



*Middelen en werking
van de Ombudsdienst Pensioenen*

17 HOOFDSTUK

Middelen en werking van de Ombudsdienst Pensioenen

1. Personeelsbestand

Het College van de Ombudsmannen bestaat uit de Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hannedouche. Elke Ombudsman is een deskundige in het pensioenrecht en is beslagen in het sociale zekerheidsrecht in het algemeen.



Het College stippelt het beleid van de Ombudsdienst uit en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling.

Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen. (beschikbaar op onze website www.ombudsmanpensioenen.be).

Naast het College van Ombudsmannen bestond het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst in 2020 uit 5 klachtenbehandelaars, waarvan 2 Franstalige (beiden niveau A: universitair niveau) en 3 Nederlandstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding). Eén Franstalige klachtenbehandelaar had een tewerkstelling van 9/10.

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken. En even belangrijk in een Ombudsdienst, zij zijn luistervaardig en hebben een groot inlevingsvermogen ten aanzien van de klager.

In juni 2020 werd de vacature voor een medewerker die verantwoordelijk is voor de front-office, het secretariaat, het kennismanagement en de communicatie van de Ombudsdienst Pensioenen open gesteld. Zoals bepaald in het Koninklijk Besluit van 15 maart 1999 tot uitvoering van het artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen dat de

ter beschikking stelling van het personeel van de Ombudsdienst Pensioenen regelt kunnen enkel vastbenoemde federale ambtenaren zich kandidaat stellen. Geen enkele kandidatuur werd voor deze job ontvangen.

In juni 2020 werd tevens een vacature voor een Franstalige pensioenspecialist met een grondige kennis van de werknemerspensioenen gelanceerd. De enige kandidaat slaagde niet in de selectie.



In september 2020 werden beide vacatures opnieuw gelanceerd. Opnieuw diende maar één Franstalige specialist met een grondige kennis van de werknemerspensioenen zijn kandidatuur in. Deze slaagde niet in de selectie. Een verantwoordelijke voor de front-office slaagde in de selecties en vervoegt de Ombudsdienst Pensioenen vanaf 1 januari 2021.

2. Financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden. Zo hebben wij plichtsbewust rekening gehouden met de algemene besparingen die in de vorige jaren aan het federaal openbaar ambt opgelegd worden.

Van de 120.000 euro werkingsbudget van de Ombudsdienst Pensioenen voor het jaar 2020 diende 22.701,15 euro besteed te worden aan de aanwervingsprocedure van het College van de Ombudsmannen teneinde de selectieprocedure zoals opgelegd door het Koninklijk Besluit van 1 mei 2006 na te leven; dit nadat er in 2019 reeds 53.208,29 euro aan deze aanwervingsprocedure besteed werd.

3. Informatica

Normaal bestaat de mogelijkheid om twee dagen per week aan telewerk te doen. Vanaf de lockdown werd het advies van de Nationale Veiligheidsraad opgevolgd om telewerk als norm te hanteren.

4. Huisvesting

De Ombudsdienst is gehuisvest op de 27ste verdieping van het World Trade Center (WTC) III in Brussel. Het WTC III ligt op wandelafstand van het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is dus vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie met de wagen komt, is er mits reservatie, ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

5. Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is lid van volgende organisaties:

1/ Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische Ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal Ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische Ombudswereld. Bovendien heeft POOL een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke Ombudsman of -vrouw zich houdt.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de Ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, met gemeenschappelijke inspanning van alle leden, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd.

2/ Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, www.theioi.com)

Dit instituut groepeerd wereldwijd alle Ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

3/ Europees Ombudsman Instituut (EOI, www.eoi.at)

Dit instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van de ombudsmanfunctie te promoten en te verspreiden in Europa.

4/ Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)

De AOMF groepeerd de Ombudsmannen en de Ombudsdiensten in de francofone wereld en heeft als eerste doel het respect voor de rechten van de burgers, de dienstverlening aan de burgers en goed democratisch bestuur van de openbare diensten te verbeteren. In tweede instantie wil het AOMF de kwaliteit van de dienstverlening van de Ombudsmannen en Ombudsdiensten in de francofone ruimte ondersteunen.

