

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 juillet 2012

ÉCHANGE DE VUES

**Le rapport annuel 2011 du Service de
médiation pour les Pensions**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES AFFAIRES SOCIALES
PAR
MME **Meryame KITIR**

SOMMAIRE

Page

I. Exposés introductifs	3
II. Discussion	10
Annexe	27

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 juli 2012

GEDACHTEWISSELING

**Jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst
Pensioenen**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE SOCIALE ZAKEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Meryame KITIR**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen	3
II. Bespreking.....	10
Bijlage.....	27

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**

Président/Voorzitter: Yvan Mayeur

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Zuhal Demir, Karolien Grosemans, Bert Maertens, Nadia Sminate
PS	Colette Burgeon, Jean-Marc Delizée, Yvan Mayeur, Bruno Van Grootenbrulle
MR	David Clarinval, Valérie De Bue
CD&V	Nahima Lanjri, Stefaan Vercamer
sp.a	Meryame Kitir
Ecolo-Groen	Zoé Genot
Open Vld	Mathias De Clercq
VB	Guy D'haeseleer
cdH	Catherine Fonck

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Manu Beuselinck, Ingeborg De Meulemeester, Els Demol, Miranda Van Eetvelde, Reinilde Van Moer
Valérie Déom, Anthony Dufrane, Marie-Claire Lambert, Franco Seminara, Özlem Özen
Denis Ducarme, Philippe Goffin, Valérie Warzée-Caverenne
Sonja Becq, Gerald Kindermans, Inge Vervotte
N, Myriam Vanlerberghe
Wouter De Vriendt, Georges Gilkinet
Carina Van Cauter, Lieve Wierinck
Rita De Bont, Barbara Pas
Georges Dallemagne, Marie-Martine Schyns

N-VA	:	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>	
PS	:	<i>Parti Socialiste</i>	
MR	:	<i>Mouvement Réformateur</i>	
CD&V	:	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>	
sp.a	:	<i>socialistische partij anders</i>	
Ecolo-Groen	:	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>	
Open Vld	:	<i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>	
VB	:	<i>Vlaams Belang</i>	
cdH	:	<i>centre démocrate Humaniste</i>	
FDF	:	<i>Fédéralistes Démocrates Francophones</i>	
LDD	:	<i>Lijst Dedecker</i>	
MLD	:	<i>Mouvement pour la Liberté et la Démocratie</i>	

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>	<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>
DOC 53 0000/000: Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000: Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA: Questions et Réponses écrites	QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV: Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV: Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN: Séance plénière	PLEN: Plenum
COM: Réunion de commission	COM: Commissievergadering
MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

*Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
e-mail : publications@lachambre.be*

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

*Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be*

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a procédé à l'audition du Service de médiation pour les Pensions (SMP) ainsi que des responsables de l'Office national des Pensions (ONP) et du Service des Pensions du Secteur public (SdPSP) lors de ses réunions des 12 et 26 juin 2012.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

A. Exposé introductif de MM. Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen, respectivement Médiateurs francophone et néerlandophone pour les Pensions

1. Fonctionnement du SMP

MM. Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen, respectivement Médiateurs francophone et néerlandophone pour les Pensions, rappelle que le Service de médiation pour les Pensions (SMP) est un service de médiation institutionnelle sectoriel compétent pour l'ensemble du premier pilier de pension tant pour les travailleurs salariés, indépendants que fonctionnaires. Du fait de sa compétence transversale, il est un observateur privilégié et a développé un plan stratégique intitulé "Vision 2015"¹ qui est décliné en objectifs stratégiques. L'un de ceux-ci est notamment le fait qu'il conviendrait d'indiquer l'existence du SMP sur tout document émanant d'un service de pensions.

Le SMP est entré en fonction le 1^{er} juin 1999 et a déjà pu aider plus de 22 000 pensionnés ou futurs pensionnés. Il est composé d'une équipe de 10 collaborateurs qui assiste le Collège des médiateurs.

Parmi les missions du SMP énumérées à l'article 3 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions², la tâche essentielle consiste à traiter les plaintes individuelles des pensionnés qui, après

¹ Le contenu de celui-ci est détaillé en page 8 du rapport annuel 2010 du SMP, disponible sur le site www.mediateurpensions.be.

² Les 4 tâches du SMP sont formulées de la manière suivante: "examiner les réclamations qui ont trait aux activités ou au fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions légales; examiner les réclamations relatives: à l'établissement des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à la pension en vertu d'un régime de pension légale au paiement et au montant de ces prestations; servir d'intermédiaire et rechercher la conciliation entre le citoyen et le service de pensions; formuler des recommandations et produire un rapport sur la base des constatations faites lors de l'exécution des missions visées aux 1° et au 2°."

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergaderingen van 12 en 26 juni 2012 hoorzittingen gehouden met verantwoordelijken van de Ombudsdienst Pensioenen, de Rijksdienst voor Pensioenen (RvP) en de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS).

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

A. Inleidende uiteenzetting door de heren Jean-Marie Hanneesse en Tony Van Der Steen, ombudsmannen (respectievelijk Franstalig en Nederlandstalig) voor de Pensioenen

1. Werking van de Ombudsdienst Pensioenen

De heren Jean-Marie Hanneesse en Tony Van Der Steen, ombudsmannen (respectievelijk Franstalig en Nederlandstalig) voor de Pensioenen, herinneren eraan dat de Ombudsdienst Pensioenen een sectorale dienst voor institutionele ombudsbemiddeling is, die bevoegd is voor de gehele eerste pensioenpijler, zowel wat de werknemers, de zelfstandigen als ambtenaren betreft. Door zijn transversale bevoegdheid is de Ombudsdienst een bevoorrechte waarnemer. Als dusdanig heeft hij een strategisch plan "Visie 2015"¹ uitgewerkt, dat is opgedeeld in strategische doelstellingen. Eén daarvan is dat op alle van een pensioendienst uitgaande documenten het bestaan van de Ombudsdienst Pensioenen zou moeten worden vermeld.

De Ombudsdienst Pensioenen is op 1 juni 1999 operationeel geworden en heeft al meer dan 22 000 gepensioneerd en toekomstige gepensioneerd kunnen bijstaan. Hij bestaat uit een team van 10 medewerkers, dat het College van de Ombudsmannen bijstaat.

De taken van de Ombudsdienst Pensioenen worden opgesomd in artikel 3 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen². De voornaamste taak bestaat erin de indi-

¹ De inhoud van dat plan wordt met alle bijzonderheden aangegeven op bladzijde 8 van het jaarverslag 2010 van de Ombudsdienst Pensioenen (beschikbaar op de website www.ombudsmanpensioenen.be).

² De vier taken van de Ombudsdienst Pensioenen worden geformuleerd als volgt: 1° klachten onderzoeken die betrekking hebben op de handeling of werking van de pensioendiensten belast met de toekenning en de uitbetaling van wettelijke pensioenen; 2° klachten onderzoeken in verband met de vaststelling van de rechten van de gepensioneerd en toekomstige gepensioneerd op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling, alsook in verband met de uitbetaling en het bedrag van die uitkeringen; 3° bemiddelen en verzoening nastreven tussen de burger en de pensioendienst; 4° op basis van de bevindingen gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in 1° en 2°, aanbevelingen doen en verslag uitbrengen.

un contact préalable avec l'administration, n'auraient pas obtenu satisfaction. Il ne dispose donc pas d'un droit de saisine d'office et n'intervient que si l'administration n'a pas réagi, ou n'a pas réagi adéquatement.

Outre une totale indépendance, qui est indispensable pour exercer cette fonction, le Collège dispose d'un large pouvoir d'instruction. Parmi les 16 critères d'évaluation des dossiers, les principales raisons évoquées pour justifier le caractère fondé du dossier sont le délai raisonnable, la gestion consciencieuse et la coordination efficace.

2. Constat général du rapport annuel 2011

Si le SMP a connu en 2011 un nombre record de plaintes³, la tendance marquante de l'année porte surtout sur l'aspect transversal des problématiques évoquées. En effet, les problèmes ponctuels liés à un seul service de pensions trouvent quasi toujours une solution, ou à tout le moins une amélioration. L'approche délibérément consensuelle du service contribue à obtenir dans 8 dossiers fondés sur 10 un résultat positif pour le pensionné. De manière générale, les services de pensions effectuent un travail de grande qualité, compte tenu du nombre croissant de pensionnés et de leurs exigences également accrues, ainsi que des contingences budgétaires et informatiques.

La plupart des problématiques prennent de l'ampleur dès qu'on les approche de manière transversale⁴. Cela vaut essentiellement dans le cadre des carrières mixtes (plus d'un pensionné actuel sur trois a une carrière mixte), mais cela vaut également dans certains cas, même pour des carrières uniques (par exemple, pour tout ce qui est lié aux cumuls pensions de retraite et de survie ainsi qu'au paiement, surtout des pensions des travailleurs indépendants, ainsi que de celles des fonctionnaires).

Le SMP constate que trop souvent, les services de pensions s'occupent de leur pré carré, au risque d'oublier que leur préoccupation première devrait être le (futur) pensionné et tout faire pour lui faciliter la vie au travers d'une vision intégrée. Il manque le souffle d'une réelle volonté de synergie, ce qui avait d'ailleurs été mis en exergue dès le rapport annuel 1999 du SMP (p. 142).

³ Près de 2 000 requêtes ont été introduites comportant 2 132 plaintes.

⁴ Lors de la conférence de presse du mercredi 18 avril 2012 liée à la présentation du rapport annuel, l'image de dominos qui tombent les uns après les autres a été choisie en guise d'illustration des propos du SMP.

viduele klachten te behandelen van de gepensioneerden die, na een voorafgaand contact met de administratie, geen voldoening zouden hebben gekregen. De Ombudsdienst is dus niet gerechtigd ambtshalve een zaak te behandelen, en treedt alleen op als de administratie niet of niet adequaat heeft gereageerd.

Naast een volledige onafhankelijkheid, iets wat onontbeerlijk is voor die functie, beschikt het College over een ruime onderzoeksbevoegdheid. De belangrijkste van de 16 evaluatiecriteria om de gegrondheid van een dossier te verantwoorden, zijn de redelijke termijn, de nauwgezette behandeling en de doeltreffende coördinatie.

2. Algemene vaststelling in het jaarverslag 2011

De Ombudsdienst Pensioenen mag in 2011 dan al een recordaantal klachten hebben ontvangen³, de markante tendens daarbij is vooral het transversale aspect van de aangekaarte vraagstukken. De eenmalige moeilijkheden in verband met één enkele pensioendienst worden immers bijna altijd opgelost of gemilderd. De bewust consensuele aanpak van de dienst draagt ertoe bij dat voor de gepensioneerde in 8 op de 10 gegronde dossiers een gunstig resultaat uit de bus komt. Voorts leveren de pensioendiensten over het algemeen uitstekend werk, gelet op het groeiend aantal gepensioneerden en hun eveneens hogere eisen, alsook op de beperkingen inzake budget en informatica.

Het merendeel van de problemen krijgt een omvattender dimensie als men ze transversaal aanpakt⁴. Dat geldt vooral in het kader van de gemengde loopbanen (meer dan één op de drie gepensioneerden hebben een gemengde loopbaan), maar in bepaalde gevallen ook voor een zuivere loopbaan (bijvoorbeeld voor alles wat te maken heeft met de cumulatie van het rust- en overlevingspensioen, vooral van zelfstandigen, maar ook van ambtenaren).

De Ombudsdienst Pensioenen stelt vast dat de pensioendiensten zich te vaak beperken tot hun specifieke domein. Hierbij bestaat het risico dat zij hun belangrijkste bekommerning uit het oog verliezen, te weten het de (toekomstige) gepensioneerde makkelijker maken door middel van een geïntegreerde visie. Vaak ontbreekt het nog aan een werkelijke wil tot synergie, wat de Ombudsdienst al sinds zijn jaarverslag 1999 aan de kaak heeft gesteld (blz. 144).

³ Er werden bijna 2 000 verzoeken opgetekend waaruit 2 132 klachten werden gedistilleerd.

⁴ Tijdens de voorstelling van het jaarverslag (persconferentie van woensdag 18 april 2012) hebben de ombudsmannen als illustratie van hun betoog gekozen voor het beeld van de één na één omvallende dominostenen.

3. *Recommandations tirées du rapport annuel 2011*

a. *Effet-domino*

Lors de la conférence de presse relative à la présentation du rapport annuel 2011 du SMP, les médiateurs ont expliqué l'importance de la succession des différentes étapes permettant d'obtenir une pension et l'effet négatif d'un retard dans l'une de ces étapes, en particulier en matière de carrière mixte (voir p. 122 à 134 du rapport annuel). L'Ombudsman pour les Pensions exhorte chaque service de pensions à privilégier la collaboration afin de faire primer l'intérêt du pensionné à tous égards: information, notification et paiements. Par ailleurs, l'Ombudsman est partisan de rendre également possible la demande de pension en ligne pour les pensions publiques. Le SdPSP examine pour l'instant la possibilité de rejoindre le site www.demandepension.be.

Enfin, l'Ombudsman rappelle que sous certaines conditions, le pensionné peut obtenir des intérêts lorsqu'il n'obtient pas sa pension à temps. L'Ombudsman regrette que le pensionné doive encore demander expressément ces intérêts et ne puisse les obtenir spontanément (voir p. 116 à 121 du rapport annuel).

b. *Simplification administrative*

Les services de pensions pourraient davantage collaborer afin de simplifier les démarches administratives des (futurs) pensionnés (p. 122 à 134 du rapport). Le Médiateur plaide pour un questionnaire commun unique aux trois grands services de pensions, déjà pré-complété des données disponibles, chaque fois que cela est possible (demande de pension, activité autorisée, etc.).

c. *Cumul de la pension et d'une activité autorisée*

En matière de travail après la pension, le Médiateur plaide pour:

- des règles totalement identiques pour les trois grands services de pensions, par exemple en ce qui concerne l'année où l'activité prend fin et l'année des 65 ans et les périodes non prestées comme celles couvertes par une indemnité compensatoire de préavis;
- pour une application uniforme de ces règles identiques, par exemple en ce qui concerne le double pécule de vacances;

3. *Aanbevelingen uit het jaarverslag 2011*

a. *Domino-effect*

Tijdens de persconferentie naar aanleiding van de voorstelling van het jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst Pensioenen hebben de bemiddelaars het belang toegelicht van de opeenvolging van de verschillende fasen voor het verkrijgen van een pensioen en het negatieve effect van een vertraging in een van die fasen, vooral bij de gemengde loopbanen (zie blz. 122 tot 133 van het jaarverslag). De Ombudsman pleit voor samenwerking tussen de pensioendiensten, zodat het belang van de gepensioneerde in alle opzichten gaat primeren: tijdige informatie, tijdige beslissing en tijdige betaling. De Ombudsman is ook voorstander van de verwezenlijking van het plan van de PDOS voor een *online*-pensioenaanvraag. Die dienst onderzoekt momenteel de mogelijkheid om gebruik te maken van de site www.pensioenaanvraag.be.

De Ombudsman herinnert er ten slotte aan dat de gepensioneerden onder bepaalde voorwaarden intresten kunnen krijgen als het pensioen niet tijdig is betaald. De Ombudsman betreurt dat de gepensioneerden er nog altijd om moeten vragen en dat die intresten niet spontaan worden uitgekeerd (blz. 116 tot 121 van het jaarverslag).

b. *Administratieve vereenvoudiging*

De pensioendiensten zouden meer kunnen samenwerken om de administratieve stappen van de (toekomstige) gepensioneerden te vereenvoudigen (blz. 122 tot 133 van het jaarverslag). De Ombudsman bepleit een voor de drie pensioendiensten gemeenschappelijk vragenlijst. Wanneer mogelijk moet die reeds de gegevens bevatten die bij de pensioendiensten al bekend zijn (pensioenaanvraag, toegelaten arbeid enzovoort).

c. *Cumulatie van het pensioen en een toegestane activiteit*

Inzake werken na het pensioen pleit de Ombudsdienst voor:

- volledig identieke regels in de drie grote pensioendiensten, bijvoorbeeld voor het jaar waarin de activiteit wordt stopgezet en voor het jaar van de 65^{ste} verjaardag, alsook voor de periodes tijdens welke er geen activiteit is, zoals die welke worden gedekt door een opzeggingsvergoeding;
- een uniforme toepassing van die identieke regels, bijvoorbeeld voor het dubbel vakantiegeld;

— pour que tous ces services décident et acceptent de privilégier la collaboration lors du contrôle. A l'heure actuelle, pour une même activité, l'ONP contrôle l'activité via la DmfA, alors que le SdPSP envoie un questionnaire (p. 94-115 du rapport annuel 2011).

d. Cumul de pensions de retraite et de survie

Le Médiateur pour les Pensions plaide d'une part, pour l'adaptation des règles de cumul entre pension de retraite et de survie de sorte à ne pas sanctionner le travail et, d'autre part, pour une réelle notification commune des décisions de pensions lorsque plus d'un service de pensions est concerné (p. 84-91 du rapport annuel 2011).

