



DEEL 3

Aanbevelingen en suggesties

De aanbevelingen 2015
De suggesties

De aanbevelingen

De Ombudsdienst Pensioenen kan twee soorten aanbevelingen doen.

Overeenkomstig artikel 16 van het oprichtingsbesluit kunnen wij aan de pensioendiensten elke aanbeveling richten die wij nuttig achten.

De officiële aanbevelingen

Met deze officiële aanbevelingen nodigen wij de pensioendienst uit om zijn beslissingen en/of werkwijzen te herzien wanneer wij vastgesteld hebben dat deze niet in overeenstemming zijn met de wetten en reglementen of met de principes van behoorlijk bestuur of nog wanneer wij de billijkheid inroepen.

De algemene aanbevelingen

De algemene aanbevelingen worden gedaan in het Jaarverslag of in voorkomend geval in de tussentijdse verslagen op basis van artikel 17 van het oprichtingsbesluit. Zij worden bijgevolg gericht tot de wetgevende en de uitvoerende macht. Met deze aanbevelingen beogen wij in eerste instantie verbetering van de wetgeving en de reglementen en oplossingen voor vastgestelde disfuncties.

Wij vermelden de aanbeveling uit dit werkingsjaar.

U vindt de lijst van aanbevelingen uit onze Jaarverslagen 1999 tot en met 2014 en het gevolg dat eraan gegeven werd op onze website onder de rubriek "Publicaties" bij "Opvolging aanbevelingen".

De suggesties

In de dagelijkse klachtenbehandeling stoten wij soms op praktijken bij de pensioendiensten die naar de algemene normen van goed bestuur kunnen verbeterd worden. Wij suggereren dan aan de pensioendienst om zijn praktijken aan te passen.

De meest relevante suggesties worden eveneens opgenomen in het Jaarverslag.

Ook wanneer wij in het kader van de dossierbehandeling vaststellen dat er op wetgevend vlak enig initiatief mogelijk zou zijn en wij niet overgaan tot een algemene aanbeveling opteren wij ervoor om in ons Jaarverslag een suggestie op te nemen.

De suggesties die wij tijdens vorige jaren hebben gedaan en de opvolging hiervan vindt u op onze website onder de rubriek "Publicaties" bij "Opvolging suggesties".

De aanbevelingen 2015

De algemene aanbevelingen

Algemene Aanbevelingen 2015/1

Inzake het ambtshalve onderzoek naar de rechten op een Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) voor een gepensioneerde ambtenaar die de leeftijd van 65 jaar bereikt- zie p. 32 e.v. voor een grondige studie.

Voor een gepensioneerde werknemer of zelfstandige die 65 jaar oud geworden is en die geen pensioen ontvangt dat de toekenning van een IGO verhindert, wordt het recht op een IGO ambtshalve onderzocht.

Voor een gepensioneerde ambtenaar daarentegen die zich in dezelfde situatie bevindt, wordt er geen ambtshalve onderzoek naar het recht op een IGO opgestart. Hij moet verplicht een aanvraag indienen.

Het algemeen reglement inzake de IGO behoudt immers het automatische onderzoek naar het recht op een IGO op de leeftijd van 65 jaar voor aan de gepensioneerden in de privé sector (werknemer en zelfstandige).

Om aan dit hiaat te verhelpen zou de tekst van artikel 10, § 1, 3° van het koninklijk besluit van 23 mei 2001 moeten aangepast worden zodat het ambtshalve onderzoek kan gebeuren voor alle gepensioneerden die 65 jaar oud geworden zijn, ook voor gepensioneerde ambtenaren.

Daar de IGO ongetwijfeld een efficiënt middel in de armoedebestrijding bij bejaarden is moet de toegang ertoe voorzien worden voor zo veel mogelijk personen.

Het College van de ombudsmannen beveelt dan ook aan de bevoegde overheden aan om de tekst van artikel 10, §1, 3° van het koninklijk besluit van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen te wijzigen zodat het ambtshalve onderzoek van het recht op een IGO ook mogelijk wordt gemaakt voor zij die uitsluitend een pensioen als ambtenaar genieten waarvan het bedrag de toekenning van de Inkomensgarantie voor ouderen niet verhindert.

De officiële aanbevelingen

Dit jaar heeft het College van de ombudsmannen geen officiële aanbevelingen aan de pensioendienst gericht.

De suggesties

Sinds 2003 geven wij in het Jaarverslag de suggesties weer waarop de pensioendiensten positief gereageerd hebben. Zij hebben tot doel de administratieve procedures te verbeteren of aan te passen.

Ook de suggesties die aanleiding gaven tot een wetgevend initiatief worden in deze lijst vermeld.

Voor sommige suggesties vindt de lezer de context terug in de uitgebreide dossierbespreking in het Jaarverslag naar welk wij refereren. Andere suggesties zijn gedaan naar aanleiding van de klachtenbehandeling van dossiers die niet in een Jaarverslag ter sprake zijn gebracht maar die toch het vermelden waard zijn. Zij tonen hoe soms eenvoudige tussenkomsten de kwaliteit van de dienst(verlening) kunnen verbeteren.

Onze suggesties van de vorige jaren met het gevolg dat eraan gegeven is vindt u op onze site in de rubriek "Publicaties" onder "Opvolging suggesties".

De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

RVP toekenning 1

In de openbare sector kan een persoon wegens ziekte gepensioneerd worden ongeacht zijn leeftijd. Voor zover deze persoon ook nog diensten presteerde als werknemer kan hij dit pensioen ten vroegste bekomen vanaf de leeftijd van 60 jaar op voorwaarde dat hij aan de loopbaanvoorwaarde voldoet.

