



*Strijd tegen armoede*

7  
HOOFDSTUK



# Strijd tegen armoede

*In dit hoofdstuk wordt ook dit jaar weer stilgestaan bij de strijd tegen de armoede. Dit is en blijft immers een punt waarop de Ombudsman Pensioenen de aandacht wil blijven trekken. In dit kader organiseerde het netwerk van Belgische Ombudsmannen (POOL) onder leiding van de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen een bijeenkomst gehouden met ervaringsdeskundigen in de armoede waarin zij hun ervaring deelden over de toegankelijkheid van de ombudsdiensten voor mensen in armoede.*

*Verder roept in dit hoofdstuk de Ombudsman Pensioenen de FPD op om spontaner voorschotten op de Inkomensgarantie voor ouderen toe te kennen wanneer er informatie ontbreekt niet te wijten aan de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO)-genieter.*

*Eveneens beveelt de Ombudsman Pensioenen aan wanneer de IGO weggevallen is door de verhoging van het pensioen (bijvoorbeeld verhoging van het minimumpensioen) de toekenning van de IGO opnieuw automatisch te onderzoeken bij de eerstvolgende verhoging van het IGO-bedrag. De Ombudsman Pensioenen wijst erop dat dit item wel eens brandend actueel zou kunnen worden gelet op de geplande aanpassingen van de pensioenen aan de welvaartsaanpassingen.*

*Meer algemeen herhaalt de Ombudsman Pensioenen zijn dubbele suggestie om de toekenning van de IGO periodiek te onderzoeken en een informatiecampagne op te zetten om de bekendheid van de IGO te verhogen.*

### 1. Samenwerking met het steunpunt tot bestrijding van armoede en met de ervaringsdeskundigen van de POD Maatschappelijke integratie

Het netwerk van Belgische Ombudsmannen (POOL) waarvan de Ombudsdienst Pensioenen deel uitmaakt heeft een werkgroep “kwetsbare groepen” opgericht. Deze werkgroep onder leiding van de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen<sup>1</sup> onderzoekt of de ombudsdiensten die deel uitmaken van POOL ook toegankelijk genoeg zijn voor mensen uit bijzondere doelgroepen zoals mensen met een handicap, ouderen, migranten, mensen in armoede, ... Hiervoor wordt onder andere beroep gedaan op de ervaringsdeskundigen in de armoede van de POD Maatschappelijke integratie.

Hun ervaringen over volgende aspecten werd gevraagd:

- de toegankelijkheid van de ombudsdiensten voor mensen in armoede (onder andere: welke hinderpalen zijn er? en welke ideeën hebben jullie om de toegankelijkheid te verbeteren?)
- hoe wordt het verloop van de klachtenbehandeling ervaren door mensen in armoede?
- hoe worden de resultaten van de bemiddelingen ervaren?
- wat is het imago van de ombudsdiensten?

Wij citeren kort hun belangrijkste bevinden:

Er werd op gewezen dat de mogelijkheid om klachten per telefoon in te dienen kan bijdragen tot een laagdrempeligere toegang tot de ombudsman. Ook het organiseren van zitdagen verspreid over het land kan hiertoe bijdragen.

Verder werd onder de aandacht gebracht dat er bij een aantal mensen in armoede angst is om een ombudsman te contacteren. Zij vrezen dat wanneer ze klagen bij de ombudsman over een administratie, deze administratie hen voortaan extra gaat controleren. Zo werd het voorbeeld aangehaald van een

<sup>1</sup> En met ondersteuning van een directrice bij de federale Ombudsman

genieter van een Inkomensgarantie voor Ouderen die angst had de Ombudsman Pensioenen te contacteren over de vermoedelijke foutieve berekening van zijn Inkomensgarantie voor Ouderen uit angst dat de pensioendienst dan nadien extra zou controleren op zijn bestaansmiddelen.

Er werd gewezen op de belangrijke rol die het middenveld (vakbonden, ocmw's, pensioenservices van mutualiteiten, ...) kan spelen om mensen in armoede in contact te brengen met de ombudsdiensten.

Het hanteren van een ook voor laaggeschoolden begrijpelijke taal is eveneens een zeer belangrijk aandachtspunt.

Deze elementen neemt het College van Ombudsmannen mee bij het opstellen van de nieuwe visie voor de Ombudsdienst Pensioenen.

## 2. Oproep van de Ombudsman Pensioenen aan de Federale Pensioendienst om spontaner voorschotten toe te kennen op de Inkomensgarantie voor Ouderen bij gebrek aan informatie niet te wijten aan de IGO-genieter

### DOSSIER 34519

#### De feiten

De dochter van de heer Laci klaagt bij de Ombudsdienst Pensioenen over het feit dat haar vader sedert het overlijden van zijn echtgenote op 11 juli 2019 enkel een maandelijks Belgisch pensioen ontvangt van 51,06 euro. Ondanks verschillende vragen aan de Federale Pensioendienst om zo spoedig mogelijk bovenop dit pensioen een Inkomensgarantie voor Ouderen toe te kennen blijft een beslissing uit.

In haar klacht meldt de dochter: "Een maand geleden werd aan mij telefonisch gemeld dat de pensioendienst die IGO zou toekennen. Maar vandaag verneem ik, nadat ik zelf het initiatief had genomen om terug te bellen, dat mijn vader nog altijd geen Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) ontvangen heeft, dat de IGO toch niet zou toegekend worden omdat ze toch wachten op de beslissing van Albanië."

Teneinde te kunnen overleven wordt de heer Laci financieel ondersteund door zijn beide kinderen. Aangezien de diverse tussenkomsten bij de Federale Pensioendienst zonder gevolg blijven, roepen zij dan ook de hulp in van de Ombudsdienst Pensioenen aangezien deze financiële ondersteuning van hun vader ook voor hen ondraaglijk wordt.

### DOSSIER 34744

#### De feiten

Mevrouw Stancu werd geboren in 1951 en woont in België bij haar dochter en schoonzoon. Zij dient in mei 2019 een aanvraag tot het bekomen van een IGO in. Na meer dan een jaar werd er nog geen beslissing genomen.

