

**Kamer van Volksvertegenwoordigers
Commissie voor Sociale Zaken
Ombudsman voor de Pensioenen
Jaarverslag 2014**

1. Pensioenhervorming

A. Overgangsmaatregelen einde loopbaan (pagina 35-38)

Voorbeeld: Betrokkene begon zijn loopbaan als ambtenaar en ging daarna in de privésector werken. Hij had, na 1 januari 2010, toen hij ouder dan 55 jaar was, in onderling overleg met zijn werkgever zijn ontslag ingediend waarbij zijn aanvullend pensioen werd uitbetaald tot de leeftijd van 60 jaar. Betrokkene had immers de bedoeling om op de leeftijd van 60 jaar met pensioen te gaan (hij zou volgens de destijds geldende wettelijke bepalingen op 60 jarige leeftijd vervroegd met pensioen kunnen gaan daar hij aan de voorwaarde van 35 loopbaanjaren zou voldoen). Er is voorzien in overgangsmaatregelen die het mogelijk maken om het recht op zijn vervroegd pensioen in het werknemersstelsel te vrijwaren voor zij die zich in een vervroegde uittredingsprocedure bevinden (Commissie voor Sociale Zaken 53-2823/001). Hij ontvangt dan ook zijn werknemerspensioen op 60 jaar, doch zijn pensioen in de openbare sector kan hij pas vanaf zijn 65^{ste} krijgen. Er is hier enkel in een garantiemaatregel voor het vervroegd pensioen voorzien in het stelsel waarin betrokkene zich in de vervroegde uittredingsprocedure bevindt (in casu het stelsel der werknemers). Dit stelt dus problemen voor mensen met een gemengde loopbaan. Betrokkene had nochtans op het ogenblik dat hij in het systeem van vervroegde uittreding in de privé stapte recht op zijn beide pensioenen vanaf de leeftijd van 60 jaar.

In de openbare sector is het de wet van 28 december 2011 houdende diverse bepalingen die de leeftijds- en loopbaanvoorwaarden tot het bekomen van het vervroegd pensioen, die terug te vinden zijn in artikel 46 van de wet van 15 mei 1984, wijzigt.

Artikel 88 van de wet van 28 december 2011 voorziet de uitzonderingen op de voorwaarden tot het bekomen van een vervroegd pensioen in de openbare sector (garantiemaatregelen voorzien voor zij die in een vervroegde uittredingsprocedure in de overheisector zitten) Artikel 1 van het koninklijk besluit van 20 september 2012 tot uitvoering van artikel 88 bevat een lijst van verlofregelingen in de openbare sector (deeltijdse en voltijdse beschikbaarheid voorafgaand aan oppensioenstelling). Hier zijn geen garantiemaatregelen voorzien voor mensen met een werknemerspensioen. Ook dit stelt problemen voor mensen met een gemengde loopbaan.

De PDOS stelt dat de huidige wetgeving niet toelaat om de regeling van de wet van 24 jui 2013 (garantiemaatregelen in de pensioenregeling voor werknemers) toe te passen op de pensioenen in de openbare sector. Hiermee houdt de PDOS zich strikt aan de wettelijke bepalingen.

De RVP verwijst in zijn dienstnota 2014/4 van 6 februari 2014 naar de oude vervroegingsvoorwaarden bij voltijdse of deeltijdse beschikbaarheid in de openbare sector en naar het koninklijk besluit van 20 september 2012. De RVP besliste bijgevolg om de uitzonderingsmaatregelen uit de openbare sector over te nemen in de regeling voor werknemers en derhalve het vervroegd pensioen vanaf 60 jaar mogelijk te maken voor deze betrokkenen voor zover zij een loopbaan van minstens 35 jaar bewijzen.

Het College kan niet anders dan het standpunt van de PDOS bijtreden. Nochtans laat dit een wrange nasmaak achter. Een soepele houding van de PDOS (zoals de RVP heeft aangenomen) voorkomt dat gepensioneerden gedurende jaren met beperkte inkomsten moeten verder leven. Zij bouwen immers geen verdere loopbaan op.

Het College roept de bevoegde instanties op om bij wijzigingen in de wetgeving in de toekomst meer rekening te houden met de invloed van de in een pensioenstelsel genomen (overgangs)maatregelen op de pensioenen in andere regelingen.

De Commissie Pensioenhervorming 2020-2040 stelt in “Een sterk en betrouwbaar sociaal contract” (de voorstellen voor een structurele hervorming van de pensioenstelsels) dat om de kwaliteit van het pensioensysteem op systematische wijze op te volgen de beleidsdoelstellingen (zijnde sociale performantie, financiële houdbaarheid, coherentie en transparantie en publieke legitimiteit) vertaald moeten worden in concrete indicatoren.

De Commissie Pensioenhervorming 2020-2040 vermeldt hierbij uitdrukkelijk op pagina 56 dat voor de Ombudsdienst Pensioenen een rol kan weggelegd zijn als indicator met betrekking tot de informatie aan de burgers en dan meer in het bijzonder de reactie van de burgers hierop. De Ombudsdienst Pensioenen, die een helicopterview heeft over de pensioensector (zijnde het grote voordeel van een sectoriële ombudsdienst) heeft al een expertise opgebouwd op het gebied van het op basis van de ingediende klachten aanvoelen van maatschappelijke evoluties, het detecteren van problemen, disfuncties en discriminaties in de pensioenwetgeving en het ingevolge van deze bevindingen opstellen van suggesties en aanbevelingen aan de administraties en de wetgever.