4. Divers

Le Médiateur pour les Pensions évoque certaines recommandations formulées précédemment qui n'ont pas encore reçu de suivi et remet également un document reprenant sous la forme d'une ligne du temps la synthèse des problèmes rencontrés par les (futurs) pensionnés qui ont contacté le SMP et les recommandations y relatives (voir annexe).

B. Exposé introductif de MM. Johan Janssens et Marc De Block, respectivement administrateur général du SdPSP et administrateur général adjoint de l'ONP

MM. Johan Janssens et Marc De Block, respectivement administrateur général du SdPSP et administrateur général adjoint de l'ONP, rappellent tout d'abord que l'ONP, le SdPSP et l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI) sont trois institutions compétentes respectivement pour les pensions des travailleurs salariés, des fonctionnaires et des indépendants. Celles-ci appliquent des législations et des systèmes de sécurité sociale distincts. Les orateurs soulignent par ailleurs que les plaintes relatives à l'attribution et au paiement reçus par leurs services représentent environ 0,05 % des pensions attribuées au cours des dix dernières années.

1. Présentation de l'ONP

L'ONP est une institution publique de sécurité sociale (IPSS) dont les missions sont prévues dans un contrat

— samenwerking tussen alle diensten bij de controles (aanvaarding van het principe + concrete invulling ervan). Nu controleert de RVP de activiteit via de multifunctionele aangifte, terwijl de PDOS voor een zelfde activiteit een vragenlijst verstuurt) (blz. 95 tot 115 van het jaarverslag).

d. Cumulatie van rust- en overlevingspensioenen

De Ombudsdienst pleit voor de aanpassing van de cumulatierregels van rust- en overlevingspensioenen, zodat werken niet afgestraft wordt, alsook voor de invoering van de gemeenschappelijke betekening van de pensioenbeslissing, als meer dan één pensioendienst bij het dossier betrokken is (blz. 85 tot 92 van het jaarverslag).

4. Allerlei

De Ombudsdienst brengt een aantal vroeger geformuleerde aanbevelingen ter sprake die tot vandaag dode letter zijn gebleven, en overhandigt eveneens een document. Daarin wordt, in de vorm van een tijdslijn, een samenvatting van de problemen gegeven waarmee de (toekomstige) gepensioneerden die in contact zijn getreden met de Ombudsdienst Pensioenen, te maken hebben. Tot slot bevat het document aanbevelingen dienaangaande (zie bijlage).

B. Inleidende uiteenzetting van de heren Johan Janssens en Marc De Block, respectievelijk administrateur-generaal van de PDOS en adjunct-administrateur-generaal van de RVP

De heren Johan Janssens en Marc De Block, respectievelijk administrateur-generaal van de PDOS en adjunct-administrateur-generaal van de RVP, geven eerst aan dat er drie pensioeninstellingen zijn: de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP), de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) en het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ), die respectievelijk bevoegd zijn voor de pensioenen van de werknemers, de ambtenaren en de zelfstandigen. Elk van die drie instellingen past een aparte wetgeving en een apart socialezekerheidsstelsel toe. Voorts beklemtonen de genodigden dat de klachten over de pensioentoekenningen en de pensioenuitbetalingen die hun diensten ontvangen, betrekking hebben op slechts 0,05 % van de pensioenen die het jongste decennium werden toegekend.

1. Voorstelling van de RVP

De RVP is een openbare instelling van sociale zekerheid (OISZ) waarvan het takenpakket is vastgelegd in

d'administration conclu avec le gouvernement fédéral. Celui-ci est exécuté par des plans annuels d'administration sous la direction du Comité de gestion de l'ONP et la tutelle du ministre des Pensions.

L'ONP compte 2200 membres du personnel (1 800 équivalents temps plein), dont 160 pour le département ICT. Outre son siège central, il dispose de 15 bureaux régionaux et des journées de permanences sont également organisées dans une commune sur deux.

L'ONP en quelques chiffres, c'est:

- 1,8 million de paiements par mois dont 180 000 à l'étranger (157 pays) pour un total mensuel de 1 576 062 957,46 euros;
- 120 000 nouvelles pensions attribuées par an;
- 150 000 visiteurs par an;
- 1,5 million d'appels téléphoniques par an;
- 1 million de visiteurs par an sur le site web;
- 11 million de documents envoyés par an;
- 127 350 estimations de la situation de pension des travailleurs à l'âge de 55 ans et 37 000 demandes d'informations spontanées par le public.

2. Présentation du SdPSP

Le SdPSP est un organisme d'intérêt public (OIP) de type A créé en 2006⁵. Ses deux missions sont l'octroi, le calcul et la gestion des pensions aux fonctionnaires nommés de 90 % du secteur public⁶, d'une part et l'octroi de pensions et de rentes (en cas d'accidents de travail) aux militaires, d'autre part. Cet organisme ne relève pas de la sécurité sociale et ne dispose donc pas d'un Comité de gestion mais se situe sous l'autorité directe du ministre des Pensions. La Cour des comptes exerce également un contrôle strict sur le SdPSP.

⁵ Avant 2006, le SdPSP relevait du SPF Finances. Le fait de devenir un OIP lui a permis de mener une politique propre en meilleure synergie avec les autres instances chargées des pensions.

⁶ D'autres instances sont également compétentes pour les pensions de fonctionnaires disposant d'un statut particulier, notamment le Parlement, la SNCB et l'ONSSAPL. Le SdPSP n'est par ailleurs pas compétent pour le paiement des pensions, qui relève du Service central des Dépenses fixes (SCDF).

een met de federale regering gesloten bestuursovereenkomst. Aan die overeenkomst wordt uitvoering gegeven via jaarlijkse bestuursplannen, onder de leiding van het Beheerscomité van de RVP en het toezicht van de minister van Pensioenen.

De RVP heeft 2 200 personeelsleden (1 800 voltijds equivalenten); 160 van hen zijn aan de slag in de ICT-afdeling. Naast het hoofdbestuur beschikt de Rijksdienst over 15 regionale kantoren. Tevens worden zitdagen georganiseerd in één op twee gemeenten.

Enkele cijfergegevens over de RVP:

- 1,8 miljoen betalingen per maand, waarvan 180 000 in het buitenland (157 landen), voor een totaal maandbedrag van 1 576 062 957,46 euro;
- jaarlijks worden 120 000 nieuwe pensioenen toegekend;
- 150 000 bezoekers per jaar;
- 1,5 miljoen telefoonoproepen per jaar;
- 1 miljoen websitebezoekers per jaar;
- jaarlijks worden 11 miljoen documenten verstuurd;
- 127 350 ramingen van de pensioenstaat van 55-jarige werknemers en 37 000 spontane informatieaanvragen van het publiek.

2. Voorstelling van de PDOS

De PDOS is een instelling van openbaar nut van type A en werd opgericht in 2006⁵. De instelling heeft twee taken: enerzijds de toekenning, de berekening en het beheer van de pensioenen van 90 % van de vastbenoemde personeelsleden van de overheidssector⁶, en anderzijds de toekenning van pensioenen en renten (in geval van arbeidsongevallen) aan de militairen. De PDOS is geen socialezekerheidsinstelling en heeft dus geen beheerscomité, maar valt onder het rechtstreeks gezag van de minister van Pensioenen. Ook staat de PDOS onder nauwgezet toezicht van het Rekenhof.

⁵ Vóór 2006 ressorteerde de PDOS onder de FOD Financiën. Door een instelling van openbaar nut te worden kon de dienst een eigen beleid voeren en een betere synergie met de andere pensioeninstanties uitbouwen.

⁶ Andere instanties die ook bevoegd zijn voor de pensioenen van ambtenaren met een specifiek statuut zijn onder andere het Parlement, de NMBS en de RSZPPO. Overigens is de PDOS niet bevoegd voor de eigenlijke pensioenuitkering, die gedaan wordt door de Centrale Dienst voor Vaste Uitgaven (CDVU).

Le SdPSP compte 520 membres du personnel dont 38 pour le service ICT. Il ne dispose pas de bureaux régionaux mais est présent, outre son siège central à Bruxelles, dans 22 Pointpensions en collaboration avec l'ONP et l'INASTI.

Le SdPSP en quelques chiffres, c'est:

- 450 000 pensions au 1^{er} juillet 2011 pour un total de 12,9 milliard d'euros par an;
- 27 000 nouvelles pensions attribuées chaque année;
- 20 000 visiteurs par an dans les Pointpensions;
- 100 000 appels téléphoniques par an (mais pas de numéro vert);
- 250 000 visiteurs par an sur le site web;
- Pas encore d'estimations automatiques actuellement étant donné l'absence de bases de données à ce jour mais 8 400 demandes d'informations spontanées en 2011.

3. L'avis de l'ONP et du SdPSP concernant le rapport annuel 2011 du Service médiation pour les Pensions

Si la situation n'est pas optimale, les deux orateurs soulignent le fait que la volonté de concertation et de synergie entre les différentes institutions n'a jamais été aussi importante qu'aujourd'hui. De nombreux dossiers, parmi lesquels l'informatisation croissante des données qui permettra l'échange de celles-ci, ont sensiblement avancé. Certains choix doivent cependant être faits en termes de priorités vu les moyens disponibles. Les orateurs passent ensuite en revue certains points susceptibles d'améliorations mis en exergue par le rapport annuel 2011.

a. Les carrières mixtes

Depuis plusieurs années, les différents services de pensions implémentent des procédures et des mécanismes d'échange d'informations afin de traiter le plus efficacement possible les dossiers des citoyens ayant une carrière mixte. Ainsi, le système Hermes permet l'échange d'informations automatique entre les trois organismes de pension, un accueil conjoint du citoyen est organisé dans les différents Pointpensions et les demandes polyvalentes de pensions sont envoyées à l'autre organisme concerné. L'ONP et l'INASTI ont également élaboré une ébauche de notification commune.

De PDOS telt 520 personeelsleden; 38 van hen werken op de ICT-dienst. De PDOS heeft geen regionale kantoren maar beschikt, naast het centrale kantoor in Brussel, over 22 Pensioenpunten, die samen met de RVP en het RSVZ worden beheerd.

De PDOS samengevat in enkele cijfers:

- 450 000 pensioenen op 1 juli 2011, goed voor 12,9 miljard euro per jaar;
- 27 000 nieuwe pensioentoekenningen per jaar;
- 20 000 bezoekers van de Pensioenpunten per jaar;
- 100 000 telefoonoproepen per jaar (maar geen groen nummer);
- 250 000 bezoekers van de website per jaar;
- tot dusver geen automatische ramingen bij gebrek aan databanken, maar 8 400 spontane infovragen in 2011.

3. Het advies van de RVP en de PDOS betreffende het jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst Pensioenen

De genodigden wijzen erop dat de wil van de verschillende instellingen om overleg te plegen en samen te werken nooit zo groot was, al is de situatie niet optimaal. Er is grote vooruitgang geboekt in heel wat dossiers, waaronder de toenemende informatisering van de gegevens en de informatie-uitwisseling waartoe die informatisering moet leiden. Nochtans moeten prioriteiten worden gesteld, gelet op de beschikbare middelen. Vervolgens gaan de sprekers in op enkele in het jaarverslag 2011 opgenomen verbeterpunten.

a. De gemengde loopbanen

De diverse pensioeninstellingen implementeren sinds verschillende jaren procedures en mechanismen voor informatie-uitwisseling om de dossiers van burgers met een gemengde loopbaan zo doeltreffend mogelijk te behandelen. Zo kunnen de drie pensioeninstellingen via het Hermes-systeem automatisch onderling informatie uitwisselen; ook wordt de burger in de verschillende Pensioenpunten met zijn vragen opgevangen door de drie pensioeninstellingen, en worden de polyvalente pensioenaanvragen naar de andere betrokken instelling(en) overgezonden. De RVP en het RSVZ hebben een eerste ontwerp van gemeenschappelijke kennisgeving uitgewerkt.

b. Les différences de législation ou d'interprétation entre institutions

Les orateurs rappellent tout d'abord que des règles législatives claires sont moins susceptibles d'interprétation. Le législateur doit veiller à tenir compte de l'existence des 3 systèmes de pensions lorsqu'il crée des nouvelles réglementations. Une simplification de la réglementation créée dans les années 1970 sur la base des recommandations des administrations est également souhaitable.

Les administrations ont par ailleurs convenu de toujours se concerter pour les modifications dans l'interprétation ou dans l'exécution de dispositions communes afin de tendre vers une certaine uniformité lors de la prise de décisions.

c. Coopération entre institutions

Certaines initiatives de coopération entre institutions sont déjà prévues:

— un call-center commun disposant d'un seul numéro pour les trois institutions;

— l'extension des Pointpensions et l'ouverture des bureaux régionaux de l'ONP à des fonctionnaires du SdPSP;

— la formation commune de fonctionnaires polyvalents pouvant répondre aux nombreuses questions sur les carrières mixtes;

— l'adhésion du SdPSP au site internet de demande de pension en ligne;

— les projets ARGO, CAPELO et e-CLIPZ doivent mener à une meilleure gestion et à des banques de données de carrière accessibles à tous;

— l'ouverture réciproque des banques de données afin d'éviter les demandes mutuelles et les doubles demandes au citoyen;

— la création d'une interaction en ligne par le développement du système "My Pension" en portail commun pour les trois institutions de pensions. Ce système, qui permet de simuler les droits à la pension en fonction de différents choix de carrière, permettra de répondre plus facilement aux demandes de plus en plus nombreuses ayant lieu de plus en plus tôt dans la carrière.

b. De verschillen inzake wetgeving of interpretatie tussen instellingen

De sprekers herinneren er eerst aan dat duidelijke wettelijke regels minder vatbaar zijn voor interpretatie. De wetgever moet rekening houden met het bestaan van de drie pensioenregelingen wanneer hij nieuwe regelgevingen uitwerkt. Voorts is een vereenvoudiging wenselijk van de reglementering die in de jaren 1970 tot stand is gekomen op grond van de aanbevelingen van de administratieve diensten.

Om tot een zekere eenvormigheid te komen in de besluitvorming zijn de administraties voorts overeengekomen dat ze steeds overleg zullen plegen voor de wijzigingen in de interpretatie of in de toepassing van gemeenschappelijke bepalingen.

c. Samenwerking tussen instellingen

Er bestaan al samenwerkingsinitiatieven tussen instellingen:

— een gemeenschappelijk callcenter met één nummer voor de drie instellingen;

— de uitbreiding van de Pensioenpunten en de openstelling van de regionale kantoren van de RVP ten behoeve van de ambtenaren van de PDOS;

— gezamenlijke opleiding van polyvalente ambtenaren die kunnen antwoorden op de talrijke vragen over de gemengde loopbanen;

— de toetreding van de PDOS tot de website die de mogelijkheid biedt online een pensioenaanvraag in te dienen;

— de projecten ARGO, CAPELO en e-CLIPZ, die moeten leiden tot een beter beheer en voor iedereen toegankelijke loopbaandatabanken;

— het openstellen van elkaars databanken om onderlinge bevraging en dubbele bevraging aan de burger te voorkomen;

— meer online-interactie, onder meer door de *My Pension*-applicatie uit te bouwen tot een gemeenschappelijke portaalsite voor de drie pensioeninstellingen. Die applicatie maakt het mogelijk de pensioenrechten te simuleren naar gelang van de diverse loopbaanstelsels en aldus makkelijker een antwoord te bieden op het toenemend aantal vragen daaromtrent, in een steeds vroegere fase van de loopbaan.