Het pensioen wegens ziekte wordt in de openbare sector ambtshalve toegekend. De ambtshalve toekenning van een pensioen in de openbare sector heeft het ambtshalve onderzoek van het pensioen in de werknemersregeling tot gevolg voor zover deze ambtshalve toekenning in de openbare sector gebeurt binnen het jaar voorafgaand aan de leeftijd van 60 jaar.

Aanvragen die net voor de leeftijd van 59 jaar worden ingediend worden door de RVP aanvaard omdat door de tijd nodig voor de administratieve verwerking van de aanvraag de beslissing over de ontvankelijkheid

van de aanvraag pas zou gebeuren op het moment dat de aanvraag ontvankelijk zou zijn (artikel 11 van het KB van 21 december 1967).

De RVP kent voortaan het pensioen in de werknemersregeling ook ambtshalve toe wanneer het pensioen wegens ziekte in de openbare sector net voor de leeftijd van 59 jaar wordt toegekend. (JV 2014, p. 27)

RVP toekenning 2

De RVP aanvaardt om fouten zoals het niet gebruiken van gegevens beschikbaar in het dossier of nalatigheden begaan bij het onderzoek van het dossier (bv. het niet opvragen van bijkomende gegevens) als een materiële vergissing te kwalificeren.

Hierdoor worden in dergelijke gevallen terugvorderingen van reeds betaalde bedragen vermeden en wordt voorrang gegeven aan de rechtszekerheid voor de gepensioneerde. (JV 2014, p. 29)

RVP toekenning 3

Voor wat betreft het onderzoek naar de toegelaten beroepsactiviteit voor een arbeider zal de RVP voor het jaar waarin het pensioen ingaat niet langer rekening houden met het vakantiegeld. Het vakantiegeld wordt op de individuele rekening onder een afzonderlijke code (054) vermeld. (JV 2014, p. 40)

De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor pensioenen (RVP)

RVP betaling 1

In het geval de RVP over het rekeningnummer van de gepensioneerde beschikt maar dit niet in het betaalbestand invoert waardoor het pensioen met een cheque wordt uitbetaald betaalt de RVP de gemaakte inningskosten van deze cheque op vraag aan betrokkene terug. Deze schadevergoeding volgt duidelijk op een schade die het gevolg is van het handelen van de RVP en waarbij de schade eerder gering en precies berekenbaar is. (JV 2014, p. 47)

RVP betaling 2

De gepensioneerden die in het buitenland wonen

moeten jaarlijks een levensbewijs aan de RVP bezorgen. Hiertoe stuurt de RVP jaarlijks aan de betrokkenen een blanco formulier dat zij door de bevoegde instantie moeten laten invullen.

De RVP nam het initiatief om met verschillende landen na te gaan of een elektronische uitwisseling van gegevens mogelijk is.

De praktische toepassing van deze gegevensuitwisseling stelt vaak problemen, niet op zijn minst omdat de signalitieke gegevens volledig moeten matchen, alvorens tot een automatische verwerking te kunnen overgaan.

Met Duitsland is deze gegevensuitwisseling het verst gevorderd. Half 2015 werd voor 43 % van de dossiers geen papieren levensbewijs meer verstuurd. De overeenkomst met Groot-Brittannië wordt niet verder uitgevoerd omdat de Engelse pensioendienst geen verder interesse vertoont. De uitwisseling met de Nederlandse diensten bevond zich half 2015 in een testfase. Met Spanje, Frankrijk en Luxemburg waren verregaande onderhandelingen bezig.

De grote voordelen van elektronische uitwisseling van gegevens zijn: correcte data, maandelijkse uitwisseling van data en betrokkene moet niet meer zelf instaan voor het afleveren van het levensbewijs. (o.a. JV 2014, p. 73)

RVP betaling 3

Reeds in 2013 ontving de Ombudsdienst Pensioenen een klacht over de gegevens die door de RVP vermeld worden op de afrekening van het bruto/nettobedrag die hij aan sommige betrokkenen verstuurd.

Sommige gepensioneerde mijnwerkers ontvangen naast hun pensioen als mijnwerker ook nog een verwarmingstoelage. Deze verwarmingstoelage is niet belastbaar en komt niet in aanmerking voor sociale inhoudingen.

Op de afrekening van de RVP werd echter deze verwarmingstoelage opgenomen bij de som van het belastbare bedrag. Dit is verwarrend voor betrokkenen en leidt tot de misvatting dat het bedrag van de verwarmingstoelage ook meegeteld werd om de bedrijfsvoorheffing die maandelijks wordt ingehouden te berekenen.

Het was voor ons vrij snel duidelijk dat de berekening van het netto pensioenbedrag door de RVP correct

werd uitgevoerd. De verwarmingstoelage werd niet in aanmerking genomen om de inhoudingen te berekenen.

Bleef nog de informatie aan betrokkenen. Wij vroegen bijgevolg in 2013 om de verwarmingstoelage als niet belastbaar bedrag te vermelden op de afrekening van het bruto/netto bedrag die aan betrokkenen bezorgd wordt.

De RVP erkende het probleem en stelde dat deze wijziging in de afrekening een wijziging van het informati-caprogramma vereiste. Dit was evenwel niet meteen een prioriteit voor de RVP.

Ook in 2014 kregen betrokkenen nog een foutieve afrekening. De Ombudsdienst Pensioenen bleef dit probleem verder opvolgen. Uiteindelijk werd in september 2015 de afrekening aangepast. Voortaan wordt de verwarmingstoelage niet meer vermeld als belastbaar bedrag.

