

Klachten: een ideaal instrument om werkwijzen te verbeteren

Klachten over de werking en kwaliteit van de dienstverlening van de pensioendiensten zijn een ideaal instrument om verbeterpunten binnen een pensioendienst op te sporen en aan te passen en vormen op deze manier een belangrijke bron van informatie voor de pensioendienst. Ze kunnen mede gehanteerd worden om de werkwijzen en procedures van de pensioendiensten te beoordelen op hun klantvriendelijkheid en effectiviteit. Een goede klachtenbehandeling draagt op deze wijze niet enkel bij aan een betere relatie tussen de (toekomstig) gepensioneerde en de pensioendiensten doch kan ook bijdragen tot een betere kwaliteit van de dienstverlening door de pensioendiensten. Zo werkt de Federale Pensioendienst momenteel aan de verbetering van de procedure voor het verzenden van een ontvangstmelding van een levensbewijs. Deze zal bij het finaliseren van dit project niet meer onmiddellijk verstuurd worden –dus wanneer de FPD de mail nog niet aan het desbetreffende pensioendossier heeft kunnen koppelen- doch pas verstuurd worden wanneer het levensbewijs geïdentificeerd is en aan het dossier gelinkt is. Zo wordt vermeden dat betrokkene die een ontvangstmelding van zijn levensbewijs krijgt later de melding ontvangt dat de betaling van zijn pensioen zal stopgezet worden daar in zijn dossier geen levensbewijs geregistreerd werd.

DOSSIER 35463

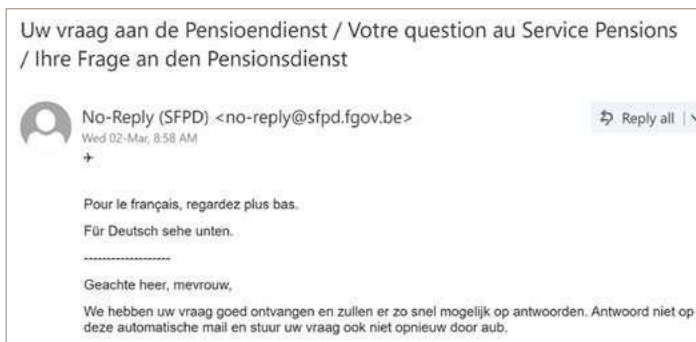
De feiten

De heer Devuyst woont in Frankrijk. Hij ontvangt het jaarlijks in te vullen levensbewijs van de Federale Pensioendienst en hij stuurt dit, behoorlijk ingevuld door de lokale autoriteiten en ondertekend door hemzelf terug naar de FPD via e-mail.

Hij krijgt direct een ontvangstbewijs van zijn e-mail en hij gaat ervan uit dat alles in orde is voor de verdere betaling van zijn pensioen.

In juni 2022 moet hij evenwel vaststellen dat de uitbetalingen van zijn pensioen stopgezet worden. Hij begrijpt er niets van en belt naar de FPD waar hem meegedeeld wordt dat er geen levensbewijs ontvangen werd.

De heer Devuyst begrijpt deze werkwijze niet. Hij stuurt het levensbewijs nog een keer door naar de FPD op 28 juni 2022 en neemt contact met de Ombudsdienst Pensioenen. Hij stuurt ons tevens de screenshots die aantonen dat hij het levensbewijs wel degelijk via e-mail teruggestuurd had evenals de ontvangstmelding hiervan.



Bedenkingen

In eerste instantie hebben wij hem, omwille van de hoogdringendheid van zijn klacht (een onderbreking van de pensioenbetaling), gevraagd om het levensbewijs dat hij voor de tweede maal op 28 juni 2022 naar de FPD gestuurd had ook naar de Ombudsdienst Pensioenen door te sturen.

Uit ervaring weten wij immers dat de classificatie en het inbrengen van e-mails (met het levensbewijs) in de praktijk een 5-tal werkdagen kan duren¹.

Om de betaling van zijn pensioen zo snel mogelijk te laten hernemen namen wij persoonlijk telefonisch contact op met de FPD en hebben wij het levensbewijs zelf ook doorgestuurd op 28 juni 2022.