Ces différentes initiatives nécessitent cependant des moyens financiers et humains pour les réaliser et *a fortiori* lors de la mise en œuvre de réformes aussi importantes que celle de décembre 2011. Elles doivent également tenir compte du public spécifique visé, qui préfère souvent les contacts en tête-à-tête avec un fonctionnaire plutôt que l'information en ligne. Une législation uniforme serait également nécessaire pour automatiser les règles de calcul des pensions mixtes.

II. — DISCUSSION

A. Observations des membres

M. Yvan Mayeur (PS) trouve que les informations dispensées sont très intéressantes. L'audition peut entraîner le dépôt de propositions de loi et des échanges de vues entre la commission et le ministre compétent.

L'intervenant regrette la confusion qui règne en matière de droits à la pension des personnes ayant une carrière mixte. Il souligne toutefois les différences qui existent entre une carrière de fonctionnaire, de salarié et d'indépendant en matière de rémunération et de cotisations, et qui, logiquement, donneront lieu à des droits à la pension différents. La carrière est notamment le résultat des choix de vie du travailleur, et ceux-ci ont également des conséquences en termes de pension de retraite.

Mme Sonja Becq (CD&V) attache une grande importance au rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions, qui met chaque fois en évidence une série de problèmes importants. Comme l'instance a gagné en notoriété, le Service de médiation enregistre davantage de plaintes, ce qui lui permet de dresser un bilan nuancé de la situation sur le terrain.

Les recommandations sont utiles et elles prouvent la complexité de notre législation. Il n'est pas simple d'accroître l'harmonisation, étant donné que les droits existants sont inaliénables et qu'une réforme peut également se heurter à des difficultés considérables sur le plan technique. La formulation de propositions adaptées n'est pas chose aisée.

Quelle est l'incidence de la réforme récente des pensions sur le fonctionnement du Service de médiation, sur l'ONP et sur le SdPSP? Davantage de plaintes sont-elles adressées? Quelle est la nature des nouvelles plaintes?

Al die initiatieven kunnen echter alleen worden uitgevoerd als wordt voorzien in de vereiste financiële en menselijke middelen, inzonderheid als dermate ingrijpende hervormingen als die van december 2011 uitvoering moeten krijgen. Bovendien moet bij die initiatieven rekening worden gehouden met de eigenheid van het doelpubliek, dat vaak persoonlijk contact met een ambtenaar verkiest boven het online opvragen van informatie. Ook is er nood aan een eenvormige wetgeving om een automatisering van de berekeningsregels voor de gemengde pensioenen mogelijk te maken.

II. — BESPREKING

A. Betogen van de leden

De heer Yvan Mayeur (PS) vindt de aangebrachte informatie zeer nuttig. De hoorzitting kan aanleiding geven tot de indiening van wetsvoorstellen en tot gedachtewisselingen tussen de commissie en de bevoegde minister.

De spreker betreurt de onduidelijkheid over de pensioenrechten van personen met een gemengde loopbaan. Hij wijst wel op de verschillen tussen een loopbaan als ambtenaar, werknemer en zelfstandige op het vlak van beloning en bijdragen, die logischerwijs aanleiding geven tot verschillen inzake pensioenrechten. Een bepaalde loopbaan is onder meer het gevolg van levenskeuzes van mensen, die ook voor de pensioenuitkering consequenties hebben.

Mevrouw Sonja Becq (CD&V) hecht veel belang aan het jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen, waarin telkens een aantal belangrijke pijnpunten naar voor komt. Doordat de bekendheid van de instantie is toegenomen, ontvangt de Ombudsdienst meer klachten, waardoor ze de situatie op het terrein op genuanceerde wijze kan schetsen.

De aanbevelingen zijn nuttig en tonen de complexiteit van onze wetgeving aan. Het is geen eenvoudige zaak om tot meer harmonisatie te komen omdat aan bestaande rechten niet mag worden geraakt en omdat een hervorming ook op technisch vlak op belangrijke moeilijkheden kan stuiten. De formulering van pasklare voorstellen is geen eenvoudige opgave.

Wat is het effect van de recente pensioenhervorming op de werking van de Ombudsdienst, de RVP en de PDOS? Zijn er meer klachten? Van welke aard zijn de nieuwe meldingen?

Il convient d'accroître les synergies entre l'ONP, le SdPSP et l'INASTI car de plus en plus de personnes ont une carrière mixte. Une plus grande concertation entre ces services est nécessaire, mais elle ne se traduira pas automatiquement par la formulation d'une réponse intégrée. Si les services des pensions peuvent jouer un rôle dans la préparation de la politique, certains problèmes ne peuvent être résolus que par les autorités politiques.

M. Wouter De Vriendt (Ecolo-Groen) attache de l'importance à la transmission directe d'informations des services de pension et du Service de médiation vers le Parlement. Si des mesures ont été prises par les services de pension pour accroître la coopération et la concertation, elles restent insuffisantes. Il est nécessaire d'adapter la réglementation pour résoudre certains problèmes.

L'effet domino des décisions d'une administration des pensions entraîne des retards dans l'établissement des droits à la pension de travailleurs ayant une carrière mixte. Le SdPSP est-il la cause la plus fréquente des retards? Des paiements anticipés sont-ils possibles si les intéressés ne perçoivent pas encore de pension à cause des retards? Le Service de médiation est-il en mesure d'engager une médiation à ce sujet?

L'ONP permet aux (futurs) retraités de communiquer certaines données par le biais du site web *My Pension*. Pourquoi le SdPSP et l'INASTI ne prévoient-ils pas également cette possibilité, de préférence de la même manière et avec la même plate-forme que le SdPSP? Est-ce à cause de problèmes techniques ou du fait de l'absence de volonté de la part de certains services de parvenir à plus d'intégration?

Pour adapter les règles de cumul des pensions de survie et des pensions de retraite, une initiative législative est nécessaire.

En cas de carrières mixtes, on constate une iniquité tant en ce qui concerne l'accès à la pension minimum qu'en ce qui concerne son montant. Le Service de médiation demande depuis des années déjà qu'il soit mis fin à cette injustice, mais sans résultat jusqu'à présent. Aujourd'hui, une proposition concrète est formulée: désormais, il serait tenu compte du nombre de jours de travail prestés dans un régime déterminé. Les invités peuvent-ils détailler cette mesure ainsi que le calendrier prévu pour sa mise en œuvre?

Le personnel des services de pension est confronté à une charge de travail élevée, une charge qui sera encore appelée à augmenter avec la mise en service d'un numéro vert au sein du SdPSP. L'administration

Een grotere synergie tussen de RVP, de PDOS en het RSVZ is noodzakelijk omdat steeds meer personen een gemengde loopbaan hebben. Meer overleg tussen die diensten is nodig, maar leidt niet automatisch tot de formulering van een geïntegreerd antwoord. De pensioendiensten kunnen een rol spelen in de beleidsvoorbereiding, maar sommige problemen kunnen enkel door de politieke overheid worden opgelost.

De heer Wouter De Vriendt (Ecolo-Groen) hecht belang aan de rechtstreekse informatiedoorstroming van de pensioendiensten en de Ombudsdienst naar het Parlement. Er werden door de pensioendiensten stappen naar meer samenwerking en overleg gezet, maar die zijn nog onvoldoende. Een aanpassing van de regelgeving is nodig om bepaalde knelpunten op te lossen.

Het domino-effect van beslissingen van een pensioenadministratie leidt tot vertraging bij de vaststelling van de pensioenrechten van personen met een gemengde loopbaan. Is de PDOS het vaakst oorzaak van vertragingen? Kunnen voorafbetalingen gebeuren indien personen door de vertraging nog geen pensioenuitkering ontvangen? Heeft de Ombudsdienst de mogelijkheid om daarover te bemiddelen?

De RVP geeft (toekomstige) gepensioneerden de mogelijkheid om bepaalde gegevens via de website *My Pension* mee te delen. Waarom voorzien de PDOS en het RSVZ niet ook in die mogelijkheid, liefst op dezelfde manier en via hetzelfde platform als PDOS? Zijn technische problemen de oorzaak of is er bij sommige diensten onwil om tot meer integratie te komen?

Voor een aanpassing van de regels voor de cumulatie van overlevingspensioenen en rustpensioenen is een wetgevend initiatief nodig.

Bij gemengde loopbanen kan een onbillijkheid worden vastgesteld voor zowel de toegang tot het minimumpensioen als het bedrag ervan. De Ombudsdienst heeft al jaren geleden gevraagd dat die onrechtvaardigheid zou worden weggewerkt, evenwel zonder resultaat tot nu toe. Nu is er een concreet voorstel: voortaan zou rekening worden gehouden met het aantal dagen arbeid dat door een persoon in een bepaald stelsel werd gepresteerd. Kunnen de genodigden toelichting geven bij die maatregel en bij de timing van de implementatie ervan?

De personeelsleden van de pensioendiensten kampen met een te hoge werklast. De ingebruikname van een groene lijn bij de PDOS zal de werkdruk verder doen toenemen. Zal de overheid bijkomend investeren

va-t-elle investir des moyens supplémentaires en personnel? L'ONP et le SdPSP peuvent-ils indiquer dans quel délai ils répondent à un courriel d'un citoyen? Ce délai constitue en effet un bon indicateur pour évaluer l'arriéré lors du traitement des dossiers. Un *feed-back* rapide en cas de réclamations permet d'accroître la confiance de la population dans les services de pension.

Mme Karolien Grosemans (N-VA) juge l'audition importante, dès lors qu'elle permet au Parlement de prendre directement connaissance de la situation sur le terrain. Elle propose que le Service de médiation soit chaque fois auditionné par la commission parlementaire lors de la publication de son rapport annuel.

Quel est le parcours professionnel des collaborateurs du Service de médiation? Ont-ils tous travaillé précédemment pour un service de pension? Le service dispose-t-il d'un personnel suffisant?

Le Service de médiation a-t-il été consulté à propos des mesures liées à la récente réforme des pensions? Une évaluation a-t-elle été faite de l'augmentation attendue du nombre de plaintes à la suite de cette réforme? Quels sont, selon le Service de médiation, les principaux écueils du nouveau cadre réglementaire? Selon l'intervenante, certaines réformes sont défavorables pour les femmes, par exemple la condition de carrière de 42 ans pour le cumul illimité de revenus professionnels et de prestations de pension après l'âge de 65 ans.

Les différences entre les régimes de pension sont à l'origine des problèmes les plus importants. Le Service de médiation constate-t-il un manque de volonté de collaborer entre l'ONP, le SdPSP et l'INASTI? Y a-t-il, en matière d'informatisation, une différence entre les différents services de pension (y compris entre certains services spécifiques, comme ceux du Groupe SNCB)? Une amélioration sur ce plan-là serait-elle de nature à éliminer les retards les plus importants observés au niveau du paiement des pensions?

Lorsqu'une affaire ressortit à l'ordre judiciaire, le Service de médiation ne peut intervenir en raison de la règle de priorité qui prévaut en la matière. La suppression de cette hiérarchie est-elle envisagée? Peut-être la charge de travail des tribunaux s'en trouverait-elle également allégée.

Dans quelle mesure les recommandations du Service de médiation sont-elles suivies d'une initiative législative qui répond aux observations soulevées?

Mme Catherine Fonck (cdH) loue le rapport annuel très fouillé, dont il ressort que le Service de médiation effectue chaque jour du travail utile. De nombreux

in personeel? Kunnen de RVP en de PDOS aangeven binnen welke termijn zij een e-mail van een burger beantwoorden, wat immers een goede graadmeter voor de inschatting van de achterstand bij de behandeling van dossiers is? Een snelle *feedback* bij klachten kan het vertrouwen van de bevolking in de pensioendiensten bevorderen.

Mevrouw Karolien Grosemans (Ecolo-Groen) hecht belang aan de hoorzitting omdat ze het Parlement de mogelijkheid geeft om rechtstreeks kennis te nemen van de situatie op het terrein. Zij stelt voor dat de Ombudsdienst telkens bij de publicatie van zijn jaarverslag door de parlementaire commissie wordt gehoord.

Wat is de professionele achtergrond van de medewerkers van de Ombudsdienst? Hebben zij allen voorheen gewerkt voor een pensioendienst? Beschikt de dienst over voldoende personeelsleden?

Werd de Ombudsdienst geraadpleegd over de maatregelen in de recente pensioenhervorming? Werd een raming gemaakt van de verwachte toename van het aantal klachten als gevolg van die hervorming? Wat zijn volgens de Ombudsdienst de belangrijkste pijnpunten van het nieuwe regelgevend kader? Sommige hervormingen zijn volgens de spreekster vrouwonvriendelijk, bijvoorbeeld de loopbaanvereiste van 42 jaar voor een onbeperkte cumulatieve van beroepsinkomsten en pensioenuitkeringen na de leeftijd van 65 jaar.

De verschillen tussen de pensioenstelsels veroorzaken de belangrijkste problemen. Stelt de Ombudsdienst een gebrek aan bereidheid tot samenwerking tussen de RVP, de PDOS en het RSVZ vast? Is er inzake informatisering een verschil tussen de verschillende pensioendiensten (ook specifieke diensten, zoals die van de NMBS-Groep)? Kan een verbetering op dit vlak de grootste vertragingen bij de uitbetaling van pensioenen wegwerken?

Indien een zaak bij de rechterlijke macht berust, mag de Ombudsdienst niet tussenbeide komen als gevolg van de voorrangregel die ter zake geldt. Wordt de afschaffing van die hiërarchie overwogen? Mogelijk zou de werklust van de rechtbanken daardoor ook kunnen worden ontlast.

In welke mate worden de aanbevelingen van de Ombudsdienst gevolgd door een wetgevend initiatief dat aan de opmerkingen tegemoetkomt?

Mevrouw Catherine Fonck (cdH) prijst het goed gestoffeerde jaarverslag, waaruit blijkt dat de Ombudsdienst dagelijks nuttig werk levert. Veel problemen

problèmes ne peuvent cependant être résolus par les services, car leur résolution nécessite une initiative des autorités politiques.

L'intérêt du (futur) retraité est souligné à juste titre. Ainsi, une personne ne peut être pénalisée parce qu'elle a une carrière mixte; dans la pratique, il s'avère cependant difficile de réaliser des réformes approfondies sur ce plan, non pas parce que les services de pension ne le veulent pas, mais en raison d'objections légales et pratiques. Quelle méthode est la meilleure pour démêler l'écheveau complexe des carrières mixtes? Une des réformes réalisables consiste à instaurer un seul questionnaire harmonisé qui devra être rempli par tous les (futurs) retraités, quel que soit le régime de pension auquel ils sont soumis.

Les règles actuellement en vigueur en ce qui concerne les pensions de survie entraînent un piège à l'emploi. Le Service de médiation estime qu'une réforme est nécessaire en la matière, mais n'indique pas dans quel sens doit aller l'adaptation. Quelle est la meilleure manière pour revoir les règles relatives au cumul des pensions de retraite et de survie? Une augmentation de 110 à 130 % du seuil autorisé en matière de cumul est-elle recommandée?

Le Service de médiation a-t-il reçu beaucoup de questions et de plaintes concernant la réforme des régimes de pension particuliers?

Mme Meryame Kitir (sp.a) souligne que les gens reçoivent rapidement une réponse à leurs questions au Service de médiation et aux services de pension; toutefois, elle attache encore plus d'importance à l'exactitude de la réponse.

Les invités peuvent-ils fournir des explications concernant le système Capelo?

En ce qui concerne la constitution de droits de pension, il est essentiel que des informations correctes soient fournies dans les temps. Il ne faut pas seulement songer aux accords entre les différents services de pension belges, mais il s'impose également de veiller à une harmonisation avec les administrations étrangères; les personnes ayant constitué des droits de pension à l'étranger ont également droit à des informations claires.

Mme Zoé Genot (Ecolo-Groen) souligne le caractère constructif des recommandations du service de médiation, qui doivent déboucher sur des adaptations de la politique et un meilleur fonctionnement des services de pension.

kunnen echter niet worden opgelost door de diensten omdat ze een initiatief van de politieke overheid vergen.