De Ombudsdienst Pensioenen is graag bereid deze rol voorzien door de Commissie Pensioenhervorming te vervullen.

B. Loopbaan in het buitenland (p.32)

Voorbeeld: Een persoon werkte in Griekenland alvorens naar België te verhuizen. Hij wenst zijn vervroegd pensioen (60 jaar in oktober 2013) te bekomen en doet een jaar op voorhand zijn aanvraag. De RVP vroeg reeds op 5 november 2012 via de geëigende Europese formulieren inlichtingen aan de Griekse pensioendienst IKA. De RVP kan in principe pas een definitieve beslissing nemen zodra IKA via het Europese formulier E205 deze gegevens bevestigde.

Wij schakelden in maart 2014 Solvit in. Deze bemiddelingsdienst maakt deel uit van een door de Europese Commissie gecreëerd netwerk dat op een informele manier problemen oplost van burgers en bedrijven die geconfronteerd worden met problemen, veroorzaakt door een verkeerde toepassing van de Europese regelgeving. Wij namen daarna ook contact op met de Griekse ombudsman. Door zijn bemiddeling ontving de RVP uiteindelijk de EU-formulieren van de Griekse pensioendienst. Op 5 september 2014 stuurde de RVP de pensioenbeslissing aan betrokkene.

Dat de RVP het dossier niet verder kon afwerken is geenszins te wijten aan deze Belgische pensioendienst. De oorsprong van het probleem moet gezocht worden in de structurele problemen bij de Griekse pensioendienst.

In ons Jaarverslag 2013, p. 89 stelden wij dat de coördinatie tussen Belgische en buitenlandse pensioendiensten ook een update nodig had. In veel gevallen hangt de toekenning of de weigering van het vervroegd pensioen immers af van de informatie van een of meerdere buitenlandse pensioendiensten.

Wij vermeldden ook dat op initiatief van de Europese Commissie een nieuw informaticasysteem (EESSI: Electronic Exchange of Social Security Information) zou gelanceerd worden vanaf 1 mei 2014 waardoor de betrokken nationale instellingen de grensoverschrijdende gegevens door middel van gestructureerde elektronische documenten konden uitwisselen.

Het is echter duidelijk dat deze planning aangepast werd omdat robuust, betrouwbaar en beveiligd berichtenverkeer niet kon gegarandeerd worden. Overigens werd niet alleen de ingebruikname datum verder naar achter geschoven (medio 2015), ook de project organisatie en uitvoering wordt aangepast. Dit betekent dat ondertussen de uitwisseling van gegevens tussen de instellingen van sociale zekerheid verder gebeurt via de E-formulieren.

Betrokkene kon zijn Belgische pensioen niet bekomen omdat gegevens van de Griekse pensioendienst ontbraken waardoor er geen zekerheid is over de mogelijkheid om vervroegd met pensioen te gaan. De huidige crisis en de gevolgen ervan op de overheidsdiensten, voornamelijk op de instellingen in het zuiden van Europa, wordt zo ook voelbaar voor onze Belgische gepensioneerden.

Hoewel de problemen in het dossier van betrokkene te wijten waren aan het personeelstekort en de toestroom van dossier bij de Griekse pensioendienst zou de uitwisseling van gegevens via gestructureerde elektronische documenten een hele stap vooruit zijn. Door het feit dat het vervroegd pensioen in België pas na een bepaalde minimum loopbaan kan worden bekomen, zijn de loopbaangegevens in verband met buitenlandse loopbanen in de betrokken dossiers vereist en vaak doorslaggevend.

België zou dan ook bij de Europese Commissie kunnen aandringen op een spoedige ingebruikname van EESSI.

2. Betaling van het ambtenarenpensioen op rekening

A. Betaling op een Belgische rekening (p.64)

Volgens de wet is de normale betaalwijze van het ambtenarenpensioen een betaling per cheque. Indien een gepensioneerd ambtenaar zijn pensioen op een bankrekening wil laten uitbetalen, moet hij hiervoor zelf de nodige stappen ondernemen. Hij moet met een document dat hij van de pensioendienst in drievoud krijgt naar zijn bank gaan en het document daar in drievoud laten invullen.

Met deze verbintenis verzoekt betrokkene om zijn pensioen op zijn rekeningnummer te storten en machtigt hij de financiële instelling om op eenvoudig verzoek van de PDOS, alle ten onrechte betaalde sommen in de Schatkist terug te storten. Deze machtiging blijft van kracht, zelfs na zijn overlijden en belast aldus zijn nalatenschap.

De financiële instelling aanvaardt de vermelde voordelen, die op de rekening van de ondertekenaar(s) van dit document worden gestort, uit te betalen volgens de voorwaarden

bepaald bij overeenkomst van 9 juli 1986, houdende de betaling per overschrijving van bepaalde voordelen uitgekeerd door de PDOS - Dienst Betalingen en verklaart de overeenstemming der handtekening (en) te hebben nagezien.

Dit betekent dat de PDOS het pensioen niet op rekening betaalt zolang hij niet over het verbintenisformulier beschikt.