De FPD haalt als reden aan dat de Roemeense pensioendienst niet antwoordt op zijn vraag om inlichtingen die meermaals werd verstuurd. Mevrouw Stancu geniet immers een Roemeens rustpensioen dat in aanmerking moet genomen worden bij de vaststelling van het bedrag van de IGO.

De FPD heeft inderdaad meermaals de Roemeense pensioendienst ondervraagd zonder enige reactie. De FPD stelt geen enkel alternatief voor aan mevrouw Stancu. Hij herhaalt dat hij moet wachten op het antwoord van de bevoegde buitenlandse diensten.

#### Bedenkingen

De Inkomensgarantie voor Ouderen is geen pensioen, maar een bijstandsregeling waarvoor er geen bijdragen werden betaald. Voor de berekening van de Inkomensgarantie voor Ouderen moet er rekening worden gehouden met alle pensioenen en alle bestaansmiddelen. Die bestaansmiddelen komen o.a. voort uit onroerende goederen, liggende gelden, belegde gelden, verkopen van onroerende goederen,...

Daarenboven bepaalt de wetgeving dat de Inkomensgarantie voor Ouderen slechts kan worden toegekend nadat alle pensioenrechten zijn uitgeput. Artikel 12 van de Wet 22 maart 2001 tot instelling van een inkomensgarantie voor ouderen bepaalt immers dat *“Bij het in aanmerking nemen van de pensioenen wordt rekening gehouden met hun werkelijk uitgekeerd bedrag en met alle andere voordelen die werden toegekend aan de betrokkene en/of aan de echtgenoot of de wettelijk samenwonende waarmee hij dezelfde hoofdverblijfplaats deelt, hetzij met toepassing van een Belgische wettelijke pensioenregeling ingesteld door of krachtens een wet, met inbegrip van de onvoorwaardelijke pensioenen betaald krachtens artikel 37 van het koninklijk besluit nr. 72 van 10 november 1967 betreffende het rust en overlevingspensioen der zelfstandigen, een provinciaal reglement of door HR Rail, hetzij bij toepassing van een buitenlandse verplichte pensioenregeling, hetzij bij wijze van vergoedingen, bijlagen of pensioenen toegekend als vergoeding of schadeloosstelling aan oorlogsslachtoffers of hun rechtverkrijgenden”*.

Uit het dossier van de heer Laci blijkt dat hij, naast zijn Belgisch en Albanees rustpensioen (dat volgens betrokkene niet uitbetaald wordt), eveneens aanspraak zou kunnen maken op een overlevingspensioen ten laste van Albanië. De FPD heeft dan ook aan de bevoegde Albanese instelling de noodzakelijke gegevens opgevraagd. Tot op heden heeft de Federale Pensioendienst deze nog niet ontvangen.

Op basis hiervan oordeelde de FPD dan ook terecht dat er nog geen definitieve beslissing kon worden getroffen inzake zijn rechten op een IGO.

Echter de wetgeving inzake de Inkomensgarantie voor Ouderen voorziet ook dat er in dergelijke gevallen een voorschot kan worden toegekend.

Immers artikel 11 van het Koninklijk besluit van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen bepaalt dat *“De Dienst kan voorschotten uitbetalen wanneer uit het onderzoek van de rechten op inkomensgarantie, zowel administratief als gerechtelijk, blijkt dat er nog geen definitieve beslissing kan worden genomen.*

*De Dienst stelt het bedrag van de voorschotten vast op grond van de bewijsstukken waarover hij beschikt. Met een mededeling die niet vatbaar is voor beroep, stelt de Dienst de gerechtigde ervan in kennis dat voorschotten zullen worden uitbetaald”*.

Wij hebben dan ook aan de FPD gevraagd om na te gaan of er aan de heer Laci voorschotten kunnen worden toegekend.

De Federale Pensioendienst bezorgde ons volgende antwoord: *“In dit dossier is er nog geen beslissing IGO getroffen omdat wij nog wachten op een antwoord van Albanië omtrent een eventueel Albanees overlevingspensioen waar betrokkene recht op zou kunnen hebben. Uit de gegevens waarover we beschikken blijkt dat zijn overleden echtgenote ongeveer 14 jaar heeft gewerkt als secretaresse voor een overheidsinstantie in Albanië. We kennen soms voorschotten IGO toe in afwachting van het bedrag van het buitenlands pensioen, die toekenning van voorschotten wordt streng beoordeeld omdat er veel problemen zijn met de terugvorderingen op het moment dat het buitenlandse pensioen bekend is. In dit dossier ben ik dan ook van oordeel dat de kans op een terugvorderingsprocedure groot is. We verwijzen de mensen door naar het OCMW als ze onvoldoende inkomen hebben. Het OCMW kan dan voorschotten verlenen op de IGO”*.

Vooreerst dient opgemerkt te worden dat de dochter van de heer Laci aan ons meldt dat ze aan het wachten waren op een beslissing aangaande de IGO daar de FPD telefonisch zou beloofd hebben deze te versturen.

Het is dan ook logisch dat de betrokkene het OCMW nog niet gecontacteerd heeft. Anderzijds dient opgemerkt te worden dat de FPD geen brief aan de heer Laci gestuurd heeft met de melding dat hij best voorschotten zou vragen bij zijn OCMW. Of dit al dan niet telefonisch verteld is aan de klager is door ons niet te verifiëren.

Indien er geen voorschot op de IGO kan toegekend worden lijkt het ons aangewezen om spontaan de potentiële IGO-genieter te informeren over de stappen die kunnen ondernomen worden om alsnog een levenswaardig inkomen te bekomen. De FPD mag immers niet uitgaan van de financiële zelfredzaamheid van een potentiële IGO-genieter. Voor hen is het risico om zonder hulp van een overheidsinstantie in een uitzichtloze financiële situatie te belanden immers reëel.