Het belang van de (toekomstige) gepensioneerde wordt terecht benadrukt. Zo mag een persoon geen nadeel ondervinden van het feit dat hij een gemengde loopbaan heeft; in de praktijk blijkt het echter moeilijk om op dit vlak grondige hervormingen door te voeren, niet door onwil van de pensioendiensten, maar door wettelijke en praktische bezwaren. Met welke methode kan de ingewikkelde knoop van de gemengde loopbanen het best worden ontward? Een van de haalbare hervormingen is de invoering van één geharmoniseerde vragenlijst die door alle (toekomstige) gepensioneerden moet worden beantwoord, ongeacht het pensioenstelsel waar hij of zij deel van uitmaakt.

De nu geldende regels voor overlevingspensioenen zorgen voor een werkloosheidsval. De Ombudsdienst acht ter zake een hervorming nodig, maar geeft niet aan in welke richting de aanpassing dient te gaan. Op welke manier kunnen de regels voor de cumulatie van rust- en overlevingspensioenen het best worden herzien? Strekt een verhoging van de toegelaten cumulatiedrempel van 110 naar 130 % tot aanbeveling?

Heeft de Ombudsdienst veel vragen en klachten ontvangen over de hervorming van de bijzondere pensioenregimes?

Mevrouw Meryame Kitir (sp.a) beklemtoont dat mensen op hun vragen snel een antwoord van de Ombudsdienst en de pensioendiensten krijgen; zij hecht echter nog meer belang aan de correctheid van het antwoord.

Kunnen de genodigden toelichting geven over het systeem-Capelo?

Correcte en tijdige informatieverstrekking over de opbouw van pensioenrechten is essentieel. Niet alleen over de afspraken tussen de verschillende Belgische pensioendiensten moet worden nagedacht, ook de afstemming met buitenlandse administraties is nodig: wie pensioenrechten in het buitenland heeft opgebouwd, heeft ook recht op duidelijkheid.

Mevrouw Zoé Genot (Ecolo-Groen) benadrukt het constructieve karakter van de aanbevelingen van de Ombudsdienst, die aanleiding moeten geven tot aanpassingen van het beleid en een betere werking van de pensioendiensten.

L'intervenante renvoie à la recommandation 2000/1, qui devrait permettre le remboursement des cotisations de régularisation qui ont été payées volontairement pour des périodes d'études et qui n'octroient aucun bénéfice en matière de pensions. Le service de médiation peut-il préciser de quels cas il s'agit?

Le service de médiation propose d'harmoniser la période de notification de l'ONP et de l'INASTI et de la fixer à huit mois. L'intervenante préconise plutôt d'uniformiser le délai en prenant en compte le délai le plus court actuellement en vigueur, à savoir une période de quatre mois.

L'ONP recherche de manière proactive les ayants droit à la garantie de revenus aux personnes âgées. Une telle recherche peut-elle à l'avenir également être prévue au sein de l'INASTI?

B. Réponses des invités

1. Effets sur les différents services de la réforme des pensions de décembre 2011

MM. Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen, respectivement Médiateurs francophone et néerlandophone pour les Pensions, précisent tout d'abord qu'ils n'ont pas été consultés pour l'élaboration de cette réforme, ce qui est logique vu leur position indépendante. Le ministre s'est toutefois proposé dans le cadre de la mise en œuvre des prochains chantiers en matière de pensions d'examiner s'il est possible de prendre en compte des suggestions et des recommandations qui ont été émises par le SMP dans leurs rapports annuels au départ des plaintes qu'ils ont traitées.

Les Médiateurs expliquent que le SMP n'a pas encore reçu beaucoup plus de plaintes supplémentaires du fait de la réforme de décembre 2011 pour deux raisons. Tout d'abord, certains arrêtés d'exécution n'ont pas encore été pris et la réglementation n'est donc pas encore complète à ce jour. Ensuite, les citoyens cherchent d'abord dans un premier temps à obtenir les renseignements sur leur carrière et leur future pension auprès des services de pensions.

Les plaintes réceptionnées portent principalement à ce stade sur l'inquiétude qu'engendre l'attente de réponse correcte et sûre à la question qu'ils ont posée (qui s'explique par le fait que certains arrêtés d'exécution doivent encore être publiés).

Ils ont également réceptionné certaines plaintes de nature politique (pour lesquelles ils ne sont pas compétents) qui pointent des problèmes qui pourraient se poser

De spreekster wijst op aanbeveling 2000/1, op grond waarvan de terugbetaling van vrijwillige regularisatiebijdragen voor studieperiodes die geen pensioenvoordeel opleveren mogelijk zou moeten worden gemaakt. Kan de Ombudsdienst preciseren over welke gevallen het gaat?

De Ombudsdienst stelt een harmonisatie van de notificatieperiode van de RVP en het RSVZ op acht maanden voor. De spreekster pleit er eerder voor om uniformiteit te brengen door de kortste termijn die nu bestaat, een periode van vier maanden, als uitgangspunt te nemen.

De RVP zoekt proactief naar de rechthebbenden van de Inkomensgarantie voor Ouderen. Kan dit in de toekomst ook gebeuren binnen het RSVZ?

B. Antwoorden van de genodigden

1. Gevolgen van de pensioenhervorming van december 2011 voor de verschillende diensten

De heren Jean Marie Hanneesse en Tony Van Der Steen, respectievelijk Franstalig en Nederlandstalig Ombudsman voor de Pensioenen, merken in de eerste plaats op dat zij voor de uitwerking van deze hervorming niet zijn geraadpleegd, wat in het licht van hun onafhankelijke positie logisch is. De minister heeft niettemin gesteld bij de implementatie van de toekomstige pensioenwerven te toetsen of de suggesties en de aanbevelingen die de Ombudsmannen, zich baserend op de klachten, in hun jaarverslagen geformuleerd hebben, in de nieuwe wetgeving kunnen worden verwerkt.

De Ombudsmannen geven aan dat de Ombudsdienst Pensioenen nog niet zo veel bijkomende klachten heeft ontvangen naar aanleiding van de hervorming van december 2011, en wel om twee redenen. Ten eerste zijn nog niet alle uitvoeringsbesluiten uitgevaardigd, waardoor de reglementering op dit ogenblik nog niet volledig is. Ten tweede kloppen de burgers in eerste instantie bij de pensioendiensten aan voor informatie over hun loopbaan en toekomstig pensioen.

De ontvangen klachten betreffen hoofdzakelijk ongerustheid over het uitblijven van concrete antwoorden op de vragen van betrokkenen (gelet op het nog ontbreken van uitvoeringsbesluiten).

Zij ontvingen ook enkele klachten van politieke aard (waarvoor zij niet bevoegd zijn), die wijzen op problemen die zich door de hervorming zouden kunnen stellen.

suite à la réforme. Le premier concerne les femmes de manière générale qui interrompent plus régulièrement leur carrière pour des raisons familiales que les hommes et risquent donc d'avoir moins de possibilités de remplir les conditions pour bénéficier d'une pension anticipée (vu l'introduction de conditions de durée de carrière) et de bénéficier de pensions plus basses.

Le second problème concerne la date de mise à la pension qui varie selon les régimes (rapport annuel 2009, p. 85). Cette problématique a déjà été évoquée par les Médiateurs et pourrait prendre de l'ampleur dans le cadre de la réforme, car touchant encore plus de personnes.

Pour les travailleurs salariés et indépendants, la date de mise à la pension est la date du premier paiement effectif de la pension — ce qui permet éventuellement une modification du calcul de la pension avant que celle-ci ne soit payée — tandis que pour les fonctionnaires, il s'agit de la date de demande de mise à la pension. Ce dernier régime étant un peu plus souple notamment en ce qui concerne les conditions de départ à la pension anticipée, notamment en matière d'exigence de diplôme, les personnes disposant d'une carrière mixte pourraient ainsi obtenir une décision de pension anticipée auprès du SdPSP mais ne pourraient pas encore obtenir de pension anticipée dans les autres régimes, salarié ou indépendant (ne remplissant pas encore la condition de carrière). Or, la pension du SdPSP ne pouvant plus être modifiée après sa mise en paiement, il y a un risque que le pensionné se retrouve durant une période plus ou moins longue sans ressources suffisantes ou dans une situation de dépassement possible des limites relatives au travail autorisé.

M. Marc De Block, administrateur général adjoint de l'ONP, explique que les membres du personnel ont été ou seront formés sur les effets de la réforme des pensions afin qu'ils donnent une information cohérente à tous les intéressés, quel que soit le mode d'information que ceux-ci privilégient (contact direct dans les Pointpensions et les communes, site *Mypension* etc). Une concertation est également en cours avec les services de l'ONEm afin de créer une nouvelle codification permettant plus facilement à l'ONP de déterminer les années de carrière et les périodes assimilées sur la base de la récente réforme. Certains textes doivent cependant encore être adoptés, notamment en ce qui concerne les périodes assimilées, ce qui empêche de donner une information complète à ce jour.

Het eerste probleem betreft in het algemeen vrouwen, die hun loopbaan vaker dan mannen onderbreken om familiale redenen. Daardoor lopen ze het risico dat ze minder kans hebben om de voorwaarden te vervullen voor een vervroegd pensioen (gezien de invoering van loopbaanvoorwaarden) en van lagere pensioenen genieten.

Een tweede probleem dat de Ombudsmannen reeds vroeger opgemerkt hebben, doch toen maar een beperkte groep gepensioneerden betrof, zou door de pensioenhervorming meerdere gepensioneerden kunnen treffen. Het heeft betrekking op de datum van pensionering, die verschilt naar gelang van het stelsel (jaarverslag 2009, p. 85).

Voor de werknemers en de zelfstandigen gaat het om de datum waarop het pensioen voor het eerst daadwerkelijk wordt uitbetaald — waardoor de pensioenberekening eventueel nog kan worden gewijzigd —, terwijl het voor de ambtenaren gaat om de datum waarop de pensionering wordt aangevraagd. Aangezien in dit laatste stelsel de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan iets soepeler is, meer bepaald inzake de diplomaveristen, zouden de personen met een gemengde loopbaan bij de PDOS een vervroegd pensioen als ambtenaar kunnen ontvangen en vervolgens zou kunnen blijken dat zij als werknemers en zelfstandige nog niet met vervroegd pensioen kunnen gaan (niet aan de loopbaanvoorwaarde voldoen). Aangezien het aangevraagde pensioen bij de PDOS niet meer ongedaan kan worden gemaakt wanneer het betaald is geweest, dreigt een situatie te ontstaan waarbij betrokkene voor een korte of langere periode met onvoldoende bestaansmiddelen dient rond te komen of waarbij de aanvrager de toegestane grenzen inzake beroepsinkomsten naast pensioen overschrijdt.

De heer Marc De Block, adjunct-administrateur-generaal van de RVP, legt uit dat de personeelsleden opleidingen hebben gevolgd of zullen volgen over de impact van de pensioenhervorming. Aldus moeten zij alle betrokkenen passend kunnen informeren, ongeacht het door hen gekozen informatiekanal (rechtstreeks contact in de Pensioenpunten en de gemeenten, via de *MyPension*-applicatie enzovoort). Voorts wordt met de RVA-diensten overleg gepleegd over de invoering van een nieuwe codificering, aan de hand waarvan de RVP makkelijker de loopbaanjaren en de gelijkgestelde periodes ingevolge deze hervorming moet kunnen bepalen. Sommige teksten, onder meer in verband met de gelijkgestelde periodes, moeten echter nog worden aangenomen, zodat momenteel nog geen volledige informatie kan worden verstrekt.

M. Johan Janssens, administrateur général du SdPSP, explique que l'accord de gouvernement prévoyait un rapprochement du régime général par les régimes spéciaux (p. 103). Le système combine désormais deux critères: l'âge de la pension et celui de la durée de carrière. Ce changement a pour effet de faire différer l'âge de la pension anticipée des différents intéressés en fonction de leur carrière — et en cas de carrière mixte, en fonction de différents tantièmes — et donc de devoir calculer individuellement si ces conditions sont remplies. Le SdPSP dépend par ailleurs également des autres services de pensions en cas de carrière mixte.

En ce qui concerne la pension anticipée, plus de 55 systèmes de pensions de ce type ont été répertoriés dont les plus connus sont la mise à disposition précédant la pension de retraite des enseignants francophones (DPPR) et son équivalent néerlandophone (système TBS = *ter beschikkingstelling*). Des mesures transitoires ont été prévues pour maintenir ce droit à la pension anticipée lorsqu'elle a déjà pris cours. Par contre, le droit à prendre une pension anticipée à l'avenir va être compliqué par l'introduction de l'exigence de durée de carrière pour les raisons expliquées plus haut.

Les données permettant ce calcul, qui seront rassemblées dans le système Capelo, concernent au SdPSP plus d'1,1 million de personnes si l'on prend en compte les fonctionnaires nommés et les travailleurs contractuels auprès d'une administration. Les systèmes Hermes et 205 permettent déjà de bons résultats mais devront être complétés par les informations disponibles sur *MyPension* afin de savoir combien de droits ont déjà été constitués par l'intéressé. Il sera également nécessaire d'en savoir plus sur les décisions prises en matière de complément d'âge avant de pouvoir répondre aux demandes d'estimations des futurs pensionnés.

Pour éviter un afflux massif d'appels téléphoniques, d'énormes investissements en informatique devront être faits afin de permettre aux intéressés de trouver réponse à leurs questions sur les droits qu'ils se sont déjà constitués pour la voie électronique. Ces évolutions informatiques sont relativement complexes sur le plan technique. Le personnel des différents départements du SdPSP va par ailleurs être formé de manière accélérée en augmentant la capacité d'accueil des séances de formations de 50 à 150 personnes.

De heer Johan Janssens, administrateur-generaal van de PDOS, geeft aan dat het regeerakkoord voorziet in de afstemming van de bijzondere stelsels op het algemene stelsel (blz. 103). Het stelsel combineert voortaan twee criteria: de pensioenleeftijd en de loopbaanduur. Als gevolg van die wijziging verschilt de leeftijd van het vervroegd pensioen voor de diverse betrokkenen naar gelang van hun loopbaanjaren — en bij een gemengde loopbaan naar gelang van verschillende tantièmes — en moet dus voor elk geval afzonderlijk worden nagegaan of aan die voorwaarden is voldaan. Als het om een gemengde loopbaan gaat, is de PDOS overigens afhankelijker van de andere pensioendiensten.

In verband met het vervroegd pensioen zijn in totaal ruim 55 soortgelijke pensioenregelingen opgelijst, met als bekendste voorbeelden het TBS-stelsel voor leerkrachten (terbeschikkingstelling) en de tegenhanger ervan in Franstalig België, de DPPR-regeling. Er is voorzien in overgangsmaatregelen om dat recht op vervroegd pensioen te behouden wanneer het vervroegd pensioen al is ingegaan. In de toekomst zal het echter moeilijker worden om aanspraak te maken op het recht op vervroegd pensioen, aangezien om de hierboven genoemde redenen de vereiste van een minimumaantal loopbaanjaren werd ingevoerd.

De gegevens voor die berekening, die zullen worden verzameld via de Capelo-applicatie, hebben bij de PDOS betrekking op ruim 1,1 miljoen mensen, als rekening wordt gehouden met de vastbenoemde ambtenaren en de werknemers met een arbeidsovereenkomst bij een overheidsdienst. Met de systemen Hermes en 205 worden al goede resultaten geboekt, maar zij zullen met de gegevens van de *MyPension*-applicatie moeten worden aangevuld om te weten hoeveel pensioenrechten de betrokkene al heeft opgebouwd. Voorts zal eerst meer duidelijkheid moeten bestaan over de beslissingen inzake het leeftijdsgebonden pensioencomplement alvorens kan worden ingegaan op de pensioenramingen die toekomstig gepensioneerden aanvragen.

Om te voorkomen dat de diensten met telefoontjes worden overstelpt, moeten enorme informatica-investeringen worden gedaan zodat de betrokkenen op elektronische wijze een antwoord kunnen krijgen op al hun vragen over de al opgebouwde rechten. Die informaticaontwikkelingen zijn technisch vrij complex. Overigens zal de opleiding van de personeelsleden van de diverse departementen van de PDOS sneller verlopen, aangezien de opleidingssessies zullen worden uitgebreid van 50 tot 150 deelnemers.

