

78% van de gepensioneerden weet niet dat er post op hen wacht in “hun” mypension!

De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat (heel) veel gepensioneerden niet weten dat heel wat informatie over de betaling van het pensioen voortaan niet meer verzonden wordt per post doch op hun mypension geplaatst wordt. De meest cruciale documenten zoals de pensioenbeslissing worden nog steeds per post verstuurd. Voor alle duidelijkheid: de Ombudsman Pensioenen vindt wel degelijk dat de pensioendiensten (Federale Pensioendienst en RSVZ) de juiste keuze hebben gemaakt door de digitale tool mypension te ontwikkelen en te promoten. Mypension dat doeltreffend en nog voortdurend in ontwikkeling is heeft vele voordelen: de digitale communicatie via mypension is sneller, veiliger, ecologisch verantwoord, begrijpelijker daar men gebruik kan maken van verschillende (visualisatie)tools en last but not least (veel) goedkoper: geen drukkerij- en verzendingkosten meer. De Ombudsman Pensioenen vindt echter- en daar wringt vooral het schoentje- dat de pensioendiensten de gepensioneerden *persoonlijk* op de hoogte (hadden) moeten brengen van deze belangrijke aanpassing van de communicatiewijze. Nu beschikt de FPD maar voor 22% van 2,5 miljoen gepensioneerden over hun e-mailadres. Alleen zij kunnen per e-mail verwittigd worden dat briefwisseling voor hen is gepost in mypension. Daarom roept de Ombudsman Pensioenen de FPD op om (opnieuw) het e-mail van de overige 78% gepensioneerden op te vragen zodat de pensioendienst aan hen een mail kan sturen telkens wanneer er briefwisseling gepost wordt in hun mypension.

Verder moedigt de Ombudsman Pensioenen de pensioendiensten aan om de uitdaging van de digitale inclusie aan te gaan, met name het ondernemen van acties zodat zoveel mogelijk gepensioneerden kunnen deelnemen aan de digitale samenleving. Uit cijfers van het Belgisch statistiekbureau Statbel blijkt immers dat 49% van de burgers geen internet gebruikt om overheidsdiensten te contacteren. Dus bijna 1 op 2 van de burgers. 16% wijt dit aan het gebrek aan digitale vaardigheden. Voeg daar nog aan toe dat gepensioneerden vaak minder vertrouwd zijn met nieuwe technologieën en zich op digitaal vlak onzekerder voelen door de phishing-gevallen die her en der opduiken. In dit kader pleit de Ombudsman Pensioenen voor een dienst (digihubs) die de burgers begeleidt op digitaal vlak (bijvoorbeeld het installeren van it'sme en updaten van de software zodat de gepensioneerde toegang heeft tot de sterk beveiligde site mypension en het tonen hoe informatie op mypension kan geconsulteerd worden). Vermits het aanbieden van digitale ondersteuning ook belangrijk is voor andere diensten zou deze rol bij voorkeur kunnen vervuld worden door gemeentehuizen, sociale huizen, OCMW's, bibliotheken of door Bpost. Een beveiligde toegang tot mypension voor het middenveld zoals vakbonden en mutualiteiten en voor andere burgers die over een mandaat beschikken kan volgens de Ombudsman Pensioenen hierbij ook helpen.

Verder blijkt uit de cijfers van Statbel tevens dat 8% van de Belgen geen toegang heeft tot internet. Het betreft onder andere mensen in armoede. De Ombudsman Pensioenen ijvert daarom voor het ter beschikking stellen van (tweedehands) pc's en smartphones. In dit kader brengt hij de aanbeveling van het Netwerk van Belgische Ombudsmannen om de toegang tot internet als basisbehoefte te beschouwen in herinnering.

De Ombudsman Pensioenen wenst dat ook wie digitaal niet meekan geholpen wordt en pleit om voor deze categorie van (toekomstig) gepensioneerden te blijven investeren in de bereikbaarheid via telefoon en op onthaalpunten evenals als op uitdrukkelijke vraag van deze categorie van gepensioneerden alle pensioeninformatie (ook deze die via massacommunicatie verdeeld wordt en die nu niet meer via papier wordt verspreid) voortaan zonder het telkens opnieuw te moeten vragen in papieren vorm te bezorgen.

Het feit dat 78% van de gepensioneerden niet op de hoogte gebracht wordt dat er informatie over (de betaling van) hun pensioen is gepost op mypension en dat klachten gerelateerd hieraan niet in verhouding staan tot dit percentage doet de Ombudsman Pensioenen vermoeden dat niet elke gepensioneerde zo lang er zich niets bijzonders voordoet zit te wachten op alle informatie over zijn pensioen (die zelfs wanneer ze duidelijk is uitgelegd door de techniciteit voor heel wat gepensioneerden moeilijk te begrijpen valt). Daarom is het zeer belangrijk dat de pensioendiensten, zoals het nu het geval is, blijven inzetten op het zoveel mogelijk automatisch toekennen van pensioenrechten en het automatisch opvolgen van de pensioenbetalingen. Bij bijzondere omstandigheden waarbij de gepensioneerde zeker nood heeft aan informatie, zoals het moeten terugbetalen van een pensioenschuld, pleit de Ombudsman Pensioenen ervoor de gepensioneerde ook per brief of nog beter per telefoon hierover te informeren.