Doch in casu zijn wij de mening toegedaan dat een doorverwijzing naar het OCMW onnodig is aangezien er een wettelijke bepaling is die de Federale Pensioendienst toelaat om voorschotten toe

te kennen op basis van de beschikbare bewijsstukken. Het van het kastje naar de muur doorsturen dient immers vermeden te worden. De kernhouding dient te zijn zoveel mogelijk ondersteuning en begeleiding aan te bieden.

Indien betrokkene van het OCMW een terugvorderbaar voorschot zou krijgen<sup>2</sup>, zou dit ook impliceren dat hij geen attest kan bekomen voor volgende voordelen:

- een vrijstelling van betaling van de jaarlijkse heffing op het afvalwater;
- een vrijstelling van de abonnementsvergoeding en de saneringsbijdrage bij de drinkwatermaatschappij;
- een vervoersgarantie-abonnement (verminderd tarief) bij de Lijn;
- het sociaal tarief inzake gas;
- het sociaal tarief inzake elektriciteit.

Wij drongen dan ook verder aan bij de FPD op het toekennen van voorschotten.

Als gevolg hiervan deelde de FPD ons mee: *“We zullen een voorlopige beslissing IGO treffen voor betrokkene. Bij deze toekenning hebben we voor het verklaarde aantal jaren buitenland een aftrek gedaan voor het toekomstig buitenlands pensioen op basis van het Belgisch gewaarborgd minimumpensioen: 45 x aantal jaren buitenland”*.

Ondanks het feit dat de Federale Pensioendienst inging op onze vraag om een voorschot toe te kennen waren wij nog niet tevreden met dit antwoord. Echter rekening houden met de hoogte van een Belgisch gewaarborgd minimumpensioen om een schatting van een Albanees overlevingspensioen te maken leek ons overdreven. Het is algemeen geweten dat de pensioenen in Albanië lager zijn dan de Belgisch pensioenen.

Immers het Albanees rustpensioen van de man is gelijk aan 39,48 euro per maand voor een loopbaan van ongeveer 8 jaar. Het leek ons dan ook niet meer dan logisch dat de FPD zich op dit bedrag zou baseren om een schatting te maken van het eventueel recht op een Albanees overlevingspensioen. Indien we puur wiskundig het eventuele recht op een overlevingspensioen ten laste van Albanië zouden bekijken zou er eventueel een recht kunnen zijn op een maandelijks overlevingspensioen van  $(39,48 \text{ euro} / 8) \times 14 = 69,09 \text{ euro}$ . En dit dan nog in de veronderstelling dat de hoogte van het overlevingspensioen gelijk is aan dit van een rustpensioen.

Wij stelden dan ook aan de FPD voor om bij de berekening van het voorschot op de IGO rekening te houden met een Albanees overlevingspensioen dat geschat kon worden op ongeveer 100 à € 150,00 euro per maand. Op deze wijze is enerzijds de kans op een latere terugvordering zo goed als onbestaande en anderzijds ontvangt belanghebbende een menswaardig inkomen.

Uiteindelijk deelde de FPD ons mee dat hij zich hiermee akkoord kon verklaren en dat er een voorlopige beslissing inzake de Inkomensgarantie voor Ouderen werd getroffen. De Federale Pensioendienst kende de heer Laci met terugwerkende kracht tot 1 augustus 2019 een maandelijks voorschot op de IGO toe van 906,13 euro per maand. De achterstallige bedragen van 11.085,65 euro voor de periode van augustus 2019 tot en met juli 2020 (met inbegrip van de COVID-19 premie vanaf juli 2020) werden in de loop van de maand juli 2020 op zijn rekening overgeschreven. Vanaf augustus 2020 ontvangt de heer Laci nu maandelijks 1.035,58 euro i.p.v. 51,06 euro.

Na onze succesvolle bemiddeling aangaande het verlenen van een voorschot aan de heer Laci hebben wij eveneens, teneinde te helpen om zijn pensioendossier te deblokken, contact opgenomen met de bevoegde Ombudsman in Albanië. Immers naast het ontbreken van een beslissing over zijn eventueel Albanees overlevingspensioen bleek uit de door de dochter van belanghebbende verstrekte informatie nog dat, ondanks het feit dat de Albanese pensioendienst reeds had meegedeeld dat de heer Laci een rustpensioen ontving van Albanië, haar vader nog nooit enige betaling van Albanië had ontvangen.

Bij het verschijnen van dit Jaarverslag hebben wij hierop echter nog geen antwoord terzake ontvangen.

Verder hebben wij de heer Laci er ook op gewezen dat het sociaal tarief voor een aantal nutvoorzieningen (zoals gas en elektriciteit) normaal automatisch wordt toegekend. Veiligheidshalve hebben wij hem erop gewezen dat gelet op de bijzonderheid van de terugwerkende kracht tot de

<sup>2</sup> Merk wel op dat indien het OCMW een terugvorderbaar leefloon zou toekennen de attesten die bij de toekenning van een leefloon verstrekt worden (o.a. sociaal tarief) wel overgemaakt worden.

ingangsdatum van de IGO hij ook een papieren attest kan aanvragen dat hij zelf kan overmaken bij de betrokken instantie waar hij het sociaal tarief wenst te bekomen.

Op 27 juli 2020 heeft betrokkene telefonisch dit attest gevraagd. Dezelfde dag nog heeft de FPD deze attesten bezorgd. Op deze attesten staat duidelijk vermeld waarvoor zij dienstig kunnen zijn. Zo lezen wij: “ Met het attest inkomensgarantie voor ouderen kan u onder meer vrijstelling krijgen van betaling van de jaarlijkse heffing op het afvalwater, vrijstelling van de abonnementsvergoeding en de saneringsbijdrage bij de drinkwatermaatschappij, en ook een vervoersgarantie-abonnement (verminderd tarief) bij de Lijn, en het sociaal tarief inzake gas en elektriciteit verkrijgen.”

Dit is een mooi voorbeeld van het aanbieden van begeleiding en ondersteuning aan IGO-genieters.