2. Délai de traitement des dossiers par les différents services de pensions

Actuellement, les délais de traitement des dossiers prévus par la législation pour l'ONP et le SdPSP sont de quatre mois et de huit mois pour l'INASTI lorsque la demande de pension a été introduite neuf mois à l'avance. Mme Laruelle, ministre des classes moyennes, s'est cependant engagée à ce que ce dernier délai soit réduit à quatre mois prochainement.

M. Marc De Block, administrateur général adjoint de l'ONP, précise que les enquêtes de satisfaction en interne et vis-à-vis du public donnent de bons résultats. Les demandes adressées à l'ONP sont traitées dans un délai de 21 jours pour les courriers et 5 jours pour les demandes d'attestations. Ce délai est actuellement rediscuté dans le cadre de l'élaboration du nouveau contrat de gestion. L'ONP est par ailleurs en train d'évoluer progressivement vers un traitement électronique des données afin de réduire l'envoi annuel de documents en version papier, qui s'élève actuellement à 11 millions d'envois postaux par an.

M. Johan Janssens, administrateur général du SdPSP, précise que le délai de réponse en première ligne est de 48 heures à une semaine tandis que les réponses de seconde ligne varient en fonction du temps de collecte des différentes données de carrière.

MM. Jean Marie Hannesse et Tony Van Der Steen, respectivement Médiateurs francophone et néerlandophone pour les Pensions, rappellent que parmi les normes appliquées par les Médiateurs, la norme relative au délai raisonnable de traitement est celle qui est la plus souvent invoquée pour justifier le caractère fondé de la plainte: elle concerne 61 % des dossiers fondés d'octroi de pensions par l'ONP, 42 % des dossiers fondés de paiements de pensions de l'ONP et 23 % des dossiers fondés du SdPSP. Dans ces cas, le SMP vérifie s'il s'agit d'un problème ponctuel ou si une solution plus structurelle doit être trouvée pour améliorer la situation.

En cas de plainte non fondée, le SMP informe l'intéressé de la manière la plus complète possible afin qu'il puisse disposer de toutes les informations nécessaires pour comprendre la situation. Ils expliquent ensuite que la procédure auprès du SMP est régulièrement suspendue afin de permettre le dépôt d'un recours auprès du tribunal du travail puisque celui-ci doit être effectué dans un délai de trois mois

2. Dossierbehandelingstermijn bij de verschillende pensioendiensten

Momenteel bedragen de bij wet vastgestelde termijnen voor de behandeling van dossiers vier maanden voor de RVP en de PDOS, en acht maanden voor het RSVZ wanneer de pensioenaanvraag meer dan 9 maanden op voorhand is ingediend. Mevrouw Laruelle, minister van Zelfstandigen, heeft zich er echter toe verbonden die laatste termijn binnenkort tot vier maanden in te perken.

De heer Marc De Block, adjunct-administrateur-generaal van de RVP, geeft aan dat de tevredenheidsenquêtes bij de interne diensten en bij het brede publiek goede resultaten weergeven. De aan de RVP gerichte aanvragen worden behandeld binnen een termijn van 21 dagen in geval van briefwisseling, en 5 dagen in geval van een attestaanvraag. Die termijn wordt momenteel opnieuw besproken in het raam van de uitwerking van de nieuwe beheersovereenkomst. De RVP maakt overigens geleidelijk de stap naar elektronische gegevensverwerking om het jaarlijkse volume papieren zendingen in te perken — momenteel worden elk jaar zo'n 11 miljoen stukken met de post verstuurd.

De heer Johan Janssens, administrateur-generaal van de PDOS, preciseert dat de antwoordtermijn voor de eerstelijnsbijstand 48 uur tot één week bedraagt, terwijl die voor de tweedelijnsbijstand varieert naargelang de tijd die het vergt om de verschillende loopbaangegevens in te zamelen.

De heren Jean-Marie Hannesse en Tony Van Der Steen, respectievelijk Franstalig en Nederlandstalig ombudsman voor Pensioenen, herinneren eraan dat de ombudsnorm "redelijke behandelingstermijn" de meest geschonden ombudsnorm is: bij 61 % van de gegronde klachten in verband met de toekenning van de pensioenen door de RVP, bij 42 % van de gegronde klachten in verband met de betaling van de pensioenuitkeringen door de RVP en bij 13 % van de gegronde klachten bij de PDOS. In die gevallen gaat de Ombudsdienst Pensioenen na of het om een specifieke moeilijkheid gaat, dan wel of een meer structurele oplossing moet worden gevonden om de situatie te verbeteren.

Bij een ongegronde klacht licht de Ombudsdienst Pensioenen de betrokkene zo volledig mogelijk in, opdat hij kan beschikken over alle informatie die nodig is om de toestand te begrijpen. Vervolgens leggen zij uit dat de procedure bij de Ombudsdienst Pensioenen moet worden opgeschort om de instelling van een beroep bij de arbeidsrechtbank mogelijk te maken, aangezien een dergelijk beroep binnen een termijn van drie maanden

suivant la notification lorsque l'intéressé est salarié ou indépendant⁷.

Vu la durée de la procédure judiciaire, on pourrait prévoir que la médiation et la procédure judiciaire puissent avoir lieu au même moment en parallèle, ce qui permettrait dans certains cas d'aboutir à une solution par la médiation avant que le dossier ne soit traité par le juge. On améliorerait ainsi la situation tant pour l'intéressé que pour le service de pension concerné et pour le pouvoir judiciaire. Cette modification procédurale pourrait être prévue par modification de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions alors que si l'on décidait de terminer la tentative de médiation avant de passer à la phase judiciaire, il faudrait également modifier le Code judiciaire.

En 2010, 438 affaires judiciaires ont été intentées contre l'ONP, 16 affaires contre le SdPSP alors que 656 et 187 plaintes ont été respectivement déposées auprès du SMP contre ces services⁸. Ces chiffres démontrent l'intérêt du SMP qui apporte des solutions rapides au problème soulevé sans encombrer l'appareil judiciaire.

3. Précisions sur l'effet-domino évoqué dans le rapport annuel 2011 (p. 126)

Les orateurs expliquent que le fait que le SdPSP soit le plus souvent à la base du retard portant sur la détermination de la carrière s'explique surtout par le fait que cet organisme doit traiter le dossier en premier et non pas parce que ce service fonctionnerait particulièrement moins bien qu'un autre. En effet, le principe de l'unité de carrière implique que la carrière ne peut compter plus de 45 années. Les années en qualité d'indépendant, puis en qualité de salarié, qui dépassent l'unité, doivent être supprimées en priorité. L'INASTI doit donc être au courant de la carrière de fonctionnaire et de salarié, et l'ONP doit être au courant de la carrière de fonctionnaire⁹. L'ONP et l'INASTI n'interviennent donc respectivement que dans un deuxième et troisième temps. Pour calculer la carrière comme fonctionnaire, le SdPSP doit être tenu au courant de l'introduction de la demande de départ à la pension auprès de l'employeur, ce qui n'est pas toujours le cas, loin s'en faut, et obtenir ensuite les informations des différents employeurs du

⁷ Ce délai est de dix ans pour les fonctionnaires qui doivent introduire leur recours auprès du tribunal de première instance.

⁸ Question n° 38 de 29 novembre 2010, Q et R parl., 53^e législature, 27 janvier 2011.

⁹ Ce principe s'applique d'ailleurs même lorsque la carrière en tant que fonctionnaire est beaucoup plus courte qu'en tant que travailleur salarié et/ou indépendant.

moet worden ingesteld wanneer de betrokkene werknemer of zelfstandige is⁷.

Gelet op de tijd die de rechtspleging vergt, zou erin kunnen worden voorzien dat de bemiddeling en de rechtspleging tegelijkertijd en parallel kunnen plaatsvinden, wat de mogelijkheid zou bieden in sommige gevallen tot een bemiddelde oplossing te komen voordat het dossier door de rechter wordt behandeld. Dit zou de situatie verbeteren voor zowel de betrokkene, de desbetreffende pensioendienst als de rechterlijke macht. In die procedurele verandering zou kunnen worden voorzien via een wijziging van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen. Indien echter zou worden geprobeerd de bemiddelingspoging af te ronden alvorens tot de gerechtelijke fase over te gaan, dan zou ook het Gerechtelijk Wetboek moeten worden gewijzigd.

In 2010 werden 438 rechtsgedingen tegen de RVP en 16 tegen PDOS aanhangig gemaakt⁸, terwijl over die diensten bij de Ombudsdienst Pensioenen respectievelijk 656 en 187 klachten werden ingediend. Die cijfers tonen het belang aan van de Ombudsdienst Pensioenen, die snelle oplossingen biedt voor de aan de orde gestelde moeilijkheid, zonder het gerecht te belasten.

3. Precisering in verband met het in het jaarverslag 2011 (op blz. 126) aangekaarte domino-effect

De sprekers leggen uit dat het gegeven dat de PDOS het vaakst de oorzaak is van de opgelopen vertraging wat de loopbaanberekening betreft vooral te verklaren valt doordat die instelling het dossier als eerste moet behandelen, en niet omdat die dienst aanmerkelijk minder goed zou werken dan een andere. Het beginsel van de eenheid van loopbaan houdt in dat de totale loopbaan niet meer mag bedragen dan 45 jaren. De teveel gepresteerde jaren worden eerst afgetrokken van de loopbaan als zelfstandige dan van de loopbaan als werknemer. Dit betekent dat het RSVZ de loopbaan van de RVP en van de PDOS moet kennen terwijl de RVP de loopbaan van de PDOS moet kennen om tot een beslissing over te kunnen gaan⁹. De RVP en het RSVZ treden dus respectievelijk pas in een tweede en derde stadium op. In verschillende dossiers treft de PDOS echter geen schuld omdat, om de loopbaan als ambtenaar te berekenen, de PDOS op de hoogte moet worden gebracht van de indiening van de pensioenaanvraag bij de werkgever,

⁷ Die termijn bedraagt tien jaar voor de ambtenaren, die beroep moeten instellen bij de rechtbank van eerste aanleg.

⁸ Vraag nr. 38 van 29 november 2010, Parl. V en A, 53^e zittingsperiode, 27 januari 2011.

⁹ Dat beginsel is overigens zelfs toepasselijk wanneer de loopbaan als ambtenaar veel korter is dan die als werknemer of zelfstandige.

secteur public auprès de qui a travaillé le fonctionnaire. Cette information sur la carrière de fonctionnaire tarde parfois à venir du dernier employeur.

De plus, le SdPSP prend souvent une décision au cours du mois précédant la mise à la pension, ce qui entraîne un retard auprès des autres institutions en cas de carrière mixte. Les Médiateurs se réjouissent dès lors du fait que le SdPSP ait annoncé qu'il prendra désormais plus rapidement ses décisions afin d'éviter ce genre de situation peu confortable. Lorsque la décision n'a pas été prise à temps, l'intéressé s'adresse souvent au SMP pour pouvoir obtenir une avance sur pension de la part des services de pensions. Le SMP vérifie alors si la norme relative au délai raisonnable est violée et intervient pour que la décision soit prise au plus tôt. Si toutes les données ne sont pas disponibles ou que certaines sont contestées, le SMP plaide pour qu'une décision provisoire soit prise (avance). Il est cependant difficile d'évaluer quelle avance peut être octroyée par chaque service de pension lorsqu'un travailleur a une carrière mixte.

M. Johan Janssens, administrateur général du SdPSP, explique que la principale cause du retard créé au SdPSP est due au fait que les dossiers des employeurs du secteur public ne sont pas envoyés à temps. Du fait du principe de l'unité de carrière, c'est ensuite l'ensemble de la chaîne d'informations entre les différents services de pension qui pâtit de cette situation. Cependant, la suppression annoncée de ce principe ne mettra pas un terme à l'interdépendance de ces services puisque la récente réforme des pensions a réintroduit ce problème par la création de la condition de durée de carrière.

Le fait que le SdPSP soit désormais une institution autonome qui ne dépend plus du ministère des Finances a permis de décider des priorités d'allocations du budget. Capelo, la banque de données de carrières pour le secteur public, a constitué la première priorité étant donné que, contrairement aux travailleurs, le secteur public ne disposait pas d'un lien direct entre cotisations sociales et pensions. Ce système, alimenté par les 1 800 employeurs du secteur public, fonctionne depuis le 1^{er} janvier 2011. L'enseignement francophone reste un des seuls employeurs n'ayant pas transmis ces données alors qu'il est l'un des plus grands employeurs du secteur public. Les employeurs sont également tenus de transmettre toutes les données relatives à la période précédant le 1^{er} janvier 2011 dans un seul document électronique. À ce jour, seules 3 700 attestations ont été envoyées alors que le système couvre 1,1 million

wat zeer vaak niet gebeurt, en de PDOS vaak niet tijdig de informatie verkrijgt van de laatste werkgever in de overheidssector voor wie de ambtenaar heeft gewerkt.

Voorts neemt de PDOS vaak een beslissing in de maand die voorafgaat aan de pensionering, wat in geval van een gemengde loopbaan resulteert in een vertraging bij de andere instellingen. De ombudsmannen zijn dan ook verheugd dat de PDOS heeft aangekondigd dat hij voortaan sneller beslissingen zal nemen om een dergelijke ongemakkelijke situatie te voorkomen. Als de beslissing niet tijdig is genomen, wendt de betrokkene zich vaak tot de Ombudsdienst Pensioenen om van de pensioendiensten een voorschot op zijn pensioen te kunnen ontvangen. De Ombudsdienst Pensioenen gaat dan na of de ombudsnorm "redelijke behandelingstermijn" daadwerkelijk is geschonden en grijpt in om ervoor te zorgen dat de beslissing zo spoedig mogelijk wordt genomen. Als niet alle gegevens beschikbaar zijn of als sommige worden betwist, bepleit de Ombudsdienst Pensioenen een voorlopige oplossing (voorschot). Het is echter moeilijk om in te schatten welk voorschot door elke pensioendienst kan worden toegekend in het geval van een gemengde loopbaan.

De heer Johan Janssens, administrateur-generaal van de PDOS, legt uit dat de belangrijkste oorzaak van de bij de PDOS ontstane vertraging te wijten is aan het feit dat de dossiers van de werknemers van de overheidssector niet tijdig worden verzonden. Gelet op het beginsel van de eenheid van loopbaan heeft vervolgens de hele informatieketen tussen de verschillende pensioendiensten onder die toestand te lijden. De aangekondigde afschaffing van dat beginsel zal echter geen einde maken aan de onderlinge afhankelijkheid van die diensten, aangezien de recente pensioenherforming dat knelpunt opnieuw heeft doen opduiken door de instelling van de voorwaarde van de loopbaanduur.

Het feit dat de PDOS voortaan een autonome instelling wordt die niet langer afhankelijk is van de FOD Financiën, heeft de mogelijkheid geboden prioriteiten te stellen voor de begrotingstoewijzingen. Capelo, de loopbaangegevensbank voor de overheidssector was de topprioriteit omdat, in tegenstelling tot wat voor de werknemers het geval was, de overheidssector niet beschikte over een directe link tussen de sociale bijdragen en de pensioenen. Dit systeem, waarin gegevens worden opgeslagen door de 1 800 werkgevers uit de overheidssector, werkt sinds 1 januari 2011. Het Frans-talig onderwijs blijft een van de enige werkgevers die die gegevens niet heeft overgezonden, terwijl het een van de grootste werkgevers van de openbare sector is. De werkgevers zijn ook verplicht om alle gegevens over de periode vóór 1 januari 2011 in één elektronisch document te verzenden. Tot dusver werden nog maar

de personnes. L'échéance pour fournir ces informations étant 2015, cela ne pose actuellement pas de problème mais les dossiers relatifs aux personnes âgées de plus de 50 ans devraient être établis en priorité afin que l'on puisse leur adresser au plus vite une estimation de pension.