Wij vestigen er wel de aandacht op dat de inhoudingen op het pensioen altijd correct werden berekend en dat ook de bedragen die vermeld worden op de fiscale fiches, dienstig voor de FOD Financiën om de belastingen te berekenen, correct waren.

De toekenningsdiensten van de Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS)

PDOS toekenning 1

Door de programmawet van 28 juni 2013 geldt er, net als in de regeling voor werknemers en zelfstandigen, ook in de openbare sector een verbod van cumulatie van een rustpensioen met een vervangingsinkomen.

Dit verbod stelde problemen voor de wegens ziekte gepensioneerde ambtenaren die dit ziektepensioen voor een deeltijdse functie cumuleerden met een werkloosheidsvergoeding of met een ziekteuitkering die zij ontvingen voor de halftijdse tewerkstelling die zij gelijktijdig met hun halftijdse functie als vast benoemde ambtenaar uitoefenden. Zij vielen door dit verbod terug op een veel lager inkomen.

De wetgever besliste om de wetgeving aan te passen. De wet van 18 december 2015 betreffende de assimilatie van een periode van non-activiteit van bepaalde

leden van de geïntegreerde politie voor de loopbaanvoorwaarde om met vervroegd pensioen te vertrekken, betreffende de cumulatie met een pensioen van de publieke sector, betreffende het gewaarborgd inkomen voor bejaarden en betreffende de pensioenen van het vliegend personeel van de burgerlijke luchtvaart regelt deze aangelegenheid met terugwerkende kracht. De rustpensioenen wegens lichamelijke ongeschiktheid kunnen gecumuleerd worden met ziekte- en invaliditeitsuitkeringen of met werkloosheidsuitkeringen. De achterstallige bedragen, ontstaan ingevolge de schorsing van het pensioen gedurende meerdere maanden of ingevolge de terugvordering van eerder betaalde bedragen, worden door de PDOS uitbetaald. (JV 2014, p. 89)

PDOS toekenning 2

In 2013 besliste de toenmalige Regering om vanaf 2014 het vakantiegeld voor de gepensioneerden in de regeling voor werknemers wiens vakantiegeld beperkt wordt tot het maandbedrag van de maand mei te verhogen door de toekenning van een supplement dat vastgesteld wordt op 8,6 % van het vakantiegeld en het aanvullend vakantiegeld. In sommige gevallen dient dit supplement echter evenwel evenredig herleid opdat het uitgekeerde totaalbedrag van vakantiegeld, aanvullende toeslag bij het vakantiegeld en het supplement niet hoger zou zijn dan het vakantiegeld en de aanvullende toeslag bij het vakantiegeld. De Regering beoogde in alle gevallen een verhoging te verzekeren van het vakantiegeld voor die bepaalde groep gepensioneerden.

De wetgeving in de openbare sector, die stelde dat het vakantiegeld in de openbare sector verminderd wordt met het vakantiegeld in de werknemersregeling en het aanvullend vakantiegeld in de openbare sector verminderd wordt met het aanvullend vakantiegeld in de werknemersregeling, werd niet aangepast. Bijgevolg ontstond er onduidelijkheid over de impact van het supplement vakantiegeld op het vakantiegeld in de openbare sector.

De PDOS (maar ook Ethias en de NMBS) oordeelden ervoor het vakantiegeld in de openbare sector te verminderen met het vakantiegeld in de werknemersregeling en met het volledige supplement. Dit had voor sommige gepensioneerden een verlaging van het totale vakantiegeld tot gevolg. Nochtans voorziet de wetgeving in de openbare sector niet dat het supplement in mindering kan gebracht worden.

Na bemiddeling wijzigde de PDOS zijn interpretatie.

Hij verminderde het vakantiegeld in de openbare sector nog enkel met het vakantiegeld in de regeling voor werknemers en met het gedeelte van het supplement dat berekend werd op basis van dit vakantiegeld. De betrokken gepensioneerden kregen nu, zoals de bedoeling van de wetgever het al aangaf, een verhoging van het totale vakantiegeld.

Het koninklijk besluit van 3 april 2015 tot aanpassing aan de welvaart van bepaalde pensioenen in de regeling voor werknemers zorgde ervoor dat er geen interpretatie meer mogelijk was.

In de plaats van een supplement toe te kennen wordt het vakantiegeld en de aanvullende toeslag in de werknemersregeling met 15 % verhoogd. Het bedrag wordt niet beperkt tot het bedrag van het pensioen van de maand mei maar mag wel niet hoger zijn dan het maximaal toekenbare bedrag (vakantiegeld en aanvullende toeslag). In de openbare sector wordt het bedrag van het vakantiegeld en de aanvullende toeslag respectievelijk verminderd met het bedrag van het vakantiegeld en de aanvullende toeslag in de werknemersregeling. (JV 2014, p. 58)

PDOS toekenning 3

De Ombudsdienst Pensioenen ontvangt nog steeds regelmatig klachten van toekomstig gepensioneerden die reeds geruime tijd wachten op de vaststelling van hun vroegst mogelijke pensioendatum (P-datum) of de raming van hun pensioen in de openbare sector.

De toekomstig gepensioneerde die ouder is dan 59 jaar, die de P-datum of het bedrag van zijn pensioen wenst te bekomen en die al geruime tijd wacht op een antwoord (soms tot een jaar of meer) krijgt telefonisch soms de raad om een pensioenaanvraag in te dienen. Op die manier, zo wordt meegedeeld, zouden zij dan sneller de P-datum of de raming kunnen bekomen.