6. Samenwerking met de universitaire wereld

Op 14 en 15 mei 2020 heeft de Nederlandstalige Ombudsman 15 digitale werkcolleges van telkens 30 minuten gegeven aan de Katholieke Universiteit Leuven (KUL) voor de studenten Master in de Rechten in het kader van de werkcolleges over de sociale zekerheid. Per werkcollege participeerden 7 studenten. De werkcolleges vonden dit jaar digitaal plaats gelet op de coronacrisis. De thema's die behandeld zijn komen uit het rijk klachtenarsenaal van de Ombudsdienst Pensioenen. Kwamen onder andere aan bod:

- de berekening van het Belgische pensioen voor iemand met een tewerkstelling in een ander land van de Europese Unie;
- de berekening en uitbetalingsvoorwaarden van de IGO;
- werken naast het pensioen.

105 studenten die later vaak terecht komen in organisaties en diensten die beroep kunnen doen op of raakvlakken hebben met de werking van de Ombudsman Pensioenen (we denken hierbij aan advocatenkantoren, vakbonden, studiediensten van politieke partijen, onderwijsinstellingen, instellingen van sociale zekerheid en zelfs pensioendiensten) maken op deze manier kennis met de taken en de werking van de Ombudsdienst Pensioenen.

Daarenboven is het mooi meegenomen dat dit bijdraagt aan de versterking van de morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen.

Tijdens het tweede semester van het academiejaar begeleidde de Nederlandstalige Ombudsman

Pensioenen, een Masterstudente Rechten van de KU Leuven, Margot Derie, bij het project PrakSiS. Dit project, dat werd ingericht ter vervanging van de Masterproef, heeft als doel om een student kennis te laten maken met de juridische praktijk, waarbij de student actief meewerkt om een probleem ingebed in de sociale zekerheid op te lossen.

Het gekozen project betrof “De terugvordering van onverschuldigd betaalde pensioenen: bruto of netto?”. De studente heeft zich gebogen over de vraag of de bedrijfsvoorheffing samen met het onrechtmatig uitgekeerde pensioen al dan niet mee mag teruggevorderd worden door de Federale Pensioendienst.

7. Publicatie van “ombudsjurisprudentie”

Op basis van de ontvangen klachten start de Ombudsdienst Pensioenen bemiddelingen op bij de pensioendiensten teneinde een oplossing te bekomen waarin zowel de gepensioneerde als de pensioendienst zich kunnen vinden. Op deze manier wordt een geschil curatief opgelost.

Doch gaat de Ombudsdienst Pensioenen een stap verder. Men tracht te voorkomen dat gelijkaardige problemen zich in de toekomst nog voordoen. Dit kan doordat de pensioendiensten hun instructies aanpassen of doordat de (toekomstig) gepensioneerde op de hoogte is van hoe hij moet handelen om bepaalde problemen te voorkomen. Kortom de Ombudsdienst Pensioenen tracht ook preventief tewerk te gaan.

In deze context is het ook van belang dat, net zoals bij rechtspraak, de bemiddelingsresultaten in de juridische wereld gekend zijn. Deze kunnen immers een bron van inspiratie zijn voor andere toekomstige geschillen.

Hierop inspelend wordt in het juridisch tijdschrift “Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht” in elke editie een korte juridische toelichting van de Ombudsman Pensioenen bij een interessant dossier dat behandeld werd door de Ombudsdienst Pensioenen gegeven.



Dit jaar zijn volgende teksten verschenen in dit tijdschrift:

- in de 3^{de} Nieuwsbrief van het academiejaar 2019-2020 wordt de aanbeveling om duidelijk te definiëren hoe het verblijf in het buitenland van ten hoogste 29 dagen voor IGO-genieters dient geteld te worden verduidelijkt.
- in de 4^{de} Nieuwsbrief van het academiejaar 2019-2020 wordt toelichting gegeven bij de bemiddeling van de Ombudsman waardoor, vanaf de maand volgend op het bereiken van de pensioenleeftijd, een rustpensioen als werknemer wordt toegekend voor personen die een invaliditeitsuitkering genieten en die 15 maanden voor het bereiken van de pensioenleeftijd niet in België wonen.
- in de 1^{ste} Nieuwsbrief van het academiejaar 2020-2021 worden de argumenten uiteengezet die de Ombudsdienst Pensioenen heeft overgemaakt aan de Federale Pensioendienst teneinde de foutieve berekening uit hoofde van een persoonlijk rustpensioen werknemer voor iemand die tevens een overlevingspensioen met een pensioencomplement uit hoofde van een activiteit als hypotheekbewaarder geniet te doen rechtzetten.
- in de 2^{de} Nieuwsbrief van het academiejaar 2020-2021 wordt de bemiddeling toegelicht waardoor het grenscomplement voortaan voor grenswerknemers die voor 1 december 2015 niet vervroegd met pensioen gingen in België - ook al konden ze vervroegd met pensioen gaan- en terecht kwamen in het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage toch wordt toegekend.
- in de 3^{de} Nieuwsbrief van het academiejaar 2020-2021 wordt de bemiddeling toegelicht waarbij een bigaam huwelijk dat in het buitenland volgens de wetgeving van dat land wettelijk voltrokken was, dit bigaam huwelijk niet zichtbaar geweest is (in casu was er enkel tijdens een periode van feitelijke

