DOC 56 **1904/001**

BELGISCHE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

18 november 2026

JAARVERSLAG VAN HET COLLEGE VAN DE OMBUDSMANNEN VOOR DE PENSIOENEN

Gedachtewisseling

Verslag

namens de commissie voor Sociale Zaken, Werk en Pensioenen uitgebracht door mevrouw **Isabelle Hansez**

Inhoud Blz.

I. Inleidende uiteenzetting 3
II. Algemene bespreking 8

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS DE BELGIQUE

18 novembre 2026

RAPPORT ANNUEL DU COLLÈGE DES MÉDIATEURS POUR LES PENSIONS

Échange de vues

Rapport

fait au nom de la commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions par Mme **Isabelle Hansez**

Sommaire Pages

I. Exposé introductif 3
II. Discussion générale 8

Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport
Voorzitter/Président: Denis Ducarme

	A. — Vaste leden / Titulaires:	**B. — Plaatsvervangers / Suppléants:**
N-VA	Eva Demesmaeker, Wouter Raskin, Axel Ronse	Kathleen Depoorter, Frieda Gijbels, Lotte Peeters, Wim Van der Donckt
VB	Kurt Moons, Ellen Samyn	Britt Huybrechts, Dieter Keuten, Dominiek Sneppe
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter	Daniel Bacquelaine, Christophe Bombled, Victoria Vandeberg
PS	Caroline Désir, Marie Meunier	Frédéric Daerden, Dimitri Legasse, Sophie Thémont
PVDA-PTB	Nadia Moscufo, Robin Tonniau	Roberto D'Amico, Kim De Witte, Raoul Hedebouw
Les Engagés	Isabelle Hansez, Anne Pirson	Xavier Dubois, Jean-François Gatelier, Aurore Tourneur
Vooruit	Anja Vanrobaeys	Fatima Lamarti, Funda Oru
cd&v	Nathalie Muylle	Leentje Grillaert, Nahima Lanjri
Ecolo-Groen	Sarah Schlitz	Jeroen Van Lysebettens, Dieter Vanbesien
Anders.	Vincent Van Quickenborne	Alexia Bertrand, Irina De Knop

N-VA	:	*Nieuw-Vlaamse Alliantie*
VB	:	*Vlaams Belang*
MR	:	*Mouvement Réformateur*
PS	:	*Parti Socialiste*
PVDA-PTB	:	*Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique*
Les Engagés	:	*Les Engagés*
Vooruit	:	*Vooruit*
cd&v	:	*Christen-Democratisch en Vlaams*
Ecolo-Groen	:	*Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen*
Anders.	:	*Anders.*
DéFI	:	*Démocrate Fédéraliste Indépendant*
ONAFH/INDÉP	:	*Onafhankelijk-Indépendant*

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		*Abréviations dans la numérotation des publications:*	
DOC 56 0000/000	*Parlementair document van de 56e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer*	*DOC 56 0000/000*	*Document de la 56e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi*
QRVA	*Schriftelijke Vragen en Antwoorden*	*QRVA*	*Questions et Réponses écrites*
CRIV	*Voorlopige versie van het Integraal Verslag*	*CRIV*	*Version provisoire du Compte Rendu Intégral*
CRABV	*Beknopt Verslag*	*CRABV*	*Compte Rendu Analytique*
CRIV	*Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)*	*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	*Plenum*	*PLEN*	*Séance plénière*
COM	*Commissievergadering*	*COM*	*Réunion de commission*
MOT	*Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)*	*MOT*	*Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)*

Dames en Heren,

Op 15 september 2026 heeft het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen, met name de heren Tony Van Der Steen en Bernard Fransolet, het jaarverslag 2025 van dat college toegelicht.

I. — **INLEIDENDE UITEENZETTING**

De heer Bernard Fransolet (Ombudsdienst Pensioenen) wijst erop dat de Ombudsdienst Pensioenen al meer dan vijfentwintig jaar klachten van gepensioneerden behandelt, oplossingen zoekt en in zijn jaarverslagen aanbevelingen formuleert om de wetgeving en de administratieve praktijken te verbeteren.

Jaarlijks worden ongeveer 1500 klachten geregistreerd. Voor 2026 zijn de definitieve cijfers nog niet bekend, maar uit de gegevens van juli blijkt dat het aantal klachten met bijna driekwart is gestegen ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.

De spreker stelt dat de klachten voornamelijk gericht zijn tegen de Federale Pensioendienst (FPD), zowel wat de toekenning als de uitbetaling van de pensioenen van werknemers in loondienst en ambtenaren betreft. Er zijn ook klachten over het RSVZ en de RSZ voor pensioenen die onder de sociale zekerheid voor overzeese gebieden (OSZ) vallen, alsook over Ethias. De gemelde problemen houden meestal verband met een gebrek aan of onvoldoende duidelijke informatie, administratieve fouten, het niet naleven van een redelijke termijn of toegankelijkheidsproblemen, met name als gevolg van overbelaste telefoonlijnen. Ook bij Ethias worden problemen bij de coördinatie met de FPD vastgesteld.

De heer Fransolet benadrukt echter dat de pensioendiensten over het algemeen goed functioneren: bijna twee derde van de klachten is ongegrond; slechts 31 % ervan wordt uiteindelijk als gegrond erkend. Wanneer de klacht ongegrond is, bestaat de taak van de ombudsdienst erin de burger gerust te stellen en hem uit te leggen dat de betwiste beslissing in overeenstemming is met de wetgeving. Wanneer de klacht gegrond is, geven de pensioendiensten in 92 % van de gevallen gevolg aan het optreden van de ombudsdienst.

De heer Fransolet gaat in op de aanbevelingen in het jaarverslag 2025 en verwijst vooreerst naar het verschil in behandeling tussen gepensioneerden die in België wonen en zij die in het buitenland wonen, wat het

Mesdames, Messieurs,

En date du 15 septembre 2026, le Collège des Médiateurs pour les Pensions, MM. Tony Van Der Steen et Bernard Fransolet, est venu présenter le rapport annuel 2025 du Collège des Médiateurs pour les Pensions.

I. — **EXPOSÉ INTRODUCTIF**

M. Bernard Fransolet (Service de médiation pour les Pensions) rappelle que le Service de médiation pour les Pensions traite depuis plus de vingt-cinq ans les plaintes introduites par les pensionnés, recherche des solutions et formule, dans ses rapports annuels, des recommandations visant à améliorer la législation et les pratiques administratives.

Environ 1500 plaintes sont enregistrées chaque année. Pour 2026, les chiffres définitifs ne sont pas encore disponibles, mais les données arrêtées au mois de juillet font apparaître une augmentation de près de trois quarts du nombre de plaintes par rapport à la même période de l'année précédente.

L'orateur précise que les plaintes visent principalement le Service fédéral des pensions (SFP), tant pour l'attribution que pour le paiement des pensions des travailleurs salariés et des agents du secteur public. Des plaintes concernent également l'INASTI, l'ONSS pour les pensions relevant de la Sécurité sociale d'outre-mer (SSOM) ainsi qu'Ethias. Les problèmes signalés sont le plus souvent liés à un manque d'informations, à des informations insuffisamment claires, à des erreurs administratives, au non-respect du délai raisonnable ou encore à des difficultés d'accessibilité, notamment en raison de la saturation des lignes téléphoniques. Dans le cas d'Ethias, des difficultés de coordination avec le SFP sont également constatées.

M. Fransolet souligne toutefois que les services de pension fonctionnent globalement bien: près de deux tiers des plaintes sont non fondées; seules 31 % d'entre elles sont finalement reconnues comme fondées. Lorsque la plainte n'est pas fondée, le rôle du Service de médiation consiste à rassurer le citoyen et à lui expliquer que la décision contestée est conforme à la législation. Lorsque la plainte est fondée, les services de pension donnent suite aux interventions du Service de médiation dans 92 % des cas.

Abordant les recommandations formulées dans le rapport annuel 2025, M. Fransolet évoque tout d'abord la différence de traitement entre les pensionnés résidant en Belgique et ceux résidant à l'étranger en matière

beslag op pensioenen betreft. Voor gepensioneerden die in België wonen, wordt het voor beslag vatbare gedeelte berekend op basis van het pensioenbedrag na aftrek van de bedrijfsvoorheffing. Voor gepensioneerden die in bepaalde buitenlandse staten wonen, waar de preventieve dubbelbelastingverdragen de inhouding van de bedrijfsvoorheffing uitsluiten, wordt het voor beslag vatbare gedeelte daarentegen op een hogere basis berekend. Zo kan het voorkomen dat bij twee gepensioneerden met hetzelfde brutopensioen verschillende bedragen worden ingehouden ten gunste van een gerechtsdeurwaarder. De ombudsdienst is van mening dat die situatie een belemmering vormt voor het vrij verkeer van personen en beveelt aan dat probleem te verhelpen.

De heer Fransolet wijst er in dat verband op dat de Ombudsdienst Pensioenen zijn opdracht in alle onpartijdigheid vervult. Wanneer een probleem wordt vastgesteld, kunnen verschillende beleidsoplossingen worden overwogen. De ombudsdienst beperkt zich tot het melden van vastgestelde problemen en het formuleren van aanbevelingen, zonder een standpunt in te nemen over de te maken beleidskeuzes.

Als tweede aanbeveling wordt ervoor gepleit om voor de toegang tot het minimumpensioen rekening te houden met loopbaanperiodes in het stelsel van de overzeese sociale zekerheid (OSZ). De huidige wetgeving maakt die toegang voor werknemers en zelfstandigen afhankelijk van een minimale loopbaanduur van dertig jaar; voor ambtenaren geldt daarvoor een minimumloopbaanduur van twintig jaar. Sinds de hervorming van 2024 dient men tevens een minimumaantal effectief gewerkte dagen te bewijzen om aanspraak te kunnen maken op het recht op een minimumpensioen. Hoewel de dagen waarop in verschillende pensioenstelsels effectief werd gewerkt kunnen worden samengeteld om aan die voorwaarde te voldoen, kunnen de loopbaanjaren die in de verschillende stelsels werden gepresteerd niet altijd worden opgeteld om aan de vereiste minimumduur te geraken. Volgens de spreker dient die situatie overeenkomstig het regeerakkoord te worden rechtgezet en dient die correctie tevens te worden uitgebreid tot de loopbaanperiodes in het stelsel van de overzeese sociale zekerheid (OSZ). Elke activiteit die in het kader van een Belgisch socialezekerheidsstelsel wordt uitgeoefend, zou toegang moeten geven tot het minimumpensioen.

De derde aanbeveling heeft betrekking op de verschillende voorwaarden voor de toekenning van een pensioen en de uitbetaling ervan. Op het moment van zijn pensioenaanvraag ontvangt de toekomstige gepensioneerde een formulier waarmee gegevens over zijn beroepsinkomsten en vervangingsinkomsten worden verzameld. Wanneer hij dat formulier ondanks meerdere aanmaningen niet terugstuurt, kan de administratie de

de saisie sur pension. Pour les pensionnés résidant en Belgique, la quotité saisissable est calculée sur le montant de la pension après déduction du précompte professionnel. En revanche, pour les pensionnés résidant dans certains États étrangers, où les conventions préventives de double imposition excluent la retenue du précompte professionnel, la quotité saisissable est calculée sur une base plus élevée. Ainsi, deux pensionnés bénéficiant d'une pension brute identique peuvent voir des montants différents retenus au profit d'un huissier. Le Service de médiation estime que cette situation constitue une entrave à la libre circulation des personnes et recommande d'y remédier.

M. Fransolet rappelle à cet égard que le Service de médiation pour les Pensions exerce sa mission en toute impartialité. Lorsqu'un problème est identifié, plusieurs solutions politiques peuvent être envisagées. Le Service de médiation se limite à signaler les difficultés constatées et à formuler des recommandations, sans prendre position sur les choix politiques à opérer.

La deuxième recommandation concerne la prise en compte des périodes accomplies dans le régime de la Sécurité sociale d'outre-mer (SSOM) pour l'accès à la pension minimum. La législation exige une carrière minimale de trente ans pour les salariés et les indépendants et de vingt ans pour les fonctionnaires nommés. Depuis la réforme de 2024, l'accès à la pension minimum est également subordonné à l'accomplissement d'un nombre minimal de jours de travail effectif. Si les jours prestés dans les différents régimes de pension peuvent être totalisés pour satisfaire à cette condition, les années de carrière accomplies dans les différents régimes ne peuvent pas toujours être additionnées pour atteindre la durée minimale requise. L'intervenant souligne que cette situation devrait être corrigée conformément à l'accord de gouvernement et estime que cette correction devrait également être étendue aux périodes accomplies dans le régime de la Sécurité sociale d'outre-mer (SSOM). Toute activité exercée dans un régime belge de sécurité sociale devrait être prise en compte pour l'ouverture du droit à la pension minimum.