Evenwel weigert de PDOS in dergelijke gevallen nog de raming te maken. Immers, er wordt geen raming meer gemaakt wanneer betrokkene een pensioenaanvraag heeft ingediend. Dit is te begrijpen daar de PDOS, gelet op het werkvolume en de wijzigingen in de wetgeving die soms tot vertraging in de afhandeling van de dossiers leiden, keuzes moet maken en absolute voorrang geeft aan de effectieve pensioendossiers. Echter, de pensioendossiers worden in de meeste gevallen pas afgewerkt tegen de ingangsdatum van het pensioen.

De Ombudsman stelt dat bijgevolg in dergelijke gevallen een verkeerd signaal aan de burger wordt gegeven. Hij blijft in die gevallen helemaal in de kou staan.

Wij vroegen aan de PDOS om zijn personeel attent te maken op het feit dat er in geen geval mag aangeraden worden om een pensioenaanvraag in te dienen aan de betrokkene die reeds geruime tijd wacht op zijn P-datum of de raming van zijn pensioen.

De PDOS deelde ons mee dat er op 27 augustus 2015 een formele beslissing werd genomen dat er in elk geval door het Contactcenter geen P-datum mag worden meegedeeld. Dergelijke vragen moeten verplicht worden doorgegeven aan de technische bureaus. Deze beslissing werd doorgegeven aan de medewerkers van het Contactcenter. Ingevolge onze vraag werden alle betrokken personeelsleden nogmaals herinnerd aan deze beslissing. (JV 2014, p. 51)

PDOS toekenning 4

In de werknemersregeling kunnen gepensioneerden wiens loopbaan niet voldoet aan de sedert 2013 ingevoerde loopbaanvoorwaarden door overgangsmaatregelen hun pensioen toch op een vervroegde leeftijd bekomen voor zover zij een uitstapregeling in de privé sector genieten die aan bepaalde voorwaarden voldoet.

Betrokkenen konden evenwel hun uitgesteld pensioen in de openbare sector niet bekomen omdat zij in die regeling niet aan de loopbaanvoorwaarden voldoen.

De PDOS stelde dat de huidige wetgeving niet toelaat om de regeling van het koninklijk besluit van 26 april 2012 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.

Het College kon het standpunt van de PDOS weliswaar bijtreden maar wees toch op het bestaan van een administratieve praktijk in de werknemersregeling (en bij uitbreiding in de regeling voor zelfstandigen). Deze praktijk voorziet in garantiemaatregelen voor personen die een beschikbaarheid voorafgaand aan het pensioen in de openbare sector genieten die voldoet aan de voorwaarden van de wet van 28 december 2011. Door deze garantiemaatregelen wordt deze beschikbaarheid gelijkgesteld met de situaties die de wetgeving in de regeling voor werknemers voorziet om op basis van de oude loopbaanvoorwaarden toch toegang te krijgen tot het vervroegd pensioen.

Wij merkten op dat het een gegeven is dat de loopbaanmaatregelen verschillend zijn in de privé sector en in de openbare sector. Doch in casu heeft het verschil niets te maken met de eigenheid van de pensioenstelsels. Het betreft hier garantiemaatregelen voor personen die reeds vervroegd zijn uitgetreden.

Een soepele houding, zoals de RVP hier heeft aangenomen, voorkomt dat gepensioneerden gedurende jaren met beperkte inkomsten moeten verder leven. Zij bouwen immers geen verdere loopbaan op. Het College van Ombudsmannen riep 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) maatregel op de pensioenen in de andere regelingen.

In de Commissie voor Sociale Zaken van 28 oktober 2015 antwoordt de heer Bacquelaine, Minister van Pensioenen, op een mondelinge vraag van mevrouw Sonja Becq¹: "In het geval van een gemengde loopbaan en het behoud van de voormalige voorwaarden om met vervroegd pensioen te vertrekken ingevolge een eindloopbaanmaatregel in het werknemersstelsel, heb ik de Pensioendienst voor de Overheidssector geïnstrueerd zich in overeenstemming te brengen met de administratieve praktijk van de Rijksdienst voor Pensioenen. Deze praktijk bestaat erin het pensioen van de privésector toe te kennen volgens de voormalige voorwaarden op het moment dat de rechthebbende de garantie geniet van het behoud van de voormalige voorwaarden in de publieke sector ingevolge vervroegd vertrek. Ik heb, op het moment dat de eindloopbaanmaatregel werd ingevoerd in het werknemersstelsel, aan de PDOS gevraagd eveneens een pensioen voor de publieke sector toe te kennen volgens de voormalige voorwaarden die van toepassing waren op het moment dat de eindloopbaanmaatregel werd toegekend."

Na dit antwoord van de Minister van Pensioenen stelt de PDOS dat hij nu over een formele beleidsuitspraak beschikt die toelaat de gevraagde souplesse aan de dag te leggen. De PDOS zal ambtshalve alle gekende dossiers herzien. In de andere gevallen kan diegene die meent in aanmerking te komen altijd een herziening aanvragen bij de PDOS. (JV 2014, p. 34)

¹ Vraag van mevrouw Sonja Becq aan Minister van Pensioenen Bacquelaine over "de overgangsmaatregelen bij de strengere voorwaarden voor het vervroegd pensioen" (nr. 5929), Hand Kamer 2015-2016, 28 oktober 2015, 26-27

PDOS toekenning 5

Door de pensioenhervormingen is het vervroegd pensioen enkel nog mogelijk voor zover betrokkene voldoet aan de loopbaanvoorwaarde. Deze loopbaanvoorwaarde stelt het aantal jaren vast die betrokkene moet bewijzen om het pensioen vóór de leeftijd van 65 jaar te kunnen bekomen.

