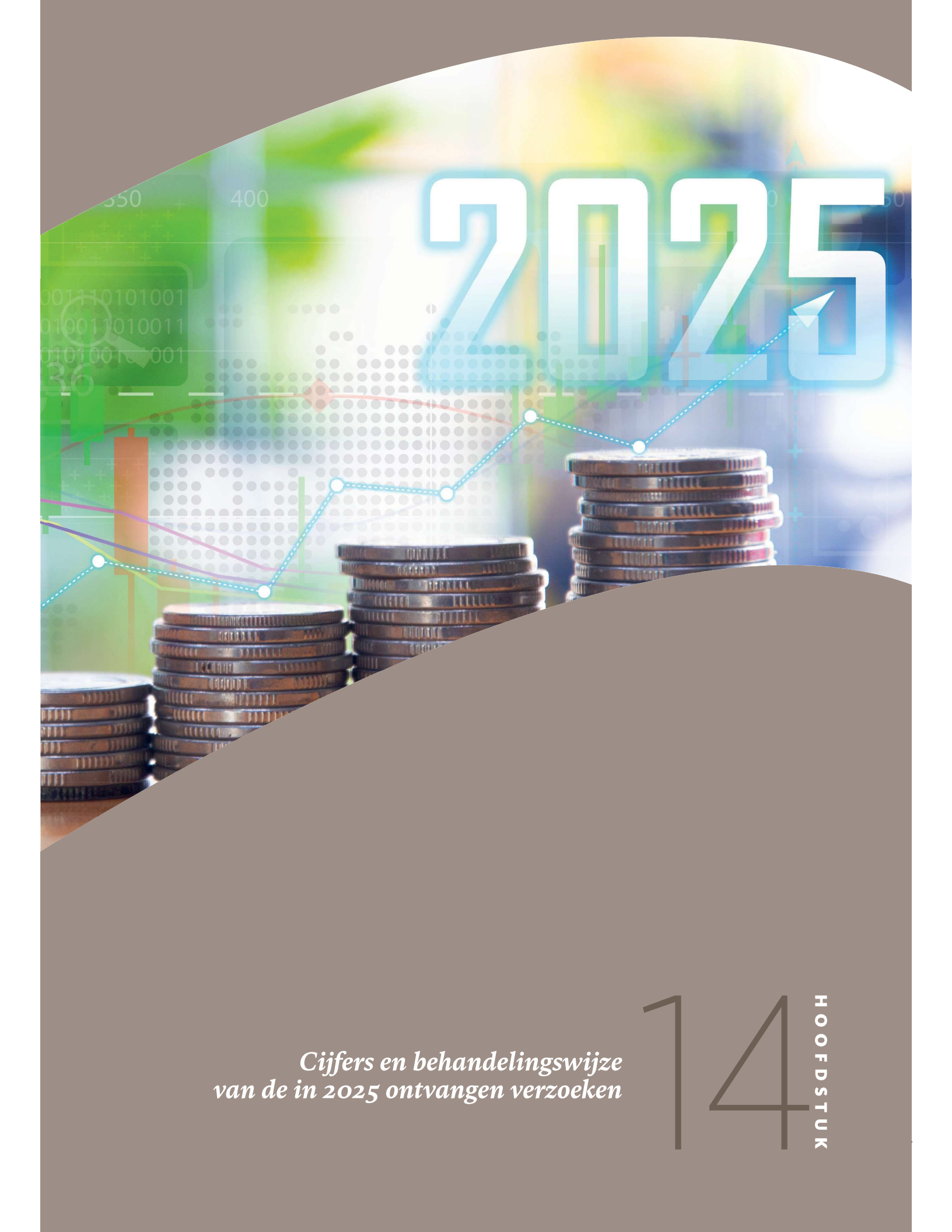


The cover features a collage of financial and technological imagery. In the foreground, several stacks of coins are visible. Behind them, a line graph with multiple colored lines (blue, red, green, purple) and data points is overlaid. The year '2025' is prominently displayed in large, white, semi-transparent digits. The background includes blurred green foliage and a bright light source, creating a bokeh effect. Faint binary code (0s and 1s) and numbers (350, 400) are also visible in the upper left area.