La troisième recommandation porte sur la distinction entre les conditions d'octroi d'une pension et les conditions de son paiement. Au moment de la demande de pension, le futur pensionné reçoit un formulaire destiné à recueillir des informations relatives à ses revenus professionnels et à ses revenus de remplacement. Lorsque ce formulaire n'est pas renvoyé malgré plusieurs rappels, l'administration peut annuler la demande de pension. La

pensioenaanvraag annuleren. De betrokkene moet dan een nieuwe aanvraag indienen, waarbij hij zijn pensioenrechten voor de verstreken periode kan verliezen. Volgens de ombudsdienst is het wettelijke kader op dat punt te weinig duidelijk en beveelt hij aan dat expliciet zou worden verduidelijkt of het niet nakomen van administratieve verplichtingen kan leiden tot het verlies van het recht op pensioen dan wel slechts tot de opschorting van de uitbetaling van het pensioen totdat de situatie wordt geregulariseerd.

De heer Fransolet vestigt de aandacht van de commissieleden vervolgens op de tools die ze te hunner beschikking hebben. De aanbevelingen en suggesties die de ombudsdienst in de loop der jaren heeft geformuleerd en de mate waarin er gevolg aan werd gegeven, kunnen immers op de website worden geraadpleegd.

Tot slot benadrukt hij dat de ombudsdienst een dubbele taak uitoefent. Naast de individuele klachtenbehandeling treedt de ombudsdienst ook preventief op. Wanneer in een bepaald dossier een terugkerend probleem wordt vastgesteld, neemt de ombudsdienst contact op met de administratie om na te gaan of dit probleem zich ook in andere dossiers voordoet, teneinde het een halt toe te roepen. Hij is in dat verband tevreden over de doorgaans constructieve samenwerking met de pensioenadministraties bij het streven naar een betere werking van het stelsel.

De heer Tony Van der Steen (Ombudsdienst Pensioenen) illustreert die samenwerking aan de hand van een concreet voorbeeld: dat van een werknemer van wie het grootste deel van zijn loopbaan zich in België heeft afgespeeld, maar die na het verlies van zijn job is gaan werken in Nederland, bij het Europees Ruimteagentschap (ESA). Later, bij zijn aanvraag voor een vervroegd pensioen weigert de FPD zijn loopbaanjaren bij de ESA in aanmerking te nemen bij de beoordeling of hij al dan niet aan de vereiste loopbaanvoorwaarden voldoet. De ombudsdienst stelt na onderzoek van de wetgeving vast dat die uitsluiting weliswaar in overeenstemming is met het Belgische recht, maar merkt tevens op dat een dergelijke situatie op grond van de Europese rechtspraak als een belemmering van het vrije verkeer van werknemers kan worden geïnterpreteerd. Na een bemiddeling vanwege de ombudsdienst stemt de FPD ermee in de regelgeving zo te interpreteren dat overeenstemming met het Europese recht wordt gewaarborgd en worden de bij de ESA gewerkte jaren uiteindelijk wel in aanmerking genomen. Dankzij die oplossing kan de betrokkene aanspraak maken op een vervroegd pensioen en een gerechtelijke procedure voorkomen. Volgens de heer Van Der Steen levert de bemiddeling de betrokkene een voordeel van meer dan 36.000 euro op.

personne concernée doit alors introduire une nouvelle demande, ce qui peut entraîner une perte de droits pour la période écoulée. Le Service de médiation estime que le cadre légal manque de clarté sur ce point et recommande de préciser explicitement si le non-respect d'obligations administratives peut entraîner la perte du droit à la pension ou uniquement la suspension du paiement jusqu'à régularisation.

M. Fransolet attire ensuite l'attention des membres de la commission sur les outils mis à leur disposition. Les recommandations et suggestions formulées par le Service de médiation au fil des années sont répertoriées sur le site: il est possible de vérifier lesquelles ont été suivies d'effet.

Enfin, il souligne que le Service de médiation exerce un double rôle. Au-delà du traitement individuel des plaintes, il intervient également de manière préventive. Lorsqu'un problème récurrent est identifié à travers un dossier particulier, le Service de médiation prend contact avec l'administration afin de vérifier si d'autres dossiers sont concernés et d'éviter que la même difficulté ne se reproduise. Il se félicite à cet égard de la collaboration généralement constructive entretenue avec les administrations de pension dans le but d'améliorer le fonctionnement du système.

Pour illustrer cette collaboration, *M. Tony Van Der Steen (Service de médiation pour les Pensions)* évoque un cas concret: celui d'un travailleur ayant effectué l'essentiel de sa carrière en Belgique avant d'accepter un emploi auprès de l'Agence spatiale européenne (ESA) aux Pays-Bas après avoir perdu son emploi. Lorsqu'il introduit ultérieurement une demande de pension anticipée, le SFP refuse de prendre en compte ses années de travail auprès de l'ESA pour l'appréciation des conditions de carrière requises. Après examen de la législation, le Service de médiation constate que cette exclusion est conforme au droit belge. Il relève toutefois que la jurisprudence européenne considère qu'une telle situation peut constituer une entrave à la libre circulation des travailleurs. À l'issue d'une médiation, le SFP accepte d'interpréter la réglementation de manière conforme au droit européen et prend finalement en compte les années prestées auprès de l'ESA. Cette solution permet à l'intéressé d'accéder à la pension anticipée et d'éviter une procédure judiciaire. Selon M. Van Der Steen, cette médiation représente un gain de plus de 36.000 euros pour la personne concernée.

De spreker haalt vervolgens een soortgelijk dossier aan betreffende een werknemer die bij de NAVO in België heeft gewerkt. De ombudsdienst vindt dat de jaren die men bij een internationale organisatie heeft gewerkt ondanks de verschillende juridische context ervan eveneens in aanmerking moeten worden genomen bij de beoordeling van het recht op vervroegd pensioen. Na een bemiddeling van de ombudsdienst telt de FPD de loopbaanperiodes bij internationale, in de Europese Unie gevestigde organisaties voortaan mee voor de toegang tot het vervroegd pensioen. Die evolutie komt wellicht aan ongeveer 2000 mensen ten goede. De heer Van Der Steen vindt een expliciete aanpassing van de wetgeving evenwel nog steeds wenselijk, wil men volledige rechtszekerheid waarborgen.

De spreker gaat vervolgens in op meerdere fouten die werden ontdekt in de IT-programma's van de pensioendiensten. Dergelijke situaties blijven uitzonderlijk, maar kunnen aanzienlijke gevolgen hebben voor de gepensioneerden. Hij vermeldt met name de situatie van de rechthebbenden op een arbeidsongevallenrente die vervolgens met pensioen zijn gegaan. In sommige dossiers had het IT-programma geen rekening gehouden met het aantal kinderen ten laste, wat heeft geleid tot te hoge inhoudingen, met name inzake de bijdragen voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering. In een door de ombudsdienst onderzocht dossier werd maar liefst 128 euro per maand ten onrechte ingehouden. Na tussenkomst door de ombudsdienst werd de door de overheid gebruikte vragenlijst aangepast, teneinde een herhaling van het probleem te voorkomen.

De heer Van Der Steen geeft het voorbeeld van een vrouwelijke buschauffeur die van zowel de FPD als de RSVZ een beslissing had gekregen waarin haar recht op een vervroegd pensioen werd erkend. Drie maanden later delen die twee instellingen haar evenwel mee dat haar pensioenrecht wordt ingetrokken en dat de reeds uitbetaalde bedragen moeten worden terugbetaald. Na onderzoek stelt de ombudsdienst vast dat het IT-systeem bepaalde periodes waarin de betrokkene tegelijkertijd als werknemer en als zelfstandige in bijberoep werkzaam was, dubbel had geregistreerd. De ombudsdienst verkrijgt na bemiddeling dat de terugvordering van de reeds uitbetaalde bedragen wordt ingetrokken, overeenkomstig het beginsel dat fouten van de overheid niet ten laste van de sociaal verzekerden mogen worden gebracht. De ombudsdienst begeleidt de betrokkene ook bij haar stappen om snel weer aan het werk te gaan en aldus haar recht op vervroegd pensioen terug te krijgen. De heer Van Der Steen vindt het echter jammer dat voor dergelijke situaties geen administratief schadevergoedingsmechanisme bestaat, waardoor de betrokkene zich moet wenden tot de rechter om een schadevergoeding te krijgen.

L'orateur cite ensuite un dossier similaire concernant un travailleur ayant exercé une activité au sein de l'OTAN en Belgique. Bien que le contexte juridique soit différent, le Service de médiation considère que les années prestées auprès d'une organisation internationale doivent également être prises en compte pour apprécier l'accès à la pension anticipée. À la suite de la médiation menée avec le SFP, les périodes de travail accomplies au sein d'organisations internationales établies dans l'Union européenne sont désormais prises en considération pour l'ouverture du droit à la pension anticipée. Cette évolution bénéficie potentiellement à environ 2000 personnes. M. Van Der Steen estime toutefois qu'une adaptation explicite de la législation demeure souhaitable afin de garantir une sécurité juridique complète.

L'orateur évoque ensuite plusieurs erreurs détectées dans les programmes informatiques des services de pension. Ces situations restent exceptionnelles mais peuvent avoir des conséquences importantes pour les pensionnés. Il cite notamment le cas de bénéficiaires d'une rente pour accident du travail devenus ensuite pensionnés. Dans certains dossiers, le programme informatique ne tenait pas compte de l'existence éventuelle d'enfants à charge, ce qui entraînait des retenues excessives, notamment en matière de cotisations destinées à l'assurance maladie-invalidité. Dans un dossier examiné par le Service de médiation, la retenue indue atteignait 128 euros par mois. À la suite de l'intervention du Service de médiation, le questionnaire utilisé par l'administration a été adapté afin d'éviter la répétition de ce problème.

M. Van Der Steen présente également le cas d'une conductrice de bus qui avait obtenu une décision lui reconnaissant le droit à une pension anticipée, tant de la part du SFP que de l'INASTI. Trois mois plus tard, ces deux institutions lui notifient toutefois que son droit à la pension doit être supprimé et que les montants déjà versés doivent être remboursés. Après analyse, le Service de médiation découvre que les systèmes informatiques avaient comptabilisé deux fois certaines périodes d'activité exercées simultanément comme salariée et indépendante à titre complémentaire. La médiation permet d'obtenir l'annulation de la récupération des montants déjà versés, conformément au principe selon lequel les erreurs imputables à l'administration ne peuvent être réclamées aux assurés sociaux. Le Service de médiation accompagne également l'intéressée dans ses démarches afin qu'elle puisse reprendre rapidement une activité professionnelle et retrouver son droit à la pension anticipée. M. Van Der Steen regrette toutefois qu'aucun mécanisme administratif de réparation du préjudice subi n'existe dans ce type de situation, obligeant la personne concernée à saisir les tribunaux pour obtenir une indemnisation.

De spreker wijst op de procedurele moeilijkheden waarmee de personen met een gemengde loopbaan in de openbare en de privésector te maken krijgen. Hij benadrukt dat de geschillen over werknemerspensioenen onder de bevoegdheid van de arbeidsrechtbank vallen, terwijl de geschillen over de pensioenen in de publieke sector aan de rechtbank van eerste aanleg moeten worden voorgelegd, met complexere en duurdere procedures. Derhalve roept de spreker op tot de aanwijzing van één rechtbank, bij voorkeur de arbeidsrechtbank, om de toegang tot de rechter op het gebied van pensioenen te vereenvoudigen.

De heer Van Der Steen gaat vervolgens in op de overgangsuitkering. Hij is ermee ingenomen dat de aanbevelingen van de Ombudsman werden opgevolgd en dat de toetsing van het recht op die uitkering voortaan automatisch verloopt voor bepaalde categorieën rechthebbenden. Hij herinnert eraan dat de graad van niet-opname van rechten 18 % bedroeg en is van oordeel dat automatische toekenning het doeltreffendst werkt om een en ander te verhelpen. Er is wel nog een verschil in behandeling voor bepaalde zelfstandigen, van wie het recht op de uitkering nog niet automatisch wordt beoordeeld. Derhalve roept de spreker op tot een wetswijziging, teneinde de gelijke behandeling van alle sociaal verzekerden te waarborgen.