En ce qui concerne les décisions d'octroi d'avances sur pension, *M. Marc De Block, administrateur général adjoint de l'ONP*, explique que son administration est par ailleurs très prudente étant donné le risque d'impossibilité de récupération de celles-ci, surtout quand la carrière en tant que travailleur salarié est courte. En effet, la probabilité d'obtenir une pension de l'ONP est alors faible par application du principe d'unité de carrière.

4. Amélioration de la collaboration entre services de pensions

MM. Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen, respectivement Médiateurs francophone et néerlandophone pour les Pensions, rappellent que l'amélioration de la collaboration entre services de pensions constituait le thème central du rapport annuel 2011 du SMP et se réjouissent des initiatives annoncées par les différents services en la matière.

Les orateurs citent différents cas problématiques de cumul de la pension avec une activité autorisée (voir rapport annuel 2011, p. 94 et suivantes). Ils citent notamment le cas de cumul d'une pension de survie avec un revenu de remplacement (rapport annuel 2010, p. 163 et suiv.) Ce cumul n'est possible que pendant un an au cours duquel la pension de survie est limitée à un montant qui équivaut à celui de la GRAPA. La question se pose de savoir si le montant de la pension de survie plafonné durant cette période doit être, ou pas, adapté aux évolutions éventuelles de la GRAPA. Or, malgré une même législation, l'ONP estime que tel ne doit pas être le cas tandis que le SdPSP et l'INASTI estiment que cela doit être le cas: ils interprètent donc une même législation de manière différente.

Le SMP espère que les différents services pourront se concerter afin de supprimer ces différentes interprétations des mêmes lois et suggère que, si tel n'est pas le cas, le législateur promulgue des règles suffisamment claires pour ne pas laisser de place à l'interprétation. Les médiateurs rappellent par ailleurs les différents problèmes qui peuvent se poser au cours de la carrière d'une personne et qu'ils ont synthétisés à l'annexe du présent rapport.

3 700 attestations verstuurd, terwijl het systeem betrekking heeft op 1,1 miljoen mensen. Aangezien 2015 de *deadline* is om die informatie te verstrekken, is dat momenteel weliswaar niet problematisch, maar de dossiers over de mensen die ouder zijn dan 50 zouden wel bij voorrang moeten worden aangelegd, opdat aan de betrokkenen een pensioenraming kan worden toegestuurd.

In verband met de beslissingen tot toekenning van pensioenvoorschotten verklaart *de heer Marc De Block, adjunct-administrateur-generaal van de RVP*, dat zijn diensten overigens heel voorzichtig zijn, gelet op het risico dat die misschien niet meer kunnen worden teruggevorderd, vooral wanneer het om een korte werknemersloopbaan gaat. De kans op het verkrijgen van een RVP-pensioen is dan immers gering door de toepassing van het beginsel van de eenheid van loopbaan.

4. Betere samenwerking tussen de pensioendiensten

De heren Jean Marie Hanneesse en Tony Van Der Steen, respectievelijk Franstalig en Nederlandstalig ombudsman voor de Pensioenen, herinneren eraan dat de verbetering van de samenwerking tussen de pensioendiensten het centrale thema was in het jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst Pensioenen en juichen de door de verschillende diensten op dat vlak aangekondigde initiatieven toe.

De sprekers halen verschillende problematische gevallen aan van cumulatie van een pensioen met een toegestane activiteit (jaarverslag 2011 p. 95 ev). Tevens halen ze het voorbeeld aan van de cumulatie van een overlevingspensioen met een vervangingsinkomen (jaarverslag 2010, p. 164 en volgende). Die cumulatie is maar mogelijk gedurende één jaar; tevens is het overlevingspensioen gedurende dit jaar begrensd tot maximaal een bedrag gelijk aan de IGO. De vraag rijst echter of deze begrenzing van het overlevingspensioen moet worden aangepast aan de eventuele verhoging van de IGO. Ondanks een zelfde wetgeving is de RVP echter van mening dat zulks niet het geval moet zijn, terwijl de PDOS en het RSVZ van mening zijn dat dit wel het geval is: ze interpreteren een identieke wetgeving dus verschillend.

De Ombudsdienst Pensioenen hoopt dat de verschillende diensten samen zullen overleggen om die uiteenlopende interpretaties van dezelfde wetten weg te werken, en suggereert dat als zulks niet het geval is, de wetgever voldoende duidelijke regels zou afkondigen om geen ruimte voor interpretatie te laten. De ombudsmannen herinneren voorts aan de verschillende problemen die tijdens een loopbaan kunnen rijzen en die zij in de bijlage bij dit verslag hebben samengevat.

Ils se réjouissent par ailleurs d'apprendre que les services de pensions ont l'intention d'élaborer un questionnaire commun rassemblant les différentes informations qu'un futur pensionné doit fournir aux institutions concernées, conformément à leur recommandation (Suggestion rapport annuel 2011, p. 122).

Ils reconnaissent que la volonté de collaborer existe mais qu'elle est parfois limitée par des contraintes budgétaires propres à chaque institution. Ainsi, les médiateurs citent des cas où un manque de moyens budgétaires entraîne des problèmes de coordination et d'application correcte de la réglementation. Cela concerne notamment le paiement de certaines pensions du service public. C'est le Service central des Dépenses fixes (SCDF) qui paie en principe les pensions. En cas de saisie, le paiement a lieu via le Comptable du contentieux (rapport annuel 2007, p. 130). Ce dernier vérifie d'abord dans le registre national si l'intéressé est encore en vie avant de procéder au paiement. Le SCDF transfère donc d'abord le montant de la pension au Comptable, qui effectue ensuite le paiement à l'intéressé. Du fait du double transfert, dont l'informatisation n'est pas optimale, la pension n'est alors pas payée le dernier jour du mois comme le prévoit la loi mais bien le premier jour du mois suivant.

Un deuxième exemple concerne les cas de cumuls d'une pension de survie avec une pension de retraite (rapport annuel 2009, p. 99). L'INASTI partait du principe que si une pension de survie ne devait pas être payée en raison de l'application des règles de cumul au moment de la prise de cours, elle ne pouvait plus l'être ultérieurement, même si la pension de survie augmentait plus fort que la pension de retraite (*Nihil* un jour, *nihil* toujours!). L'ONP, à l'inverse, veillait bien à suivre l'évolution des montants de la pension de survie pour la (re)mettre en paiement, le cas échéant. Les deux institutions ont collaboré pour aboutir à une interprétation uniforme. L'INASTI admet à présent qu'il faudrait suivre l'évolution du montant de la pension de survie. Toutefois, on n'a pas encore trouvé l'argent qui permettrait de modifier les applications en conformité à cette pratique.

Un autre exemple concerne quant à lui la situation d'anciens militaires — pour lesquels des tantièmes plus favorables devraient être appliqués — qui ont ensuite travaillé pour la SNCB et reçoivent une centaine d'euros en moins que ce qu'ils devraient recevoir parce que les budgets manquent pour adapter le programme informatique (rapport annuel, p. 93).

Zij zijn voorts verheugd te horen dat de pensioendiensten van plan zijn een gemeenschappelijke vragenlijst op te stellen waarmee de verschillende inlichtingen worden verzameld die een toekomstig gepensioneerd aan de betrokken instellingen moet meedelen (conform hun suggestie jaarverslag 2011 p. 122).

Zij erkennen dat er bereidheid tot samenwerking is, maar die wordt soms beperkt door de budgettaire beperkingen eigen aan elke instelling. De ombudsmannen vermelden gevallen waarin een gebrek aan budgettaire middelen inzake informatica problemen veroorzaakt op het vlak van goede coördinatie en een uniforme en correcte toepassing van de wetgeving. Het betreft onder andere de betaling van de overheidspensioenen. In principe wordt het pensioen betaald door de CDVU (jaarverslag 2007, p. 132). In geval van beslaglegging wordt de betaling uitgevoerd door de Rekenplichtige. Deze gaat via het Rijksregister na of betrokkene nog in leven is alvorens de betaling uit te voeren. De CDVU stort het geld op de rekening van de Rekenplichtige; daarna betaalt de Rekenplichtige aan betrokkene. Door de dubbele overmaking die niet vlot verloopt bij gebrek aan een doeltreffende informaticatool wordt het pensioen dan niet betaald op de laatste dag van de maand, zoals wettelijk is vereist, maar op de eerste dag van de volgende maand.

Het tweede geval betreft de situatie van de cumulatie van een overlevingspensioen met een rustpensioen (jaarverslag 2009, p. 96). Het RSVZ ging er voorheen van uit dat, als dat overlevingspensioen als gevolg van de toepassing van de cumulatierregels met een rustpensioen op de ingangsdatum niet moest worden uitbetaald, het naderhand niet meer kon worden uitbetaald wanneer het overlevingspensioen sterker steeg dan het rustpensioen ("eens *nihil* blijft *nihil*"), terwijl de RVP bepaalde dat als het overlevingspensioen meer steeg dan het rustpensioen eventueel later een toekenning kon gebeuren. De twee instellingen hebben samengewerkt om een eenvormige interpretatie toe te passen; het RSVZ geeft thans toe dat het pensioen zou moeten worden aangepast naargelang de evolutie van het overlevingspensioen. Jammer genoeg kon tot dusver geen geld worden gevonden om die regel daadwerkelijk toe te passen.

Ex-militairen — op wie gunstigere tantièmes zouden moeten worden toegepast —, die na hun militaire carrière voor de NMBS hebben gewerkt, krijgen tot een honderdtal euro per maand minder dan ze zouden moeten ontvangen omdat de aanpassing van het informaticaprogramma achterwege blijft bij gebrek aan financiële middelen (jaarverslag 2011 p. 93).

Autre point, le SMP a par ailleurs remarqué que l'INASTI, par le passé, n'avait pas toujours eu le réflexe d'informer l'ONP du fait que compte tenu du montant faible de la pension il fallait démarrer un examen des droits à la GRAPA. Cette procédure est désormais automatisée. Désormais, par le biais du SMP, la GRAPA fait désormais également l'objet d'un examen d'office de l'ONP à 65 ans lorsqu'une personne a bénéficié d'une pension anticipée. Une opération de rattrapage est actuellement en cours, avec parfois octroi avec effet rétroactif de la GRAPA. Et même lorsque la GRAPA a été refusée à 65 ans, il peut se produire qu'ultérieurement, du fait de l'augmentation des montants de GRAPA (ce qui s'est produit plusieurs fois ces dernières années), un droit naît. Ces personnes ne peuvent obtenir la GRAPA que moyennant demande, ce que beaucoup ignorent. Les Médiateurs ont donc suggéré une grande campagne d'information à ce propos comme aide à la lutte contre la pauvreté. Ceci a débouché sur un dépliant réalisé par l'ONP et, à l'initiative du précédent ministre des Pensions, une lettre a été envoyée aux services sociaux des CPAS et des syndicats pour toucher ces autres personnes susceptibles de bénéficier de la GRAPA et qui n'en ont pas connaissance.

Le SMP souligne qu'une réflexion plus générale sur l'interaction entre les trois régimes de pensions devrait être lancée. Toutes les propositions de collaboration proposées par le SMP permettraient d'améliorer la vie des futurs pensionnés grâce à une vision stratégique d'agencement des différents services de pension. Ainsi, en ce qui concerne le cumul de la pension de retraite et de survie, un système de droits acquis pourrait être mis en place pour éviter des situations injustes telles que celle évoquée dans l'introduction du présent rapport (point I. A. 3. d). Le SMP ne peut par contre pas se prononcer sur une adaptation de la règle de cumul de 110 à 130 % comme le demandait Mme Fonck.

En ce qui concerne le paiement des pensions, les services de pension disposent d'un accès au cadastre qui est mis à jour tous les trois mois alors que celui-ci devrait être adapté plus souvent et être consultable par toutes les institutions concernées, y compris Ethias et la SNCB¹⁰.

M. Marc De Block, administrateur général adjoint de l'ONP, rappelle que la collaboration entre les différents services de pension constitue une priorité pour le

¹⁰ Aujourd'hui, ces instances doivent consulter d'autres institutions pour obtenir des informations de ce cadastre.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft ook gemerkt dat het RSVZ in het verleden niet altijd de reflex had om de RVP te laten weten dat, gezien het lage pensioen als zelfstandige, een onderzoek naar de IGO diende opgestart te worden. Voortaan is deze procedure geautomatiseerd. Tevens wordt nu door bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen ook voor vervroegd gepensioneerden op de leeftijd van 65 jaar door de RVP ambtshalve onderzocht of betrokkene recht heeft op de IGO, wat vroeger ten onrechte niet gebeurde. Een inhaaloperatie voor het verleden wordt uitgevoerd waarbij met retroactieve kracht de IGO wordt toegekend. Doch wanneer de IGO eerder geweigerd werd (bijvoorbeeld op 65 jaar), kan door de verhoging van het bedrag van de IGO (wat de laatste jaren toch een aantal keren is gebeurd) of door een wijziging van de (financiële, gezins-) situatie van de gepensioneerden deze nu misschien wel aanspraak maken op de IGO. Deze personen kunnen de IGO enkel krijgen nadat ze hiervoor een aanvraag hebben ingediend, wat helaas velen niet weten. De Ombudsmannen suggereerden dan ook een algemene informatiecampagne te houden als hulpmiddel bij de strijd tegen de armoede. Naar aanleiding van de suggestie heeft de RVP een informatiefolder opgesteld en heeft de vorige minister van Pensioenen hierover een brief gezonden aan de OCMW's en de vakbonden.

De Ombudsdienst Pensioenen onderstreept dat men een meer algemene reflectie over de wisselwerking tussen de drie pensioenstelsels op het getouw moet zetten. Alle voorstellen van de Ombudsdienst Pensioenen inzake samenwerking zouden het leven van de toekomstige gepensioneerden kunnen verbeteren dankzij een strategische visie aangaande de opbouw van de verschillende pensioenen. Zo zou men met betrekking tot de cumulatie van het rust- en overlevingspensioen een systeem van verworven rechten kunnen instellen om onrechtvaardige situaties te voorkomen, zoals die waarnaar in de inleiding van dit verslag (punt I. A. 3. d) wordt verwezen. De Ombudsdienst Pensioenen kan zich daarentegen niet uitspreken over een aanpassing van de cumulatierегeling van 110 naar 130 %, zoals mevrouw Fonck heeft gevraagd.

Wat de uitbetaling van de pensioenen betreft, beschikken de pensioendiensten over een toegang tot het kadaster die maar om de drie maanden wordt bijgewerkt; dat zou vaker moeten geschieden en het kadaster zou ook ter beschikking moeten worden gesteld van alle betrokken instellingen, waaronder Ethias en de NMBS¹⁰.

De heer Marc De Block, adjunct-administrateur-generaal van de RVP, herinnert eraan dat de samenwerking tussen de verschillende pensioendiensten een

¹⁰ Nu moeten die pensioeninstellingen andere pensioeninstellingen raadplegen om informatie uit het pensioenkadaster te verkrijgen.

ministre. De nombreuses améliorations en la matière ont eu lieu sur une période relativement courte, dont par exemple la mise en place d'une procédure d'échanges de données entre les différents instances sur la base de l'architecture informatique de l'ONP qui est la plus moderne. L'accès à des informations électroniques sera probablement de plus en plus nécessaire et les services de pension doivent dès lors anticiper cette évolution technologique. Le système *MyPension* permet ainsi d'obtenir des informations sur la carrière, le paiement ou le statut du dossier de pension et seront encore étendues après l'été 2012. Une information sur le montant de la pension nette — et plus brute — sera également donnée au second semestre 2012. Enfin, un call-center commun aux trois institutions sera prochainement mis à la disposition des citoyens afin de répondre au mieux à leurs questions en matière de carrières mixtes.

5. Uniformisation de la législation

En ce qui concerne la pension minimum, *MM. Jean Marie Hannesse et Tony Van Der Steen, respectivement Médiateurs francophone et néerlandophone pour les Pensions*, pointent les difficultés portant sur la législation en matière de pensions minimum. Ils rappellent d'abord une de leurs suggestions relatives aux différents montants et les conditions pour obtenir la pension minimum. Ainsi, les conditions des différents régimes sont les suivantes:

— Les travailleurs salariés doivent avoir presté 2/3 de leur carrière en tant que travailleur et/ou indépendant. Il n'est donc pas tenu compte des années de carrière en tant que fonctionnaire;

— les fonctionnaires doivent quant à eux avoir 20 ans en tant que fonctionnaire.