De FPD heeft vervolgens alles in het werk gesteld om de betaling van zijn pensioen te hernemen: de opdracht voor de herneming van de betaling van het pensioen voor de maand juni 2022 werd al op 30 juni 2022 gegeven.

Als gevolg van onze interventie volgde de effectieve betaling van het pensioen voor de maand juni 2022 op zijn Belgisch rekeningnummer dan een 5-tal werkdagen later.

Vervolgens hebben wij, omdat de heer Devuyt aangegeven had (met de nodige bewijzen) dat hij het levensbewijs al op 2 maart 2022 via e-mail doorgestuurd had naar de FPD én dat hij hiervan zelfs een automatische ontvangstmelding gekregen had, de FPD verder ondervraagd.

Het leek ons immers zeer eigenaardig dat deze e-mail van 2 maart 2022 niet in zijn persoonlijk dossier opgenomen werd terwijl deze toch door de FPD ontvangen werd, gelet op de ontvangstmelding.

De FPD antwoordde ons dat de ontvangstmeldingen van e-mails automatisch gegenereerd worden en dat deze al vertrekken nog voor de mail geïdentificeerd is. Dus is de kans reëel dat deze mail verkeerd geïdentificeerd werd of zelfs niet kon geïdentificeerd worden omdat de bijlage (lees het levensbewijs) niet leesbaar was.

Conclusie

Wij begrijpen dat het inderdaad in welbepaalde situaties, zoals de FPD aangeeft, mogelijk is dat sommige e-mails niet kunnen geïdentificeerd worden als in de e-mail zelf niet voldoende persoonsgegevens worden weergegeven. Wij hebben kunnen vaststellen dat dit ook in de e-mail van 2 maart 2022 van de heer Devuyt het geval was.

Wij dienen hier op te merken dat ook in de klacht aan de Ombudsdienst Pensioenen er niet voldoende persoonsgegevens meegedeeld werden. Wij hebben aan de heer Devuyt in onze ontvangstmelding van zijn klacht gevraagd om ons zijn persoonsgegevens toe te sturen.

Door de FPD wordt er een automatische ontvangstmelding verstuurd en de gepensioneerde krijgt dan ook de indruk dat zijn levensbewijs ontvangen werd. Dit kan leiden tot ernstige misverstanden, zoals bij de heer Devuyt het geval was. Hij werd op het verkeerde been gezet. Wij beschouwden zijn klacht op dit punt dan ook als gegrond.

¹ De e-mail die de heer Devuyt doorstuurde naar de FPD werd geïdentificeerd op 4 juli 2022.

Een goede werkwijze vergt immers dat indien e-mails niet kunnen geïdentificeerd worden de betrokken gepensioneerden hiervan ook via e-mail (in de ontvangstmelding) in kennis worden gesteld. Zeker als het gaat over het toesturen van een levensbewijs en de mogelijke gevolgen (lees: stopzetting) hiervan voor de pensioenbetalingen.

In het kader van de klantvriendelijkheid en met het oog op het herstel van het vertrouwen in zijn pensioenadministratie vroegen wij bijkomend aan de FPD of het mogelijk was dat hij aan de heer Devuyst de redenen kon meedelen waarom het levensbewijs niet kon geïdentificeerd worden. Wij vroegen tevens aan de FPD of verontschuldigen hier niet op zijn plaats waren.

De FPD antwoordde ons dat in principe elke mail die niet geïdentificeerd kan worden inderdaad beantwoord moet worden met een e-mail die vraagt naar bijkomende informatie.

Deze specifieke e-mails worden dus niet altijd beantwoord en zonder identificatie afgesloten.

De Federale Pensioendienst heeft zich per e-mail uitgebreid verontschuldigd voor de stopzetting van de betalingen en de ermee gepaard gaande onzekerheid.

Tenslotte gaf de FPD ook aan dat er momenteel structureel gewerkt wordt aan de mogelijkheid om pas een e-mailbevestiging te versturen en de e-mail te verwerken nadat het levensbewijs effectief gelinkt werd aan het dossier.