scheiding met de eerste echtgenote van een bigaam huwelijk sprake) en dit bigaam huwelijk dateert uit een ver verleden (in casu meer dan 30 jaar geleden) en niet meer bestaat op het ogenblik van het ontstaan van het recht op pensioen, na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen niet langer als onbestaanbaar wordt verklaard met de Belgische internationale openbare orde waardoor het gezinspensioen kan toegekend worden.

Op 27 mei 2020 organiseerde de KU Leuven het actualiteitscollege “De impact van de coronacrisis op de pensioenvorming”. De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen gaf tijdens dit college een toelichting bij de impact van de coronacrisis op de wettelijke pensioenen. De Ombudsman Pensioenen maakte van dit forum gebruik om twee reeds in vorige jaarverslagen besproken items en de daarbij horende tips aan de toekomstig gepensioneerden terug opnieuw onder de aandacht te brengen omdat deze gelet op de coronacrisis opnieuw brandend actueel geworden zijn.

Gelet op de coronacrisis was het college gratis digitaal te volgen via een livestream. Meer dan 300, hoofdzakelijk professionals in de pensioensector zoals vakbondsmedewerkers, medewerkers van sociale verzekeringsfondsen, advocaten, medewerkers van pensioenfondsen, mutualiteiten, rechters en arbeidsauteurs, volgden dit college.

8. Permanente vorming

De Ombudsdienst Pensioenen hecht veel belang aan permanente vorming. Deze situeert zich in uiteenlopende gebieden die alle te maken hebben met de vereisten van de ombudsfunctie in de pensioensector: de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en specifiek in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

De budgetpost “vorming” maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces. Overigens maken wij zoveel mogelijk gebruik van elk vormingsaanbod dat gratis wordt aangeboden door diverse overheidsdiensten.

De Ombudsmannen en de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia:

- Actualiteitscollege van de Leergang Pensioenrecht “De impact van de coronacrisis op de pensioenvorming” georganiseerd door de KU Leuven op 27 mei 2020;
- “De eerste Belgische Verantwoordingsdag” georganiseerd door Itinera op 30 juni 2020;
- “De effectiviteit van het sociaal recht”, een webinar georganiseerd door het Belgisch genootschap voor arbeids- en sociale zekerheidsrecht (Begasoz) op 16 oktober 2020;
- Gastcollege “wettelijke pensioenen: analyse door Johan Janssens, adjunct-administrateur-generaal van de Federale Pensioendienst” van de Leergang Pensioenrecht georganiseerd door de KU Leuven op 19 november 2020;
- The Ombudsperson & Covid 19: rising the challenge of a pandemic: een internationaal webinar georganiseerd door de Ombudsman van Israël op 24 november 2020.

9. Bekendmaking jaarverslag

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en aan de Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO). Het Jaarverslag 2019 werd voorgesteld aan de Federale Pensioendienst op 5 oktober 2020.

Het Jaarverslag is tevens beschikbaar op de site www.ombudsmanpensioenen.be. Een papieren versie wordt op vraag overgemaakt aan iedere geïnteresseerde.

Op 24 november 2020 heeft de Ombudsdienst Pensioenen aan het Secretariaat-generaal van het Beneluxparlement een nota overgemaakt met de meest markante pensioenklachten met een grensoverschrijdend probleem waarbij Nederland of Luxemburg betrokken waren.

10. Samenwerking met collega's Ombudsmannen

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's Ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland. Deze relaties met onze collega's zijn een bijzonder waardevolle hulp om onze dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

Het gebeurt dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of samenhangende bevoegdheden.

Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen met andere sociale zekerheidsuitkeringen, de invoer van loopbaangegevens in Capelo, betwistingen over de betaalde sociale bijdragen als zelfstandige aan een Sociaal verzekeringsfonds, ...), de Waalse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo), de Vlaamse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo), de Ombudsvrouw voor de postsector (problemen met betalingen uitgevoerd door Bpost in opdracht van de FPD sector ambtenaren, toepassing van de nieuwe controleprocedure van de Inkomensgarantie voor ouderen), Ombudsfin (extralegale voordelen zoals de tweede pijler), en de Ombudsman voor Telecommunicatie (bijvoorbeeld voor problemen betreffende de telefonische bereikbaarheid van de pensioendiensten in het buitenland).

Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan andere federale, gemeenschaps- of gewestmateries (vooral loopbanen van het overheidspersoneel) of buitenlandse regelgeving (buitenlandse pensioenrechten en internationale overeenkomsten). In sommige gevallen zijn ook lokale instanties zoals de OCMW's betrokken bij de gesignaleerde problematiek (leefloon, voorschot op pensioen). Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidsterrein, samen behandelen. Meestal gebeurt de co-instructie in alle fases van de klachtenbehandeling hetzij door middel van werkvergaderingen, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven of een aanbeveling.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde Ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van hoe door de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde geoptimaliseerd wordt. Vice versa geldt dit ook. Bij andere Ombudsdiensten, leden van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

Meer nog, in samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent organiseren wij maandelijks een zitdag in haar kantoren.

Meer en meer mensen, werkende en gepensioneerde, verhuizen binnen Europa en soms nog verder. De loopbaan van die mensen speelt zich dus af in verschillende landen. In die context gebeurt het af en toe dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland het klachtendossier deblokkeert.

11. De Ombudsdienst Pensioenen in Coronatijden

De Ombudsdienst Pensioenen staat ten dienste van alle burgers die problemen ondervinden met de pensioendiensten. Tijdens de Coronacrisis was het doel van de Ombudsdienst Pensioenen, meer dan ooit, om beschikbaar te zijn en te blijven voor de burger.

De technische middelen (in het netwerk van de FOD Sociale zekerheid) boden aan het College van de Ombudsmannen en de personeelsleden van de Ombudsdienst Pensioenen reeds de mogelijkheid om te telewerken. De interne organisatie was steeds gericht naar een optimale bereikbaarheid en naar ruime mogelijkheden om van thuis uit dezelfde prestaties te kunnen doen en dezelfde kwaliteit te kunnen leveren als in de kantoren in Brussel. In de coronatijd heeft deze aanpak zijn nut bewezen: er kon vlot overgeschakeld worden naar permanent telewerken voor iedereen.

Vanaf de lockdown werden de adviezen van de Veiligheidsraad strikt opgevolgd. Zo werd er overgegaan naar vijf dagen telewerk. Er werd afgesproken dat ongeveer één keer per week iemand naar het kantoor in Brussel ging. Voor wat betreft de telefonische bereikbaarheid was er geen enkele wijziging. Iedereen kan de oproepen die hij ontvangt van thuis uit beantwoorden, de (sporadische) briefwisseling werd doorgestuurd door Bpost naar het thuisadres van een medewerker.

Eén verschilpunt: er konden geen afspraken meer gemaakt worden in de kantoren en er was geen zitdag meer in Gent.

Om de burgers die niet beschikken over een computer of hiermee niet vlot overweg kunnen en die door angst of hun fysieke of mentale gezondheid in die bijzondere tijd het huis niet konden of durfden verlaten toch te helpen heeft de Ombudsdienst Pensioenen in die uitzonderlijke gevallen, en enkel in die gevallen, beslist om de telefonische klacht te aanvaarden en te onderzoeken.

13. Nieuwe “Visie 2025”

Inleiding

De creatie van een eerste visie in het jaar 2010 bood de Ombudsdienst Pensioenen een formidabel instrument waarmee hij zijn ontwikkeling bijna tien jaar lang kon begeleiden. Hierdoor was het gemakkelijker om op te volgen of onze dienst vooruitgang boekte en nog belangrijker of we de goede richting uitgingen.

Na een decennium was er een dringende, bijna vitale behoefte om werk te maken van een nieuwe visie. In dit proces is ervoor gekozen om de oude visie niet te hergebruiken, maar schoon schip te maken en bovendien een methodiek te gebruiken die significant verschilt van die gebruikt bij de eerste visie.

Methodologie

De eerste stap bestond uit het zo volledig mogelijk inventariseren van alle stakeholders waarmee de Ombudsdienst Pensioenen in contact staat. Elke stakeholder werd vervolgens onderworpen aan een becommentarieerde analyse en beoordeling van de aard van zijn banden met de Ombudsdienst Pensioenen en, dus van zijn relatieve belang.