Deze loopbaanvoorwaarde is identiek voor werknemers, zelfstandigen en ambtenaren. Evenwel bestaan er verschillen op het vlak van de invulling van deze voorwaarden. Zo wordt in de openbare sector rekening gehouden met een diplomabonificatie of met een berekening op basis van een voordeliger tantième.

Het is mogelijk dat op die wijze betrokkenen hun vervroegd pensioen kunnen bekomen in de openbare sector maar niet in de andere sectoren.

In ons Jaarverslag 2013 hebben wij hieromtrent een bespreking opgenomen. Wij meenden dat de pensioendiensten van de openbare sector betrokken gepensioneerd tijdig erop moeten wijzen dat er een verschil kan bestaan in de vroegst mogelijke pensioendatum in de openbare sector en in de andere sectoren.

Ethias wijst de werkgever van betrokkenen hierop. De PDOS deelde ons mee dat begin 2016 de brief aan betrokkenen waarin meegedeeld wordt dat betrokkene het pensioen kan bekomen op de door hem gewenste datum prioritair zal aangepast worden. Er zal op gewezen worden dat deze inlichting enkel geldt voor het pensioen in de openbare sector en niet noodzakelijk voor de andere pensioenstelsels. (JV 2013, p. 96)

Bovendien hebben de pensioendiensten gehoor voor dit probleem. Vanaf 26 januari 2016 is de website Mypension.be aangevuld zodat het mogelijk zou worden de vroegst mogelijke pensioendatum per pensioenstelsel te raadplegen. (JV 2013, p. 96)

De betalingsdiensten van de Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS)

PDOS betaling 1

Wanneer er een fout geslopen is in de betaling van een pensioen (b.v. in België foutief uitgegeven cheque) stelt de PDOS voortaan alles in het werk om een correcte en zo spoedig mogelijke betaling uit te voeren. Hij annuleert meteen de foutieve cheque en betaalt op een correcte wijze zonder de terugkeer van het verkeerd uitbetaalde bedrag af te wachten. (JV 2014, p. 74)

PDOS betaling 2

De PDOS kent een schadevergoeding toe ten belope van de door de gepensioneerde gemaakte kosten inzake wisselkoersen of bij het innen van een cheque wanneer deze kosten het gevolg zijn van een verkeerde betaalopdracht van de PDOS (bv. betaling in verkeerde valuta). (JV 2014, p. 81)

PDOS betaling 3

De PDOS werkte tot in 2015 met 2 verschillende adresbestanden, namelijk het adresbestand van de toekenningsdiensten en het adresbestand van de betaaldienst die bestond uit een lijst van correspondentieadressen die aangelegd werd op basis van de door de betrokkenen meegedeelde gegevens. Dit gaf aanleiding tot moeilijkheden of vergissingen.

Deze situatie ontstond doordat tot einde 2013 de pensioenen die door de PDOS werden beheerd uitbetaald werden door de CDVU en er niet voorzien werd in een koppeling van beide adresbestanden.

De PDOS realiseerde een volledige integratie van beide adresbestanden tot één enkel adresbestand waarmee zowel de toekenningsdienst als de betaaldienst werkt. (JV 2014, p. 75)

Het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

RSVZ 1

Het sociaal statuut van de zelfstandigen (koninklijk besluit nr. 38 van 27 juli 1967) voorziet de mogelijkheid voor zelfstandigen om bij een daartoe opgerichte Commissie (CVB) een vrijstelling van de betaling van sociale bijdragen te vragen wanneer zij kunnen bewijzen dat zij zich bevinden in een staat van behoefte of in een situatie die aanleunt bij een staat van behoefte. De finaliteit van deze Commissie is deze mensen op nieuw kansen geven.

De aansluiting bij het stelsel van de zelfstandigen betekent in het Belgische sociale zekerheidssysteem een aansluiting bij een sociale verzekering, gebaseerd op het solidariteitsprincipe. Kan men echter nog spreken van een “sociale” (en niet een klassieke) pensioenverzekering wanneer aan zelfstandigen in moeilijkheden de optie gegeven wordt niet deel te nemen aan de pensioenverzekering waardoor het verplicht karakter van de verzekering wegvalt en dit evenmin wordt opgevangen door het doorbreken van het synallagmatisch karakter tussen de bijdragebetaling en het recht op prestaties.

Temeer daar er op het vlak van het pensioen wijzigingen werden aangebracht in de loop van de tijd. Werd de vrijstelling toegekend tot en met 1980 dan behield de zelfstandige zijn pensioenrechten. Doch de periodes van vrijstelling van bijdragen toegekend vanaf 1981 worden uitgesloten voor de pensioenberekening. Voor beslissingen die ingaan vanaf 1 juli 1997 worden de periodes van vrijstelling ook niet meer in aanmerking genomen om na te gaan of de zelfstandige een voldoende lange loopbaan heeft bewezen om vervroegd met pensioen te kunnen gaan.