2025

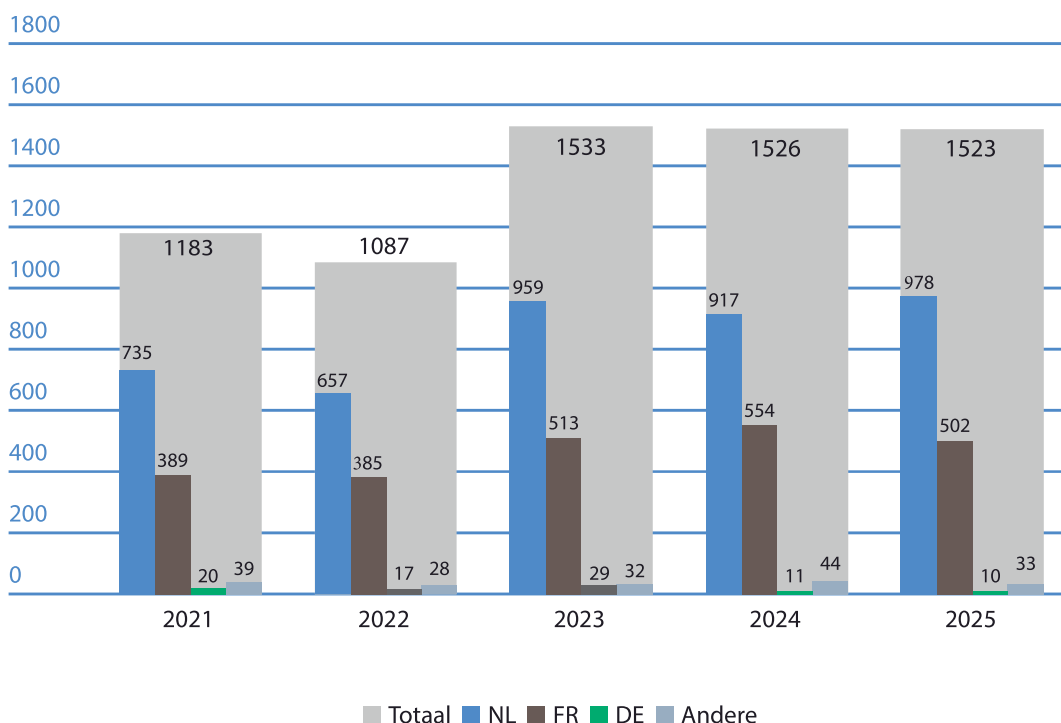
*Cijfers en behandelingswijze
van de in 2025 ontvangen verzoeken*

14 HOOFDSTUK

Cijfers en behandelingswijze van de in 2025 ontvangen verzoeken

1. Cijfers in 2025 ontvangen verzoeken

Evolutie van het aantal ontvangen contactnames per kalenderjaar vanaf 2021



De Ombudsdienst Pensioenen werd in 2025 in totaal 1523 keer gecontacteerd door de burger. Na een terugval tijdens de coronaperiode en zijn nasleep is het aantal verzoeken de laatste 3 jaar stabiel.

Het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2025 gecontacteerd heeft is bijna hetzelfde als het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2024 contacteerden. Dit ondanks dat in de eerste vijf maanden van 2025 22.000 mensen minder met pensioen zijn gegaan dan in dezelfde periode in 2024. Van februari 2025 tot en met april 2025 gingen zelfs 60 % minder mensen met pensioen dan in 2024. De pensioenleeftijd is immers opgetrokken van 65 naar 66 jaar. De laatsten die van de wettelijke pensioenleeftijd van 65 jaar gebruik konden maken waren zij die in december 2024 65 jaar werden. Zij die in januari 2025 65 jaar werden kunnen pas hun pensioen op de wettelijke pensioenleeftijd opnemen op 1 februari 2026 wanneer ze 66 jaar geworden zijn.

64% van het aantal verzoeken was opgesteld in het Nederlands (978 contacten); terwijl 33% van het aantal verzoeken (502 contacten) in het Frans waren opgesteld.

2. Behandelingswijze van de ontvangen verzoeken

A. Tweedelijs klachten die betrekking hebben op de berekening en betaling van de wettelijke pensioenen of de inkomensgarantie voor ouderen (IGO) of de werking van de pensioendiensten die zich hiermee bezighouden.

Wanneer de (toekomstig) gepensioneerde in zijn verzoek een probleem formuleert dat hij voorafgaandelijk aangekaart heeft bij de pensioendienst en waarbij hij het niet eens is met het verstrekte antwoord of wanneer dit antwoord uitblijft behandelt de Ombudsdienst Pensioenen de klacht. Dit is de corebusiness van de Ombudsdienst Pensioenen.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft toegang tot de meeste pensioenapplicaties van de pensioendiensten. De klacht wordt in eerste instantie voornamelijk onderzocht op basis van de beschikbare informatie in de pensioendossiers van de klager waartoe de Ombudsdienst Pensioenen toegang heeft en de door de klager verstrekte informatie.