Tevens merkten we op dat het IGO-voorschot met terugwerkende kracht tot 1 augustus 2019 werd toegekend en uitbetaald, doch niet met terugwerkende kracht vanaf de maand volgend op de leeftijd van 65 jaar. Ook het onderzoek naar de IGO werd verricht vanaf 1 augustus 2019 (de maand volgend op het overlijden van de echtgenote van de heer Laci) en niet vanaf de maand volgend op de leeftijd van 65 jaar. Daar waar artikel 10 van het Koninklijk Besluit van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de IGO stelt dat voor wie een pensioen als werknemer geniet en de wettelijke pensioenleeftijd bereikt de FPD ambtshalve dient over te gaan tot het onderzoek van de IGO met als ingangsdatum de eerste dag van de maand volgend op deze waarin de pensioenleeftijd bereikt wordt.

De FPD antwoordt dat hij om een IGO voor een samenwonende (op 1 januari 2019 was de echtgenote van de heer Laci nog niet overleden) te kunnen berekenen, een aangifte van de bestaansmiddelen van beide echtgenoten nodig heeft. Omdat hij geen aangifte heeft van de ondertussen overleden huwelijkspartner en deze ook niet meer kan worden bezorgd ingevolge het overlijden is het voorschot op de IGO slechts toegekend vanaf 1 augustus 2019. Artikel 15 van het KB van 23 mei 2001 voorziet immers dat ingeval van samenwoning in het kader van het onderzoek naar de bestaansmiddelen de aanvrager en de echtgenoot of de wettelijk samenwonende een formulier van aangifte van bestaansmiddelen moeten indienen.

In reactie hierop vroeg de Ombudsdienst Pensioenen bij gebrek aan het formulier van aangifte van bestaansmiddelen, wat veroorzaakt werd door het feit de FPD bij het bereiken van de pensioenleeftijd aan de heer Laci en zijn echtgenote dit formulier ten onrechte niet verstuurd heeft, zich te baseren op de aangifte van de bestaansmiddelen van de echtgenote uit 2015 (naar aanleiding van het onderzoek naar een IGO bij het bereiken van haar pensioenleeftijd: een onderzoek dat tot een weigering van de IGO leidde gelet op de nationaliteit van de echtgenote van de heer Laci), de verklaring van de successierechten, het feit dat de echtgenote van de heer Laci voor haar overlijden enkel een uitkering ingevolge invaliditeit genoot en de door haar ingediende belastingaangiftes.

Op deze vraag antwoordde de Federale Pensioendienst ons op 10 augustus 2020 dat *“Na overleg met de hiërarchie wordt voor dit dossier een uitzondering gemaakt. Wij zullen de IGO toekennen in voorschotten vanaf 1.1.2019. We zullen wel eerst nog Financiën contacteren om na te gaan of de huwelijkspartner in de afgelopen 10 jaar geen schenkingen, verkopen of andere bestaansmiddelen gehad heeft”*.

Op 14 januari 2021 stelden wij vast dat de Federale Pensioendienst, ondanks zijn uitdrukkelijke belofte, deze voorschotten vanaf 1 januari 2019 nog steeds niet had toegekend.

Na een nieuw contact met de Federale Pensioendienst op 14 januari 2021 werden op 19 januari 2021 uiteindelijk deze voorschotten toch toegekend. Als reden voor deze vertraging deelde de Federale Pensioendienst ons mee dat er omwille van technische redenen in een dossier slechts één voorlopige beslissing IGO (voorschotten) kan getroffen worden. Om deze reden werd dan ook op 19 januari 2021 een definitieve beslissing getroffen met als ingangsdatum 1 januari 2019. Een beslissing die kan worden herzien wanneer de gegevens van het Albanees pensioen gekend zijn.

De heer Laci ontving hierdoor opnieuw een bedrag van meer dan 5.000 euro aan achterstallende voor de periode van 1 januari 2019 tot en met 31 juli 2019.

Opnieuw hebben wij de heer Laci er ook op gewezen dat hij veiligheidshalve aan de FPD kan vragen een nieuw attest voor het sociaal tarief voor nutsvoorzieningen (gas en elektriciteit) aan hem over te maken met ingangsdatum 1 januari 2019. Een attest dat hij kan overmaken aan de desbetreffende instanties.

Uit een later telefonisch onderhoud met de heer Laci bleek dit echter overbodig was aangezien hij voor deze periode (januari 2019 tot en met 31 juli 2019) reeds beschikte over dergelijk attest en dit uit hoofde van de vergoedingen als minder-valide die wijlen zijn echtgenote op dat ogenblik genoot.

In het tweede geval (dossier 34744) geniet mevrouw Stancu wel degelijk een rustpensioen uit Roemenië. Dit pensioen wordt maandelijks op haar rekening gestort. Zij kan dit bewijzen aan de hand van haar rekeninguittreksels.

Wij vroegen bijgevolg aan betrokkene om ons die rekeninguittreksels toe te sturen. Wij maakten deze over aan de FPD. De FPD aanvaardde deze uittreksels en stuurde aan mevrouw Stancu op 14 oktober 2020 een verklaring betreffende de bestaansmiddelen om in te vullen.

Het onderzoek naar haar rechten op een IGO kon op die manier verder gezet worden en op 20 oktober 2020 heeft de FPD een voorlopige beslissing genomen. Vanaf juni 2019 bekomt mevrouw Stancu een voorschot op de IGO van 915,43 euro per maand.

De achterstallen over de periode van 1 juni 2019 tot en met 31 oktober 2020 bedroegen 16.065,23 euro. Deze werden half november 2020 gestort.

### **Conclusie**

We begrijpen dat de Federale Pensioendienst de nodige voorzichtigheid aan de dag legt bij het toekennen van een voorschot op de Inkomensgarantie voor Ouderen en dit om de latere eventuele terugvorderingen zoveel mogelijk te beperken.

Doch we stellen vast, niet alleen in dit dossier, dat de FPD de lat hierbij extreem hoog legt en slechts na herhaaldelijk aandringen van ofwel belanghebbende of de Ombudsdienst Pensioenen overgaat tot het toekennen van een voorschot.

Een jaar lang iemand met maar net iets meer dan € 50 per maand laten leven is onmenselijk. Als iemand in financiële problemen niet snel en adequaat geholpen wordt, worden de problemen alsnog groter. Ook de dochter en de zoon van de potentiële IGO-genietster dreigden in zware financiële problemen te komen.