De heer Van Der Steen geeft een overzicht van de belangrijkste categorieën klachten die in 2025 zijn geregistreerd en geeft aan dat de inkomensgarantie voor ouderen (IGO) op de eerste plaats staat. Veel mensen zijn niet op de hoogte van het bestaan van die uitkering of dienen geen aanvraag in, ook al voldoen ze aan de voorwaarden. De regels voor de aangifte van inkomsten blijven complex en leiden geregeld tot terugvorderingen van ten onrechte ontvangen bedragen. Zo worden onder meer fouten gemaakt die verband houden met de aangifte van financiële activa in het kader van een huwelijksstelsel van gemeenschap van goederen, of met het niet aangeven van indexeringen van vervangingsinkomens. De heer Van Der Steen pleit voor een verdere uitbouw van de automatische gegevensuitwisseling tussen overheidsdiensten, teneinde die problemen te beperken en het aantal terugvorderingen te verminderen.

Hij heeft ook kritiek op de manier waarop bepaalde uitgaven in aanmerking worden genomen bij de beoordeling van de middelen. Hij haalt het voorbeeld aan van rechthebbenden die hun spaargeld hebben gebruikt om noodzakelijke werkzaamheden aan hun woning te financieren, maar die niettemin nog jarenlang worden beschouwd als zijnde in het bezit van die financiële middelen. Hij is van mening dat die interpretatie niet in overeenstemming is met het doel van de wetgeving.

À cet égard, il attire l'attention sur les difficultés procédurales auxquelles sont confrontées les personnes disposant d'une carrière mixte dans le secteur public et dans le secteur privé. Il souligne que les litiges relatifs aux pensions des travailleurs relèvent du tribunal du travail, tandis que ceux concernant les pensions du secteur public doivent être portés devant le tribunal de première instance, selon des procédures plus complexes et plus coûteuses. L'orateur plaide dès lors pour la désignation d'une juridiction unique, idéalement le tribunal du travail, afin de simplifier l'accès à la justice en matière de pensions.

M. Van Der Steen revient ensuite sur la question de l'allocation de transition. Il se félicite que les recommandations formulées par le Médiateur aient été suivies et que l'examen du droit à cette allocation soit devenu automatique pour certaines catégories de bénéficiaires. Il rappelle qu'un taux de non-recours de 18 % avait été constaté et estime que l'automatisation constitue le moyen le plus efficace d'y remédier. Une différence de traitement subsiste pour certains indépendants dont le droit à l'allocation n'est pas encore examiné automatiquement. Il plaide dès lors pour une adaptation législative permettant d'assurer une égalité de traitement entre tous les assurés sociaux.

Présentant les principales catégories de plaintes enregistrées en 2025, M. Van Der Steen indique que la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) occupe la première place. De nombreuses personnes ignorent l'existence de cette prestation ou n'introduisent pas de demande lorsqu'elles remplissent les conditions requises. Les règles relatives à la déclaration des ressources demeurent complexes et sont fréquemment à l'origine de récupérations de sommes indûment perçues. Il cite notamment des erreurs liées à la déclaration des avoirs financiers détenus dans le cadre d'un régime matrimonial de communauté ou encore à l'absence de déclaration d'indexations de revenus de remplacement. M. Van Der Steen plaide pour un développement accru des échanges automatiques de données entre administrations afin de limiter ces difficultés et de réduire le nombre de récupérations.

Il critique également la manière dont certaines dépenses sont prises en compte dans l'examen des ressources. Il évoque le cas de bénéficiaires ayant utilisé leur épargne pour financer des travaux indispensables à leur habitation et qui continuent néanmoins à être considérés pendant plusieurs années comme disposant de ces moyens financiers. Il estime que cette interprétation n'est pas conforme à l'objectif de la législation.

De heer Van Der Steen geeft aan dat geschillen over loopbaangegevens de tweede meest voorkomende categorie klachten vormen. In veel gevallen zijn de problemen te wijten aan onvolledige of onjuiste aangiften door werkgevers. Internationale dossiers staan op de derde plaats vanwege de complexiteit en de soms zeer lange termijnen bij de overdracht van loopbaangegevens door buitenlandse instellingen, waardoor sommige gepensioneerden meerdere maanden zonder inkomen komen te zitten.

Voorts dankt de spreker alle medewerkers van de ombudsdienst voor het geleverde werk en benadrukt hij dat de behaalde resultaten te danken zijn aan hun dagelijkse inzet. Hij spreekt tevens zijn waardering uit voor de aandacht die het Parlement en de bevoegde ministers besteden aan de aanbevelingen in de jaarverslagen. Hij noemt met name de vooruitgang die werd geboekt op het vlak van de overbruggingsuitkering, het ziektepensioen, de afhandeling van de door Ethias beheerde pensioenen en de terugkeer naar de arbeidsmarkt van bepaalde gepensioneerden.

Tot slot vestigt de heer Van Der Steen de aandacht op de zorgwekkende situatie bij de ombudsdienst. Hij herinnert eraan dat het aantal klachten met 74 % is gestegen, terwijl de dienst slechts vijf medewerkers telt. Hoewel er budgettaire middelen beschikbaar zijn om het personeelsbestand uit te breiden, blijkt het uiterst moeilijk om nieuwe medewerkers in dienst te nemen vanwege de loonvoorwaarden, die aanzienlijk minder gunstig zijn dan die bij andere sectorale bemiddelingsdiensten. Hij benadrukt ook dat de financiële middelen van de ombudsdienst nog steeds aanzienlijk lager liggen dan die van andere vergelijkbare instanties. Met het oog op de ingrijpende pensioenhervormingen die momenteel worden doorgevoerd, vindt hij het absoluut noodzakelijk de personele en financiële middelen van de dienst te versterken, opdat de medewerkers klachten met dezelfde kwaliteit en efficiëntie kunnen blijven behandelen.

II. — **ALGEMENE BESPREKING**

A. **Vragen van de leden**

Mevrouw Eva Demesmaeker (N-VA) onderstreept dat het jaarverslag en de diensten van de ombudsdienst van grote meerwaarde zijn. Niet alleen behandelt deze dienst klachten die van burgers binnenkomen, maar hij legt ook contacten met andere instellingen, ook internationaal, en houdt de uitvoerende en controlerende macht een spiegel voor.

M. Van Der Steen indique que les litiges relatifs aux données de carrière constituent la deuxième catégorie de plaintes la plus fréquente. Dans de nombreux cas, les problèmes trouvent leur origine dans des déclarations incomplètes ou erronées effectuées par les employeurs. Les dossiers internationaux occupent la troisième place en raison de leur complexité et des délais parfois très importants dans la transmission des données de carrière par les institutions étrangères, ce qui peut laisser certains pensionnés sans revenus pendant plusieurs mois.

L'orateur remercie ensuite l'ensemble des collaborateurs du Service de médiation pour leur travail et souligne que les résultats obtenus reposent sur leur engagement quotidien. Il se félicite également de l'attention portée par le Parlement et par les ministres compétents aux recommandations formulées dans les rapports annuels. Il cite notamment les avancées obtenues en matière d'allocation de transition, de pension de maladie, de traitement des pensions gérées par Ethias ou encore de réactivation professionnelle de certains pensionnés.

Enfin, M. Van Der Steen attire l'attention sur la situation préoccupante du Service de médiation. Il rappelle que le nombre de plaintes a augmenté de 74 %, alors que le Service ne compte que cinq collaborateurs. Bien que des moyens budgétaires existent pour renforcer l'effectif, les recrutements s'avèrent extrêmement difficiles en raison de conditions salariales nettement moins favorables que celles offertes dans d'autres services de médiation sectoriels. Il souligne également que les moyens financiers du Service de médiation restent très inférieurs à ceux d'autres organismes comparables. Dans la perspective des importantes réformes des pensions en cours, il estime indispensable de renforcer les ressources humaines et financières du Service afin de lui permettre de continuer à traiter les plaintes avec la même qualité et la même efficacité.

II. — **DISCUSSION GÉNÉRALE**

A. **Questions des membres**

Mme Eva Demesmaeker (N-VA) souligne que le rapport annuel et les services du Médiateur sont très précieux. Ce service traite non seulement les plaintes déposées par les citoyens, mais il établit également des contacts avec d'autres institutions, y compris au niveau international, et met le pouvoir exécutif et les instances de contrôle face à leurs responsabilités.

Om de IGO toe te kennen wordt een middelentoets uitgevoerd die peilt naar de bestaansmiddelen waarover een persoon beschikt. De ombudsdienst verwijst naar de vele burgers die hun rechten niet laten gelden. Hoe kan men ervoor zorgen dat meer mensen wel hun rechten opnemen zonder dat de administratieve rompslomp toeneemt? Beschikt de ombudsdienst over een concrete kosten-batenanalyse?

Inzake de gemengde loopbanen, vloeit de informatie tussen de verschillende pensioendiensten niet vlot door. Zijn er concrete oplossingen om de klachten hieromtrent te doen dalen?

Het aantal klachten nam toe met 74 %. Is er meer informatie beschikbaar over deze toename? Hoe kan de stijging van het aantal klachten beperkt worden? Wat zijn de aanbevelingen van de ombudsdienst?

Mevrouw Ludivine Dedonder (PS) benadrukt dat de vaststellingen van de Ombudsdienst Pensioenen bijzonder waardevol zijn, omdat ze inzicht geven in wat er gebeurt wanneer regels, procedures en rechten in aanvaring komen met de dagelijkse realiteit van gepensioneerden. Ze wil meer bepaald stilstaan bij de inkomensgarantie voor ouderen (IGO), opnieuw een van de belangrijke dossiers van de ombudsdienst.

Het lid herinnert eraan dat de IGO het laatste vangnet vormt voor ouderen met onvoldoende inkomsten. Het recht op de IGO wordt bij het ingaan van het pensioen ambtshalve onderzocht, maar daarna gebeurt dat niet meer systematisch. De situatie van een gepensioneerde kan echter na verloop van tijd veranderen. Het spaargeld waarmee de dagelijkse uitgaven worden gedekt, kan geleidelijk aan afnemen, de kosten voor gezondheidszorg, huisvesting of energie kunnen stijgen, een aanvullend inkomen kan wegvallen of het overlijden van een partner kan tot een aanzienlijke inkomstendaling leiden.

Mevrouw Dedonder heeft tijdens haar loopbaan veel ouderen ontmoet die met financiële moeilijkheden kampten zonder te weten dat ze aanspraak konden maken op de IGO. Ze geeft het voorbeeld van een gepensioneerde vrouw die het moest stellen met 600 euro per maand en nooit een aanvraag had ingediend omdat ze dat beschouwde als een vraag voor sociale bijstand en niet als de uitoefening van een recht. Ze benadrukt dan ook dat de IGO een recht is en geen vorm van bijstand.

Volgens de spreekster is het moeilijk te verdedigen dat het systeem bijna volledig op het eigen initiatief berust.

L'octroi de la GRAPA est subordonné à un examen des ressources qui évalue les moyens d'existence dont dispose une personne. Le Service de médiation évoque les nombreux citoyens qui ne font pas valoir leurs droits. Comment permettre à davantage de personnes d'exercer leurs droits sans alourdir les formalités administratives? Le Service de médiation dispose-t-il d'une analyse coûts-bénéfices concrète?

En ce qui concerne les carrières mixtes, l'échange d'informations entre les différents services de pension manque de fluidité. Existe-t-il des solutions concrètes pour réduire le nombre de plaintes à ce sujet?

Le nombre de plaintes a augmenté de 74 %. Dispose-t-on de plus d'informations sur cette augmentation? Comment limiter la hausse du nombre de plaintes? Quelles sont les recommandations du Service de médiation?

Mme Ludivine Dedonder (PS) souligne que les constats du Service de médiation pour les Pensions sont particulièrement précieux, car ils permettent de mesurer ce qui se passe lorsque les règles, les procédures et les droits se confrontent à la réalité quotidienne des pensionnés. Elle souhaite s'arrêter plus particulièrement sur la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), qui figure une nouvelle fois parmi les dossiers importants traités par le Service.

L'intervenante rappelle que la GRAPA constitue le dernier filet de sécurité pour les personnes âgées dont les revenus sont insuffisants. Elle relève toutefois que, si le droit à la GRAPA est examiné d'office lors de la prise de cours de la pension, il ne fait ensuite pas l'objet d'un réexamen systématique. Or, la situation d'un pensionné peut évoluer au fil du temps. L'épargne peut diminuer progressivement pour faire face aux dépenses du quotidien, les coûts liés à la santé, au logement ou à l'énergie peuvent augmenter, un revenu complémentaire peut disparaître ou encore le décès d'un conjoint peut entraîner une baisse importante des ressources.