Het werk van de Ombudsman Pensioenen in 2021 uitgedrukt in cijfers
De Ombudsman Pensioenen ontving 1183 verzoeken in 2021.

Dit leidde tot 753 klachten die door de Ombudsman in 2021 behandeld werden daar de burgers deze klachten reeds bij pensioendiensten aangekaart hadden maar niet tot een oplossing geleid hebben die bevredigend was voor de burger. Slechts in 36% van de gevallen was de klacht gegrond (bijvoorbeeld fout in de pensioenbeslissing, te laat een antwoord op een brief verstuurd,...) en heeft de Ombudsman Pensioenen bemiddeld. De pensioendiensten leveren dus heel goed werk! De 36 % gegronde klachten zijn veelal zeer technisch, juridisch en complex. Waar vroeger een pensioen manueel werd berekend door een ambtenaar zien we nu meer en meer dat de berekening en uitbetaling van de pensioenen geautomatiseerd worden. De Ombudsdienst Pensioenen legt zich dan ook meer en meer toe op het opsporen van een eventuele fout in een computerprogramma. In 87% van de gegronde klachten was de oplossing positief voor de gepensioneerde.

Voor de klachten waarbij de klager geen gelijk had heeft de Ombudsman Pensioenen door op een andere manier, vaak sterk beargumenteerd, toe te lichten dat de pensioendiensten correct gewerkt hebben getracht het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendiensten te herstellen. Wie kan dit immers beter dan een onafhankelijke en onpartijdige Ombudsman Pensioenen en zijn team die over een ver doorgedreven expertise beschikken op pensioenvlak.

De top drie klachten in 2021:

- 1.Toekeningsvoorwaarden pensioen (betwisting loopbaangegevens, loopbaanvoorwaarde, berekeningswijze,..)
- 2.Bedrijfsvoorheffing op pensioen
- 3.Communicatie van pensioeninformatie door Federale Pensioendienst (digital by default)

In 2021 waren er 62 klachten die betrekking hadden op de wetgeving. Hoewel de Ombudsman Pensioenen als onafhankelijke en onpartijdige instelling niet bevoegd is inzake het pensioenbeleid controleert hij deze klachten wel op discriminaties (ongelijke behandeling) en disfuncties (wetgeving die bij de toepassing ervan in de praktijk persverse effecten tot gevolg heeft).

De Ombudsman Pensioenen beveelt aan een discriminatie inzake indexering van de pensioenen weg te werken

Een voorbeeld: bij een overschrijding van de index worden de pensioenen vanaf de maand volgend op deze overschrijding geïndexeerd (= verhoging van het bedrag met 2%). Doch de wetgeving bepaalt eveneens dat de ambtenarenpensioenen die in het begin van de maand betaald worden door Ethias pas geïndexeerd mogen worden vanaf de tweede maand volgend op de overschrijding van het indexcijfer. De Ombudsman Pensioenen beveelt dan ook aan de wetgeving aan te passen zodat alle gepensioneerden wat de indexering betreft gelijk behandeld worden en voortaan vanaf de maand volgend op het bereiken van het indexcijfer een verhoging van hun pensioen bekomen. Zo is er geen onderscheid meer tussen de pensioeninstelling die het pensioen uitbetaalt. De keuze door de werkgever van de pensioeninstelling aan wie hij de uitbetaling van het pensioen heeft toevertrouwd is volgens de Ombudsman Pensioenen immers geen objectief criterium voor een verschil in behandeling.

Op de vraag of de aanbevelingen ingewilligd worden antwoordt de Ombudsman Pensioenen positief

Zo heeft de Ombudsman Pensioenen bijvoorbeeld aanbevolen om duidelijk te definiëren of de dag van vertrek uit en aankomst in België wel of niet moeten meegeteld worden om te bepalen of een IGO-genieter de maximumverblijfsstermijn van 29 dagen in het buitenland al dan niet overschrijdt. Wie op vrijdagavond om 22 uur naar het buitenland vertrok en de week daarop vrijdagavond om 22 uur terug in België aankwam: hoeveel dagen verbleef deze in het buitenland? Zes, zeven, acht dagen? Volgens de interpretatie van de Federale Pensioendienst verbleef hij 8 dagen in het buitenland. Niet elke IGO-genieter zelfs niet alle rechtspraak telde op dezelfde manier.

De Minister van Pensioenen willigde deze aanbeveling in en bepaalde bij Koninklijk Besluit dat zowel de dag van vertrek als aankomst niet meer in aanmerking genomen worden als verblijf in het buitenland. Hierdoor wordt duidelijkheid gebracht en de potentiële ongerustheid bij IGO-genieters weggenomen bij een te lang verblijf in het buitenland en vooral de daaraan verbonden sanctie. Een opvolgingslijst van de uitgevaardigde aanbevelingen en suggesties is beschikbaar op de website.