Voor een gepensioneerd werknemer of zelfstandige daarentegen volstaat het zijn bankrekeningnummer schriftelijk aan de pensioendienst mee te delen. Het koninklijk besluit van 9 maart 2004 betreffende de betaling per overschrijving van de uitkeringen betaald door de RVP maakt van de betaling op rekening de normale betaalwijze voor een pensioen in de regeling voor werknemers. Het koninklijk besluit voorziet in dezelfde garanties als de verbintenis in de openbare sector.

Het College formuleerde in zijn jaarverslag 2015 (p. 66) volgende aanbeveling

De procedure zoals voorzien in de wetgeving in de privésector sluit veel nauwer aan bij wat men in de 21^{ste} eeuw mag verwachten van een moderne overheid. De wetgeving voorziet de nodige garanties en de pensioendienst zorgt zelf voor de nodige controles door contact op te nemen met de financiële instelling van de gepensioneerde.

Het is niet langer aanvaardbaar dat de betrokken gepensioneerde zelf alle stappen moet zetten om zijn pensioen op zijn rekening te ontvangen. De ambtenaar ontvangt zijn wedde op zijn rekening na melding van zijn rekeningnummer aan zijn personeelsdienst. Er zijn geen andere formaliteiten vereist. Hij mag dan ook verwachten dat zijn pensioen eveneens op zijn rekening zal gestort worden na eenvoudige melding van zijn rekeningnummer aan de pensioendienst.

De Ombudsman voor de Pensioenen beveelt dan ook aan de nodige wettelijke aanpassingen door te voeren om van de betaling op rekening de standaardprocedure te maken voor overheidspensioenen. Ook in de overheidssector zou het meedelen van het rekeningnummer moeten kunnen volstaan om de betaling van het pensioen op rekening te bekomen.

B. Betaling op een rekening in het buitenland (p.71)

Het koninklijk besluit van 1 februari 1935 bepaalt in zijn artikel 2 dat de pensioengerechtigde die een pensioen van de PDOS ontvangt dit pensioen in het buitenland kan bekomen mits voorafgaande voorlegging van een levensbewijs.

De PDOS vraagt dat dit levensbewijs ten vroegste gedateerd is op de datum waarop het pensioen betaalbaar is, dit is voor de na vervallen termijn betaalde pensioenen op de laatste Belgische werkdag van de maand en voor de vooraf betaalde pensioenen op de eerste Belgische werkdag van de maand. Op de website van de betaaldienst van de PDOS wordt een betalingskalender vermeld.

Voor pensioenen die na vervallen termijn betaald worden, betekent dit dat deze altijd te laat betaald worden. Immers, wanneer het levensbewijs pas kan worden ingediend op de laatste werkdag van de maand is het onmogelijk dat op die dag het pensioenbedrag op de buitenlandse rekening van betrokkene toekomt (voor de vooraf betaalde pensioenen stelt de wetgeving een betaling tijdens de eerste maandhelft voorop).

Het maandelijks indienen van een levensbewijs wordt door de gepensioneerden die in het buitenland wonen als een zware verplichting ervaren.

In de regeling voor werknemers en zelfstandigen moeten de gepensioneerden die niet in België gedomicilieerd zijn elk jaar een levensbewijs indienen. De RVP stuurt dit formulier jaarlijks aan alle betrokkenen die het binnen de 30 dagen aan de RVP moeten terugbezorgen.

In antwoord op een mondelinge vraag¹ in de Commissie van Sociale Zaken stelde de toenmalige Minister van Pensioenen dat “na de overname van de betaling van de pensioenen van de CDVU door de PDOS de verschillen inzake betaling tussen de pensioenstelsels van de privé en de overheidssector worden geharmoniseerd. Daarbij moet er een evenwicht worden gevonden tussen een degelijke controle en het vermijden van administratieve overlast voor de burgers”.

In dit antwoord lezen wij ook dat “de RVP bilaterale akkoorden heeft onderhandeld met Duitsland, Nederland, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten om de gegevensuitwisseling elektronisch te laten verlopen. Deze akkoorden zullen nadien uitgebreid worden tot Frankrijk, Italië en Spanje. De PDOS zal zich aansluiten bij het initiatief van de RVP inzake elektronische gegevensuitwisseling”.

Helaas bleek dat eind 2014 deze elektronische uitwisseling van gegevens met andere landen nog niet gerealiseerd is. Het feit dat persoonsgegevens in de verschillende landen op een verschillende manier worden geregistreerd maakt de gegevensuitwisseling er niet eenvoudiger op.

In zijn antwoord van 3 april 2015 op een mondelinge vraag² bevestigt de Minister van Pensioenen dat de gegevensuitwisseling met Duitsland in productie is en op dat moment toelaat aan de RVP “om 60 % van de naar Duitsland verstuurd levensbewijzen te vervangen door elektronische gegevensstromen. Dit vertegenwoordigt 3,4 % van het totale aantal door de RVP verstuurd levensbewijzen. De gegevensuitwisseling met onze buurlanden zit momenteel in de testfase.”

Uit onze besprekingen met de PDOS blijkt dat hij, gelet op de grootte van de bedragen van de overheidspensioenen, vasthoudt aan het maandelijks levensbewijs. Zonder een degelijke controle zou het risico op aanzienlijke verliezen voor de Schatkist te groot zijn. Dit neemt niet weg dat de PDOS toch openstaat voor een verdere studie over de noodzaak van het maandelijks indienen van een levensbewijs.

