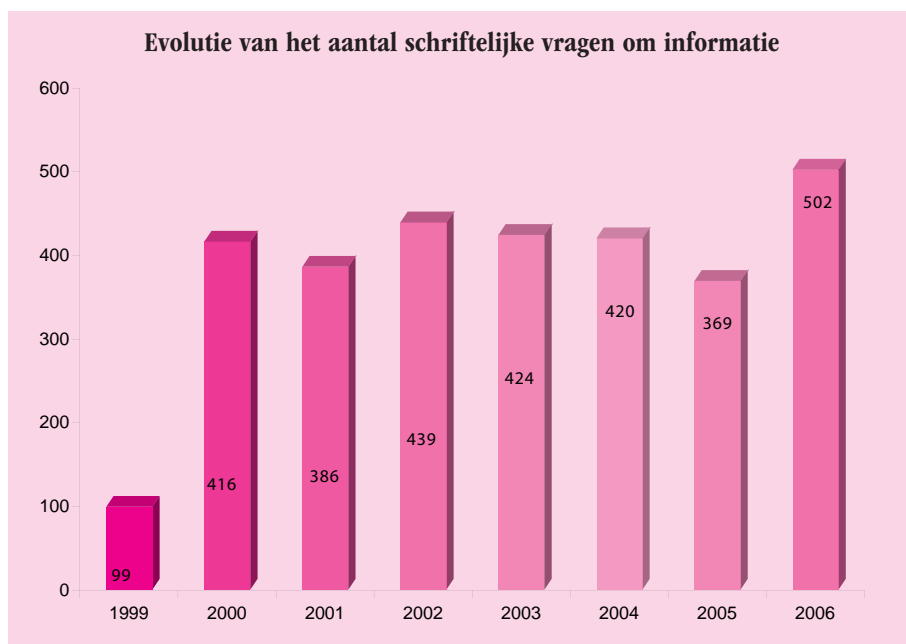
In een kwart van de dossiers hebben wij ons onbevoegd verklaard omdat de klager het pensioenbeleid in se aanvecht. Hierop komen wij terug in het laatste hoofdstuk van dit deel “Klachten van algemene strekking en vragen om informatie”.

Wij hebben ons onbevoegd verklaard in 10 % van de dossiers omdat de betrokken buitenlandse pensioendienst buiten ons bevoegdheidsdomein valt, terwijl het in de resterende 29 % van de gevallen gaat om klachten die handelen over andere dan de pensioenmateries.

In 2006 hebben wij ook 502 schriftelijke vragen om informatie ontvangen waarvoor wij niet bevoegd zijn. Bij dit aantal moeten ook de talrijke telefonische vragen om informatie gerekend worden.

Van bij de aanvang zijn wij geconfronteerd met een aanzienlijk aantal vragen om informatie waarvoor de Ombudsdienst alle bevoegdheid mist. Het geven van informatie en raad komt toe aan de pensioendiensten.

Onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van het aantal schriftelijke vragen om informatie.



Wij constateren dat in de voorgaande jaren het percentage van deze vragen rond de 25 % fluctueert. Dit jaar vertegenwoordigen de vragen om informatie 29 % van de dossiers.

Deze stijging is ongetwijfeld mee bepaald door onze gewijzigde communicatiestrategie (zie deel 1). Wij hebben voor het eerst een breder deel van ons doelpubliek aangeboord via de advertenties in de gratis streekpers. Ook de positieve reacties van onze intermediairs, de seniorenorganisaties, de Steden, de Gemeenten, de Justitiehuisen, die onze naam bekendheid verspreiden via hun communicatiekanalen hebben hun effect niet gemist.

In het vierde hoofdstuk van dit deel “Klachten van algemene strekking en vragen om informatie” gaan wij hierop verder in.

### **Behandelingsduur**

In artikel 13 van ons huishoudelijk reglement hebben wij in de opsomming van de rechten van de klager opgenomen dat de klager recht heeft “op een beslissing over de gegrondheid van de klacht binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de complexiteit van het dossier.”

Het nastreven van een redelijke behandelingstermijn is dan ook een van de prioriteiten bij het onderzoek van de klachten. Gelet op de complexiteit van de pensioenmaterie en in een aantal gevallen de betrokkenheid van verschillende administraties is dit niet altijd evident. De redelijke termijn is dan ook functie van de moeilijkheidsgraad van het dossier. Ook het voorwerp van de klacht geeft een aanduiding over de in redelijkheid te respecteren termijn. Het uitblijven van een pensioenbeslissing of een onderbreking in de betalingen van het pensioen zijn bijvoorbeeld problemen die bij wijze van spreken onmiddellijk moeten opgelost worden. Voor een grote meerderheid van de gepensioneerden is het pensioen immers het enige inkomen.

De ervaring en de deskundigheid van de Ombudsdienst is in de loop van de tijd onmiskenbaar toegenomen. Het beleid van voortdurende vorming van ons menselijk kapitaal en de stabiliteit van het personeelskader is hieraan niet vreemd. Het is ook een feit dat de pensioendiensten vlot meewerken aan het onderzoek van de dossiers. Dit alles uit zich in de dalende behandelingstijd van de dossiers.

Wij bespreken hierna de gemiddelde behandelingsduur van de afgesloten dossiers. Vervolgens geven wij een gedetailleerd overzicht van de dossiers die nog in onderzoek zijn op 1 maart 2007. Hiermee willen wij een getrouw beeld geven van de werking van de Ombudsdienst tijdens het voorbije werkjaar.