Mme Dedonder indique avoir rencontré, au cours de sa carrière, de nombreuses personnes âgées confrontées à des difficultés financières sans savoir qu'elles pouvaient prétendre à la GRAPA. Elle évoque notamment le cas d'une pensionnée vivant avec 600 euros par mois et qui n'avait jamais introduit de demande, considérant cette démarche comme une demande d'aide sociale plutôt que comme l'exercice d'un droit. Elle insiste dès lors sur le fait que la GRAPA constitue un droit et non une forme d'assistance.

Selon l'oratrice, il est difficilement défendable que le système repose presque exclusivement sur l'initiative

De betrokkene moet weten dat de regeling bestaat, vermoeden dat hij er recht op heeft, de toepasselijke voorwaarden begrijpen, de nodige informatie verzamelen en zelf de administratieve stappen zetten, vaak op een moment waarop zijn situatie kwetsbaarder is geworden. Die obstakels dragen bij tot het niet opnemen van een nochtans bestaand recht.

Het lid vestigt in het bijzonder de aandacht op veranderingen in de gezinssituatie, zoals het overlijden van een partner, wat vaak tot grote kwetsbaarheid leidt. Is het redelijk dat de verantwoordelijkheid om na te gaan of een herziening van de rechten nodig is, enkel bij de betrokkene wordt gelegd? Zou het overlijden van een partner, wanneer de overheid daarvan op de hoogte is, niet op zijn minst aanleiding moeten geven tot gepersonaliseerde informatie of een proactieve controle van de sociale rechten die mogelijk kunnen worden toegekend of gewijzigd?

Mevrouw Dedonder vraagt of de ombudsdienst kan inschatten hoeveel mensen geen gebruikmaken van de IGO. Zijn er bepaalde profielen waarbij de non-take-up van het recht op de IGO vaker voorkomt, zoals alleenstaanden, weduwen, oudere vrouwen, mensen met een laag pensioen of met hoge kosten voor huisvesting, energie of zorg? Welke levensgebeurtenissen leiden het vaakst tot een laattijdige toekenning van de IGO, zoals het overlijden van een partner, de geleidelijke vermindering van het spaargeld, veranderingen in het inkomen, een gewijzigde gezinssamenstelling of de opname in een woonzorgcentrum?

Volstaat het ambtshalve onderzoek bij het ingaan van het pensioen, of zou een periodiek en proactief heronderzoek van de rechten wenselijker zijn? Wanneer zou er in voorkomend geval een heronderzoek moeten gebeuren? Bij een overlijden binnen het gezin, een wijziging in de gezinssamenstelling, het bereiken van een bepaalde leeftijd, of bij een periodieke herziening? Kan de ombudsdienst ook aangeven welke eventuele obstakels een meer proactieve aanpak in de weg staan?

Mevrouw Dedonder benadrukt dat de IGO geen recht mag zijn dat alleen toegankelijk is voor personen die administratieve procedures goed kennen, over een netwerk beschikken dat hen kan bijstaan of weten tot welke overheidsdienst ze zich moeten wenden. De strijd tegen de non-take-up van rechten houdt niet in dat nieuwe rechten worden gecreëerd, maar dat de daadwerkelijke toegang tot bestaande rechten wordt gewaarborgd.

individuelle. La personne concernée doit connaître l'existence du dispositif, soupçonner qu'elle peut y avoir droit, comprendre les conditions applicables, réunir les informations nécessaires et accomplir elle-même les démarches administratives, souvent au moment où sa situation devient plus fragile. Ces obstacles favorisent le non-recours à un droit pourtant existant.

L'intervenante attire plus particulièrement l'attention sur les changements de situation familiale, notamment le décès d'un conjoint, qui constituent souvent des moments de grande vulnérabilité. Elle se demande s'il est raisonnable de laisser à la seule personne concernée la responsabilité d'identifier qu'un réexamen de ses droits pourrait être nécessaire. Elle demande si le décès d'un conjoint, lorsqu'il est connu des administrations, ne devrait pas entraîner au minimum une information personnalisée ou une vérification proactive des droits sociaux susceptibles d'être ouverts ou modifiés.

Mme Dedonder souhaite savoir si le Service dispose d'une estimation, même indicative, de l'ampleur du non-recours à la GRAPA. Elle demande également si certains profils sont davantage exposés à ce phénomène, notamment les personnes isolées, les veuves, les femmes âgées, les bénéficiaires de petites pensions ou encore les personnes confrontées à des dépenses élevées de logement, d'énergie ou de soins. Elle s'interroge également sur les changements de vie qui conduisent le plus fréquemment à l'ouverture tardive du droit à la GRAPA, tels que le décès d'un conjoint, la diminution progressive de l'épargne, l'évolution des revenus, une modification de la composition du ménage ou l'entrée en maison de repos.

Elle demande ensuite si un examen d'office limité au moment de la prise de cours de la pension est suffisant ou si un réexamen périodique et proactif des droits serait préférable. Elle souhaite connaître les événements qui devraient, le cas échéant, déclencher un tel réexamen, qu'il s'agisse d'un décès au sein du ménage, d'un changement dans la composition du ménage, de l'atteinte d'un certain âge ou d'une réévaluation à intervalles réguliers. Elle invite également le Service à préciser les éventuels obstacles à une approche plus proactive.

Mme Dedonder insiste sur le fait que la GRAPA ne peut être un droit réservé aux personnes qui maîtrisent les procédures administratives, disposent d'un entourage pour les accompagner ou savent vers quelle administration se tourner. La lutte contre le non-recours ne consiste pas à créer de nouveaux droits, mais à garantir l'accès effectif aux droits existants.

Tot slot prijst mevrouw Dedonder het werk van de Ombudsdienst Pensioenen. Ze merkt op dat het aantal aanvragen met 74 % is toegenomen, terwijl de dienst over een beperkt team beschikt. Ze vreest dat de recente pensioenhervormingen en het gebrek aan duidelijke informatie op MyPension tot nog meer vragen aan de ombudsdienst zullen leiden. Ze stelt vast dat de dienst ondanks de beperkte middelen doeltreffend werkt. De socialistische fractie steunt het verzoek om het personeel uit te breiden en een billijke verloning toe te kennen.

De heer Robin Tonniau (PVDA-PTB) dankt de ombuds-dienst voor zijn inzet om met een bescheiden team zeer complexe pensioenmaterie te onderzoeken ten dienste van de burger.

Hoewel in het verleden mensen het moment waarop ze met pensioen gaan graag vierden, wordt deze mijlpaal minder gevierd omdat dat financiële overwegingen en gezondheid van de nieuwe gepensioneerden meer en meer een rol spelen op het moment dat zij met pensioen zouden gaan.

Aan het begin van de 19e eeuw organiseerden werknemers zichzelf collectief teneinde via bijdragen zelf in een pensioen voor iedereen te kunnen voorzien. Gaandeweg heeft de overheid die rol overgenomen en in de 21e eeuw betalen werknemers sociale bijdragen aan de Sociale Zekerheid. De regering bepaalt vandaag het kader van de uitbetaling van de pensioenen.

Het lid merkt een verrechtsing van het pensioenbeleid, waarin de ombudsdienst een buffer vormt indien er klachten zijn. Het aantal klachten is recent gestegen met 74 %. Er heerst, volgens het lid, grote ongerustheid in de samenleving over de toekenning en uitbetaling van de pensioenen. Bovendien geeft de ombudsdienst zelf aan dat zij niet opgewassen zijn om het hoge aantal klachten te verwerken. Een vijfkoppig team kan die toename niet opvangen. Ook geraakt een vacature voor versterking niet ingevuld doordat het loon bij de ombudsdienst te laag is en de vereiste expertise te hoog ligt.

Het lid verwijst naar een klacht van een persoon, toegelicht in maart 2026 in *Knack*. Die persoon vernam de dag voor het met pensioen kon gaan dat hij twee jaar langer zou moeten werken. Heeft de ombudsdienst meer informatie over dit dossier?

Enfin, Mme Dedonder salue le travail du Service de médiation pour les Pensions. Elle relève que le nombre de demandes augmente de 74 % alors que le Service dispose d'une équipe réduite. Elle craint que les réformes récentes en matière de pensions ainsi que le manque d'informations claires disponibles sur MyPension n'entraînent une augmentation supplémentaire des sollicitations adressées au Service. Constatant l'efficacité de celui-ci malgré des moyens limités, elle indique que le groupe socialiste soutient sa demande de renforcement du personnel ainsi que l'octroi d'une rémunération juste et équitable à ses agents.

M. Robin Tonniau (PVDA-PTB) remercie le Service de médiation pour les efforts qu'il a déployés, avec une équipe réduite, en vue d'examiner des questions très complexes en matière de pensions, au service du citoyen.

Alors que, par le passé, le départ à la retraite était volontiers célébré, cette étape importante est aujourd'hui moins fêtée, car les considérations financières et l'état de santé des nouveaux pensionnés jouent un rôle de plus en plus important au moment où ils devraient prendre leur retraite.

Au début du XIXe siècle, les travailleurs salariés s'organisaient collectivement afin de pouvoir assurer eux-mêmes, grâce à des cotisations, une retraite pour tous. Peu à peu, les pouvoirs publics ont repris ce rôle et, au XXIe siècle, les travailleurs salariés versent des cotisations sociales à la sécurité sociale. Aujourd'hui, c'est le gouvernement qui définit le cadre du versement des pensions.

L'intervenant observe une droitisation de la politique en matière de pensions. Dans ce contexte, le Service de médiation joue le rôle de tampon en cas de plaintes. Le nombre de plaintes a récemment augmenté de 74 %. Selon l'intervenant, la société est fortement préoccupée par l'octroi et le paiement des pensions. En outre, le Service de médiation indique lui-même qu'il n'est pas en mesure de traiter ce nombre élevé de plaintes. Une équipe de cinq personnes ne peut pas faire face à cette augmentation. Par ailleurs, le Service de médiation ne parvient pas à pourvoir un poste vacant pour renforcer ses effectifs, car la rémunération qu'il propose est trop faible et le niveau d'expertise requis trop élevé.

L'intervenant évoque la plainte d'une personne relayée en mars 2026 dans le magazine hebdomadaire *Knack*. Cette personne a appris, la veille du jour de son départ à la retraite, qu'elle devrait travailler deux ans de plus. Le Service de médiation dispose-t-il de plus amples informations sur ce dossier?

Tot slot vraagt de spreker of de ombudsdienst aanbevelingen heeft om drempels die burgers ervaren om contact op te nemen met de dienst weg te werken.

Mevrouw Isabelle Hansez (Les Engagés) wijst op het bijzonder intensieve werk dat door de Ombudsdienst Pensioenen wordt verricht: de analyse van vaak complexe individuele situaties, de beheersing van zeer technische wetgeving, de contacten met de verschillende pensioendiensten en, bovenal, de begeleiding van mensen die zich in een situatie van onzekerheid of kwetsbaarheid bevinden.

De ombudsdienst is in dat opzicht een uiterst waardevolle hulpbron voor gepensioneerden, maar ook een ware zegen voor de wetgever.

Via individuele klachten stelt de ombudsdienst de parlementsleden in staat om meer algemene problemen op te sporen die niet altijd uit wetgeving of administratieve statistieken naar voren komen.

Het werk van de ombudsdienst draagt dus bij tot de verbetering van de wet, maar zorgt er ook voor dat de concrete toepassing ervan in overeenstemming blijft met de doelstellingen.

Het verslag is over het algemeen positief. Het percentage gegronde klachten bedraagt 31 %, het laagste niveau sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen. Dat resultaat getuigt van de goede algemene werking van de pensioendiensten en van het werk dat hun medewerkers dagelijks verrichten.

Het tweede belangrijke cijfer betreft de resultaten wanneer de klacht daadwerkelijk gegrond is: in 92 % van die dossiers heeft bemiddeling tot een positieve oplossing geleid. Dat is het hoogste percentage sinds de oprichting van de dienst. Daaruit blijkt zowel het nut van de tussenkomst van de ombudsdienst als de kwaliteit van de samenwerking met de betrokken overheidsinstanties.

Mevrouw Hansez neemt nota van die positieve balans, zonder de problemen die nog steeds bestaan te bagatelliseren.

Uit de 1523 verzoeken die in 2025 zijn ontvangen, blijkt dat veel burgers nog steeds moeite hebben om hun situatie te begrijpen, hun loopbaan na te gaan of een beslissing te laten corrigeren.

Het verslag legt met name de nadruk op de risico's die gepaard gaan met de digitalisering.

