

## 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.**

### De toekenningsdiensten van de FPD sector ambtenaren

#### FPD ambtenaren toekenning 1

Ingevolge de pensioenhervormingen en meer bepaald de strengere voorwaarden tot het bekomen van het vervroegd pensioen (voor de leeftijd van 65 jaar) is het uiterst belangrijk dat de betrokkenen tijdig ingelicht worden of ze op de door hen gevraagde ingangsdatum effectief hun pensioen kunnen bekomen.

In ons Jaarverslag 2013, p. 96 wezen wij erop dat ten allen tijde moet vermeden worden dat betrokkene in afwachting van de beslissing van zijn pensioen onomkeerbare beslissingen zou nemen rond het einde van zijn loopbaan. Dit geldt des te meer wanneer verschillende pensioendiensten betrokken zijn.

Wij stelden een eenvoudige oplossing voor: voeg aan het ontvangstbericht van de pensioenaanvraag een tekst toe waarin betrokkene erop gewezen wordt dat zijn vervroegd pensioen kan aanvaard worden maar ook kan geweigerd worden en dat hij dus geen beslissingen mag nemen die onomkeerbaar zouden zijn ten opzichte van zijn werkgever of ten aanzien van zijn activiteit als zelfstandige tot hij een beslissing

ontvangen heeft van de verschillende pensioendiensten. Ethias wijst, in het geval hij weet heeft van een gemengde loopbaan van betrokkene of indien bij het personeelslid een bijzondere berekeningswijze (of diplomabonificatie) werd toegepast, de werkgever erop dat het aan te raden is om de vroegst mogelijke ingangsdatum ook in de andere regeling te laten vaststellen alvorens het pensioen in de openbare sector effectief te laten ingaan.

De FPD sector ambtenaren paste de tekst van de melding aan betrokkene van de vroegst mogelijke pensioendatum aan. Hij vermeldt duidelijk dat de in de beslissing vermelde P datum uitsluitend geldt voor het pensioen in de openbare sector. Hij verwijst betrokkene naar mypension om kennis te nemen van de P datum in de regeling voor werknemers of zelfstandigen. (JV 2013, p. 96 en JV 2014, p. 97)

### De betaaldiensten van de FPD sector ambtenaren

#### FPD ambtenaren betaling 1

De ambtenaar die in het buitenland verblijft maar zijn pensioen wenst te ontvangen op een Belgische rekening moest tot juni 2016 twee keer per jaar een levensbewijs indienen. Wanneer betrokkene daarentegen de uitkering wil ontvangen op een buitenlandse rekening, diende hij tot maart 2016 maandelijks een levensbewijs te bezorgen aan de FPD sector ambtenaren.

Terwijl het zesmaandelijks levensbewijs volgt uit de verbintenis die betrokkene onderschreef om zijn pensioen op rekening te kunnen ontvangen is het maandelijks levensbewijs de loutere toepassing van artikel 2 van het koninklijk besluit van 1 februari 1935.

De vereiste echter dat het maandelijks levensbewijs ten vroegste gedateerd mag zijn op de laatste werkdag van de maand voor de na vervallen termijn betaalde pensioenen is manifest strijdig met het artikel 60 van de wet van 7 november 1987 dat stelt dat de pensioenen op de laatste werkdag van de maand

waarop ze betrekking hebben, moeten worden betaald (gecrediteerd worden op zijn rekening). Door deze vereiste kunnen pensioenen na vervallen termijn niet op de laatste werkdag van de maand worden betaald maar slechts ten vroegste op de tweede werkdag van de volgende maand.

Ook Your Europe, een adviesdienst van de Europese Unie die bestaat uit een netwerk van ervaren, onafhankelijke deskundigen, afkomstig uit de verschillende Europese Lidstaten argumenteerde dat vanuit de Europeesrechtelijke bepalingen inzake de interne markt, kan verdedigd worden dat de strenge vereisten inzake het maandelijks indienen van het levensbewijs het vrij verkeer van kapitaal, zoals gewaarborgd in de artikelen 63-66 van het Verdrag van de Werking van de Europese Unie (voortaan VWEU), zou schenden. Temeer daar voor een betaling op een Belgische rekening het zesmaandelijks levensbewijs volstaat wat als een aanmoediging van het gebruik van een Belgische rekening zou kunnen gezien worden.