De tweede stap bestond erin om voor elke stakeholder de verwachtingen en behoeften op te sommen die hij zou kunnen hebben met betrekking tot de Ombudsdienst Pensioenen en tegelijkertijd de verwachtingen en behoeften van de Ombudsdienst Pensioenen te specificeren met betrekking tot elke stakeholder.

In een derde stap heeft de Ombudsdienst Pensioenen elke stakeholder individueel ondervraagd over zijn behoeften en verwachtingen met betrekking tot de Ombudsdienst Pensioenen om de uitgedrukte behoeften te vergelijken met de veronderstelde behoeften. De respons die we kregen was nogal mager.

Deze eerste drie stappen, aangevuld met een PESTEL-reflectie, maakten het mogelijk om de elementen van een SWOT voor te bereiden, met volgende richtlijnen.

Swot analyse

Strengths/ Sterktes

De Ombudsdienst Pensioenen is een centrum van unieke kennis en expertise waarvan het moreel gezag erkend is.

Zijn kracht ligt enerzijds in de wettelijk vergunde volledige toegang tot de computerprogramma's (pensioenberekening en -betaling, loopbaan) van de drie belangrijkste pensioenregelingen en tot mypension van elke individuele klager.

Anderzijds zit zijn kracht in de kwaliteit van de relaties met de pensioendiensten, geconsolideerd door samenwerkingsprotocollen. De verkregen resultaten bevestigen de vitaliteit van de samenwerking. Deze resultaten komen voornamelijk tot uiting in de correcties die werden doorgevoerd in individuele dossiers (verhogingen van pensioen of IGO, achterstanden en mogelijke intresten), door de verbeteringen die werden aangebracht aan de praktijken van de pensioendiensten en door de impact op de goede werking van de pensioendiensten.

Bovendien geldt deze kwaliteit van de relaties ook voor de gepensioneerden die door het onthaal en het luisterend oor dat geboden wordt door de Ombudsdienst Pensioenen genieten van een optimale persoonlijke aanpak van hun problemen.

Weaknesses / Zwaktes

De Ombudsdienst Pensioenen ondervindt momenteel twee belangrijke valkuilen.

De eerste is de vergrijzing van het personeel. Ondanks een permanent structurele inkrimping van het personeelsbestand met 40%, was zijn stabiliteit in het verleden zijn kracht. Het uitblijven van verjonging is tegenwoordig een zwakte, net als het onvoldoende aantal medewerkers.

De tweede valkuil ligt in de verouderde database voor het opzoeken van dossiers en het opmaken statistische gegevens.

Aan de andere kant is de Ombudsdienst Pensioenen in zijn communicatie te weinig aanwezig op sociale netwerken en is zijn communicatie niet deze die men kan verwachten in de 21ste eeuw.

Bovendien ontdekken de pensioendiensten de resultaten van de eindanalyse, en dit enkel voor de belangrijkste klachten, hoofdzakelijk pas bij de publicatie van het jaarverslag. Het feit dat de Ombudsdienst Pensioenen de resultaten van zijn analyse niet eerder en regelmatig aan de pensioendiensten doorgeeft, vormt een handicap.

Op verschillende andere gebieden, hoewel minder essentieel, zijn ook de volgende zwakke punten het vermelden waard:

- het bijna onbestaande beroep op benchmarking met de talrijke collega's, die toch met dezelfde problemen kampen en ook lid zijn van de Belgische netwerk van ombudsmannen (POOL: Permanent Overleg van ombudslui) en ombudsdiensten in andere landen;
- het ontbreken van regelmatige en systematische monitoring- en evaluatiemaatregelen voor geplande acties;
- het ontbreken van een methode om het potentieel van het bij de medewerkers en leden van de Ombudsdienst Pensioenen aanwezig initiatief en out-of-the-box denken verder te benutten bij de behandeling van zijn dossiers en bij het verbeteren van zijn bekendheid.

Ten slotte is een gebrek aan een volledig transparante toegang tot een idealiter gestructureerde en alomvattende jurisprudentie van de pensioenrechtzaken ook een zwak punt, die een efficiënte behandeling van sommige klachten, met name de meest specifieke klachten, kan belemmeren.