Digitalisering is onmisbaar voor de berekening en uitbetaling van miljoenen pensioenen. Daardoor kunnen

Enfin, l'intervenant demande si le Service de médiation a des recommandations à formuler pour lever les obstacles qui empêchent les citoyens de le contacter.

Mme Isabelle Hansez (Les Engagés) souligne le travail particulièrement dense effectué par le Service de médiation pour les Pensions: l'analyse de situations individuelles souvent complexes, la maîtrise d'une législation très technique, les échanges avec les différents services de pension et, surtout, l'accompagnement de personnes qui peuvent se trouver dans une situation d'inquiétude ou de vulnérabilité.

Le Service de médiation constitue, à cet égard, une ressource extrêmement précieuse pour les pensionnés, mais aussi une véritable aubaine pour le législateur.

À travers les plaintes individuelles, le Service permet aux députés de repérer des difficultés plus générales que les textes législatifs ou les statistiques administratives ne permettent pas toujours d'identifier.

Le travail du Service de médiation permet donc d'améliorer la loi, mais aussi de s'assurer que son application concrète reste fidèle à ses objectifs.

Le rapport est, dans l'ensemble, positif. Le pourcentage de plaintes fondées s'établit à 31 %, soit le niveau le plus bas depuis la création du Service de médiation pour les Pensions. Ce résultat témoigne du bon fonctionnement général des services de pension et du travail accompli quotidiennement par leurs agents.

Le second chiffre important est celui des résultats obtenus lorsque la plainte est effectivement fondée: dans 92 % de ces dossiers, la médiation a permis d'aboutir à une solution positive. Il s'agit du taux le plus élevé depuis la création du Service. Cela démontre à la fois l'utilité de l'intervention du Service et la qualité de la coopération avec les administrations concernées.

Mme Hansez prend acte de ce bilan positif, sans minimiser les problèmes qui subsistent.

Les 1523 requêtes reçues en 2025 montrent que de nombreux citoyens rencontrent encore des difficultés pour comprendre leur situation, vérifier leur carrière ou faire corriger une décision.

Le rapport met particulièrement en lumière les risques liés à l'informatisation.

La numérisation est indispensable pour assurer le calcul et le paiement de millions de pensions. Elle permet

procedures worden versneld en wordt een meer uniforme toepassing van de regelgeving gewaarborgd. Zulks betekent echter niet dat een kritische blik of menselijke controle overbodig zijn. Volgens Les Engagés moet de technologie ten dienste blijven van de mens.

Wanneer een informaticafout wordt ontdekt, moet niet alleen het dossier worden gecorrigeerd van de persoon die de mogelijkheid of de reflex had een klacht in te dienen, maar moeten ook alle soortgelijke dossiers worden geïdentificeerd.

Gelijke behandeling houdt in dat schadevergoeding niet afhankelijk mag zijn van iemands vermogen om een bijzonder technische beslissing te begrijpen en zelf de nodige stappen te ondernemen.

In het verslag wordt ook opgeroepen een duidelijker onderscheid te maken tussen fouten uit goede trouw en opzettelijke fraude.

Fraudebestrijding is uiteraard onontbeerlijk voor de solidariteit en het vertrouwen in de sociale zekerheid. Dat mag echter niet tot gevolg hebben dat iemand die opzettelijk iets verzwijgt op dezelfde manier wordt behandeld als iemand die een fout maakt in verband met een ingewikkelde regeling of bij het invullen van een ingewikkeld formulier.

Evenredigheid, rechtszekerheid en het recht om fouten te maken moeten centraal blijven staan in het bestuurlijk optreden.

De spreekster verwijst ook naar de IGO, de grootste klachtenbron in 2025.

Moeilijkheden met het meedelen en in aanmerking nemen van bestaansmiddelen moeten serieus worden genomen. Het verslag wijst tevens op het probleem van de non-take-up, terwijl iemand aan wie de IGO op 66-jarige leeftijd werd geweigerd enkele jaren later alsnog aan de voorwaarden kan voldoen indien diens financiële situatie is verslechterd. Velen denken echter dat de eerste weigering onomkeerbaar is.

Dat is een cruciale uitdaging in de strijd tegen armoede. Zelfs een lager IGO-bedrag kan de toegang openen tot andere rechten, zoals sociale tarieven. Gerichte voorlichting of zelfs een automatisch heronderzoek op gezette tijdstippen zou een merkelijk maatschappelijk effect kunnen hebben.

De spreekster heeft tevens met bijzondere aandacht de drie algemene aanbevelingen gelezen die in het verslag voor 2025 worden geformuleerd of herhaald.

d'accélérer les procédures et de garantir une application plus uniforme de la réglementation. Mais elle ne peut jamais dispenser d'un regard critique ni d'un contrôle humain. Pour Les Engagés, la technologie doit rester au service de l'humain.

Lorsqu'une anomalie informatique est découverte, il faut non seulement corriger le dossier de la personne qui a eu la possibilité ou le réflexe de porter plainte, mais aussi identifier l'ensemble des dossiers similaires.

L'égalité de traitement suppose que la réparation ne dépende pas de la capacité de chacun à comprendre une décision particulièrement technique et à engager lui-même les démarches nécessaires.

Le rapport invite également à mieux distinguer l'erreur de bonne foi de la fraude intentionnelle.

La lutte contre la fraude est évidemment indispensable à la solidarité et à la confiance dans notre sécurité sociale. Toutefois, elle ne peut conduire à traiter de la même manière celui qui organise volontairement une dissimulation et celui qui commet une erreur face à une réglementation ou à un formulaire complexe.

La proportionnalité, la sécurité juridique et le droit à l'erreur doivent rester au cœur de l'action administrative.

L'oratrice souhaite également insister sur la GRAPA, qui constitue la première source de plaintes en 2025.

Les difficultés relatives à la déclaration et à la prise en compte des ressources doivent être prises au sérieux. Le rapport souligne aussi la problématique du non-recours: une personne dont la GRAPA a été refusée à 66 ans peut remplir les conditions quelques années plus tard si sa situation financière s'est détériorée. Or, beaucoup pensent que le refus initial est définitif.

Il s'agit d'un véritable enjeu de lutte contre la pauvreté. Même une GRAPA d'un montant réduit peut ouvrir l'accès à d'autres droits, notamment aux tarifs sociaux. Une information ciblée, voire un nouvel examen automatique à certaines échéances, pourrait donc produire un effet social important.

L'intervenante a également examiné avec beaucoup d'attention les trois recommandations générales formulées ou rappelées dans le rapport 2025.

— De eerste betreft het beslag op Belgische pensioenen van in het buitenland verblijvende personen. Uit het verslag blijkt dat de toepassing van het voor beslag vatbare gedeelte van het door de FOD uitgekeerde nettobedrag nadelig kan zijn voor een gepensioneerde die in de woonstaat wordt belast. Omdat er geen Belgische voorheffing wordt afgehouden, ontstaat de indruk van een hoger nettobedrag. De belasting wordt echter achteraf in het buitenland betaald.

Zo kan het beslag hoger uitvallen dan voor een gepensioneerde die in België woont.

Mevrouw Hansez kan zich vinden in de betrachting een einde te maken aan dat verschil in behandeling, dat bovendien vragen oproept in verband met het vrije verkeer binnen de Europese Unie. De oplossing moet evenwel rechtszeker en administratief werkbaar zijn, met name om de buitenlandse fiscale lasten naar behoren te kunnen inschatten.

— In de tweede aanbeveling wordt verzocht de door de overzeese sociale zekerheid gedekte jaren in aanmerking te nemen om toegang te krijgen tot het minimumpensioen. Dat verzoek sluit aan bij een bredere denkoefening inzake gemengde loopbanen en professionele mobiliteit.

Iemand met een volledige loopbaan zou niet mogen worden benadeeld louter en alleen omdat die loopbaan in meerdere regelingen of deels buiten Europa werd afgewerkt, terwijl de betrokkene de hele tijd was aangesloten bij de Belgische regeling van de overzeese sociale zekerheid. Die aanbeveling moet dan ook nauwlettend onder de loep worden genomen, al moeten dubbele tellingen uiteraard worden voorkomen.

— De derde aanbeveling heeft betrekking op het onderscheid tussen de toekennings- en de betalingsvoorwaarden van het pensioen. De Ombudsmannen wijzen inzonderheid op de gevolgen van het laattijdig terugsturen van het formulier betreffende de beroepsactiviteit en de vervangingsinkomsten. Het kan voorvallen dat iemand bevestiging krijgt van het recht op een vervroegd pensioen, maar meerdere maandelijkse betalingen misloopt omdat het formulier te laat werd terugbezorgd en daardoor een nieuwe aanvraag nodig is. Het verslag legt ook een verschil bloot tussen het stelsel voor loontrekkenden en dat voor zelfstandigen.

De rechtszekerheid vereist dat de wetgever de termijn, de gevolgen ervan en de regularisatiemogelijkheden duidelijk omschrijft.

— La première concerne les saisies opérées sur les pensions belges de personnes résidant à l'étranger. Le rapport démontre que l'application des quotités saisissables au montant net versé par le SFP peut désavantager un pensionné imposé dans son État de résidence. L'absence de précompte belge donne l'impression d'un montant net plus élevé, alors que l'impôt sera payé ultérieurement à l'étranger.

La saisie peut donc être supérieure à celle appliquée à un pensionné résidant en Belgique.

Mme Hansez comprend la volonté de supprimer cette différence de traitement, qui soulève également une question au regard de la libre circulation au sein de l'Union européenne. La solution devra toutefois être juridiquement sûre et administrativement praticable, notamment pour évaluer correctement la charge fiscale étrangère.

— La deuxième recommandation demande que les années couvertes par la Sécurité sociale d'outremer soient prises en considération pour l'accès à la pension minimum. Cette demande s'inscrit dans une réflexion plus large sur les carrières mixtes et la mobilité professionnelle.

Une personne qui a travaillé durant une carrière complète ne devrait pas être pénalisée simplement parce que son parcours s'est déroulé dans plusieurs régimes ou, pendant une partie de celui-ci, en dehors de l'Europe, tout en restant affiliée au régime belge de la Sécurité sociale d'outre-mer. Cette recommandation mérite donc un examen attentif, en veillant naturellement à éviter tout double comptage.

— La troisième recommandation porte sur la distinction entre les conditions d'octroi et les conditions de paiement de la pension. Les Médiateurs rappellent en particulier les conséquences du renvoi tardif du formulaire relatif à l'activité professionnelle et aux revenus de remplacement. Une personne peut avoir reçu une décision confirmant son droit à la pension anticipée mais perdre plusieurs mensualités parce qu'elle a remis tardivement ce formulaire et doit introduire une nouvelle demande. Le rapport relève également une différence entre les régimes des salariés et des indépendants.

La sécurité juridique exige que le délai, ses conséquences et les possibilités de régularisation soient clairement définis par le législateur.

De spreekster is er voorts mee ingenomen dat meerdere eerdere aanbevelingen van het College reeds in beleidsmaatregelen omgezet werden of worden.

Mevrouw Hansez denkt met name aan de versoepeling van de regels waardoor ambtenaren die wegens lichamelijke ongeschiktheid met pensioen zijn gegaan en een supplement gewaarborgd minimum ontvangen weer in beperkte mate aan het werk kunnen gaan zonder onmiddellijk dat volledige supplement te verliezen.

Uit dat voorbeeld blijkt dat aanbevelingen kunnen leiden tot concrete, evenredige hervormingen die de terugkeer naar het werk bevorderen.

De wetgever neemt de aanbevelingen van de ombudsdienst dan ook ter harte. Sommige vereisen een wetswijziging; andere kunnen worden doorgevoerd door bepaalde praktijken, de IT-programma's, de formulieren, de gegevensuitwisseling of de aan de burgers verstrekte voorlichting te verbeteren.

Mevrouw Hansez stelt meerdere vragen:

1) Wanneer na een klacht een IT-fout of een algemeen verkeerde interpretatie aan het licht komt, gaan de pensioendiensten dan systematisch alle soortgelijke dossiers opsporen en opnieuw onderzoeken? Heeft de minister een raming van het aantal collectieve correcties dat in 2025 werd uitgevoerd?

2) Inzake de IGO: welke nadere regels lijken het meest realistisch om de niet-opname van rechten terug te dringen: een nieuw automatisch onderzoek op bepaalde tijdstippen, een uitgebreidere gegevensuitwisseling of gerichte voorlichting aan de gepensioneerden van wie de situatie mogelijkerwijs is veranderd?

3) Heeft de ombudsdienst een raming van het aantal mensen dat betrokken zou zijn bij het meerekenen van de periodes van deelname aan de Overzeese Sociale Zekerheid voor de toegang tot het minimumpensioen, alsook inzake de eventuele budgettaire weerslag van die aanbeveling?