Gelet op de verdere harmonisering tussen de pensioenstelsels en de voorziene fusie van de pensioendiensten (RVP en PDOS) roept het College op om nu reeds een aanpassing van de wetgeving in de openbare sector of van de huidige praktijk van de PDOS te overwegen.

3. Cumulatie ziektepensioen en vervangingsinkomen (p. 88-91)

¹ In antwoord op een vraag van de heer Siegfried Bracke over “de verschillende levensbewijzen van de verschillende pensioenadministraties”, Kamer van Volksvertegenwoordigers, 4de zitting van de 53ste zittingsperiode, Integraal verslag van de Commissie voor de Sociale Zaken van 5 maart 2013

² In antwoord op een vraag van mevrouw Ann Vanheste over “Gepensioneerden in het buitenland – Levensbewijs”, Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2de zitting van de 54ste zittingsperiode, Bull. Vr. en Antw. 019 van 7 april 2015

Tot eind 2012 kon een rustpensioen in de openbare sector gecumuleerd worden met een invaliditeitsuitkering of met een werkloosheidsvergoeding. De wetgeving betreffende deze vervangingsinkomens voorziet echter vaak wel in een verbod of beperking op de cumulatie met een rustpensioen. Er bestaat immers een algemeen principe volgens het welk normaal gesproken twee vervangingsinkomens niet met elkaar mogen gecumuleerd worden.

De cumulatie van pensioenen met inkomsten uit een beroepsactiviteit of met vervangingsinkomens wordt in de verschillende stelsels door verschillende wettelijke bepalingen geregeld. Deze bepalingen waren niet altijd op elkaar afgestemd. Zo kon het rustpensioen als werknemer of zelfstandige nooit gecumuleerd worden met een invaliditeitsuitkering of met een werkloosheidsvergoeding.

Elk jaar opnieuw ontving de Ombudsdienst Pensioenen klachten die verband houden met deze cumulatierregels. Vooral gepensioneerden die in verschillende stelsels een pensioen genieten, dienden met verschillende spelregels rekening te houden. Reeds jaren ijverden wij dan ook om de regels inzake cumulatie tussen de verschillende stelsels te harmoniseren. Inzake de cumulatie van een rustpensioen met een werkloosheidsvergoeding of met een invaliditeitsuitkering, net als in de meeste gevallen, hebben wij ons niet uitgesproken over de richting die deze harmonisering moest uitgaan.

De programmawet van 28 juni 2013 verbiedt het samen genieten van een rustpensioen en een vervangingsinkomen vanaf 1 september 2013. Door deze nieuwe bepaling wordt de regeling in de openbare sector gelijkgesteld met deze in het stelsels der werknemers en zelfstandigen.

Dit heeft echter ernstige gevolgen voor sommige gepensioneerden. De betrokken gepensioneerden zijn meestal zij die naast hun deeltijdse benoeming ook nog deeltijds als contractueel werkten. Zij werden wegens lichamelijke ongeschiktheid gepensioneerd, vaak op jonge leeftijd. Zij cumuleerden dit pensioen met een vervangingsinkomen. Dit vervangingsinkomen wordt hen toegekend in toepassing van de wetgeving inzake sociale zekerheid omdat zij hun deeltijdse contractuele betrekking evenmin wegens medische redenen konden verder uitoefenen. De betrokkenen ervoeren dit als een vervanging van hun deeltijdse wedde als ambtenaar en hun deeltijds loon als werknemer door een deeltijds rustpensioen en een deeltijds vervangingsinkomen.

De nieuwe wet is duidelijk en laat volgens ons geen mogelijkheid tot interpretatie. De Ombudsman Pensioenen vervult een signaalfunctie: in de klachtendossiers leest hij dagelijks over de moeilijkheden waarmee mensen worstelen als zij met pensioen zijn, waar het misloopt, wat de hindernissen zijn. Dit probleem signaleerde de Ombudsman Pensioenen op 1 december 2014 aan de Minister van Pensioenen.

De Minister van Pensioenen heeft oor voor de problemen van de gepensioneerden aangekaart door de Ombudsman Pensioenen. In antwoord op parlementaire vragen³ in de Commissie Sociale Zaken antwoordde de Minister van Pensioenen dat hij met prioriteit maatregelen genomen had om een halt aan deze situatie toe te roepen omdat er een sociaal probleem ontstaat. De Minister gaf aan de PDOS instructies opdat de uitbetaling van de pensioenen wegens lichamelijke ongeschiktheid in de toekomst niet meer kan worden geschorst in het

³ Mondelinge vraag van de heer Hans Bonte, de heer Peter De Roover en de heer Wouter De Vriendt over “de cumulatie van een rustpensioen in de overheidssector met vervangingsinkomens”, Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2de zitting van de 54ste zittingsperiode, Integraal verslag van de Commissie voor de Sociale Zaken van 28 januari 2015

geval van een cumulatie met een mutualiteits- of werkloosheidsuitkering en de terugbetaling van de reeds betaalde pensioenuitkeringen niet meer wordt gevorderd.

De Ombudsman vroeg in zijn bemiddeling de pensioenen die wegens cumulatie met een mutualiteits- of werkloosheidsuitkering reeds geschorst zijn ook opnieuw betaalbaar te stellen. PDOS antwoordde dat hij van de Minister de toelating gekregen heeft om deze geschorste pensioenen wegens lichamelijke ongeschiktheid terug betaalbaar te stellen vanaf de betaling op de laatste werkdag van maart en de eerste werkdag van april 2015.