Opportunities / Kansen

Ten eerste- en dit is positief- is de Ombudsdienst Pensioenen een actor die wordt erkend door alle stakeholders en in het bijzonder door de belangrijkste (pensioendiensten, de politieke wereld, de media, het Rekenhof, enz.). Mutualiteiten, vakbonden, OCMW's, advocaten, justiehuizen, advocatenkantoren, enz... maken er duidelijk ook deel van uit. Zij hebben de bijzonderheid dat zij voor de Ombudsdienst Pensioenen een belangrijk rol kunnen spelen als vertegenwoordiger van gepensioneerden, en in het bijzonder IGO-genieters, met problemen.

Bovendien heeft enerzijds de verdere ontwikkeling van de tool mypension, met name omdat deze toegankelijk is vanaf het begin van een professionele carrière, een verjonging van het potentiële publiek van de Ombudsdienst Pensioenen tot gevolg.

Aan de andere kant zal de ontwikkeling van Artificiële Intelligentie (AI) waarschijnlijk nieuwe perspectieven openen binnen de Ombudsdienst Pensioenen, bijvoorbeeld op het vlak van het beheer van de schat aan informatie en kennis die is verzameld sinds de oprichting van de dienst.

Threats / Bedreigingen

Het voortdurend ingewikkelder worden van de pensioenreglementering en het niet systematisch vermelden van het bestaan van de Ombudsdienst Pensioenen in de communicatie van de pensioendiensten (enkel vermelding op de documenten van de klachtendienst) vormen een aanzienlijke bedreiging voor de Ombudsdienst Pensioenen.

Echter, de veroudering van de wet, en van al haar uitvoeringsbesluiten, tot oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen (het koninklijk besluit dat de dienst oprichtte dateert van 27 april 1997 en werd bij wet bevestigd op 12 december 1997), vormen zo'n groot gevaar dat het een prioriteit krijgt in het memorandum dat aan de nieuwe minister van Pensioenen werd bezorgd na haar aantreden. De verouderde formulering van dit oprichtingsbesluit brengt het beheer van het personeel en de toegewezen budgetten in het gevaar.

DE VISIE doorheen de ontwikkelsleutels van de Ombudsdienst Pensioenen

Op basis van de SWOT-benadering kunnen vier type strategische keuzes worden onderscheiden: offensief, defensief, reorganisatie en overleving. De inhoud van de vier strategische keuzes wordt bepaald door de verschillende factoren van de analyse te combineren op basis van de onderstaande tabel:

	STERKTES	ZWAKTES
KANSEN	Offensieve Strategie	Reorganisatiestrategie
BEDREIGINGEN	Defensieve Strategie	Overlevingsstrategie

De strategieën die worden behouden, zijn deze die het belangrijkst zijn voor de toekomst van de Ombudsdienst Pensioenen en de cruciale rol die hij zal moeten blijven vervullen. Het doel is om ze allemaal in 2025 geïmplementeerd te hebben.

Offensief

- **Optimalisering van de relaties met pensioendiensten**

De Ombudsdienst Pensioenen zal een echte partner zijn van de pensioendiensten waaraan hij regelmatig en transparant feedback geeft over de uiteindelijke analyse van significante klachten en eventuele gerelateerde suggesties en aanbevelingen.

De Ombudsdienst Pensioenen zal zijn contacten met de pensioendiensten verder uitbouwen zodat in de documenten van de pensioendiensten de coördinaten van de Ombudsdienst Pensioenen waar dit nuttig is vermeld wordt.

- **Optimalisering van de relaties met stakeholders die het maatschappelijk middenveld vertegenwoordigen**

De Ombudsdienst Pensioenen zal de nodige contacten leggen met de vertegenwoordigers van de verschillende stakeholders uit het middenveld (onderlinge maatschappijen, vakbonden, advocatenkantoren, enz.) om hen het nut te doen inzien klachten van hun aangeslotenen door de Ombudsdienst Pensioenen te laten behandelen. Hij zal zo zijn sociale rol versterken.

- **Voldoen aan de behoeften van een nieuw publiek**

De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verbeteren bij het grote publiek en in het bijzonder bij degenen die nog geen 55 jaar oud zijn en die mypension (loopbaangegevens, pensioendatum, simulaties) raadplegen of die studieperiodes willen regulariseren. Dit omvat ook het ontwikkelen van aanwezigheid op sociale netwerken.