4) Van welke oplossing is de ombudsdienst concreet voorstander met betrekking tot het formulier betreffende de beroepswerkzaamheid en de vervangingsinkomsten: het wettelijk vastleggen van een eenvormige termijn, het versturen van een herinnering vóór het verstrijken ervan of de mogelijkheid tot regularisatie wanneer de vertraging duidelijk te goeder trouw is?

5) Welke nog te implementeren aanbevelingen zijn het dringendst? Beschikt de ombudsdienst over de nodige personele en technische middelen om de

L'intervenante se réjouit, par ailleurs, que plusieurs recommandations antérieures du Collège aient déjà reçu ou soient en voie de recevoir une traduction politique.

Mme Hansez pense notamment à l'assouplissement des règles permettant aux fonctionnaires pensionnés pour inaptitude physique et bénéficiant d'un supplément minimum de reprendre une activité limitée sans perdre immédiatement l'intégralité de ce supplément.

Cet exemple montre que les recommandations peuvent conduire à des réformes concrètes, proportionnées et favorables à la reprise du travail.

Le législateur prend donc bonne note des recommandations du Service de médiation. Certaines appellent une adaptation législative; d'autres peuvent être mises en œuvre par une amélioration des pratiques, des programmes informatiques, des formulaires, des échanges de données ou de l'information adressée aux citoyens.

Mme Hansez a quelques questions:

1) Lorsqu'une erreur informatique ou une mauvaise interprétation générale est découverte à l'occasion d'une plainte, les services de pension procèdent-ils aujourd'hui systématiquement à la recherche et au réexamen de tous les dossiers similaires? Disposez-vous d'une estimation du nombre de corrections collectives réalisées en 2025?

2) Concernant la GRAPA, quelles modalités paraissent les plus réalistes pour réduire le non-recours: un nouvel examen automatique à certaines échéances, un échange de données plus poussé ou une information ciblée des pensionnés dont la situation pourrait avoir évolué?

3) Le Service de médiation dispose-t-il d'une estimation du nombre de personnes qui pourraient être concernées par l'inclusion des années de Sécurité sociale d'outremer dans la condition d'accès à la pension minimum, ainsi que de l'incidence budgétaire éventuelle de cette recommandation?

4) Quelle solution le Service de médiation préconise-t-il concrètement pour le formulaire relatif à l'activité professionnelle et aux revenus de remplacement: la fixation légale d'un délai uniforme, l'envoi d'un rappel avant son expiration ou la possibilité d'une régularisation lorsque le retard est manifestement de bonne foi?

5) Parmi l'ensemble des recommandations encore en attente d'exécution, lesquelles sont les plus urgentes? Le Service de médiation dispose-t-il des moyens humains

tenuitvoerlegging van de pensioenhervorming te begeleiden en zijn rol op het gebied van preventieve opsporing van knelpunten naar behoren te vervullen?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) benadrukt dat in 2025 31 % van de klachten dat de ombudsdienst heeft behandeld, gegrond was. Dit is het laagste percentage aan gegronde klachten die de ombudsdienst heeft kunnen vaststellen. De Pensioendienst levert goed werk. Van de 31 % gegronde klachten, volgt in 92 % van de dossiers een positief na tussenkomst van de ombudsdienst. De ombudsdienst helpt mensen hun rechten op te nemen en wijst beleidsmakers waar het systeem moet worden bijgestuurd.

Wat betreft het minimumpensioen voor gemengde loopbanen, betreurt het lid dat wanneer iemand als ambtenaar heeft gewerkt, die loopbaanjaren niet meetellen voor de opening van het recht op een minimumpensioen als werknemer of zelfstandige. Hetzelfde geldt voor een buitenlandse tewerkstelling en aansluiting bij de Overzeese Sociale Zekerheid, die niet automatisch leiden tot de opening van het recht op het minimumpensioen.

Voor mevrouw Vanrobaeys is het duidelijk: werk is werk, ongeacht het statuut. De minister van Pensioenen, de heer Jan Jambon, heeft aangegeven dat hij in het najaar van 2026 hierover een wetsontwerp voorbereidt.

Kan de ombudsdienst op basis van de ontvangen klachten aangeven met welke juridische en technische aspecten er bij de uitwerking van het wetsontwerp moet worden rekening gehouden, opdat mensen met een gemengde loopbaan die aan de voorwaarden voldoen ook daadwerkelijk toegang krijgen tot het minimumpensioen? Hoe groot is de groep die bijdragen heeft betaald aan de Overzeese Sociale Zekerheid? En is er een ander systeem mogelijk voor deze beperkte groep?

Wat betreft de automatische toekenning van de overgangsuitkeringen bij zelfstandigen, heeft de minister voor Zelfstandigen, mevrouw Simonet, aangegeven dat deze regeling zal worden bekeken bij de modernisering van de gezinsdimensie. De overgangsuitkering wordt automatisch toegekend bij ambtenaren en werknemers, maar niet bij zelfstandigen. Hoe kan dat?

Een derde punt betreft de automatische toekenning en periodieke evaluatie van de IGO. De ombudsdienst stelt enerzijds vast dat een groep mensen die mogelijk recht heeft op een IGO, die niet opnemen, anderzijds is er een groep die, bijvoorbeeld na het ontvangen van een erfenis, met zware terugvorderingen wordt geconfronteerd.

et techniques nécessaires pour accompagner la mise en œuvre de la réforme des pensions et exercer pleinement son rôle de détection préventive des difficultés?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) souligne qu'en 2025, 31 % des plaintes traitées par le Service de médiation étaient fondées. Ce pourcentage de plaintes fondées est le plus faible observé jusqu'à présent par le Service. Le Service des pensions fait du bon travail. Sur ces 31 % de plaintes fondées, 92 % des dossiers ont abouti à une issue favorable après l'intervention du Service de médiation. Ce dernier aide les citoyens à faire valoir leurs droits et indique aux décideurs politiques les points du système à améliorer.

En ce qui concerne la pension minimum pour les carrières mixtes, l'intervenante déplore que les années prestées en qualité de fonctionnaire ne soient pas prises en compte pour l'ouverture du droit à une pension minimum en tant que travailleur salarié ou indépendant. Il en va de même pour un emploi à l'étranger et pour l'affiliation à la Sécurité sociale d'outre-mer, qui n'entraînent pas automatiquement l'ouverture du droit à la pension minimum.

Pour Mme Vanrobaeys, il n'y a pas à tergiverser: un travail est un travail, quel que soit le statut. Le ministre des Pensions, M. Jan Jambon, a indiqué qu'il élaborerait un projet de loi à ce sujet à l'automne 2026.

Le Service de médiation peut-il, sur la base des plaintes reçues, indiquer quels aspects juridiques et techniques doivent être pris en compte lors de l'élaboration du projet de loi, afin que les personnes ayant une carrière mixte et remplissant les conditions requises puissent effectivement avoir accès à la pension minimum? Quelle est la taille du groupe ayant cotisé à la Sécurité sociale d'outre-mer? Un autre régime est-il envisageable pour ce groupe limité?

En ce qui concerne l'octroi automatique des allocations de transition aux travailleurs indépendants, la ministre des Indépendants, Mme Simonet, a indiqué que ce dispositif serait réexaminé dans le cadre de la modernisation de la dimension familiale. L'allocation de transition est octroyée automatiquement aux fonctionnaires et aux travailleurs salariés, mais pas aux travailleurs indépendants. Comment est-ce possible?

Un troisième point concerne l'octroi automatique et l'évaluation périodique de la GRAPA. Le Service de médiation constate, d'une part, qu'un groupe de personnes qui pourraient prétendre à la GRAPA n'en bénéficie pas et, d'autre part, qu'un autre groupe est confronté à des récupérations importantes, par exemple après avoir reçu un héritage.

De minister voor Pensioenen heeft duidelijk aangegeven dat een volledig automatische toekenning niet mogelijk is, onder meer omdat niet alle relevante informatie over bestaansmiddelen beschikbaar is. Er worden al verschillende databanken gekruist om wijzigingen op te sporen en een IGO te kunnen schorsen of herzien. Het lid vraagt zich af waarom die gegevens dan niet maximaal worden gebruikt om mensen op te sporen die mogelijk wél recht hebben op een IGO.

Is hierover al overleg geweest met de Federale Pensioendienst? Ziet de dienst concrete mogelijkheden om gegevensstromen te gebruiken voor het detecteren van mogelijke rechten? Het is niet de bedoeling dat overheidsadministraties mensen beter kunnen vinden wanneer ze een teveel aan pensioen hebben ontvangen, dan wanneer ze recht hebben op steun.

Wanneer een fout in de toekenning van het pensioenbedrag pas jaren later wordt vastgesteld, kan dat leiden tot terugvorderingen bij erfgenamen. Hoeveel klachten ontvangt de ombudsdienst daarover? Welke gegevensstromen of andere middelen zijn nodig om dit soort situaties te vermijden?

Voorts verwijst de ombudsdienst naar softwarefouten, automatische berekeningen en beslissingen door computersystemen die niet meteen door een menselijke correctie worden rechtgezet. Hoe lang duurt het gemiddeld om zo'n fout recht te zetten als de ombudsdienst tussenkomt als bemiddelaar? Blijven die termijnen binnen het Handvest van de Sociaal Verzekerde?

Daarnaast merkt het lid op dat mensen foutieve informatie vinden op Google, sociale media en via AI en tegelijk blijkt uit cijfers die de minister van Pensioenen heeft vrijgegeven dat mensen voor hun pensioen nog altijd het liefst telefonisch of persoonlijk contact zoeken met de Pensioendienst. Ook vakbonden, mutualiteiten en seniorenverenigingen spelen een rol om correcte informatie bij mensen te krijgen en ook de ombudsdienst is sinds 2024 telefonisch bereikbaar.

Wat is er volgens de ombudsdienst nog nodig om ervoor te zorgen dat er altijd menselijk contact blijft wanneer iemand vastloopt in een digitale procedure of geautomatiseerde beslissing?

De ombudsdienst pleit voor eenvoudigere procedures, meer menselijke opvolging en een administratie die rekening houdt met de volledige loopbaan en persoonlijke

Le ministre des Pensions a clairement indiqué que l'octroi ne pouvait pas être pleinement automatisé, notamment parce que toutes les informations pertinentes relatives aux moyens d'existence ne sont pas disponibles. Plusieurs banques de données sont déjà croisées afin de détecter les modifications et de pouvoir suspendre ou réviser le droit à la GRAPA. L'intervenante se demande pourquoi ces données ne sont pas exploitées au maximum pour identifier les bénéficiaires potentiels de la GRAPA.

Des concertations ont-elles déjà été menées à ce sujet avec le Service fédéral des pensions? Ce service entrevoit-il des possibilités concrètes d'utiliser les flux de données pour détecter l'existence de droits potentiels? Il ne faudrait pas que les administrations publiques détectent plus facilement les personnes qui ont perçu une pension indue que celles qui ont droit à une aide.

Lorsqu'une erreur dans la fixation du montant de la pension n'est constatée que des années plus tard, cela peut entraîner des récupérations auprès des héritiers. Combien de plaintes le Service de médiation reçoit-il à ce sujet? Quels flux de données ou autres outils sont nécessaires pour éviter des situations de ce type?

Le Service de médiation évoque ensuite des erreurs logicielles, des calculs automatiques et des décisions prises par des systèmes informatiques qui ne sont pas immédiatement corrigées par une intervention humaine. Combien de temps faut-il, en moyenne, pour rectifier une erreur de ce type lorsque le Service de médiation intervient en tant que médiateur? Ces délais restent-ils conformes à la Charte de l'assuré social?

Par ailleurs, l'intervenant fait observer que les citoyens trouvent des informations erronées sur Google, sur les réseaux sociaux et en recourant à l'IA, alors qu'il ressort des chiffres publiés par le ministre des Pensions qu'en ce qui concerne leur pension, les citoyens préfèrent toujours contacter le Service des pensions par téléphone ou en personne. Les syndicats, les mutualités et les associations de seniors jouent également un rôle dans la diffusion d'informations correctes auprès des citoyens, et le Service de médiation est également joignable par téléphone depuis 2024.

Selon le Service de médiation, quelles mesures convient-il encore de prendre pour garantir la possibilité d'interagir avec un collaborateur lorsqu'une personne se retrouve bloquée dans une procédure numérique ou face à une décision automatisée?