De Minister vroeg ook aan de PDOS om dringend een ontwerptekst op te stellen ter beëindiging van het verbod op cumulatie met inwerkingtreding vanaf 1 januari 2013. De aanneming van de tekst zal tot gevolg hebben dat de cumulatie van een pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid met een vervangingsinkomen weer wordt toegelaten. Ook zal het toelaten dat de pensioenbedragen die in 2014 werden opgeschort, zonder verdere betwistingen zullen worden teruggestort.

Immers, de bedragen die betrokkenen niet ontvangen hebben tijdens de periode van schorsing van hun pensioen betaalt de PDOS slechts uit na publicatie van de nieuwe aangepaste wetteksten in het staatsblad.

Het College drukt de hoop uit dat de wetteksten zo snel mogelijk gestemd worden en in het Staatsblad zullen verschijnen. Sommige wachten immers op de betaling van de achterstallen van meer dan een jaar.

Daarnaast nodigen wij de wetgever uit tot een maatschappelijke reflectie over deze bijzondere vorm van pensionering die de pensionering wegens ziekte is. Is deze pensionering onder zijn huidige vorm voor de ambtenaren in de 21^{ste} eeuw nog wel in alle gevallen te rechtvaardigen en kan er niet gedacht worden aan een creatief en beter alternatief aangepast rekening houdende met de maatschappelijke ontwikkelingen en de psychologische aspecten die verbonden zijn aan het definitief “op pensioen stellen” op soms jonge leeftijd.

4. Schadevergoeding (p.46 en 80-81)

Voorbeeld: Op eenvoudig verzoek van betrokkene kan de RVP het pensioen op een buitenlandse rekening betalen. De RVP zendt het aanvraagformulier aan betrokkene die het door zijn buitenlandse bank moet laten aanvullen. Op de beslissing van de RVP wordt vermeld dat de betaling op rekening de standaardprocedure is en dat het rekeningnummer moet worden meegedeeld indien dit nog niet gebeurde. Omdat betrokkenen hun rekeningnummer hadden vermeld op het formulier E202NL dachten ze dat voor hen alles in orde was. Echter de RVP had door onachtzaamheid het rekeningnummer niet in de bestanden ingevoerd. Hij betaalt de pensioenen bijgevolg per cheque.

In sommige gevallen zijn er kosten verbonden aan het innen van een cheque. Voor deze gevallen heeft de RVP zich akkoord verklaart om de kosten die verbonden zijn aan het innen van de ten onrechte overgemaakte cheques als schadevergoeding terug te betalen.

Een overheid kan zich passief opstellen en het aan de burger overlaten om een rechtszaak aan te spannen wanneer wordt gemeend dat schade is geleden als gevolg van een overheidsoptreden. Aangezien het hier in de meeste gevallen slechts om geringe bedragen gaat beschouwt de gepensioneerde dit echter als een ongelijke strijd van de nietige burger

tegen de machtige overheid. De daarbij horende soms hoge procedurekosten (in dit kader verwijzen wij naar de algemene aanbeveling 2004/5 die tot op heden nog niet werd ingewilligd) zorgen er meestal voor dat de burger er dan ook maar vanaf ziet. Vanuit het oogpunt van behoorlijk bestuur is echter in dergelijke zaken volgens de Ombudsman Pensioenen een meer proactieve opstelling geboden. Een administratie behartigt de belangen van burgers, ook wanneer er bij hen mogelijk sprake is van schade als gevolg van het optreden van de administratie. Dit betekent dat de administratie steeds een afweging moet maken tussen het algemeen belang en het belang van de betrokken individuele burgers.

In het algemeen kan van een administratie worden verwacht dat zij het tot haar verantwoordelijkheid rekent om actief na te gaan of haar handelen schade voor individuele burgers met zich meebrengt, en indien er daarvan sprake is, uit eigen beweging tot een vorm van compensatie over te gaan.

In het jaarverslag 2012 bespraken wij een geval waarbij het RSVZ als eerste pensioenadministratie na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen, gelet op het feit dat een burger schade had geleden waarbij het onbetwistbaar was dat het RSVZ hiervoor verantwoordelijk was, de schadevergoeding eerder gering (de procedurekosten lagen hoger dan de schadevergoeding) en precies berekenbaar was, onmiddellijk zonder gerechtelijke procedure een schadevergoeding uitbetaalde.

In de hier besproken gevallen oordeelde ook de RVP, na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen, bij wijze van schadevergoeding de gemaakte inningskosten van een uitbetaling via cheques- die hadden kunnen vermeden worden indien de RVP geen fout gemaakt had- aan de gepensioneerde terug te betalen. Ook hier betrof het een geval waarbij het onbetwistbaar was dat de gepensioneerde een schade geleden had waarvoor de pensioendienst verantwoordelijk was en de schadevergoeding gering en duidelijk berekenbaar was.

Ook de PDOS bevestigde ons dat hij eventuele kosten die gepaard gaan met wisselkoersen of met het innen van een cheque vergoedt wanneer deze kosten het gevolg zijn van een verkeerde betaalopdracht van de PDOS (b.v. betaling in verkeerde valuta, ...).