De FPD sector ambtenaren bleef echter argumenteren dat hij geen toegang had tot de rijksregisters van andere staten en dat de gepensioneerden met een Belgische bankrekening en gepensioneerden zonder Belgische bankrekening zich niet in dezelfde situatie bevinden. Het is bijgevolg niet mogelijk om na te gaan of gepensioneerden in het buitenland nog in leven zijn.

Na jarenlange besprekingen met de toenmalige CDVU en de diensten van de Rekenplichtige van de FOD Financiën en hernieuwde besprekingen met de PDOS (vanaf 1 april 2016 de FPD sector ambtenaren) vanaf 2014 erkende de PDOS dat er inderdaad argumenten waren om zijn huidige werkwijze bestaande uit het maandelijks voorafgaandelijk opsturen van een levensbewijs in vraag te stellen. Hij werkte aan een plan om op zeer korte termijn (streefdoel: in de loop van 2016, met als meest optimistische datum 1 juni 2016) over te schakelen van het maandelijks naar het jaarlijks opsturen van een levensbewijs.

Ingevolge de fusie met de RVP tot de FPD werd beslist om het maandelijks levensbewijs meteen af te schaffen voor personen die einde maart een dergelijk levensbewijs hadden overgemaakt en niet te wachten op de nodige wetswijzigingen terzake. Ook voor het zesmaandelijks levensbewijs wordt vanaf juli 2016 dezelfde werkwijze toegepast voor zij die in de loop van de maand juli een dergelijk levensbewijs hebben ingediend. (Verschillende JV en vooral JV 2015, p. 62)

## Het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

### RSVZ 1

De recente pensioenhervormingen en de daarmee gepaard gaande technische problemen bij de aanpassing van het computerprogramma waarmee de zelfstandigenpensioenen berekend worden, hebben tot gevolg gehad dat gedurende een lange periode het RSVZ geen definitieve pensioenberekeningen en geen definitieve beslissingen heeft kunnen maken voor pensioenen van zelfstandige die ingingen vanaf 1 januari 2015.

Eén van de waarden van het RSVZ is de klantgerichtheid: de klant wordt centraal gesteld en het RSVZ engageert er zich toe dat de klanten op een professionele, correcte en toegankelijke dienstverlening kunnen rekenen.

In het Jaarverslag 2015 merkte het College op dat een actievere informatieverstrekking heel wat frustratie had kunnen wegwerken. Een volledig uitgewerkt communicatieplan op alle fronten (in briefwisseling of op beslissingen, op de website, in de pers, ...) kan een groot aantal personen gerust stellen waardoor deze minder contact opnemen met de administratie en er meer tijd vrijkomt voor de eigenlijke behandeling van de dossiers.

Het College nodigde dan ook nogmaals de pensioendiensten uit om in alle omstandigheden de klant centraal te stellen en hem met alle mogelijke middelen in te lichten over de stand van zijn dossier of over de moeilijkheden waarmee de administratie (tijdelijk) geconfronteerd wordt. Een regelmatige update kan de betrokken gepensioneerden gerust stellen. Hij weet dan immers dat zijn dossier ter harte wordt genomen en dat alles in het werk wordt gesteld om aan het probleem zo snel mogelijk te verhelpen.

Het College stelt vast dat het RSVZ tegemoet gekomen is aan de suggesties in het Jaarverslag 2015 en via zijn website een open en transparante communicatie voerde over het probleem van de opgelopen achterstand in de dossierbehandeling.

Het RSVZ communiceerde dat de achterstand zou weggewerkt worden tegen 31 juli 2016. Toen dit door omstandigheden niet mogelijk bleek, werd een nieuw

bericht op de website geplaatst met de nieuwe deadline (31 oktober 2016) en werden de omstandigheden toegelicht. Er werd zelfs specifiek vermeld welke gepensioneerden (door middel van vermelding van de regio's) nog iets langer op hun beslissing zouden moeten wachten. Uiteindelijk werd in november 2016 ook nog gemeld dat het RVSZ weer op een normale basis kon werken. (JV 2015, p. 73 en volgende)