De Minister van Middenstand, bevoegd voor het sociaal statuut van de zelfstandigen, gaf gevolg aan de oproep van het College en stelde dat aan de zelfstandigen die een vrijstelling van bijdragen gekregen hebben omdat ze zich in financiële moeilijkheden bevonden de mogelijkheid moet gegeven worden om binnen een termijn van 5 jaar een regularisatiebijdrage te betalen om zo toch nog pensioenrechten op te bouwen. De nodige maatregelen werden uitgewerkt in een nota aan de socialeverzekeringsfondsen. De fondsen zullen voortaan verplicht zijn niet meer enkel in hun algemene mededelingen (hetgeen reeds

van toepassing was) doch ook bij de indiening van een aanvraag tot vrijstelling hun aangeslotenen door middel van een brief te informeren over de gevolgen van de vrijstelling van bijdragen en over de mogelijkheid achteraf de bijdragen te betalen - voor zover deze nog niet verjaard zijn - teneinde hun pensioenrechten te vrijwaren. Deze brief verduidelijkt tevens dat de aanvraag tot vrijstelling als een schulderkenning beschouwd wordt en derhalve de verjaring stuit. Daardoor vangt op de datum van de beslissing van de CVB een nieuwe verjaringstermijn van 5 jaar aan op voorwaarde dat de oorspronkelijke nog niet verstreken is. Tevens dienen de fondsen een jaar voor het verstrijken van de voorgeschreven verjaringstermijn, met name 5 jaar gerekend vanaf het moment van de beslissing van de CVB, een brief te sturen waarin ze herinneren aan de mogelijkheid om sociale bijdragen te betalen voor de vrijgestelde periodes (en alzo de pensioenrechten te vrijwaren) en te wijzen op de mogelijkheid om de verjaring te stuiten voor een nieuwe termijn van 5 jaar via een schulderkenning die dient verstuurd te worden aan het sociale verzekeringsfonds. De fondsen kunnen echter ook overgaan tot een gegroepeerde verzending die uiterlijk op 30 september van het 4de jaar dat volgt op de beslissing zal plaatsvinden. Deze procedure is van toepassing op de beslissingen van de Commissie van vrijstelling van bijdragen die zullen genomen worden vanaf 2015. (JV 2013, p. 130)

RSVZ 2

Reeds vanaf het prille begin ijvert de Ombudsdienst Pensioenen voor een zo volledig mogelijke motivering van de pensioenbeslissingen. In de meer dan 15 jaar dat de dienst bestaat, veranderde er heel wat. De pensioendiensten zijn zich bewust dat een degelijke motivering van de beslissingen de burger toelaat om inzicht te krijgen in de rechten die hij heeft opgebouwd. Het vermelden van de periodes die niet opgenomen worden in de pensioenberekening met de reden van niet in aanmerking nemen is hierbij even belangrijk als het vermelden van de in aanmerking genomen tijdvakken.

Ook in het kader van de ramingen is het belangrijk om de betrokken burger een zo volledig mogelijke informatie te verstrekken. Nadat het RSVZ zijn pensioenbeslissingen al aanpaste en de niet in aanmerking genomen periodes vermeldde, werden ook de pensioenramingen op dezelfde wijze aangepast. De betrokken burger krijgt dan ook in zijn raming een volledig beeld van de beroepsloopbaan als zelfstan-

dige met een duidelijk onderscheid tussen de aanneembare en de niet aanneembare periodes. Ook de reden waarom bepaalde periodes niet in aanmerking kunnen genomen worden, wordt duidelijk vermeld in de raming. (JV 1999, p. 129, JV 2001, p. 125, JV 2003, p. 142, JV 2007, p. 114)

Ethias

Ethias 1

Ethias hield, in samenspraak met de stad Genk, op het vakantiegeld dat betaald werd aan de gepensioneerden van de stad Genk een forfaitair bedrag van 50 euro bedrijfsvoorheffing in. Deze inhouding was ingegeven uit de zorg te voorkomen dat betrokken gepensioneerden bij de afrekening van de belastingen (belastingaanslag) te veel belastingen zouden moeten betalen.

Het College maakte hierbij twee bedenkingen. Enerzijds stelde het College zich de vraag bij het nut van een dergelijke forfaitaire inhouding gelet op de evolutie van de bedrijfsvoorheffingsschalen. Anderzijds stelt het College zich ook vragen bij het ambtshalve inhouden van een hogere bedrijfsvoorheffing dan deze voorzien door de bedrijfsvoorheffingsschalen zonder dat betrokkene deze hogere inhouding heeft gevraagd.

Ethias antwoordde dat hij vanaf het vakantiegeld 2016 de werkwijze van de PDOS zal toepassen en geen bedrijfsvoorheffing op het vakantiegeld meer zal inhouden.



DEEL 4

Bijlage



De nuttige adressen

Nuttige adressen

Verwittinging

Gelet op de belangrijke wijzigingen die gedurende de komende maanden zullen plaats vinden in het landschap van de pensioendiensten, heeft de lezer er alle belang bij op de internetsites van de pensioendiensten te verifiëren of de hier gepubliceerde gegevens nog up-to-date zijn. De pensioendiensten leveren immers grote inspanningen om het publiek zo vlug mogelijk via deze kanalen te informeren.