Het toekennen van schadevergoeding blijft momenteel nog beperkt en is nog niet in alle administraties ingeburgerd. Een wettelijk kader die de mogelijkheid creëert om in zeer welomschreven situaties een schadevergoeding toe te kennen zou hierin verandering kunnen brengen. Wij denken hier aan de gevallen waarin het vast staat dat de gepensioneerde schade heeft geleden waarvoor de pensioendienst verantwoordelijk is. Deze schade moet gering zijn en duidelijk berekenbaar.

5. Termijnen van het Handvest (p.79)

Wanneer het over de betaling van hun pensioen gaat, verwachten vele gepensioneerden onmiddellijk een oplossing voor hun probleem te krijgen. Dit verwachtingspatroon - ook al is dit soms onrealistisch - is begrijpelijk daar voor vele gepensioneerden het pensioen hun enige bron van inkomsten is. Inzake e-mails lezen wij in verschillende klachten dat de gepensioneerde geen antwoord ontving of althans toch niet binnen de termijn die de gepensioneerde als redelijke antwoordtermijn beschouwde.

Een laattijdige betaling van het pensioen - ook al is het maar een of een paar dagen later dan gebruikelijk - heeft dan ook voor vele gepensioneerden verstrekkende gevolgen: facturen, huurgelden,...die laattijdig kunnen betaald worden met de aanrekening van intresten tot

gevolg. De huidige financiële crisis heeft deze problematiek nog accurater en actueler gemaakt.

Op wettelijk vlak is er enkel het Handvest van de sociaal verzekerde dat in artikel 3 bepaalt dat de instellingen van sociale zekerheid verplicht zijn aan de sociaal verzekerde die daar schriftelijk om verzoekt, alle dienstige inlichtingen betreffende zijn rechten en verplichtingen te verstrekken binnen een termijn van vijfenveertig dagen.

Het moge duidelijk zijn dat deze wettelijk verplichting gezien de urgentie die de meeste betalingsproblemen met zich meebrengen, geen soelaas biedt. Een antwoordtermijn van een aantal dagen kan als redelijk beschouwd worden. Het is immers niet altijd mogelijk om meteen of binnen de 24 uren te antwoorden gelet op het grote aantal vragen die verwerkt moeten worden.

Tot op heden wordt niet gecommuniceerd wat als redelijke antwoordtermijn bij een betalingsprobleem geformuleerd per e-mail kan beschouwd worden. De Ombudsdienst Pensioenen roept dan ook de pensioendiensten op hun engagementen op het gebied van het beantwoorden van mails betreffende betalingsproblemen te definiëren en duidelijk kenbaar te maken aan de gepensioneerden. Een klantencharter is hiertoe het ideale middel. Op deze wijze wordt er transparantie geboden over de dienstverlening. In dergelijk document kan de pensioendienst formeel haar engagement vastleggen.

Een andere mogelijkheid is een aanpassing van de termijnen voorzien in het Handvest van de sociaal verzekerde. Er zou een onderscheid kunnen gemaakt worden tussen de vragen die handelen over de berekening en de toekenning van een pensioen of die louter als algemene vragen om informatie kunnen beschouwd worden en de vragen die handelen over de betaling van het maandelijks pensioenbedrag. Deze laatste categorie zou onmiddellijk en uiterlijk binnen de paar dagen moeten beantwoord zijn opdat de gepensioneerde zich niet langer ongerust zou moeten maken over zijn maandelijks inkomen.

6. Teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing en bruto/netto berekening (p.82)

Voorbeeld: Betrokkene ontvangt een pensioen van de NMBS en een pensioen als werknemer. Vanaf oktober 2014 wordt er plots 247 euro meer bedrijfsvoorheffing ingehouden op zijn pensioen van de NMBS. De NMBS deelt hem mee dat er een fout is in de bedrijfsvoorheffing en dat dit zal aangepast worden.

Binnen het netwerk van de sociale zekerheid bestaat er een centraal register, het Pensioenkadaster, waarin alle bedragen van de wettelijke en de extralegale pensioenen die aan één gerechtigde worden uitgekeerd, geregistreerd worden. Door middel van elektronische informatiestromen worden de gegevens van de instellingen via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid uitgewisseld. Dank zij dit instrument is elke pensioendienst in staat om de inhoudingen op de pensioenen correct te berekenen.

De NMBS corrigeerde de bedrijfsvoorheffing vanaf de betaling van de maand december maar betaalde de teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing voor de maanden oktober en november 2014 niet terug.

Indien de herziening van de bedrijfsvoorheffing vóór het afsluiten van het fiscaal jaar was gebeurd -de NMBS sloot het fiscale jaar 2014 af op 14 november- zou betrokkene de teveel

ingehouden bedrijfsvoorheffing meteen hebben ontvangen. Doordat de aanpassing pas in december 2014 gebeurde zal hij moeten wachten op zijn belastingaanslag om de teveel ingehouden bijdragen (zo'n 500 euro) terug te krijgen. Dit zal zeker nog een jaar duren.

De einddatum waarop er nog een terugbetaling van de teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing kan gebeuren is niet gelijk in elke pensioendienst. Zo betalen de RVP en Ethias nog tot het einde van het lopende fiscale jaar de bedrijfsvoorheffing terug, bij PDOS is dit tot op het moment dat de fiscale fiches worden verstuurd (ongeveer februari van het volgende jaar).