### ***Gemiddelde behandelingsduur voor de afgesloten dossiers***

**Gemiddelde behandelingsduur voor de ontvankelijke klachten:  
100 kalenderdagen**

In vergelijking met de vorige jaren is deze termijn stelselmatig gedaald (116 kalenderdagen in 2002, 110 in 2003, 103 in 2005). Op vijf jaar tijd is de behandelingsduur van de ontvankelijke klachten gedaald met 2 weken.

Het onderzoek van een klacht vergt quasi altijd het opvragen van het volledige pensioendossier. Dit geldt des te meer voor de klachtendossiers waarbij meer dan één pensioendienst betrokken is. In die gevallen is een langdurig onderzoek van het pensioen geen uitzondering. Wij analyseren immers elk pensioendossier en volgen de verschillende beslissingen die een impact op elkaar hebben op. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een pensioendienst op onze vraag een herziening van het pensioenrecht uitvoert die gevolgen heeft voor de beslissingen van de andere betrokken pensioendienst. Wij sluiten in principe een dossier niet af vooraleer ons de definitieve beslissing van elke betrokken pensioendienst is meegedeeld. Er kunnen bijvoorbeeld ettelijke maanden verstrijken vooraleer een definitieve pensioenbeslissing getroffen wordt omdat de pensioendienst wacht op een beslissing van een buitenlandse pensioenadministratie.

Ook wanneer wij op betwistbare standpunten van de pensioendiensten stuiten die ons aanzetten om een discussie over de interpretatie van de wetgeving aan te gaan, kan de behandelingsduur uitlopen.



Tenslotte is in sommige gevallen een formeel bemiddelingsonderhoud nodig om de pensioendienst ervan te overtuigen zijn beslissingen of zijn werkmethode te wijzigen.

**Gemiddelde behandelingsduur voor de andere verzoeken  
(onontvankelijk en onbevoegd): 15 kalenderdagen**

Anders dan bij de ontvankelijke klachten nemen de dossiers met onontvankelijke klachten of klachten waarvoor wij niet bevoegd zijn, aanzienlijk minder tijd in beslag.

De gemiddelde afhandelingstijd bedraagt twee weken. Dat wij toch nog altijd twee weken nodig hebben, komt voort uit het feit dat vaak bijkomende inlichtingen moeten gevraagd worden aan de klager. Soms is de formulering van de klacht zeer algemeen, zonder vermelding van de pensioendienst, het is niet duidelijk of er reeds voorafgaand contact was met de pensioendienst, enz. Pas als alle informatie ter beschikking is waaruit de onontvankelijkheid of de onbevoegdheid blijkt, wordt de beslissing om de klacht niet te behandelen meegedeeld aan de klager, vergezeld van een uitvoerige motivering.

**Algemene gemiddelde behandelingsduur:  
58 kalenderdagen**

De algemene gemiddelde behandelingsduur is nu twee maanden, eveneens 2 weken minder dan vijf jaar geleden.

Wij blijven alles in het werk stellen om de behandelingstermijnen zo kort mogelijk te houden zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit en de grondigheid van het onderzoek.

***Dossiers in afwachting en in onderzoek***

Op 1 maart 2007 waren nog 147 dossiers of 1,19 % van alle dossiers in afwachting of in onderzoek.

Aantal maanden in behandeling	Klacht ingediend in	Aantallen
minder dan 1 maand	februari	51
1 maand en minder dan 2	januari	28
2 maanden en minder dan 3	december	13
3 maanden en minder dan 4	november	17
4 maanden en minder dan 5	oktober	11
5 maanden en minder dan 6	september	4
6 maanden en minder dan 7	augustus	4
7 maanden en minder dan 8	juli	4
8 maanden en minder dan 9	juni	3
9 maanden en minder dan 10	mei	2
10 maanden en minder dan 11	april	2
11 maanden en minder dan 12	maart	1
Meer dan 12 maanden	voor maart 2006	7
<b>Totaal</b>		<b>147</b>

Op 1 maart 2007 is bijna twee derde van de onbesliste dossiers minder dan 3 maanden in behandeling. 82 % van de hangende dossiers is minder dan 5 maanden in onderzoek. Voor 14 % duurt het onderzoek langer: 20 dossiers zijn tussen 5 en 12 maanden in onderzoek. Voor 7 dossiers of 4 % duurt het onderzoek meer dan een jaar.

Van alle in dit werkingsjaar, afgesloten op 28 februari 2007, ingediende dossiers (1.721) is nog 8 % hangende: 6 % is minder dan 5 maanden en 2 % is meer dan 5 maanden in onderzoek.



De belangrijkste oorzaken van een langdurig onderzoek zijn:

- ◆ de complexiteit van de loopbaan en het aantal sociale zekerheidsregelingen waaraan de klager onderworpen was tijdens zijn actieve loopbaan;
- ◆ meerdere Belgische pensioendiensten, betrokken bij de vaststelling van het volledig pensioenrecht, zijn verplicht rekening te houden met elkaars beslissingen (toekenning en herziening);
- ◆ buitenlandse pensioendiensten onderzoeken het pensioenrecht en hun beslissingen beïnvloeden de Belgische regeling;
- ◆ overheden-werkgevers laten na exacte loopbaangegevens mee te delen aan de pensioendiensten (regelmatig opduikend probleem in de onderwijssector);
- ◆ de klager deelt onvolledige of foutieve inlichtingen mee.