Le Service de médiation préconise des procédures plus simples, un suivi plus humain et une administration qui tienne compte de la carrière complète et de la situation

situatie. Is er ruimte voor een “recht op vergissing” in de pensioenadministratie? Niet om fouten zomaar kwijt te schelden, maar om een onderscheid te maken tussen fraude en een gepensioneerde die te goeder trouw een complexe administratieve verplichting niet correct heeft ingevuld. Het pensioensysteem moet begrijpelijk, toegankelijk en menselijk zijn.

Tot slot begrijpt het lid dat de ombudsdienst pleit voor extra middelen om de toename van het aantal klachten het hoofd te kunnen bieden en burgers bij de verschillende juridische stappen te helpen.

Mevrouw Nahima Lanjri (cd&v) benadrukt allereerst dat de Pensioendienst op een kwalitatieve manier de burgers informeert en helpt. Wanneer dit toch onvoldoende blijkt, staat de ombudsdienst klaar om de burger verder bij te staan en op basis van alle ingediende klachten structurele maatregelen te formuleren voor de beleidsmakers. De samenwerking tussen beide diensten acht het lid waardevol.

Wat betreft de belastingheffing op pensioenen in het land waar het pensioen wordt uitgekeerd, vraagt mevrouw Lanjri of er al werk is gemaakt van het wegwerken van de verschillen tussen gepensioneerden die in het buitenland wonen en gepensioneerden die in België wonen? Is deze regelgeving besproken met de Pensioendienst?

Een andere vraag betreft de voorwaarden voor gemengde loopbanen voor de opening van het recht op het minimumpensioen. Zijn die voorwaarden eveneens van toepassing op de dossiers van mensen die aangesloten zijn bij de Overzeese Sociale Zekerheid met een gemengde loopbaan? Hoe groot is die groep?

De spreekster merkt vervolgens op dat een vrijwillige terugbetaling mogelijk is indien een gezins- en overlevingspensioen, vaak onbewust, wordt gecombineerd met een overgangsuitkering van de RVA en dit tot een terugvordering leidt vanwege de RVA. Bij een combinatie van een gezins- en overlevingspensioen met een ziekte-uitkering is een vrijwillige terugbetaling momenteel niet mogelijk. De minister van Werk, de heer David Clarinval, heeft eerder in 2026 aangegeven dat de vrijwillige terugbetaling in dit laatste geval als piste onderzocht wordt. Heeft het RIZIV ondertussen contact opgenomen met de ombudsdienst?

Zijn de fouten die in de computerprogramma’s van de Pensioendienst zitten in het algemeen opgelost of

personnelle. Y a-t-il une place pour un “droit à l’erreur” dans l’administration des pensions? Ce droit ne vise pas à effacer purement et simplement les erreurs, mais à opérer une distinction entre la fraude et un pensionné qui, de bonne foi, ne s’est pas correctement acquitté d’une obligation administrative complexe. Le régime des pensions doit être compréhensible, accessible et humain.

L’intervenant conclut en indiquant qu’il comprend que le Service de médiation demande des moyens supplémentaires pour faire face à l’augmentation du nombre de plaintes et aider les citoyens dans leurs différentes démarches juridiques.

Mme Nahima Lanjri (cd&v) souligne tout d’abord que le Service des pensions fournit des informations et une aide de qualité aux citoyens. Si cela s’avère toutefois insuffisant, le Service de médiation est prêt à apporter une aide supplémentaire au citoyen et à formuler, sur la base de toutes les plaintes déposées, des mesures structurelles à l’intention des décideurs politiques. La députée estime que la collaboration entre ces deux services est précieuse.

En ce qui concerne l’imposition des pensions dans le pays où elles sont versées, Mme Lanjri demande si des mesures ont déjà été prises pour supprimer les différences entre les pensionnés résidant à l’étranger et ceux qui habitent en Belgique. Cette réglementation a-t-elle été examinée avec le Service des pensions?

Une autre question porte sur les conditions relatives aux carrières mixtes pour l’ouverture du droit à la pension minimum. Ces conditions s’appliquent-elles également aux dossiers des personnes affiliées à la Sécurité sociale d’outre-mer et ayant une carrière mixte? Quelle est la taille de ce groupe?

L’intervenante fait ensuite observer qu’un remboursement volontaire est possible lorsqu’une pension au taux ménage et une pension de survie sont, souvent sans que l’intéressé en ait conscience, cumulées avec une allocation de transition de l’ONEM, ce qui entraîne une récupération de l’ONEM. En cas de cumul d’une pension au taux ménage et d’une pension de survie avec une indemnité de maladie, un remboursement volontaire est actuellement impossible. Le ministre de l’Emploi, M. David Clarinval, avait indiqué plus tôt en 2026 que la possibilité d’un remboursement volontaire dans ce dernier cas était à l’étude. L’INAMI a-t-il entre-temps pris contact avec le Service de médiation?

Les erreurs présentes dans les programmes informatiques du Service des pensions ont-elles été corrigées

werden enkel de fouten in de dossiers, die onderzocht zijn door de ombudsdienst, weggewerkt?

In verband met de automatische toekenning van een overgangsuitkering voor zelfstandigen zonder gemengde loopbaan, betreurt het lid dat de wetgeving nog steeds niet in een passend antwoord voorziet. Bovenal is mevrouw Lanjri verbaast dat de overheidsadministratie de automatische toekenning heeft kunnen bewerkstelligen voor andere werknemersstatuten. Hoe komt het dat dit niet kan voor de zelfstandigen zonder gemengde loopbaan?

De voorwaarden om het recht op een IGO te openen, zullen binnenkort, conform het regeerakkoord, worden aangepast door een wetsontwerp. Een veelvoorkomende situatie die dit ontwerp wil verhelpen, is die waarin een gepensioneerde zijn laatste spaargeld in de eigen woning investeert om er te kunnen blijven wonen, waarna bij de herziening van de IGO-aanvraag de bevoegde administratie geen rekening houdt met de nieuwe ontoereikende bestaansmiddelen van de gepensioneerde. Tot nu toe werd die investering, volgens het lid, foutief geïnterpreteerd als een vrijwillige afstand van het spaargeld, terwijl het eigenlijk gaat om verleefd kapitaal.

Mevrouw Lanjri heeft omtrent deze problematiek een wetsvoorstel (DOC 56 1729) ingediend, waarin zij voorstelt om een beroep te doen op het Centraal Aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten (CAP). Dankzij die toegang kan er nagegaan worden over welke financiële middelen mensen beschikken op hun bankrekeningen en of die middelen al dan niet geïnvesteerd zijn om bijvoorbeeld het comfort van de eigen woning te verbeteren. Het lid maant de ombudsdienst aan om aanbevelingen te formuleren op basis van gelijkaardige klachten die de dienst zou hebben ontvangen.

Voorts stelt mevrouw Lanjri zich de vraag of een verduidelijking van de gegevens die door de Pensioendienst worden opgevraagd inzake de gemeenschappelijke rekeningen van een gehuwde gepensioneerde, voldoende is om het probleem te verhelpen. Is hierover contact geweest met de Pensioendienst en moet er nog bijkomende reglementering worden aangepast?

Tot slot steunt het lid de vraag om, ondanks de budgettaire moeilijkheden, na te gaan hoe kan worden tegemoetgekomen aan de terechte vraag van de Ombudsdienst Pensioenen naar bijkomende middelen, om een gelijkwaardige ondersteuning als andere ombudsdiensten te waarborgen. Het lid merkt op dat bijkomende pensioenexperts de ombudsdienst in staat zouden stellen

de manière générale ou seulement celles concernant les dossiers examinés par le Service de médiation?

En ce qui concerne l'octroi automatique d'une allocation de transition aux travailleurs indépendants qui n'ont pas une carrière mixte, la députée regrette que la législation n'apporte toujours pas de réponse adéquate. Mme Lanjri s'étonne surtout que l'administration publique ait pu mettre en place cet octroi automatique pour d'autres catégories de travailleurs. Comment se fait-il que cela ne soit pas possible pour les indépendants qui n'ont pas une carrière mixte?

Conformément à l'accord de gouvernement, les conditions d'ouverture du droit à la GRAPA seront prochainement modifiées par le biais d'un projet de loi. Ce projet visera à remédier à une situation fréquente, dans laquelle un pensionné investit ses dernières économies dans son logement afin de pouvoir continuer à y vivre, mais où l'administration compétente ne tient pas compte ensuite, lors du réexamen de la demande de GRAPA, de l'insuffisance nouvelle des moyens de subsistance du pensionné. Jusqu'à présent, cet investissement était, selon la députée, interprété à tort comme une cession volontaire de capital, alors qu'il s'agit en réalité d'un capital dépensé.

Mme Lanjri a déposé une proposition de loi à ce sujet (DOC 56 1729), dans laquelle elle suggère que le Service des pensions puisse s'adresser au Point de contact central des comptes et contrats financiers (PCC). Cet accès permettrait de vérifier de quels moyens financiers les personnes disposent sur leurs comptes bancaires et si ces moyens ont ou non été investis, par exemple, pour améliorer le confort de leur propre logement. La membre exhorte le Service de médiation à formuler des recommandations sur la base de plaintes de cet ordre qu'il aurait reçues.

Par ailleurs, Mme Lanjri se demande si une clarification des données demandées par le Service des pensions concernant les comptes communs d'un pensionné marié suffit à résoudre le problème. Y a-t-il eu des contacts à ce sujet avec le Service des pensions et faut-il encore modifier d'autres réglementations?

Enfin, l'intervenante soutient l'idée d'examiner, malgré les difficultés budgétaires, la possibilité de répondre à la demande légitime de moyens supplémentaires formulée par le Service de médiation pour les Pensions afin de garantir un soutien équivalent à celui dont bénéficient les autres services de médiation. Elle fait observer que le recrutement d'experts supplémentaires en matière

zijn opdracht beter uit te voeren en tegelijk oplopende gerechtskosten in de klachtendossiers te vermijden.

Mevrouw Alexia Bertrand (Anders.) acht het positief dat slechts 31 % van de klachten bij de ombudsdienst gegrond is. Dat wil zeggen dat in 69 % van de gevallen de Pensioendienst eigenlijk goed werk heeft geleverd. In 92 % van de gegronde klachten heeft de ombudsdienst een positief bemiddelingsresultaat bekomen.

Computerfouten lijken voor de overheid miniem, maar kunnen verstrekkende gevolgen hebben voor de burger. Burgers nemen belangrijke beslissingen op basis van de informatie die de overheid aanreikt. Rechtszekerheid is volgens het lid uitermate belangrijk. De bemiddelende rol van de ombudsdienst is daarom niet te onderschatten.

Hoewel de spreekster digitalisering en het gebruik van AI binnen de overheidsdiensten aanmoedigt, pleit zij eveneens voor menselijke controle bij de eindbeslissingen die de diensten nemen. Volgens mevrouw Bertrand is een slanke, performante, doch betrouwbare overheid de oplossing om in de toekomst dossierfouten te vermijden.

Voorts is het lid van mening dat de automatische toekenning van de overgangsuitkering voor zelfstandigen zonder gemengde loopbaan noodzakelijk is.

Ook vindt zij dat *mypension.be* opnieuw betrouwbare informatie over het pensioenbedrag en de wettelijke pensioendatum moet bevatten opdat de Pensioendienst transparant kan communiceren met de burger.

Mevrouw Bertrand stelt de volgende bijkomende vragen.

Wordt er gemeten hoeveel administratieve capaciteit tot nu toe wordt besteed aan het herstellen van fouten die de overheid zelf veroorzaakt? Weet de ombudsdienst welke IT-systemen en procedures van de Pensioendienst de meeste klachten uitlokken?

De ombudsdienst wijst op de groeiende complexiteit en vraagt meer juridische expertise. Mevrouw Bertrand is echter van mening dat als steeds meer juristen nodig zijn om burgers te informeren over hun pensioenrechten, het systeem te complex is geworden. Het systeem moest

de pensions permettrait au Service de médiation de remplir plus efficacement sa mission, tout en évitant une augmentation des frais de justice dans le cadre des dossiers de plainte.

Mme Alexia Bertrand (Anders.) se réjouit que seulement 31 % des plaintes déposées auprès du Service de médiation soient fondées. Cela signifie en réalité que le Service des pensions a bien fait son travail dans 69 % des cas. Dans 92 % des plaintes fondées, la médiation a abouti à un résultat positif.

Les erreurs informatiques semblent minimes pour les pouvoirs publics, mais elles peuvent être lourdes de conséquences pour les citoyens. Ces derniers prennent en effet des décisions importantes sur la base des informations fournies par l'administration. Selon la députée, la sécurité juridique est extrêmement importante. Le rôle de conciliation du Service de médiation ne doit donc pas être sous-estimé.