Dit betekent enerzijds dat de toepassing van een zelfde fiscale reglementering bij de verschillende pensioendiensten in de praktijk tot andere data leidt en anderzijds dat een gepensioneerde met meerdere pensioenen geconfronteerd kan worden met een terugbetaling op verschillende data van de teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing. Hier is een betere coördinatie wenselijk.

De inhoudingen op de pensioenen blijven voor moeilijkheden zorgen. De coördinatie tussen de verschillende pensioendiensten verloopt nog steeds niet optimaal. De gepensioneerde heeft geen weet van wat er achter de schermen gebeurt (en onder de huidige omstandigheden noodzakelijk is) om tot correcte inhoudingen op zijn pensioen te komen. Hij draagt echter wel de gevolgen indien er iets fout loopt en hij een lager netto pensioenbedrag ontvangt dan datgene wat hij in zijn specifieke situatie mag verwachten.

De Ombudsman herhaalt zijn eerdere oproep om werk te maken van een breed overleg om tot de uitbouw van een efficiënte opvolging van de in te houden bijdragen te komen en tot uniforme regels inzake terugbetaling van teveel ingehouden bijdragen. Een identieke praktijk conform de wettelijke bepalingen en een gecoördineerde informatie zal de gepensioneerden met een gemengde loopbaan zonder twijfel helpen om hun situatie beter te begrijpen.

Reeds in zijn Jaarverslag 2008 heeft de Ombudsman de wens uitgedrukt van de betaling van een onmiddellijk correct totaal netto pensioenbedrag en dit ook in het geval van een gemengde loopbaan. Hij blijft deze wens verder herinneren.

7. De cijfers van 2014 (p.23-26 en p.8)

In 2014 hebben 1.541 (toekomstig) gepensioneerden de weg naar de Ombudsdienst Pensioenen gevonden. Uit hun verzoeken hebben wij 1.152 klachten ontvankelijk verklaard. Iets meer dan de helft van deze klachten (54 %) bleek na een diepgaande analyse gegrond. In geval van een gegronde klacht bemiddelen wij bij de pensioendiensten om het probleem op te lossen, zeer vaak met succes. In meer dan 8 op 10 van de gegronde klachten heeft onze bemiddeling een positief resultaat voor de klager.

De 3 meest voorkomende klachten in 2014 gingen over:

1. Laattijdige betalingen overheidspensioenen
2. Ramingen (behandelingstermijn, totaalbeeld,...)
3. Vervroegd pensioen in het kader van de recente pensioenhervormingen

Ter informatie, de laatste jaren stellen wij een stijging vast van het aantal zeer precies geformuleerde, sterk beargumenteerde klachten die een doorgedreven analyse vragen, vaak op juridisch vlak en daarenboven steeds vaker een verificatie van de toepassing van Europese of internationale normen vergen.

Teneinde een kwalitatief behoorlijke dienstverlening te verzekeren dient de Ombudsdienst Pensioenen derhalve over voldoende en tevens gekwalificeerde medewerkers (voldoende medewerkers met ervaring met de werking van de pensioendiensten, juristen, ondersteunend personeel) te beschikken. Daarenboven dient de verloning aantrekkelijk genoeg te zijn of dienen promotiekansen verzekerd te worden.

Tevens dient de Ombudsdienst Pensioenen over voldoende financiële middelen te beschikken teneinde zijn bekendheid bij het grote publiek verder te vergroten (b.v. via promotiecampagnes).

In de Regeringsverklaring wordt vermeldt dat de Regering maximaal zal inzetten op de bevordering van alternatieve wijzen van geschillenbeslechting, zoals de bemiddeling, om de rechtbanken te ontlasten.

De Ombudsdienst Pensioenen kan in de verdere realisatie van deze doelstelling een belangrijke rol spelen. Wie het niet eens is met een beslissing omtrent zijn pensioen kan in de plaats van een beroep in te stellen bij de rechtbank een beroep doen op de Ombudsdienst Pensioenen om via bemiddeling rechtsherstel te krijgen. De Ombudsdienst Pensioenen heeft zonder twijfel verschillende troeven: de kosteloosheid, het minder formele karakter en de kortere behandelingsduur in vergelijking met een gerechtelijke procedure zijn redenen om te kiezen voor een niet-contentieuze procedure. De expertise van de Ombudsdienst Pensioenen, die absoluut vereist is voor een materie met dergelijke complexiteit zoals de pensioenmaterie versterkt deze troeven.

In dit kader dient ook opgemerkt te worden dat de Ombudsman een klacht niet verder mag onderzoeken wanneer de gepensioneerde een beroep instelt bij de rechtbank. Om hun rechten te vrijwaren zien een aantal rechthebbenden zich dan ook soms verplicht beroep in te stellen bij de rechtbank terwijl hun geschil nog onderzocht wordt bij de Ombudsdienst. Deze problematiek is besproken in het Jaarverslag 2011 op pagina 6-11. In dit kader is het interessant het wetsvoorstel tot wijziging van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels (Carina Van Cauter, Sonia Becq en Catherine Fonck, 10 augustus 2012, DOC 53 2401/001) (wetsvoorstel heeft tijdens de vorige legislatuur niet tot een stemming geleid) aan te halen. Dit wetsvoorstel maakt het mogelijk een klacht alsnog verder te onderzoeken en via bemiddeling te komen tot een oplossing terwijl een vordering is ingediend bij de rechtbank. Zo kan het geding alsnog overbodig worden en blijft bemiddeling mogelijk zolang er geen definitief vonnis of arrest is.