Minister van Pensioenen

Daniel Bacqueline

- Egmont 1
Karmelietenstraat 15
1000 Brussel
- Tel.: + 32 2 501 38 55
- Fax: + 32 2 501 86 33
- E-mail: info@bacqueline.fed.be

Minister van Middenstand, Zelfstandigen, Kmo's, Landbouw en Sociale Integratie

Willy Borsus

- Guldenvlieslaan 87 bus 1
1060 Brussel
- Tel.: + 32 2 250 03 03
- E-mail: info@borsus.fgov.be

Federale Adviesraad voor ouderen

- Administratief Centrum Kruidtuin
Finance Tower
T.a.v. Andy Van Rymenant
Kruidtuinlaan 50, bus 115
1000 Brussel
- Tel.: + 32 2 528 60 74
- Website: www.adviesraadouderen.belgium.be
- E-mail: favo-ccfa@minsoc.fed.be

Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid

- Administratief Centrum Kruidtuin
Finance Tower
Kruidtuinlaan 50, bus 100
1000 Brussel
- Tel.: + 32 2 528 60 11
- Website: www.socialsecurity.fgov.be
- E-mail: social.security@minsoc.fed.be

Portaalsite van de sociale zekerheid:

- www.socialsecurity.be

Uw pensioen on line aanvragen:

- www.pensioenaanvraag.be

Uw pensioendossier online consulteren

- (werknemers): • www.mypension.be

Nieuw in 2016

De Ministerraad heeft een voorontwerp van wet van de Minister van Pensioenen, Daniel Bacqueline, goedgekeurd tot oprichting van de Federale Pensioendienst (FPD) vanaf 1 april 2016. Deze nieuwe organisatie resulteert uit de fusie van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP), die de werknemerspensioenen beheert en de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) die de overheidspensioenen beheert.

Hieronder vindt u de coördinaten zoals deze gekend zijn op 29 februari 2016:

Rijksdienst voor pensioenen

- Zuidertoren
1060 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland
Tel.: +32 78 15 1765
- Website: www.onprvp.fgov.be
- E-mail: info@onprvp.fgov.be

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het gratis nummer 1765 of consulteer de website www.onprvp.fgov.be, rubriek Contact.

Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen

- Willebroekkaai 35
1000 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland
Tel.: +32 78 15 1765
- Website: www.rsvz.fgov.be
- E-mail: info@rsvz-inasti.fgov.be

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het nummer 1765 of consulteer de website www.rsvz.fgov.be, rubriek Contact.

Pensioendienst voor de overheidssector

- Zuidertoren
1060 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland
Tel.: +32 78 15 1765
- Tel. Betalingen buitenland: + 32 2 558 60 91
- Fax betalingen buitenland: + 32 2 588 59 06
- Website: www.pdos.fgov.be
- E-mail: cc@pdos.fgov.be
- Betalingen: ccpay@pdos.fgov.be
- Betalingen buitenland: lb@pdos.fgov.be

Om een zitdag of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het nummer 1765 of consulteer de website www.pdos.fgov.be, rubriek Contact.

Dienst voor bijzondere sociale Zekerheidsstelsels (ex-DOSZ)

- Jozef II-straat 47
1000 Brussel
- Tel.: +32 2 239 12 11
- Fax: + 32 2 239 10 39
- Website: www.dibiss.fgov.be
- E-mail: overzee@dibiss.fgov.be

HR RAIL - pensioendiensten (ex NMBS)

- Frankrijkstraat 85
1060 Brussel
- Website: www.hr-rail.be

Rust-, overlevings- en invaliditeitspensioenen

- Tel.: + 32 2 525 25 38
- Fax: + 32 2 525 40 12
- E-mail: h-hr341@hr-rail.be

Berekening nieuwe pensioenen

- Tel.: + 32 2 525 35 27
- Fax: + 32 2 526 35 96
- E-mail: h-hr342@hr-rail.be

Betalingen

- Tel.: + 32 2 525 35 07
- Fax: + 32 2 526 38 57
- E-mail: etalingenpensioenen@hr-rail.be

Ethias

(wettelijke pensioenen openbare sector – lokale overheden)

- Prins-Bisschopssingel 73
3500 Hasselt
- Tel.: + 32 11 28 20 81
- Fax: + 32 11 28 20 87
- Website: www.ethias.be
- E-mail: clinten-collectiviteiten-pub@ethias.be

Internationale zitdagen

De RVP houdt zitdagen in Frankrijk en Duitsland:

www.onprvp.fgov.be/NL/about/contact/paginas/ForeignContacts.aspx

De Duitse “Rentenversicherung”, de Franse “Carsat” en de Nederlandse SVB houden zitdagen in de kantoren van de RVP:

http://www.onprvp.fgov.be/NL/about/paginas/contact_postcodes.aspx

De Belgische Ombudsmannen aangesloten bij het permanent overleg ombudslui (pool):

- www.ombudsman.be

Inhoudstafel

Voorwoord

DEEL 1 De Ombudsdienst Pensioenen

Armoederisico bij senioren: is het glas half vol of half leeg?

De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

- De visie 2019
- Informatie en communicatie
- Externe relaties met collega's Ombudsmannen
- Lidmaatschap van ombudsman organisaties
- Samenwerking met "ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting"
- Samenwerking met de eerstelijns klachtendiensten van de pensioendiensten