Le SMP a donc suggéré que l'on tienne compte de l'ensemble des années prestées pour les trois types de régimes (rapport annuel 2009, p. 114).

Un deuxième problème qui se pose concerne le fait que la pension minimum pour les travailleurs salariés varie selon qu'un travailleur ait presté les 2/3 de sa carrière uniquement comme travailleur salarié (1 087 euros pour une personne isolée) ou en combinant des prestations en tant que salarié et indépendant (916 euros). Le SMP se demande dès lors s'il ne serait pas préférable d'uniformiser les règles de pension minimum.

priorité est pour le ministre. Er hebben op dat vlak in een relatief korte periode vele verbeteringen plaatsgehad, zoals de invoering van een procedure voor de uitwisseling van gegevens tussen de verschillende instanties door middel van de informatica-apparatuur van de RVP, die de modernste is. De toegang tot elektronische informatie zal vermoedelijk almaar meer nodig worden en de pensioendiensten moeten daarom op die technologische ontwikkelingen vooruitlopen. Met *MyPension* is het aldus mogelijk informatie te verkrijgen over de carrière, de betaling of de stand van het pensioendossier en dat zal na de zomer van 2012 nog verder worden uitgebreid. Informatie over het nettobedrag van het pensioen — en niet langer het brutobedrag — wordt beschikbaar in de tweede helft van 2012. Tot slot zal voor de drie instellingen binnenkort een gemeenschappelijk callcenter ter beschikking van de burgers staan, om zo goed mogelijk hun vragen over gemengde loopbanen te kunnen beantwoorden.

5. Uniformisering van de wetgeving

Wat het minimumpensioen betreft, wijzen *de heren Jean Marie Hannesse en Tony Van Der Steen, respectievelijk Franstalig en Nederlandstalig ombudsman voor de Pensioenen*, op de moeilijkheden in verband met de wetgeving terzake. Zij herinneren eerst aan een van hun suggesties betreffende de verschillende bedragen en de voorwaarden om het minimumpensioen te verkrijgen. De voorwaarden van de verschillende stelsels zijn de volgende:

— werknemers moeten 2/3 van hun loopbaan als werknemer en/of zelfstandige hebben gepresteerd. Er wordt dus geen rekening gehouden met de loopbaanjaren als ambtenaar;

— ambtenaren moeten 20 jaar dienst hebben als ambtenaar.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft dus voorgesteld dat alle voor de drie stelsels gepresteerde jaren in aanmerking worden genomen (jaarverslag 2009, p. 110 ev.).

Een tweede probleem is dat het minimumpensioen voor de werknemers schommelt naargelang een werknemer 2/3 van zijn loopbaan alleen als werknemer heeft gepresteerd (1 087 euro voor een alleenstaande), dan wel als hij als werknemer én als zelfstandige heeft gewerkt (916 euro). De Ombudsdienst Pensioenen vraagt zich derhalve af of het niet de voorkeur zou verdienen de minimumpensioenregels eenvormig te maken.

Un troisième exemple concerne l'impossibilité de rembourser les cotisations de régularisation des périodes d'études. Le diplôme d'un fonctionnaire qui a été une condition à sa nomination permet la prise en compte automatique des années d'études ayant mené à l'obtention de ce diplôme alors que les autres régimes prévoient un système de cotisations de régularisation des périodes d'études¹¹. Si une personne dispose d'une carrière mixte et obtient automatiquement la bonification de ses années d'études en tant que fonctionnaire, elle voudra récupérer les cotisations de régularisation et cela d'autant plus si ces années ne sont pas comptabilisées du fait de l'application du principe d'unité de carrière¹².

Un autre problème s'était posé et avait fait l'objet de la recommandation 2009/2 pour une personne ayant introduit une première demande de mise à la pension et qui s'était ensuite acquittée des cotisations de régularisation, sans toutefois introduire une demande à cet effet auprès de l'INASTI. Ce dernier n'avait logiquement donc pas tenu compte des années d'études dans le calcul de la pension.

M. Johan Janssens, administrateur général du SdPSP, rappelle qu'en matière de pension minimum, la condition de 20 ans de carrière n'existait pas auparavant pour les fonctionnaires mais qu'elle a été introduite de manière transversale sans tenir compte des spécificités de chaque système.

6. Organisation et fonctionnement du SMP

MM. Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen, respectivement Médiateurs francophone et néerlandophone pour les Pensions, expliquent que leur service est composé des deux médiateurs, qui sont juristes de formation, de 8 personnes recrutées au sein des services de pensions et de 2 personnes provenant d'institutions de Sécurité sociale. Étant donné la technicité croissante des plaintes, il est probable que la prochaine personne engagée soit un juriste. Outre le diplôme et l'expérience au sein d'un service de pension, un des critères de sélection du personnel est de disposer d'un contact social aisé étant donné l'importance d'un

¹¹ Ces cotisations de régularisation sont par ailleurs déductibles fiscalement. Elles doivent être versées dans les dix ans suivant la fin des études pour les travailleurs salariés et peuvent l'être jusqu'à la pension pour les indépendants.

¹² Ce principe permet de ne pas prendre en compte les années où le salaire était le plus bas si l'on dispose de plus de 45 années de carrière.

Een derde voorbeeld betreft de onmogelijkheid de regularisatiebijdragen voor de studieperiodes terug te betalen. Het diploma van een ambtenaar dat een voorwaarde is geweest voor zijn benoeming biedt de mogelijkheid automatisch rekening te houden met de studiejaren voor het verkrijgen ervan, terwijl de andere stelsels voorzien in een regeling van regularisatiebijdragen voor de studieperiodes¹¹. Iemand met een gemengde loopbaan die als ambtenaar automatisch de bonificatie van zijn studiejaren verkrijgt, zal die regularisatiebijdragen willen terugkrijgen, te meer als die jaren niet in aanmerking worden genomen als gevolg van de toepassing van het principe van de eenheid van loopbaan¹².

Een ander probleem was gerezen — en heeft trouwens aanleiding gegeven tot de aanbeveling 2009/2 — voor iemand die een eerste aanvraag tot pensionering had ingediend en pas na de ingangsdatum van zijn pensioen de regularisatiebijdragen had betaald, zonder echter bij het RSVZ nadien een nieuwe pensioen aanvraag in te dienen om zijn pensioenbeslissing aan te passen. In dat geval wordt niet ambtshalve rekening gehouden met de studiejaren.

De heer Johan Janssens, administrateur-generaal van de PDOS, wijst erop dat, in verband met het minimumpensioen, de voorwaarde van een twintigjarige loopbaan vroeger niet bestond voor de ambtenaren, maar dat die voorwaarde transversaal is ingevoerd zonder rekening te houden met de specifieke kenmerken van elk systeem.

6. Organisatie en werking van de Ombudsdienst Pensions

De heren Jean Marie Hanneesse en Tony Van Der Steen, respectievelijk Franstalige en Nederlandstalige Ombudsman voor de Pensions, lichten toe dat hun dienst is samengesteld uit twee ombudsmannen (die van opleiding jurist zijn), acht vertegenwoordigers van de pensioendiensten en twee mensen van de FOD Sociale Zekerheid. Omdat de klachten steeds vaker een technische inslag hebben, zal de volgende persoon die wordt aangetrokken, wellicht een jurist zijn. Naast het diploma en de in een pensioendienst opgedane ervaring, is een andere voorwaarde bij de personeelsselectie het vlot kunnen omgaan met mensen, gelet op

¹¹ Die regularisatiebijdragen zijn voorts fiscaal aftrekbaar. Ze moeten worden gestort binnen tien jaar na het einde van de opleiding voor de werknemers en tot aan de pensionering voor de zelfstandigen.

¹² Dat principe maakt het mogelijk geen rekening te houden met de jaren waarin het loon het laagst was als men een loopbaan van meer dan 45 jaar heeft.

accueil adéquat des personnes déposant plainte et les nombreux contacts à entretenir avec différents services.

Le délai de traitement moyen des plaintes recevables par le SMP est de 68 jours, ce qui est relativement court en comparaison du traitement des plaintes par les tribunaux. Ce délai était auparavant de 90 jours et a été raccourci, grâce notamment à la bonne collaboration avec les différents services de pensions et à l'expérience accumulée au fil du temps par les collaborateurs du SMP. Il est de plus raccourci lorsqu'il s'agit de plaintes relatives aux paiements de pensions, qui sont traitées en priorité tant par le SMP que par les services de pensions. La dernière enquête de satisfaction octroyait un score de 7,99/10 au SMP pour le délai de traitement des plaintes.

Les orateurs ajoutent que la proportion de plaintes non fondées est plus importante qu'auparavant, ce qui démontre le bon travail effectué par les différents services. Les orateurs rappellent qu'un tiers des recommandations qu'ils ont émises ont été suivies d'effets, surtout dans les premières années de fonctionnement du SMP. La succession de périodes d'affaires courantes et le fait que durant les 5 dernières années, 5 ministres se sont succédés au département des pensions, ont probablement empêché en partie la réalisation d'autres recommandations. Outre les recommandations le SMP a formulé de nombreuses suggestions. Certaines d'entre elles sont destinées au monde politique, d'autres aux services de pension¹³. L'écrasante majorité de celles-ci a été réalisée (aperçu des suggestions acceptées à partir de 2009: voir rapport annuel 2011, p. 166 et suiv.).

7. Divers

Concernant la possibilité éventuelle de travailler après l'âge de 65 ans à condition de disposer d'une carrière de 42 ans, *MM. Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen, respectivement Médiateurs francophone et néerlandophone pour les Pensions*, soulignent que le critère de 42 ans de carrière est plus complexe pour le citoyen lambda que le fait d'atteindre l'âge de 65 ans.

¹³ Une suggestion concerne par exemple le fait d'évoluer vers une prise en compte des dernières années de carrière dans le calcul de la pension compte tenu de l'évolution technologique. En effet, actuellement, l'année de départ à la pension n'est pas prise en compte et le salaire perçu lors de l'année précédente n'est pas non plus comptabilisé même si l'année en question l'est.

het belang van een goede benadering van de personen die een klacht indienen en de veelvuldige contacten met uiteenlopende diensten.

De gemiddelde behandelingstermijn van ontvankelijke klachten door de Ombudsdienst Pensioenen bedraagt 68 dagen, wat relatief kort is, vergeleken met de termijn voor de behandeling van klachten door de rechtbanken. Die termijn, die vroeger 90 dagen bedroeg, kon worden verkort dankzij met name de goede samenwerking met de verschillende pensioendiensten en de ervaring die de medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen door de jaren heen hebben opgebouwd. Wanneer het gaat om klachten over de uitbetaling van pensioenen, is die termijn nog korter, want die klachten worden zowel door de Ombudsdienst Pensioenen als door de pensioendiensten bij voorrang behandeld. Bij het laatste tevredenheidsonderzoek scoorde de Ombudsdienst Pensioenen wat de behandelingstermijn betreft om een klacht te onderzoeken 7,99/10.

De sprekers voegen eraan toe dat er meer ongegronde klachten zijn dan vroeger, wat bewijst dat de verschillende diensten goed werk leveren. De sprekers wijzen erop dat een derde van hun aanbevelingen daadwerkelijk is opgevolgd, vooral tijdens de eerste werkingsjaren van de Ombudsdienst. Diverse periodes van lopende zaken en het feit dat er gedurende de laatste vijf jaar inmiddels vijf verschillende ministers voor pensioenen bevoegd zijn geweest, hebben er vermoedelijk toe geleid dat sommige andere aanbevelingen niet konden worden uitgevoerd. Naast aanbevelingen hebben de Ombudsmannen ook verschillende suggesties geformuleerd. Sommige suggesties zijn gericht aan de politieke wereld¹³, andere aan de pensioendiensten. De grote meerderheid ervan werden opgevolgd (overzicht van ingewilligde suggesties vanaf 2009: zie jaarverslag 2011, p. 166 e.v.).

7. Varia

In verband met de mogelijkheid om te werken na de leeftijd van 65 jaar, op voorwaarde dat men een loopbaan van 42 jaar heeft gepresteerd, benadrukken *de heren Jean Marie Hanneesse en Tony Van Der Steen, respectievelijk Franstalige en Nederlandstalige Ombudsman voor de Pensioenen*, dat de voorwaarde van een loopbaan van 42 jaar voor de modale werknemer

¹³ Zo is er bijvoorbeeld gesuggereerd om, voor de berekening van het pensioen, geleidelijk over te gaan naar een aanmerkingneming van de laatste jaren van de loopbaan, gelet op de technologische ontwikkeling. Vandaag immers wordt het jaar waarop de betrokkene met pensioen gaat niet meegerekend en wordt evenmin rekening gehouden met het loon dat het voorgaande jaar werd ontvangen, hoewel het jaar in kwestie wel in rekening wordt gebracht.

En effet, les années de carrière ne sont pas calculées de la même manière selon que l'on parle de constitution de droits à la pension ou de droit à la pension anticipée. Il sera donc nécessaire de communiquer de manière suffisamment claire sur le calcul à effectuer. Il est également assez probable que ce critère soit davantage rempli par les hommes étant donné le fait que les femmes interrompent plus souvent leur carrière pour des raisons familiales que les hommes.

C. Répliques

M. Wouter De Vriendt (Ecolo-Groen) se demande si le SMP a déjà cherché à s'inspirer des pratiques des services de pension à l'étranger pour améliorer des problèmes soulevés en Belgique. Bien qu'il comprenne la préoccupation de prudence de l'ONP, il se demande s'il ne serait pas envisageable d'octroyer parfois des avances minimales sur les pensions.

MM. Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen, respectivement Médiateurs francophone et néerlandophone pour les Pensions, expliquent que le SMP est en principe uniquement compétent pour les pensions en Belgique mais que lorsqu'il est confronté à un problème de pensions lié à un autre État, il tente de contacter son homologue étranger afin de résoudre celui-ci. Étant donné la part croissante d'intéressés ayant effectué une partie de leur carrière à l'étranger, les échanges d'informations sont de plus en plus nécessaires.

M. Marc De Block, administrateur général adjoint de l'ONP, ajoute que l'ONP a intensifié sa collaboration avec plusieurs pays parmi lesquels le Royaume-Uni, l'Allemagne, la France, l'Italie, les pays du Maghreb et, dans une moindre mesure, les Pays-Bas.

Le rapporteur,

Meryame KITIR

Le président,

Yvan MAYEUR

een minder duidelijk criterium is dan 65 jaar te worden. De loopbaanjaren worden immers niet op dezelfde wijze berekend wanneer het gaat over opbouw van pensioenrechten dan wel over het recht op vervroegd pensioen. De communicatie over de berekeningswijze zal dus voldoende duidelijk moeten zijn. Tevens is het vrij waarschijnlijk dat meer mannen aan dit criterium zullen voldoen, aangezien vrouwen om familiale redenen vaker hun loopbaan onderbreken dan mannen.

C. Replieken

De heer Wouter De Vriendt (Ecolo-Groen) vraagt zich af of de Ombudsdienst Pensioenen al heeft geprobeerd na te gaan hoe de pensioendiensten in het buitenland de problemen oplossen die zich ook in ons land voordoen. Hoewel hij begrip heeft voor de omzichtigheid die de RVP hanteert, vraagt hij zich af of men in bepaalde gevallen niet zou kunnen overwegen een minimumvoorschot op het pensioen uit te betalen.

De heren Tony Van Der Steen en Jean Marie Hanneesse, respectievelijk de Nederlandstalige en de Franstalige Ombudsman voor de Pensioenen, leggen uit dat de Ombudsdienst Pensioenen in principe alleen bevoegd is voor de pensioenen in België, maar dat die dienst, om pensioenproblemen op te lossen waarbij een ander land betrokken is, probeert contact op te nemen met de voor pensioenen bevoegde ombudsdienst van dat land. Aangezien steeds meer gepensioneerden een deel van hun loopbaan in het buitenland hebben gepresteerd, is steeds meer informatie-uitwisseling vereist.

De heer Marc De Block, adjunct-administrateur-generaal van de RVP, voegt eraan toe dat de RVP de samenwerking met een aantal landen heeft opgevoerd, onder meer met het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Frankrijk, Italië, de Magreb-landen en, in mindere mate, Nederland.