Teneinde de gegrondheid van de klacht te beoordelen maakt de Ombudsdienst Pensioenen gebruik van de ombudsnormen. Deze kan u vinden op de site van de Ombudsdienst Pensioenen:

<https://www.ombudsmanpensioenen.be/nl/missions/Standards.htm>.

Indien de klacht ongegrond is, legt de Ombudsdienst Pensioenen omstandig aan de klager uit waarom de pensioendienst zijn werk goed gedaan heeft (b.v. toelichting geven bij de inhoud van een correcte pensioenbeslissing, werkwijze van de pensioendienst, ...) om also het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendienst te herstellen.

Bij een gegronde klacht wordt, indien er nog remediëring mogelijk is, een bemiddeling opgestart. Hoofdzakelijk per mail worden overtuigingsnota's uitgewisseld tussen de Ombudsdienst Pensioenen en de pensioendiensten. In het kort houdt dit in dat wij de pensioendienst trachten te overtuigen een oplossing voor het geschil te aanvaarden.

Na de bemiddeling sluiten wij het dossier af en krijgt de klager een uitgebreide uitleg per brief over het resultaat van ons bemiddelingswerk. Af en toe wordt deze ook mondeling per telefoon toegelicht.

Tijdens de behandeling van de klacht wordt de klager regelmatig op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

De Ombudsdienst Pensioenen werkt niet alleen curatief (klachten behandelen) doch ook preventief (het vermijden van klachten) door te trachten de pensioendiensten te overtuigen hun werkwijze aan te passen wanneer deze niet conform de ombudsnormen is. Op deze preventieve werking wordt nader ingegaan in hoofdstuk 6.

B. Klachten over het pensioenbeleid

Wanneer in het verzoek gemeld wordt dat de (toekomstig) gepensioneerde het oneens is met de bestaande pensioenregeling onderzoekt de Ombudsdienst Pensioenen of de wetgeving geen discriminatie of disfunctie (doel van de wetgeving wordt in de praktijk niet gerealiseerd) bevat.

Indien dit immers wel het geval is dan kan de Ombudsdienst Pensioenen een algemene aanbeveling doen aan de Minister en de wetgevende macht om de wetgeving aan te passen.

Wanneer het effectief een klacht over het pensioenbeleid betreft, kan alleen een wijziging in de wetgeving of de reglementering aan deze klacht tegemoet komen. Dit impliceert de politieke wil van de wetgever of de regering.

Tussenkomen in het pensioenbeleid overschrijdt onze bevoegdheid en brengt ontegensprekelijk onze onafhankelijkheid en onpartijdigheid in het gedrang.

Wij wijzen de klagers hierop en verwijzen hen in het kader van onze bemiddelingstaak en verzoenende opdracht tussen de burgers en de overheid door naar de wetgevende macht, zijnde meestal de Kamer van Volksvertegenwoordigers (met vermelding van de parlementsleden die zetelen in de Commissie

Sociale Zaken, werk en pensioenen) of naar de uitvoerende macht, zijnde meestal de Minister van Pensioenen of de Minister van Middenstand bevoegd voor de zelfstandigenpensioenen.

Markante politieke klachten kunnen in het kader van de signaalfunctie van de Ombudsdienst Pensioenen vermeld worden in het Jaarverslag zodat de politieke wereld hiervan ook kennis kan nemen. Zij richten zich tot ons in de hoop dat wij zouden tussenkomen om de wetgeving te laten wijzigen.

Alvorens te kunnen vaststellen dat de klacht wel effectief betrekking heeft op een beleidskeuze dient vaak de pensioensituatie aan de hand van het pensioendossier van de klager nagekeken te worden.

C. Vragen om informatie

Zo kan het verzoek ook een vraag om informatie of raad bevatten. De Ombudsdienst Pensioenen is niet bevoegd om op deze informatievragen te antwoorden of juridische raad te geven.

De schriftelijke vragen om informatie over de pensioenen sturen wij door naar de bevoegde pensioendienst. De doorzending gebeurt niet zonder de toestemming van betrokkene indien ook maar de geringste kans op schending van de privacy bestaat. De vragen over andere materies verwijzen wij door naar de bevoegde administraties.