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

- De menselijke middelen
- De financiële middelen
- De materiële middelen

| | | |
|----|--|----|
| 3 | DEEL 2 | |
| 5 | Analyse van de dossiers | 23 |
| | De cijfers van 2015 | 25 |
| 6 | ■ De verzoeken | 25 |
| | ■ De klachten | 26 |
| | ■ De klachtenbehandeling | 28 |
| 9 | Bespreking van de klachten | 29 |
| 9 | De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) | 29 |
| 9 | ■ Loopbaanvoorwaarde – Veronderstelde deeltijdse tewerkstelling – Recht op vervroegd pensioen | 29 |
| 12 | ■ Strijd tegen de armoede – Ambtshalve onderzoek van het recht op een IGO op 65 jaar niet voorzien voor gepensioneerden die een (klein) pensioen genieten in de openbare sector – Hiaat in de wetgeving – Algemene aanbeveling | 32 |
| 16 | ■ Inkomensgarantie voor Ouderen – Recht geopend sinds eind 2013 voor asielzoekers met subsidiair beschermingsstatuut – Ingangsdatum van het recht op een Inkomensgarantie voor Ouderen aangepast | 36 |
| 18 | | |
| 19 | | |
| 20 | | |
| 21 | | |
| 21 | | |
| 22 | De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) | 40 |
| 22 | ■ Eerste betalingen van het pensioen – Wettelijke afhoudingen op het gezinspensioen verkeerd berekend – De af te houden solidariteitsbijdrage, ZIV-afhouding en bedrijfsvoorheffing werden berekend alsof het een pensioen als alleenstaande betrof – Snelle en proactieve rechtzetting beloofd door RVP | 40 |
| | ■ Betaling van het pensioen in het buitenland – Digitaal levensbewijs IBZ – Verschil in behandeling tussen RVP en PDOS – Aanvaarding door de RVP | 42 |
| | ■ Pensioenbedragen uit 2010 niet betaald – Samenwerking met de Ombudsdienst voor de postsector – Betalingen uitgevoerd in juni 2015 | 45 |

| | | | |
|---|----|---|----|
| ■ Jaarlijks levensbewijs – Tijdelijke schorsing van de betaling van het pensioen indien het levensbewijs niet wordt teruggestuurd – Beperkte informatie – Betere procedures worden verwacht | 46 | | |
| ■ Foutieve inhouding ZIV – Herberekening van de ZIV-bijdrage in de maand van overlijden van betrokkene – Terugbetaling ZIV-bijdrage voor de maand van overlijden gevraagd aan de financiële instelling – Rechtzetting van gelijkaardige gevallen | 48 | | |
| ■ Cumulatie overlevingspensioen met SWT beperkt in bedrag en tijd – Ten onrechte overlevingspensioen verder uitbetaald – Terugvordering met verjaringstermijn 3 jaar – Toepassing artikel 21 bis van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers – Administratieve vergissing voor wat betreft de betaling van het overlevingspensioen – De nieuwe terugvorderingsbeslissing heeft pas uitwerking op de eerste dag van de maand na de kennisgeving | 50 | | |
| ■ Vervanging Koopkrachttegenwoordiging voor Oudere Bejaarden (KOB) door de Inkomens Ondersteunende Uitkering (IOU) in Nederland – Gevolgen voor de uitbetaling van het Belgisch gezinspensioen | 53 | | |
| De toekenningsdienst van de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) | 55 | | |
| ■ Minimumpensioen in de openbare sector – Aftrek van de buitenlandse inkomsten van de echtgenoot van de gepensioneerde – Praktische werkwijze | 55 | | |
| ■ Diplomabonificatie – Aanpassing in 2015 van de toepasselijke wetgeving – Studieperiode vastgesteld op basis van vermoeden – Nadelige gevolgen voor sommige gepensioneerden | 57 | | |
| ■ Perequatie van de pensioenen in de openbare sector – Grensbedrag tot het bekomen van een vakantiegeld in de openbare sector niet aangepast – Verlies van vakantiegeld – Op jaarbasis minder pensioen | 58 | | |
| | | De betalingsdienst van de pensioendienst voor de overheidssector (PDOS) | 62 |
| | | ■ De betaling van het pensioen in het buitenland door de PDOS | 62 |
| | | Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) | 69 |
| | | ■ Gelijkstelling van een ziekteperiode in de berekening van het pensioen als zelfstandige – Probleem opgelost door een goede samenwerking tussen diensten (RSVZ, Sociaal verzekeringsfonds, FOD Sociale zekerheid) en tussen institutionele ombudsmannen (Ombudsman Pensioenen en Federale Ombudsman) | 69 |
| | | ■ RSVZ vergeet intrekking van de betaalbaarstelling van pensioen aan het socialeverzekeringsfonds mee te delen – Verlies van pensioen gedurende drie maanden – Schadevergoeding betaald door het RSVZ | 70 |
| | | ■ Pensioenhervorming – Moeilijkheden bij de aanpassing van het informaticaprogramma van het RVSZ voor pensioenen die ingaan vanaf 1 januari 2015 – Aanzienlijke vertraging bij het nemen van definitieve beslissingen – Backup-plan: voorlopige toekenningen | 73 |
| | | ■ Vermindering van het toekenaar pensioenbedrag als zelfstandige – “Administratieve vergissing” gecompenseerd door een schadevergoeding – Ingangsdatum van het overlevingspensioen in de openbare sector – Afstemming van de wetgeving van de openbare sector op deze van de privé gewenst wanneer de rechtgevendende op het ogenblik van zijn overlijden geen ambtenaar meer is? | 80 |
| | | Dienst voor de Bijzondere Sociale-zekerheidsstelsels, HR Rail, Ethias, de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen en andere | 85 |

| | |
|--|----|
| Klachten van algemene strekking en vragen om informatie | 86 |
| Klachten van algemene strekking | 86 |
| De informatiebehoefte | 86 |
| Andere verzoeken waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is | 87 |

DEEL 3 **Aanbevelingen en suggesties**

| | |
|------------------------------|----|
| De aanbevelingen 2015 | 91 |
|------------------------------|----|

| | |
|----------------------|----|
| De suggesties | 92 |
|----------------------|----|

| | |
|---|----|
| De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) | 92 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) | 92 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| De toekenningsdiensten van de Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS) | 93 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| De betalingsdiensten van de Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS) | 96 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) | 97 |
|---|----|

| | |
|--------|----|
| Ethias | 98 |
|--------|----|

DEEL 4 **Bijlage**

| | |
|------------------|-----|
| Nuttige adressen | 100 |
|------------------|-----|