Daarenboven is correcte informatieverstrekking en transparantie erg belangrijk. Een melding dat de IGO uiteindelijk toch niet zou toegekend worden in afwachting van informatie uit Albanië had spontaan door de pensioendienst dienen verstrekt te worden. Tevens had betrokkene dan moeten ingelicht worden over welke stappen hij kon ondernemen om alsnog een levenswaardig inkomen te bekomen.

In de meeste gevallen gaat het hierbij over mensen die een loopbaan hebben in een land waarbij de uitwisseling van informatie niet vlot verloopt. Doch ook in andere gevallen waarbij de niet-toekenning van de IGO niet het gevolg is van de niet-medewerking van de IGO-aanvrager bij het onderzoek dienen voorschotten toegekend te worden.

Door deze eerder starre houding van de FPD worden deze mensen verder in de armoede geduwd en dit terwijl de ganse wetgeving inzake de IGO precies het tegenovergestelde voor ogen heeft.

Wij roepen dan ook de Federale Pensioendienst op om spontaner voorschotten inzake de Inkomensgarantie voor Ouderen toe te kennen op basis van de beschikbare informatie wanneer er informatie ontbreekt die niet te wijten is aan de niet-medewerking van de IGO-aanvrager.



### 3. In meer gevallen het recht op IGO automatisch onderzoeken

*Door een verhoging van het minimumpensioen zelfstandige op 1 juli 2019 krijgt een gepensioneerd een paar euro meer pensioen per maand, hierdoor verliest hij de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) en de daarbij horende sociale tarieven voor gas, water, elektriciteit en telefoon. Door een verhoging van het bedrag IGO op 1 januari 2020 kan de gepensioneerd terug aanspraak maken op de IGO ... maar om de IGO ook effectief toegekend te krijgen moet hij deze zelf wel terug aanvragen. De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat de meeste gepensioneerden niet weten vanaf wanneer ze terug aanspraak maken op de IGO. Laat staan dat ze weten dat de maand hieraan voorafgaand een aanvraag moeten ingediend worden om het IGO bedrag niet mis te lopen.*

#### DOSSIER 34889

#### De feiten

Mevrouw Vandermeulen is 80 jaar. Zij stuurt aan de Ombudsdienst Pensioenen op 31 januari 2019 een klachtenformulier waarin zij een omstandige uitleg geeft over haar financiële toestand. Zij had recht op een inkomensgarantie voor ouderen, doch deze is weggevallen als gevolg van de verhoging van haar pensioen.

We citeren uit haar klacht:

<b>Over welke handeling of werking wenst u te klagen?</b>	Ik heb gedurende een korte periode een IGO toegekend gekregen ten bedrage van 4,43 euro per maand. Dit gaf mij recht op sociale tarieven waardoor ik zeer hoge kortingen kreeg op o.a. gas en elektriciteit, watervoorziening, telefonie e.a. Het maandelijks bedrag dat ik ontvang van de pensioendienst was nauwelijks toereikend om als alleenstaande zonder andere bezittingen of inkomen rond te komen.
<b>Over welke beslissing wenst u te klagen?</b>	In 2018 heb ik enkele euro's meer pensioen gekregen waardoor volgens mijn berekening ik op jaarbasis 2 euro meer inkomen had. Wel ontnamen mij de IGO en dus ook het recht op sociale tarieven. Ik heb nu mijn factuur met de jaarafrekening gas en elektriciteit ontvangen. Het te betalen bedrag is bijna het dubbele als ik het vergelijk met de vorige jaren, dit niettegenstaande ik er in geslaagd was mijn verbruik te doen dalen. Momenteel ontvang ik maandelijks 1235,24 euro per maand en kan ik die hoge bedragen niet meer betalen.
<b>Waarom wenst u daarover te klagen?</b>	Daar ik alleenstaande ben, ga ik in financiële problemen komen. Ik vraag me af of het mogelijk is opnieuw in aanmerking te komen voor IGO.
<b>Reeds geprobeerd:</b>	Ter plaatse
<b>Wat was de reactie van de pensioendienst op uw klacht?</b>	Dat ik 2 euro teveel pensioen krijg op jaarbasis! Dat zoiets bestaat is onbegrijpelijk en daarenboven schokkerend.

Na ontvangst van deze klacht, heeft de Ombudsman Pensioenen het pensioendossier nagekeken en vastgesteld dat de inkomensgarantie voor ouderen al eens eerder geschorst werd als gevolg van de verhoging van het werknemerspensioen in de maand januari 2017.

Mevrouw Vandermeulen klaagde hier bij de Ombudsdienst Pensioenen over begin 2019. Wij hebben toen bemiddeld bij de Federale Pensioendienst en, gelet op de verhoging van de basisbedragen, verkregen dat haar inkomensgarantie met terugwerkende kracht toegekend werd vanaf september 2018.

In oktober 2020 wordt zij geconfronteerd met hetzelfde probleem. Zij ontvangt een brief van haar energieleverancier dat zij tot nu toe het sociaal tarief gas en elektriciteit kreeg, doch dat de leverancier in januari 2020 het nodige attest niet ontvangen heeft. Dit maakt dat zij kan geconfronteerd worden met de betaling van een achterstallige energierekening.

Zij had reeds in januari 2020 een tweetal keer gebeld naar de Federale Pensioendienst en ook in oktober en begin november 2020 vroeg zij aan de FPD het nodige attest.

Zij neemt nadien (november 2020) telefonisch contact met de Ombudsdienst Pensioenen. Het is volle Corona-periode en het is voor haar niet gemakkelijk om dit schriftelijk aan te kaarten. Zij stuurt ons het klachtenformulier met een verwijzing naar het telefoongesprek.

### **Bedenkingen**

Wij hebben haar pensioendossier opnieuw nagekeken. In onze uiteenzetting zullen wij ons beperken tot de tweede klacht van mevrouw Vandermeulen. Deze is immers exact dezelfde als deze in 2019.

