

16 mei 2022 -13:43

Jaarverslag 2021 van de Ombudsdienst Pensioenen - persmap

Het nieuwe Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen dat handelt over het werkingsjaar 2021 is beschikbaar op de site www.ombudsmanpensioenen.be (onder de rubriek Nieuws). Het Jaarverslag 2021 werd tevens door de Ombudsmannen Pensioenen, Tony Van Der Steen (NL) en Jean Marie Hanneesse (FR) overhandigd aan de Minister van Pensioenen, mevrouw Karine Lalieux, en aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Het betreft het 22ste Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen.

Belangrijkste vaststellingen:

De Ombudsman Pensioenen heeft maar een beperkt aantal klachten ontvangen die gelinkt zijn aan de coronacrisis. Wij onderlijnen graag dat de pensioendiensten hieraan de grootste verdienste hebben. De pensioendiensten hebben immers praktische oplossingen uitgewerkt en zich soepel opgesteld wanneer de coronacrisis dreigde problemen op te leveren voor de gepensioneerden. Zo was het tijdens de lockdown mogelijk telefonisch een pensioenaanvraag in te dienen daar waar normaal een pensioenaanvraag enkel via het internet of door een bezoek ter plaatse op het gemeentehuis mogelijk is. Nog een ander voorbeeld: de controle op de verblijfsvoorwaarden voor zij die een Inkomensgarantie voor Ouderen genieten werd opgeschort. Hierdoor daalde tijdens de coronacrisis het aantal gegronde klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen.

De doeltreffende site mypension werd ook verder ontwikkeld waardoor nog meer pensioeninformatie via dit kanaal ter beschikking van de gepensioneerden werd gesteld. De digitale communicatie via mypension is sneller, veiliger, ecologisch verantwoord, begrijpelijker (daar men gebruik kan maken van visualisatietools) en goedkoper dan de communicatie per post. Niettemin stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat heel wat (toekomstig) gepensioneerden de weg naar de pensioeninformatie op deze tool niet vinden: hetzij omdat ze of geen toegang tot het internet hebben of problemen hadden bij het inloggen of consulteren van de site. Zo beschikt de Federale Pensioendienst maar voor 22% van de 2,5 miljoen gepensioneerden over hun e-mailadres waardoor de pensioendiensten hen per mail kan verwittigen dat er briefwisseling gepost is op hun mypension. De Ombudsman Pensioenen roept dan ook op om ondersteunende maatregelen te treffen zodat zoveel mogelijk gepensioneerden kunnen deelnemen aan de digitale samenleving. De Ombudsman Pensioenen roept de pensioendiensten tevens op voor zij die het digitaal moeilijk hebben om te blijven investeren in de bereikbaarheid via telefoon en op onthaalpunten. Tevens roept hij op om alle pensioeninformatie in papieren vorm te bezorgen wanneer dit door de gepensioneerde gevraagd wordt.

Verder stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat de techniciteit en de complexiteit van de klachten toeneemt. De functie van de Ombudsman Pensioenen evolueert meer en meer in de richting van het analyseren en het opsporen van onvolmaaktheden in de computerprogramma's van de pensioendiensten. Wat wel blijft is dat de Ombudsman Pensioenen heel wat gepensioneerden met problemen kan helpen: zo werd in 87 % van de gegronde klachten door de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen een positieve oplossing voor de gepensioneerde gevonden (b.v. toekenning van intresten bij een te late

betaling van het pensioen).

De Ombudsman Pensioenen doet op basis van de ontvangen klachten tevens aanbevelingen aan de wetgever om discriminaties weg te werken. De Ombudsman Pensioenen stelde dit jaar vast dat bij een overschrijding van de index niet alle pensioenen op dezelfde datum geïndexeerd werden. De Ombudsman Pensioenen beveelt daarom aan deze discriminatie inzake indexering van pensioenen weg te werken.

De Minister van Pensioenen, mevrouw Lalieux, heeft ook oor voor de problemen die door de Ombudsman Pensioenen op basis van de klachten die hij behandelde werden aangekaart. Zo heeft de Ombudsman Pensioenen twee jaar geleden 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 Inkomensgarantie voor Ouderen-genieter de maximumverblijfstermijn van 29 dagen in het buitenland al dan niet overschrijdt. De Minister van Pensioenen heeft deze aanbeveling ingewilligd door het uitvaardigen van een Koninklijk Besluit dat bepaalt dat zowel de dag van vertrek als aankomst niet meer in aanmerking genomen worden als verblijf in het buitenland. (Een opvolgingslijst van uitgevaardigde suggesties en aanbevelingen is beschikbaar op de website).

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar van onze persmap in bijlage.



Contact

Ombudsdienst Pensioenen

WTC III Simon Bolivarlaan 30 bus 5 te 1000 Brussel

www.ommbudsmanpensioenen.be

klacht@ombudsmanpensioenen.be

Tony Van Der Steen (NL) (0475/983281) (tony.vandersteen@ombudsmanpensions.be) en Jean Marie Hanneesse (FR) (0472/665879) (jean-marie.hanneesse@ombudsmanpensions.be) staan u ter uwer beschikking voor bijkomende vragen of een interview

Ombudsdienst Pensioenen
WTC III
Simon Bolivarlaan 30/5
1000 Brussel
België
+32 2 274 19 90
<http://www.ombudsmanpensioenen.be>

Tony Van Der Steen
Ombudsman voor de Pensioenen
0475983281
Tony.Vandersteen@ombudsmanpensions.be