Defensief

Het opwaarderen van de rol van de Ombudsdienst Pensioenen, in het bijzonder naar politieke besluitvormers en de strategische cellen van de ministers die verantwoordelijk zijn voor pensioenen. Dit impliceert dat de Ombudsdienst Pensioenen bij deze autoriteiten, gelet op zijn ervaring, een beargumenteerd dossier zal indienen met betrekking tot de wijzigingen die aan de pensioenwetgeving moeten worden aangebracht, alsook een dossier tot de wijziging van de wetgeving met betrekking tot de Ombudsdienst Pensioenen zelf (dit met het oog op zijn verder kwalitatief bestaan, inclusief de hiermee gepaard gaande budgettaire aspecten).

Reorganisatie

- Versterking van de samenhang van de interne organisatie
De verdere verbetering van de tevredenheid en het welzijn van de medewerkers, het stimuleren van hun creativiteit en zorgen voor ontmoetingsmomenten tussen de medewerkers om hun onderlinge band te versterken.
- Ontwikkel intelligente ICT
De Ombudsdienst Pensioenen zal er alles aan doen om een optimale ICT-infrastructuur in gebruik te nemen, waarbij voor zover mogelijk enerzijds meer verbinding tussen de databases wordt gelegd en anderzijds de mogelijkheden van artificiële intelligentie (AI) worden benut.
De Ombudsdienst Pensioenen zal de vooruitgang op dit vlak beoordelen en nagaan of de ICT infrastructuur beantwoordt aan de behoeften van de burgers en de stakeholders, evenals tegemoet komt aan een interne goede functionering van de dienst.

Overleving

- De kwalitatieve toekomst van de dienst consolideren
De Ombudsdienst Pensioenen zal jaarlijks een personeelsplan opstellen en actualiseren in overeenstemming met de verwezenlijking van de in plan gedefinieerde strategie. De Ombudsdienst Pensioenen streeft er voortdurend naar om bij aanwervingen te waken over een evenwichtige balans tussen jonge en ervaren medewerkers in de dienst en ervoor te zorgen dat medewerkers de erkenning krijgen die ze verdienen.

De onvermijdelijke acties in het licht van deze visie

Deze verschillende sleutels zijn onderverdeeld in ongeveer vijftien acties, geformuleerd volgens het SMART-principe.

De waarden die de strategie ondersteunen

Onafhankelijkheid

Onafhankelijkheid is ons kostbaarste bezit. Deze onafhankelijkheid is drievoudig: ze manifesteert zich ten aanzien van klagers, ten aanzien van de diensten waarvoor de Ombudsman bevoegd (pensioendiensten) is en ten aanzien van de instantie die de ombudsman instelt (politiek). Bij de uitoefening van zijn taak ontvangt de Ombudsman geen bevelen van enige instantie.

Deze onafhankelijkheid garandeert zijn morele autoriteit en draagt bij tot een neutrale, onpartijdige en eerlijke analyse van klachten.

Respect

De Ombudsman probeert voortdurend in gedachten te houden dat er achter elk dossier dat hij behandelt een mens schuilt. Wie hij ook voor zich heeft, hij toont respect voor de verschillen en meningen van iedereen.

Dit respect vertaalt zich in het op de meest humane wijze verwelkomen van de klager, het oor hebben voor klagers. Dit respect vertaalt zich eveneens in het waken over de hoogst mogelijke professionaliteit bij het aanknopen van contacten met de pensioendiensten en met alle andere stakeholders evenals in het waken over een constante nauwkeurigheid bij alle aspecten van de dossierbehandeling.

Zelfs bij onenigheid blijft de communicatie beleefd, respectvol en hartelijk.

Uitmundendheid

In alle aspecten van zijn functioneren streeft de Ombudsman er voortdurend naar om de geïnitieerde processen en acties te optimaliseren.

Door een gestructureerde aanpak, een niet-aflatend doorzettingsvermogen en bijna systematische feedback zorgt hij dat de behandeling van de dossiers leidt tot een relevant resultaat voor de burger. Deze aanpak leidt eveneens tot een verbetering van zijn eigen werking.

De Ombudsman zorgt er ook voor dat alle stakeholders weten hoe wij werken en de bekendheid van zijn dienst bij de stakeholders.

Creativiteit

Het potentieel van het bij de medewerkers en leden van de Ombudsdienst Pensioenen aanwezig initiatief en out-of-the box denken wordt optimaal benut. Dit gebeurt zowel bij het zoeken naar oplossingen en antwoorden op de problemen van burgers als bij de analyse van de suggesties en aanbevelingen die hij richt tot pensioendiensten en de politieke wereld evenals bij elk ander probleem waarmee hij wordt geconfronteerd.