Wij stellen vast dat voor wat betreft de berekening van de betaling van het gedeelte IGO er geen andere bestaansmiddelen dan het wettelijk pensioen van mevrouw in aanmerking genomen worden. De berekening is dus eenvoudig, namelijk de betaling inkomensgarantie = het (verhoogd) basisbedrag IGO - 90% pensioenbedrag.

Het bedrag van haar wettelijke pensioenen (werknemer en zelfstandige) had op 1 juli 2019 terug die welbepaalde drempel bereikt waardoor betrokkene geen aanspraak meer maakte op een IGO.

De Federale Pensioendienst had op dat ogenblik<sup>3</sup> het recht op de IGO herzien vanaf de maand volgend op de verhoging.

Volgens de geldende reglementering (zie lager – Conclusie 2) dient de betrokken gepensioneerde dan, om het recht op de IGO terug te laten onderzoeken, een nieuwe aanvraag in te dienen. Een ambtshalve onderzoek is in deze situaties niet ingeschreven in de wetgeving.

Wij kunnen niet anders dan vaststellen dat de reglementering in verband met de IGO hier correct toegepast werd, namelijk de toekenning van de IGO diende hier ambtshalve ingetrokken te worden en de FPD heeft geen wettelijke basis om de IGO, ingeval het bedrag van het pensioen dit terug toelaat, terug ambtshalve toe te kennen en uit te betalen.

Mevrouw Vandermeulen diende dus in principe, op het ogenblik dat de IGO terug zou kunnen toegekend worden, een officiële aanvraag hiervoor in te dienen.

Na verder onderzoek stelden wij vast dat de IGO terug betaalbaar had kunnen zijn vanaf 1 januari 2020. Op dat ogenblik werden de basisbedragen van de IGO immers verhoogd.

Wij hebben hiervoor direct (en opnieuw, analoog aan haar klacht in 2019) schriftelijk bemiddeld bij de Federale Pensioendienst.

De FPD heeft zeer snel gereageerd en zich terug soepel opgesteld. Als gevolg van onze interventie heeft de Federale Pensioendienst op 12 november 2020 een beslissing getroffen waarmee de IGO met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2020 toegekend werd ten belope van 5,78 euro per maand<sup>4</sup>. De soepele opstelling van de FPD in deze dossiers is er gekomen doordat wij verwezen hebben naar de vorige, min of meer vergelijkbare, geslaagde bemiddeling die wij tevens uitgebreid besproken hebben in ons Jaarverslag 2016, p. 45.

Bijkomend werd haar een maandelijkse (tijdelijke<sup>5</sup>) premie Covid-19 toegekend van 50 euro per maand vanaf juli 2020.

Dit resulteerde in *een achterstallig bedrag van 314,66 euro voor de periode van 1 januari tot 30 november 2020*. De Covid-19 premie werd in de betaling van haar IGO opgenomen vanaf de maand december 2020. In totaal heeft zij door het opnieuw toekennen van de IGO tijdens het jaar 2020 370,76 euro extra.

3 Art. 22. van het koninklijk besluit van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen: Bij het in mindering brengen van de pensioenen op het bedrag van de inkomensgarantie wordt rekening gehouden met 90 % van de in artikel 12 van de wet bedoelde voordelen waarop de aanvrager en/of [1 de echtgenoot of de wettelijk samenwonende]1 waarmee hij dezelfde hoofdverblijfplaats deelt, gerechtigd zijn.

4 Als gevolg van de indexaanpassing bedraagt deze vanaf maart 5,90 euro per maand.

5 Het koninklijk besluit nr. 47 van 26 juni 2020 kent gerechtigden op bepaalde sociale bijstandsuitkeringen een maandelijkse premie van 50 euro toe voor de maanden juli 2020 tot en met december 2020. Deze tijdelijke premie is bedoeld om de negatieve gevolgen en bijkomende kosten op te vangen die de COVID-19-pandemie voor deze kwetsbare categorieën veroorzaakt.

Het attest sociaal tarief (voor 2020) werd haar zeer snel, ook op onze vraag, toegestuurd met Bpost op 13 november 2020. Dit papieren attest kan zij o.a. voorleggen aan haar energieleverancier.

Wij stelden bijkomend vast dat mevrouw Vandermeulen 4 maal telefonisch contact opgenomen had met de Federale Pensioendienst: twee keer in de maand januari 2020 en op 26 oktober 2020 en 9 november 2020. Er werd haar geen enkele keer aangeraden een nieuwe aanvraag tot toekenning van de IGO in te dienen.

### Conclusie 1

We hebben de pensioenbetalingen (rechten) van mevrouw Vandermeulen en alle aanpassingen sinds december 2016 hieronder weergegeven. We bespreken dit chronologisch na de tabel.

Maand. rechten vanaf	december 2016	januari 2017	juni 2017	sept. 2017	januari 2018	sept. 2018	maart 2019	juli 2019	augustus 2019	januari 2020	april 2020	juli 2020
Rust-pensioen werknemer	723,49	<b>728,56</b>	<b>743,13</b>	<b>750,55</b>	<b>755,77</b>	770,89	776,18	<b>783,94</b>	<b>783,94</b>	783,94	799,62	799,62
Rust-pensioen zelfstandige	441,12	441,12	<b>449,94</b>	<b>454,44</b>	<b>454,44</b>	463,53	463,53	463,53	<b>467,17</b>	467,17	476,51	476,51
IGO	4,43					7,39	2,62			5,78	5,90	5,90
OR	0,79	0,79	0,80	0,80	0,80	0,82	0,82	0,82	0,82	0,82	0,83	0,83
Premie Covid-19												50,00
Totaal belastbaar	1169,83	1170,47	1193,87	1205,79	1211,01	1242,63	1243,15	1248,29	1.251,93	1257,71	1282,86	1332,86