Soms helpen wij de vraag te herformuleren om de kans op een zo volledig en precies mogelijk antwoord te vergroten

De pensioendiensten waarmee wij een protocolakkoord hebben afgesloten, hebben zich geëngageerd om de behandeling van de door ons doorgestuurde vragen om informatie te verzekeren. Het Handvest van de sociaal verzekerde bepaalt overigens dat iedere sociaal verzekerde die er schriftelijk om verzoekt, binnen de 45 dagen nauwkeurig en volledig ingelicht moet worden ten einde hem toe te laten al zijn rechten uit te oefenen en verplichtingen te vervullen.

Daarenboven moeten de instellingen van sociale zekerheid betreffende de materies die hen aanbelangen, aan iedere sociaal verzekerde die erom verzoekt, raad geven in verband met die uitoefening van zijn rechten en het naleven van zijn verplichtingen.

De doorzending van de schriftelijke vragen, waar mogelijk, in de plaats van een loutere doorverwijzing is een bewuste keuze. Ook in het geval van onbevoegdheid van de Ombudsdienst wordt de verzoeker efficiënt geholpen.

Onze ervaring gedurende de voorbije jaren leert ons dat deze methode doeltreffend is. Slechts een verwaarloosbaar aantal (toekomstig) gepensioneerden contacteert ons opnieuw nadat wij ze telefonisch hebben doorverwezen of hun schriftelijke vraag om informatie hebben doorgezonden.

D. Klachten over buitenlandse pensioendiensten

De verzoeken kunnen ook klachten over de handelingen en werking van de buitenlandse pensioendiensten of over de pensioenwetgeving in het buitenland bevatten. Een groot deel van deze klachten betreft het niet doorzenden van buitenlandse pensioeninformatie aan een Belgische pensioendienst waardoor deze de vroegst mogelijke pensioendatum niet kan vaststellen of geen definitieve pensioenbeslissing treffen.

De Ombudsman maakt deze verzoeken over aan een collega Ombudsman in het buitenland –zo er een collega van de IOI (International Ombudsman Institute <https://www.theioi.org/>) bestaat die bevoegd is– die hiermee aan de slag gaat. In andere gevallen maken zij gebruik van hun netwerkcontacten bij de buitenlandse pensioendiensten.

Indien de klager in een ander EU-land last heeft van extra obstakels waardoor een buitenlandse pensioendienst de EU-wetgeving niet naleeft verwijzen de Ombudsmannen de klager door naar Solvit

(SOLVIT lost problemen met uw EU-rechten op als u werkt, woont of zaken doet in een ander EU-land - Europese Commissie (europa.eu)).

E. Eerstelijnsklachten die betrekking hebben op de berekening en betaling van de wettelijke pensioenen of de inkomensgarantie voor ouderen of de werking van de pensioendiensten die zich hiermee bezighouden.

Wanneer een gepensioneerde een klacht heeft over de berekening of de betaling van zijn wettelijk pensioen of over de inkomensgarantie voor ouderen of over de werking van de pensioendiensten die zich hiermee bezighouden dient hij het probleem eerst kenbaar te maken bij deze pensioendiensten zodat deze de kans krijgen de klacht van de (toekomstig) gepensioneerde te behandelen.

Hiertoe zendt de Ombudsdienst Pensioenen de klachten die nog niet gemeld zijn aan de pensioendiensten door naar de klachtendiensten van de bevoegde pensioendienst. Met deze klachtendiensten heeft de Ombudsdienst een protocol afgesloten.

E. Klachten die geen verband houden met wettelijke pensioenen

De (toekomstig) gepensioneerde heeft een reëel probleem, dat vaak helemaal niets te maken heeft met pensioenen, en weet niet bij wie hij hiermee moet aankloppen.

Indien een collega Ombudsman die lid is van Ombudsman.be bevoegd is voor de behandeling van de klacht zenden we de klacht door naar deze collega.

In de andere gevallen gaan we op zoek naar een instantie of dienst die de klacht kan behandelen.

Er wordt hiervoor gebruik gemaakt van de netwerkcontacten in de Belgische overheidsinstellingen en de internationale organisaties. Indien mogelijk worden de (toekomstig) gepensioneerden georiënteerd naar de juiste dienst of instantie.

In deze rubriek treffen we vooral klachten aan over de registratie van de loopbaangegevens bij de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen, de loopbaangegevens die bijgehouden worden door de overheidswerkgever, de registratie van sociale uitkeringen door mutualiteiten en de RVA. Deze gegevens zijn immers dienstig voor de berekening van het pensioen.

Andere onderwerpen zijn problemen inzake aanvullende pensioenen, inzake brugpensioen (nu Stelsel van Werkloosheid met bedrijfstoeslag: SWT) en sociale uitkeringen (zoals uitkeringen voor gehandicapten).