De rapporteur,

Meryame KITIR

De voorzitter,

Yvan MAYEUR

ANNEXE

Récapitulatif des différentes étapes (et difficultés) rencontrées par les futurs pensionnés

Imaginons la vie d'un futur pensionné ...

1. Il travaille, et vient d'avoir 55 ans

Dans le cadre du Pacte de solidarité entre les générations, il a été prévu que le futur pensionné reçoive automatiquement à ses 55 ans une estimation de ses droits acquis en matière de pension. À ce jour encore, même pour des carrières uniques de travailleur salarié, il y a encore des améliorations attendues (prise en compte de certains minima, de périodes assimilées, ...), et *a fortiori* pour les estimations dans les cas de carrières mixtes. (rapport annuel 2007, p. 70 et surtout rapport annuel 2008, p. 158 et sv.)

Si le site www.toutsurmapension.be, permet bien quant à lui de réaliser une estimation, beaucoup plus complète et correcte, même dans les cas de carrières mixtes, son utilisation demande à ce stade une certaine expertise. En ce qui concerne la consultation des données de carrière (via *MyPension*), celle-ci n'est actuellement possible que pour les travailleurs salariés, qui seuls disposent de comptes individuels de pension exploitables. À terme, ces données devraient être disponibles pour chaque régime, et dès lors idéalement permettre une forme d'estimation instantanée, voire d'une estimation réellement calculée sur les données de carrière du futur pensionné (identifié via sa carte d'identité électronique et son code PIN).

2. Il approche de l'âge de la pension anticipée et introduit une demande de pension

Le recours au site convivial www.demandepension.be, lui permettra de ne pas devoir passer à la maison communale ou au service de pensions, mais uniquement s'il s'agit d'une pension du secteur privé (travailleurs salarié ou indépendant). À l'heure actuelle, la demande online n'est pas possible pour les fonctionnaires. S'il s'agit d'une carrière mixte, il sera amené à remplir de a à z pour chaque organisme un formulaire de demande. Le SMP se demande s'il ne serait pas possible dans le cadre d'une simplification maximale de créer un document unique avalisé par chaque organisme, qui serait idéalement précomplété des informations disponibles auprès des différents services de pension. De la sorte, le futur pensionné n'aurait plus

BIJLAGE

Samenvatting van de verschillende stappen (en moeilijkheden) voor een toekomstige gepensioneerde

Laten we ons het leven van een toekomstige gepensioneerde voorstellen ...

1. Hij werkt en werd net 55 jaar

In het kader van het Generatiepact werd bepaald dat de toekomstige gepensioneerde op zijn 55ste automatisch een raming van zijn toekomstige pensioenrechten krijgt. Ook vandaag zijn er zelfs voor een enige loopbaan als werknemer nog verbeteringen mogelijk (in aanmerking nemen van sommige minima, van gelijkgestelde periodes, ...). Dit geldt des te meer voor de gemengde loopbanen (jaarverslag 2007, p. 69 en zeker jaarverslag 2008, p. 155, e.v.).

Hoewel de site www.kenuwpensioen.be toelaat om een raming te maken die vollediger en correcter is, zelfs in het geval van een gemengde loopbaan, vergt zijn gebruik een zekere kennis. Voor wat het raadplegen van loopbaangegevens (via *Mypension*) betreft, is dit momenteel enkel mogelijk voor werknemers. Die regeling beschikt over een bruikbare individuele pensioenrekening. Op termijn moeten deze gegevens beschikbaar zijn voor elk stelsel en bijgevolg de mogelijkheid creëren van een vorm van onmiddellijke raming of een raming gemaakt op basis van de werkelijke loopbaan van de toekomstige gepensioneerde die zich identificeert met zijn elektronische identiteitskaart en PIN-code.

2. Hij bereikt de leeftijd om vervroegd met pensioen te kunnen gaan en dient een pensioenaanvraag in

Hij kan beroep doen op de gebruiksvriendelijke site www.pensioenaanvraag.be, waardoor hij niet meer bij het gemeentehuis of de pensioendienst moet langs gaan. Dit kan echter enkel voor de pensioenen in de privéstelsels (werknemer en zelfstandige). De online aanvraag voor ambtenaren is momenteel nog niet mogelijk. Betreft het een gemengde loopbaan, dan moet hij voor elk stelsel een aanvraagformulier van a tot z invullen. De Ombudsdienst Pensioenen vraagt zich af of het niet mogelijk is om in het kader van een maximale vereenvoudiging een enig document te creëren dat ondersteund wordt door de verschillende pensioendiensten en dat bij voorkeur alle gegevens waarover de pensioendiensten beschikken, bevat. De toekomstige

qu'à compléter ce qui manque et à vérifier l'exactitude de ce qui s'y trouve. Le corollaire logique consisterait idéalement à permettre/provoquer qu'un dossier de pension soit automatiquement ouvert à la même date (celle de la demande initiale) dans tous les régimes de pension concernés (rapport annuel 2011, p. 122-133).

Rem.: Le SMP plaide pour une automaticité optimale des demandes (et même des révisions de droits) de pension y compris pour les pensions de survie, de conjoint divorcé, ... chaque fois que cela est possible au départ des informations disponibles (RG 2000/2 actualisée dans le rapport annuel 2008, p. 127).

Rem.: Un accès transversal le plus large possible aux informations disponibles auprès des autres services est le corollaire de ce qui précède, seul susceptible de permettre autant que possible la proactivité et l'anticipation et de garantir le paiement à temps des pensions. Ceci vaut également pour l'ensemble de données utiles (changement d'adresse, ...).

Rem.: Si la polyvalence des demandes s'est encore améliorée récemment, le Collège continue toutefois de s'interroger sur le concept de date de prise de cours. La souplesse du critère auquel il est recouru dans le secteur privé (date effective de la première mise en paiement), pourrait utilement être une source d'inspiration pour une adaptation de la loi ou de la pratique dans le secteur public qui permettrait de modifier la date de prise de cours (de manière irrévocable, la date prévue est celle mentionnée dans la demande) (RG 2009/1).

Rem.: L'impossibilité de renoncer à une pension (rapport annuel 2011, p. 84-91), peut provoquer des situations contradictoires.

Rem.: La loi devrait être clarifiée sur les demandes de pensions introduites auprès de l'OSSOM (loi de 1963 – RG 2010/3).

3. Calcul et notification de ses droits à pensions

Un grand chemin a déjà été parcouru pour améliorer la qualité des notifications de pension. Toutefois, à ce stade, et bien que prévu dans le cadre du Pacte de solidarité entre les générations, les notifications communes consistent "à agraffer ensemble" les différentes notifications. Le citoyen continue de devoir déchiffrer chaque page de la partition pour en entendre la mélodie ... même s'il peut recourir aux permanences communes (Point Pension). En ce qui concerne l'octroi de la pension (càd son calcul), plusieurs recommandations générales (RG) sont à ce jour restées sans suite à ce

gepensioneerde moet dan enkel nog de ontbrekende gegevens aanvullen en nakijken of de vooraf ingevulde gegevens correct zijn. Het logische gevolg zou erin bestaan dat er op dezelfde datum (deze vermeld op de oorspronkelijke pensioenaanvraag) een pensioendossier in alle stelsels wordt aangemaakt / wordt uitgelokt (jaarverslag 2011, p. 122-133).

Opm.: De Ombudsdienst Pensioenen pleit voor een optimale automatische aanvraag (en zelfs herziening van de rechten) met inbegrip van de overlevingspensioenen telkens die op basis van de beschikbare inlichtingen mogelijk is (AA 2000/2, geactualiseerd in het jaarverslag 2008, p. 123).

Opm.: Een zo breed mogelijke transversale toegang tot alle beschikbare gegevens bij de andere diensten is de voorwaarde van wat voorafgaat. Enkel zo kan er proactief en anticipatief opgetreden worden en kan de tijdige betaling van het pensioen gewaarborgd worden. Dit geldt eveneens voor het geheel van de nuttige gegevens (adreswijziging, ...).

Opm.: Ook al werd de polyvalentie recent nog verbeterd, toch blijft het College zich vragen stellen bij het begrip "ingangsdatum van het pensioen". De soepelheid die door de werknemersregeling wordt gehanteerd (datum van de werkelijke eerste betaling), kan een inspiratiebron zijn voor een aanpassing van de wetgeving of van de praktijk in de openbare sector waardoor het mogelijk zou worden om de ingangsdatum te wijzigen (de datum vermeld op de aanvraag is onweerlegbaar) (AA 2009/1).

Opm.: De onmogelijkheid om aan een pensioen te verzaken (jaarverslag 2011, p. 85-92), kan tot tegenstrijdige situaties leiden.

Opm.: De wet inzake de pensioenaanvragen ingediend bij de DOSZ moet worden verduidelijkt (wet 1963 — AA 2010/3).

3. Berekening en betekening van het recht op pensioen

Er werd al een lange weg afgelegd in de verbetering van de kwaliteit van de pensioenbeslissingen. Op dit ogenblik en ondanks het feit dat het in het Generatiepact werd vooropgesteld, bestaat de gemeenschappelijke betekening uit het "samen nieter" van de verschillende pensioenbeslissingen. De burger moet elke bladzijde ontleden om een totaalbeeld te krijgen ... ook al bestaat de mogelijkheid om beroep te doen op de gemeenschappelijke zitdagen (Pensioenpunt). Voor wat betreft de toekenning van het pensioen (dit is de berekening) bleven verschillende algemene aanbevelingen (AA) tot

propos. Dans le rapport annuel 2009, la question d'harmoniser la réglementation concernant les minimas de pensions a été soulevée. Dans le rapport annuel 2011 (p. 84), le Service de médiation évoque l'un ou l'autre cas de cumul, qui bien que rare, provoque un sentiment d'incompréhension voire d'injustice dans le chef du pensionné, qui au final perçoit moins, alors qu'on lui octroie de nouveaux droits à pension.

4. Contentieux — Notification de dettes

Sur ce plan, il existe des différences législatives importantes. Ainsi, par exemple, sur le plan des recours judiciaires, le Code judiciaire a prévu que les pensionnés du secteur privé, ainsi que ceux de la SNCB, peuvent recourir gratuitement aux tribunaux du travail. Cette possibilité n'existe pas pour les fonctionnaires (tribunal de 1^{re} instance, frais de citation, RG 2004/5: compétence des tribunaux du travail pour tout le contentieux pension?) La situation est fort semblable pour ce qui touche à la possibilité de renonciation à la récupération de dette entre secteur privé et fonctionnaire (RG 2006/1: inexistence de Conseil pour le paiement des prestations pour le SdPSP — Jurisprudence C. Const. 19 juin 2008 non appliquée).

Idéalement, en particulier pour les pensions du secteur privé (payées par l'ONP), l'idéal consisterait également à viser une notification de dettes "commune" (rapport annuel 2008, p. 144-149).

5. Paiements

En cas de carrière mixte, il conviendrait de mettre en place un mécanisme permettant la possibilité d'un total du brut à net immédiat et correct (rapport annuel 2008, p. 174-177)

À l'heure actuelle, les modalités de paiement (sur compte bancaire ou pas, partout dans le monde ou pas, moyennant certificat de vie, mensuel ou pas) varie entre organismes de pensions (RG 2003/5).

Certaines disparités de traitement entre organismes sont également constatées sur le plan du calcul des intérêts (spontanément?): adaptation de la Charte de l'assuré social (rapport annuel 2011, p. 116-121)?

6. Activité autorisée / Cumuls

Au fil des années, le SMP a émis plusieurs recommandations générales portant sur l'activité autorisée des pensionnés. En 2011, le sujet est à nouveau évoqué, en particulier dans le cadre de pensions mixtes. Il conviendrait que l'on procède à une uniformisation des

op vandaag zonder gevolg. In het jaarverslag 2009 haalde de Ombudsdienst de vraag tot harmonisering van de reglementering inzake de minima aan. In het jaarverslag 2011 (p. 85) vermeldde zij gevallen van cumulatie die, hoewel zeldzaam, kunnen zorgen voor een gevoel van onbegrip of onrechtvaardigheid bij de gepensioneerde, die uiteindelijk minder ontvangt terwijl er hem nieuwe rechten worden toegekend.

4. Geschillen — Betekening van schulden

Op dit vlak bestaan er belangrijke verschillen inzake wetgeving. Zo bepaalt het Gerechtelijk Wetboek dat de gepensioneerden uit de privésector en deze van de NMBS gratis een beroep kunnen doen op de arbeidsrechtenbanken. Deze mogelijkheid bestaat niet voor gepensioneerde ambtenaren (rechtbank van eerste aanleg, dagvaardingskosten, AA 2004/5: bevoegdheid van de arbeidsrechtbanken voor alle geschillen inzake pensioenen?). De situatie is vrij vergelijkbaar inzake het verschil in de mogelijkheid tot verzekering aan de terugvordering van een schuld tussen de privésector en de ambtenarenregeling (AA 2006/1: niet bestaan van een Raad voor de uitbetaling van de voordelen voor de PDOS — Niet toepassing Arrest Grondw. Hof 19 juni 2008).

Voor de pensioenen in de privésector betaald door de RVP zou het ideaal erin bestaan om te komen tot een gemeenschappelijke betekening van de "gemeenschappelijke" schuld (jaarverslag 2008, p. 140-145).

5. Betalingen

Een bruto/nettosimulator met een onmiddellijke correcte berekening zou voor gemengde loopbanen moeten mogelijk zijn (jaarverslag 2008, p. 170-172).

De betalingsmodaliteiten (op rekening of niet, overal ter wereld of niet, door middel van een levensbewijs — maandelijks of niet): er zijn verschillen tussen de pensioendiensten (AA 2003/5).

Uniforme berekening van (spontane?) intresten: aanpassing van het Handvest van de sociaal verzekerde (jaarverslag 2011, p. 116-121)?

6. Toegelaten arbeid / Cumulaties

In de loop der jaren heeft de Ombudsdienst Pensioenen meerdere algemene aanbevelingen inzake toegelaten arbeid geformuleerd. In 2011 werd dit onderwerp opnieuw aangehaald in het kader van de gemende loopbaan. Het is aangewezen om de concepten te unifor-

concepts, et, le cas échéant, à une adaptation de la loi (RG 2009/3 + RG 2004/1 + RG 2004/2 e.a.) pour que le calcul des limites, des dépassements et des sanctions génèrent moins d'incompréhension dans le chef des pensionnés (rapport annuel 2011, p. 94-115 + rapport annuel 2011, p. 122-134).

Des arrêtés royaux devraient également encore être pris en ce qui concerne le cumul de pension et de revenus de remplacement (RG 2007/2 – cumul de pension de survie avec des revenus de remplacement rapport annuel 2010, p. 163-169).

7. GRAPA

La Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) n'est pas une pension, mais une allocation sociale. Outre la conviction que plus de personnes en Belgique ignorent qu'ils pourraient en bénéficier (rapport annuel 2010, p. 88-91, opération de promotion), certaines améliorations ponctuelles portant, e.a., sur un nettoyage des textes légaux et sur le suivi automatisé de ces dossiers par l'ONP (rattrapage), seraient utiles.

meren en eventueel de wet aan te passen (AA 2009/3 + AA 2004/1 + A2004/2, e. a.) opdat de berekening van de grenzen, de overschrijdingen en de sancties minder onbegrip bij de gepensioneerden genereren (jaarverslag 2011, p. 95-115 + jaarverslag 2011, p. 122-133).

Ook inzake de cumulatie tussen een overlevingspensioen en vervangingsinkomsten moeten er nog koninklijke besluiten worden genomen (AA 2007/2 en jaarverslag 2010, p. 164-170).

7. IGO

De Inkomensgarantie voor ouderen is geen pensioen, maar een uitkering van sociale bijstand. Los van de overtuiging dat meer mensen in België niet weten dat zij hiervan zouden kunnen genieten (jaarverslag 2010, p. 89-92, informatiecampagne), zouden zekere verbeteringen, inzake onder andere het zuiveren van de wetteksten en de automatische opvolging van de dossiers door de RVP (inhaalbeweging), nuttig zijn.