- December 2016 was de IGO nog toekenbaar en betaalbaar.
- Januari 2017 (geel ingekleurd = wegvallen recht IGO) de IGO was niet langer toekenbaar wegens een verhoging van het klein gewaarborgd minimumpensioen (+ 0,7%).
- Juni 2017 is er een indexaanpassing (index = blauw).
- September 2017 is er een aanpassing met 1% van het werknemer en zelfstandige pensioen gekoppeld aan de ingangsdatum van het pensioen (namelijk in het jaar 2000).
- Januari 2018 werd het werknemerspensioen terug aangepast aan de verhoging van het klein gewaarborgd minimum.
- September 2018 is er een indexaanpassing (+ 2% = blauw), *doch ook een verhoging van het basisbedrag IGO met als gevolg dat het recht op een IGO terug (= groen) geopend wordt.*
- Maart 2019 is er een verhoging van het klein gewaarborgd minimumpensioen werknemer met als gevolg een daling van het bedrag van de IGO.
- Juli 2019 opnieuw een aanpassing van het klein gewaarborgd minimumpensioen met thans als gevolg dat de IGO niet langer betaalbaar/toekenbaar is.
- Augustus 2019 is er een aanpassing van het zelfstandige pensioen gekoppeld aan de ingangsdatum van het pensioen (jaar 2000).
- In januari 2020 verhoogt het basisbedrag van de IGO en kan deze terug toegekend worden.
- April 2020 is er een indexaanpassing.
- Vanaf juli 2020 is er een tijdelijk recht op een Covid-19 premie die voorlopig loopt tot en met december 2020.

Het is voor de Ombudsdienst Pensioenen al een huzarenstukje om al deze verhogingen in kaart te brengen en vooral om deze te plaatsen in de juiste context.

De verhogingen kunnen door de gepensioneerde in kwestie in principe opgevolgd worden in het detail van de pensioenbetaling op zijn "Mypension". Wellicht zal deze ook kunnen vaststellen dat de IGO bij sommige aanpassingen van het wettelijk pensioen vermindert tot deze uiteindelijk geschorst wordt. Doch de verschillen in het totaal pensioenbedrag zijn zeer miniem (zie tabel december 2016 – januari 2017) zodat die gemakkelijk onopgemerkt kunnen passeren.

Maar weten vanaf wanneer het recht op de IGO opnieuw ontstaat door de verhogingen van de basisbedragen IGO, dat lijkt ons zo goed als onmogelijk te zijn voor de betrokken gepensioneerde. En, moest de gepensioneerde hier toch in slagen, dan dient de betrokken gepensioneerde volgens de wettelijke bepalingen ter zake een maand voorafgaand aan de verhoging van de basisbedragen ook nog een nieuwe aanvraag in te dienen.

Wij begrijpen dat het voor de leek niet mogelijk is om, na de schorsing van de IGO als gevolg van de verhoging van het wettelijk pensioen, het tijdstip van het opnieuw aanspraak maken op de IGO te detecteren. Temeer omdat wettelijk<sup>6</sup> gezien de gepensioneerde de maand voorgaand op de mogelijke herneming een aanvraag zou moeten indienen.

Zeer spijtig wel, want moest mevrouw Vandermeulen geen contact genomen hebben met de Ombudsdienst Pensioenen, dan zou zij tijdens het Covid-jaar 2020 370,76 euro minder ontvangen hebben en dan spreken wij hier nog niet van de voordelen sociaal tarief gas-elektriciteit, water, telefoon, ... die zij als IGO-gerechtigde kan genieten.

## Conclusie 2

De problematiek van het automatisch wegvallen van de IGO, doch het niet automatisch hernemen ervan als het recht terug zou kunnen toegekend worden, hebben wij reeds eerder uitgebreid besproken<sup>7</sup>.

Wel was het destijds zo dat zowel de verhoging van het pensioen (die ook toen eerst plaats vond) als de verhoging van de inkomensgarantie voor ouderen in hetzelfde koninklijk besluit werden gepubliceerd waardoor wij concludeerden dat de FPD reeds bij de verhoging van het pensioen (destijds in casu in juni 2015) ervan op de hoogte was dat er opnieuw een recht op de IGO zou zijn vanaf de verhoging van het basisbedrag IGO (destijds in casu 1 september 2015). Hierdoor waren wij de mening toegedaan dat de FPD in het kader van zijn adviesplicht verwoord in het Handvest van de Sociaal Verzekerde belanghebbende betrokkene op de hoogte had moeten brengen dat hij de maand voor de verhoging van het basisbedrag een aanvraag tot het opnieuw toekennen van de IGO moest indienen ten einde zijn rechten op de IGO te vrijwaren. Daar dit niet gebeurd was in combinatie met het feit dat het wegvallen van de IGO nooit officieel betekend is geweest aan de gepensioneerde heeft de FPD de IGO met terugwerkende kracht toegekend.

Destijds hadden wij bekomen dat de Federale Pensioendienst de belofte deed dat voor gelijkaardige dossiers wanneer hieromtrent enige melding ontvangen wordt (schriftelijk en zelfs telefonisch) de rechten op de Inkomensgarantie voor Ouderen met terugwerkende kracht zouden worden herzien.

In dit welbepaalde dossier hebben wij kunnen vaststellen dat mevrouw Vandermeulen tot vier keer toe telefonisch contact nam met de FPD. Dit resulteerde niet in een advies om opnieuw de IGO aan te vragen. In dit dossier is dit zelfs tot 2 maal toe niet gebeurd (eerste klacht van 2019).

De Ombudsdienst Pensioenen maakt zich geen bedenkingen bij de goede intenties van de FPD en ook niet bij de competentie en goodwill van de FPD-medewerkers aan de telefoon. Het is ook voor deze mensen immers zeer moeilijk om een correct advies te geven.

Bovendien dient de FPD de wettelijke bepalingen ter zake te volgen: hij kan enkel de IGO opnieuw toekennen<sup>8</sup> als er een aanvraag is.

Het is belangrijk te weten dat het wegvallen van het recht op IGO ten gevolge van de verhoging van het pensioenbedrag niet gebeurt door middel van een toekenningsbeslissing. De betrokken gepensioneerde krijgt hiervan namelijk geen officiële toekenningsbeslissing toegestuurd. Er kan dan ook juridisch geargumenteed worden dat het recht op IGO niet effectief weggevallen is. Vandaar ook de soepele opstelling met betrekking tot het opnieuw toekennen van de IGO.