Hierbij is hij voorstander van het gebruik van verbindende communicatie teneinde te komen tot een werksfeer die nog meer gekenmerkt wordt door welwillendheid en solidariteit. Dit leidt tevens tot nadenken over de kwaliteit van de communicatie met de klagers en de stakeholders.

Transparantie

Al deze waarden moeten kunnen gedijen in totale transparantie, zowel in het werk van de Ombudsman als in het functioneren van zijn dienst.

Ook in de relaties met zijn medewerker, burgers, pensioendiensten en alle stakeholders is de Ombudsman voorstander van het promoten van transparantie.

Dit ligt immers in de lijn van de principes van de Open Government Partnership die “transparantie en verantwoording” wil bevorderen.

13. Kennismakingsgesprek met de nieuwe Minister van Pensioenen

Op 19 november 2020 vond op uitnodiging van de nieuwe Minister van Pensioenen, mevrouw Lalieux, een digitaal kennismakingsgesprek plaats met de Ombudsmannen Pensioenen. Tevens werd een memorandum met een aantal belangrijke aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen aan de Minister overhandigd.

14. Algemene aanbeveling

Dringende herziening van de reglementering betreffende de inrichting en werking van de Ombudsdienst Pensioenen die volledig achterhaald is (wet van 1997).

Om een goede dienstverlening aan de burgers te kunnen waarborgen is vereist dat de Ombudsman Pensioenen in alle onafhankelijkheid zijn werkzaamheden kan verrichten, autoriteit heeft, onpartijdig is, beleidsadviezen kan formuleren en beschikt over een zeer gedegen vakkennis.

Hij moet hierbij ondersteund worden door een team van medewerkers met een groot empathisch vermogen dat tevens over een zeer grondige vakkennis beschikt.

Hiervoor is het van belang dat de wetgeving betreffende de inrichting en de werking van Ombudsdienst Pensioenen en het statuut van de Ombudsman de nodige waarborgen biedt.

De huidige wetgeving die deze aspecten regelt dateert nog uit 1997 toen de Ombudsdienst Pensioenen opgericht werd en is sindsdien nooit aangepast. Gelet op de maatschappelijke evoluties is deze wetgeving achterhaald.

De Ombudsman Pensioenen beveelt dan ook deze aan te passen aan de noden van de 21ste eeuw. Voor zover het nog nodig zou zijn kan ter staving hiervan verwezen worden naar een zeer recente VN-resolutie (op 30 december 2020) die het belang van de ombudsfunctie benadrukt (resolutie in het Engels: <https://undocs.org/en/A/RES/75/186>).

Voor de aanpassing bij de Ombudsdienst Pensioenen zijn onder andere volgende aspecten van belang:
-herdefiniëring van het concept “klager”: uitbreiding tot “toekomstig gepensioneerden” rekening houdend met de nieuwe tool mypension

-aanpassing van de wijze waarop een klacht kan ingediend worden: in behartenswaardige gevallen ook telefonisch zodat iedereen die er belang bij heeft op een laagdrempelige wijze toegang heeft tot de Ombudsdienst Pensioenen

-opschorting van de termijnen om een rechtszaak aan te spannen zolang de bemiddeling bij de Ombudsdienst Pensioenen loopt of het gelijktijdig verderzetten van de bemiddeling en de rechtszaak zolang er geen gerechtelijke uitspraak is zodat de Ombudsdienst Pensioenen ten volle de rol van ADR kan vervullen

-ruimere rekruteringsmogelijkheden voor de functie van medewerker bij de Ombudsdienst Pensioenen: niet meer beperkt tot vastbenoemde federale ambtenaren (doch ook contractuele werknemers)

-aanpassing van de verloning van de medewerkers teneinde de attractiviteit van de job te verhogen

-aanpassing van de verloning van de Ombudsman Pensioenen daar de huidige loonschaal sedert de oprichting van de dienst in 1997 nooit is aangepast en daarenboven ondertussen enerzijds niet meer bestaat en anderzijds niet meer beantwoordt aan het oorspronkelijke spanningsveld met de functie N-2!

-aanpassing maximumleeftijd voor het uitoefenen van de functie van Ombudsman Pensioenen gelet op de verhoging van de pensioenleeftijd

-aanpassing van de procedures voor de hernieuwing van het mandaat

-voorzien in een mechanisme dat een vergoeding garandeert in geval van niet-hernieuwing van het mandaat (zoals voorzien voor het merendeel van de collega's)

-bescherming van de titel "Ombudsman Pensioenen"

-een degelijk en realistisch budget waarborgen