Conclusies ...

Zoals vermeld in de inleiding hebben wij bij deze uiteenzetting er voor geopteerd vooral de aandacht te vestigen op onze commentaren in het jaarverslag die uw werkzaamheden kunnen voeden. Voorrang werd gegeven aan de commentaren die mogelijkheden tot verbetering van de wetgeving, in het bijzonder met betrekking tot deze waarvoor de Commissie Sociale Zaken bevoegd is, bevatten.

Wij hadden ons ook kunnen beperken tot onze successen van het jaar 2014.

Als u de tijd neemt om het Jaarverslag 2014 door te nemen, zal u merken dat het jaar 2014 op dit vlak eens te meer een goed jaar was.

Als voorbeeld kunnen wij aanhalen dat voor meer dan 37.000 gepensioneerden met een gemengde loopbaan voor 2014 het vakantiegeld door onze bemiddeling licht verhoogd werd, de meer dan 1.500 dossiers van cumulatie van een ziektepensioen met ziekte- of werkloosheidsuitkeringen die zijn aangepast, alle bekomen schadevergoedingen en compensaties... om nog niet te spreken over de dossiers waarin wij achterstallen voor 10 jaar bekomen hebben of de dossiers waarin de toegekende intresten 25.000 euro overschreden. Om ook nog niet te spreken over de alle dossiers –gelukkig meer dan de helft van de gevallen- waar de wet correct was toegepast door de pensioendiensten maar waar wij met onze uitleg en ons bijkomend onderzoek de gepensioneerden hebben kunnen geruststellen en waardoor wij hun vertrouwen in de pensioendiensten opnieuw hebben kunnen herstellen.

Bij de overname van de betalingen van de pensioenen van de openbare sector van de CDVU door de PDOS waren er een aantal mankementen. Deze zijn ondertussen opgelost. Jammer genoeg staken nog zeer recent nieuwe, andere problemen de kop op ... Maar ook deze zijn opgelost.

Wij kunnen alleen maar herinneren aan de noodzaak van meer synergie op alle vlakken zowel binnen een pensioendienst als tussen de pensioendiensten onderling. Wij herhalen hier onze droom (uit 2008) van een betaling die volledig en onmiddellijk correct is, zelfs in het geval van een gemengde loopbaan.

Het project van de mega fusie (tussen RVP en PDOS), dat recent is aangekondigd, zou hier noodzakelijkerwijze toe moeten bijdragen.

Inzake de pensioenen in de openbare sector vestigen wij de aandacht op het feit dat de PDOS getuigde van een grote soepelheid bij het oplossen van problemen waarvan de oorzaak niet bij hem lag. Dit was onder andere het geval inzake het verbod van de cumulatie van een pensioen (wegens lichamelijke ongeschiktheid) met een ziektevergoeding of een werkloosheidsuitkering

Overigens hopen wij dat de registratie van de loopbaangegevens in Capelo zo vlug als mogelijk gefinaliseerd wordt opdat de verwachte en zeer welkome pensioenmotor zou kunnen ontwikkeld worden. De aankondiging van vorige donderdag om in Mypension ook andere gegevens dan deze van de werknemers op te nemen en toegankelijk te maken belooft veel goeds.

Onder de opmerkelijke realisaties dient onder andere de versnelling (en de afronding ervan voorzien in juni 2015) van de belangrijke inhaaloperatie inzake IGO die de RVP uitgevoerd heeft vermeld te worden. Misschien is de evolutie van de wetgeving (hiervoor vereenvoudigd in 2014) en de ontwikkeling van een nieuwe informaticatoepassing hieraan niet vreemd.

Ook dit jaar overstijgen de bereikte resultaten onze verwachtingen.

Wij houden eraan te vermelden dat dit resultaat te danken is aan de combinatie van een team experts (die wij hier uitdrukkelijk bedanken), de steeds meer open en pro actieve

pensioendiensten en een steeds aandachtiger oor van de politieke wereld, wat bevestigd wordt door onze uitnodiging hier vandaag waarvoor wij jullie dankbaar zijn.

Als we 2014 moeten samenvatten in één woord dan is het wel “soepelheid” waarvan alle pensioendiensten meer en meer getuigen om oplossingen te zoeken voor de zich voordoende problemen, soms in een moeilijke context.

Het beeld van de domino's, dat wij drie jaar geleden gebruikten als rode draad, blijft brandend actueel in het kader van de recente hervormingen. Wij pleiten dan ook voor meer coördinatie en een grotere synergie tussen de pensioendiensten.

Verder gaande op ditzelfde thema was er overigens twee jaar geleden onze kanarie die de mijnwerker verwittigt voor een gasexplosie.

Het beeld dat vandaag bij ons opkomt in dit digitale tijdperk is dat van de rol van een soort digitale firewall ter bescherming van de burger tegen het niet toepassen van de principes van goed bestuur door de pensioendiensten. De toegang die wij voortaan hebben tot de programma's van de verschillende pensioendiensten kan hier enkel toe bijdragen, in het voordeel van de transparantie.

Wij blijven uiteraard tot uwer beschikking.