6 De wetgeving bepaalt dat de inkomensgarantie voor ouderen pas kan ingaan de maand volgend op de aanvraag ervan.

7 *JV 2016 deel II p. 45*

8 KB van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen, Art. 14, § 1. De Dienst kan van ambtswege de rechten op inkomensgarantie herzien wanneer hij één van de volgende feiten vaststelt: (...) 6° een wijziging in het bedrag van de pensioenen, die uitsluitend voortspuit uit een nieuwe toekenningsbeslissing; in dit geval wordt de beslissing herzien, rekening houdend met deze wijziging, zonder dat wordt overgegaan tot een nieuw onderzoek van de bestaansmiddelen.

*Het recht op inkomensgarantie wordt, in voorkomend geval, herzien vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de wijziging zich heeft voorgedaan.*

Op het ogenblik dat de FPD, als gevolg van onze tussenkomst in dit geval, vaststelt dat de IGO terug kan toegekend worden, volgt er wel een nieuwe toekenningsbeslissing met terugwerkende kracht (soepele opstelling van de FPD) zonder over te gaan tot een nieuw onderzoek van de bestaansmiddelen.

Wij menen dat de wetgeving zo dient aangepast te worden dat de FPD bij de eerste verhoging van het bedrag IGO, na een verhoging van het pensioen waardoor de IGO wegviel, automatisch het recht op IGO terug zou moeten onderzoeken.

Wij formuleren derhalve een algemene aanbeveling aan de wetgever om artikel 14 van het KB van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen aan te vullen in die zin dat het recht op de IGO, dat weggevallen is ten gevolge van een verhoging van het pensioen (selectieve welvaartsaanpassing, aanpassing gewaarborgd minima, ...) automatisch terug zou kunnen onderzocht worden bij de eerst volgende verhoging van het bedrag IGO.

In de beleidsverklaring van de Minister van Pensioenen van 3 november 2020<sup>9</sup> werd aangekondigd dat de minimumpensioenen en de IGO zouden opgetrokken worden.

In de programmawet van 25 november 2020<sup>10</sup> lezen we dat de verhogingen van de verschillende minimumpensioenen stapsgewijze gedurende de volgende jaren telkens gelijktijdig (op 1 januari) zullen plaatsvinden. Dit in combinatie met het gegeven dat de procentuele verhoging van de IGO ook stapsgewijze gelijktijdig op 1 januari zal plaats vinden, en daarenboven dat deze verhoging procentueel groter is dan deze van de minimumpensioenen; dit alles heeft tot gevolg dat de kans dat de hoger genoemde problematiek zich zal voordoen aanzienlijk vermindert<sup>11</sup>.

Dit onderwerp kan nog wel brandend actueel worden gezien de geplande verhogingen van de pensioenen aan de welvaartsaanpassingen.

Tot slot geeft dit dossier aanleiding om nogmaals erop te wijzen dat helaas bij verschillende gepensioneerden ten onrechte het idee leeft dat eens er een beslissing over de IGO genomen is, deze definitief is. Velen denken bovendien ten onrechte over de Inkomensgarantie voor ouderen: eens een weigering, altijd een weigering.

De vraag rijst dan ook hoe de 65-plussers die in armoede verkeren erop attent kunnen gemaakt worden dat ze vermoedelijk aanspraak maken op de IGO.

Wanneer de IGO geweigerd werd bij het automatisch onderzoek op de leeftijd van 65 jaar omdat de bestaansmiddelen van betrokkene te hoog waren, komt het vaak voor dat de bestaansmiddelen verminderen daar betrokkene deze nodig heeft om te voorzien in zijn levensstandaard. Dan kan de IGO later enkel op vraag toegekend worden.

De Ombudsman Pensioenen heeft aan de pensioendienst in 2010 de suggestie gedaan naar voorbeeld van de Sociale Verzekeringsbank in Nederland, die een campagne voerde onder de slogan “Wij doen er alles aan om niemand te missen die recht heeft op de aanvullende inkomensvoorziening voor ouderen (AIO)”, een grootschalige informatiecampagne op te starten om de IGO nog bekender te maken bij het grote publiek. Dit zou de aandacht trekken van de 65-plussers met een beperkt inkomen op het bestaan van dit pensioensupplement.

Wijlen de heer Daerden, destijds Minister van Pensioenen, heeft toen in een reactie op de suggestie van de Ombudsman Pensioenen als informatiecampagne een brief met de vraag de IGO beter bekend te maken onder hun leden gestuurd naar de mutualiteiten en vakbonden. Zo werd het middenveld nuttig ingeschakeld in de strijd tegen de armoede bij 65-plussers.

Ook de OCMW's werden aangeschreven. De FPD heeft toen een vernieuwde versie van de folder met nadere toelichting over de IGO gelanceerd.

9 Zie <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/1610/55K1610012.pdf>

10 Zie <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/1662/55K1662001.pdf>

11 In het verleden stelden we vast dat de wetgever wel eens opteerde om eerst de minimumpensioen te verhogen en kort daarop de IGO te verhogen.

Gelet op deze vaststellingen nodigt de Ombudsman Pensioenen de politieke wereld uit om aandachtig te onderzoeken of een informatiecampagne –en dit maal echt grootschalig- niet nog een keer dient gevoerd te worden!

Daarenboven suggereert de Ombudsman Pensioenen periodiek een automatisch onderzoek naar de IGO te voeren. Dit kan bijvoorbeeld om de 5 jaar. Vlot hanteerbare selectiecriteria, zodat het automatisch onderzoek administratief voor de pensioendienst niet te belastend is, zijn aangewezen. Het periodiek ambtshalve onderzoek van de IGO is een maatregel die eveneens past in de wil van de wetgever die in artikel 8 van de wet van 11 april 1995 tot instelling van het “handvest” van de sociaal verzekerde stelt dat de sociale prestaties ambtshalve moeten toegekend worden telkens dit materieel mogelijk is.