Bien que l'intervenante encourage la numérisation et l'utilisation de l'IA dans les services publics, elle recommande également de prévoir un contrôle humain sur les décisions finales prises par ces services. Selon Mme Bertrand, une administration à la fois allégée, performante et fiable est la solution pour éviter les erreurs dans les dossiers à l'avenir.

Par ailleurs, la députée juge nécessaire d'assurer l'octroi automatique de l'allocation de transition pour les travailleurs indépendants qui n'ont pas une carrière mixte.

Elle estime également que le site *mypension.be* doit à nouveau fournir des informations fiables sur le montant de la pension et la date légale de départ à la retraite, afin que le Service des pensions puisse communiquer de manière transparente avec le citoyen.

Mme Bertrand pose également les questions suivantes.

Mesure-t-on la capacité administrative consacrée jusqu'à présent à la correction des erreurs commises par les pouvoirs publics eux-mêmes? Le Service de médiation sait-il quels sont les systèmes informatiques et les procédures du Service des pensions qui suscitent le plus de plaintes?

Le Service de médiation souligne la complexité croissante du système et réclame davantage d'expertise juridique. Mme Bertrand estime toutefois que s'il faut de plus en plus de juristes pour informer les citoyens sur leurs droits en matière de pension, c'est que le

hervormd worden, maar het lid betreurt dat het er niet eenvoudiger op is geworden.

Kunnen naast de budgettaire doelstellingen van de pensioenhervorming ook meetbare doelstellingen voor administratieve vereenvoudiging worden vastgelegd, zoals minder correctiedossiers, kortere doorlooptijden, minder uitzonderingen en lagere administratieve kosten? Mevrouw Bertrand besluit dat de overheid geen extra personeel moet inzetten om een steeds complexer systeem te beheren, maar het systeem moet vereenvoudigen zodat minder personeel nodig is.

Mevrouw Ellen Samyn (VB) uit allereerst eveneens haar bezorgdheid over de fouten in geautomatiseerde pensioenberekeningen van de Pensioendienst. Gelet op de omvang en complexiteit van de recente pensioenhervorming, bestaat er de komende jaren een verhoogd risico op foutieve berekeningen? Vindt de ombudsdienst dat de Pensioendienst voldoende garanties biedt aan burgers, ook aan diegenen die minder digitaal geletterd zijn, om zelf de fouten te kunnen betwisten?

Verschillende klachten van burgers betreffen de al dan niet mogelijke cumulatie van loopbaanjaren. Binnen de nieuwe pensioenhervorming wordt het concept van effectief gewerkte dagen belangrijker voor deeltijdse werknemers. Zeker voor diegenen met atypische uurroosters kan het aantal effectief gewerkte dagen per jaar variëren. Zal dit het aantal klachten doen toenemen?

Speelt het principe van gewettigd vertrouwen een rol wanneer een burger een beslissing neemt inzake het moment waarop hij of zij met pensioen gaat op basis van zijn of haar pensioendatum op *mypension.be*? Wat als de overheid die datum vervolgens corrigeert?

Zouden pensioenvoorschotten automatisch moeten worden uitgekeerd zodra de pensioendienst zijn behandelingstermijn van een dossier overschrijdt?

Het lid erkent dat de versterking van de dienst al jaren een nijpend probleem vormt.

B. **Antwoorden**

De heer Bernard Fransolet (Ombudsdienst Pensioenen) geeft aan dat de Ombudsdienst Pensioenen aanraadt de IGO om de vijf jaar te herzien. De FOD zet nu al volop

système est devenu trop complexe. Le système devait certes être réformé, mais la députée regrette qu'il n'ait pas gagné en simplicité.

Outre les objectifs budgétaires de la réforme des pensions, serait-il possible de fixer des objectifs mesurables en matière de simplification administrative, tels que la réduction du nombre de dossiers de rectification, le raccourcissement des délais de traitement, la diminution du nombre d'exceptions et la baisse des coûts administratifs? En conclusion, Mme Bertrand indique qu'au lieu de partir du principe que les pouvoirs publics doivent mobiliser du personnel supplémentaire pour pouvoir gérer un système de plus en plus complexe, il faudrait simplifier le système afin de réduire les besoins en personnel.

Mme Ellen Samyn (VB) exprime tout d'abord, elle aussi, son inquiétude quant aux erreurs commises par le Service des pensions dans les calculs automatisés des pensions. Compte tenu de l'ampleur et de la complexité de la récente réforme des pensions, existe-t-il un risque accru d'erreurs de calcul pour les années à venir? Le Service de médiation estime-t-il que le Service des pensions offre des garanties suffisantes aux citoyens, y compris à ceux qui maîtrisent moins bien les outils numériques, pour leur permettre de contester eux-mêmes ces erreurs?

Plusieurs plaintes de citoyens portent sur la possibilité ou non de cumuler des années de carrière. Dans le cadre de la nouvelle réforme des pensions, la notion de jours de travail effectif prend davantage d'importance pour les travailleurs à temps partiel. Le nombre de jours de travail effectif peut varier d'une année à l'autre, en particulier pour ceux qui ont des horaires atypiques. Cela va-t-il entraîner une augmentation du nombre de plaintes?

Le principe de la confiance légitime joue-t-il un rôle lorsqu'un citoyen prend une décision concernant le moment de son départ à la retraite en se basant sur la date de retraite indiquée sur *mypension.be*? Que se passe-t-il si l'administration corrige cette date par la suite?

Des avances sur pension devraient-elles être versées automatiquement dès que le Service des pensions dépasse le délai de traitement d'un dossier?

La députée reconnaît que la nécessité de renforcer le service constitue depuis des années un problème aigu.

B. **Réponses**

M. Bernard Fransolet (Service de médiation pour les Pensions) indique que le Service de médiation pour les Pensions recommande une révision de la GRAPA tous

in op communicatie om gepensioneerden te informeren over het bestaan van de IGO en de voorwaarden om voor de uitkering in aanmerking te komen. De heer Fransolet beaamt echter dat die inspanningen bepaalde kwetsbare doelgroepen minder goed bereiken. Er is geen specifieke gebeurtenis die systematisch een kritiek moment zou vormen dat op zichzelf aanleiding zou geven tot een herziening van de rechten. Hij voegt eraan toe dat die aanbeveling al werd bestudeerd door de bevoegde minister, die aangaf dat de tenuitvoerlegging ervan gezien de beschikbare middelen niet haalbaar lijkt.

De ombudsdienst beschikt niet over gedetailleerde statistieken over de gehele bevolkingsgroep van gepensioneerden. De gegevens waarover de dienst beschikt, hebben voornamelijk betrekking op de klachten die worden ingediend. Voor het overige baseert de ombudsdienst zich op openbare cijfers en informatie die op vaste tijdstippen van de FPD wordt verkregen.

Wat de oorzaken van de non-take-up betreft, gelooft de heer Fransolet dat onbekendheid met de regeling een van de belangrijkste obstakels vormt. Hij wijst ook op een zekere vorm van schaamte, die vooral voorkomt bij bepaalde oudere generaties, die de IGO wellicht eerder als een vorm van bijstand dan als een recht beschouwen. Hij benadrukt daarom dat de communicatie moet worden voortgezet om daadwerkelijke toegang tot de betrokken uitkering te waarborgen.

De heer Tony Van Der Steen beantwoordt allereerst de vraag over de gezamenlijke bankrekeningen in het kader van de IGO. De ombudsdienst heeft de FPD voorgesteld de gebruikte formulieren aan te passen om de vragen aan de rechthebbenden te verduidelijken. Die aanpassing is inmiddels doorgevoerd. De betrokkenen beschikken nu over duidelijkere informatie, waardoor ze het correcte antwoord kunnen geven. Dat zou moeten voorkomen dat de in het verleden geconstateerde problemen zich opnieuw voordoen.

Terugkomend op het voorstel om het recht op de IGO om de vijf jaar te herzien, beaamt de spreker dat een dergelijke controle een bijzonder grote administratieve last zou betekenen. Er bestaan echter een aantal oplossingen die de gevolgen daarvan zouden kunnen beperken. Hij pleit met name voor een intensiever gebruik van de reeds beschikbare gegevens. In dat verband wijst de heer Van Der Steen op de mogelijkheid om de informatie-uitwisseling met de belastingdienst te intensiveren. Aan de hand van bepaalde vermogens- of belastinggegevens zouden situaties die een grondig onderzoek vereisen doeltreffender kunnen worden opgespoord, terwijl onnodige stappen voor personen wier situatie duidelijk vaststaat, worden voorkomen.

les cinq ans. Le SFP déploie déjà d'importants efforts de communication afin d'informer les pensionnés de l'existence de la GRAPA et des conditions d'accès à cette prestation. M. Fransolet reconnaît toutefois que ces efforts atteignent plus difficilement certains publics fragilisés. Il n'existe pas d'événement particulier qui constituerait systématiquement un moment critique justifiant à lui seul un réexamen des droits. Il ajoute que cette recommandation a déjà été examinée par le ministre compétent, lequel a indiqué que sa mise en œuvre ne paraissait pas réalisable compte tenu des moyens disponibles.

Le Service de médiation ne dispose pas de statistiques détaillées sur l'ensemble de la population des pensionnés. Les données dont il dispose concernent essentiellement les plaintes qui lui sont soumises. Pour le reste, le Service de médiation s'appuie sur les chiffres publics ainsi que sur les informations obtenues ponctuellement auprès du SFP.

En ce qui concerne les causes du non-recours, M. Fransolet estime que la méconnaissance du dispositif constitue l'un des principaux obstacles. Il évoque également une certaine forme de honte, particulièrement présente parmi certaines générations plus âgées, qui peuvent percevoir la GRAPA comme une forme d'assistance plutôt que comme un droit. Il insiste dès lors sur l'importance de poursuivre la communication afin de garantir un accès effectif à cette prestation.

M. Tony Van Der Steen répond tout d'abord à la question relative aux comptes bancaires communs dans le cadre de la GRAPA. Il indique que le Service de médiation a proposé au SFP d'adapter les formulaires utilisés afin de clarifier les questions adressées aux bénéficiaires. Cette adaptation a depuis lors été mise en œuvre. Les personnes concernées disposent désormais d'informations plus claires leur permettant de répondre correctement, ce qui devrait éviter que les difficultés constatées par le passé ne se reproduisent.

Revenant sur la proposition de réexamen périodique du droit à la GRAPA tous les cinq ans, il reconnaît qu'un tel contrôle représenterait une charge administrative particulièrement importante. Certaines solutions pourraient toutefois permettre d'en limiter l'impact. Il préconise notamment une utilisation accrue des données déjà disponibles. À cet égard, M. Van Der Steen évoque la possibilité de renforcer les échanges d'informations avec l'administration fiscale. Certaines données patrimoniales ou fiscales pourraient permettre d'identifier plus efficacement les situations nécessitant un examen approfondi, tout en évitant des démarches inutiles pour les personnes dont la situation est clairement établie. L'établissement de liens plus étroits avec ces différentes

Het leggen van nauwere linken met die verschillende databanken zou een omvangrijk project zijn, maar zou de controles doeltreffender kunnen maken.

Het doel van een dergelijke aanpak zou zijn om enerzijds de personen op te sporen die ondanks hun kwetsbare situatie geen IGO ontvangen, terwijl ze daar mogelijk recht op hebben, en anderzijds de situaties in kaart te brengen waarin die uitkering wordt toegekend terwijl niet langer aan de vereiste voorwaarden wordt voldaan.

De heer Bernard Fransolet gaat in op de kwestie van de middelen van de ombudsdienst en herinnert aan de stijging van het aantal dossiers met 74 %. Hoewel het moeilijk te voorspellen is hoe de situatie in de toekomst zal evolueren, bevestigt die stijging volgens hem dat er meer middelen nodig zijn om deskundigen in dienst te kunnen nemen.

De heer Tony Van Der Steen benadrukt dat de ombudsdienst tal van gerechtelijke procedures voorkomt, die de Staat anders tijd en geld zouden kosten.

De heer Bernard Fransolet staat vervolgens stil bij de terugbetalingen van, werkloosheidsuitkeringen die het pensioen negatief beïnvloeden. De minister van Pensioenen had daarover om advies verzocht. De Ombudsdienst Pensioenen staat in contact met de federale Ombudsman, die bevoegd is voor het probleem.

Aangaande de cumulatie van een overlevingspensioen en een werkloosheidsuitkering wijst *de heer Tony Van Der Steen* erop dat de wet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid om af te zien van bepaalde werkloosheidsuitkeringen in de berekening van de cumulregels. Het gaat er niet om de wet te wijzigen, wel om een correcte toepassing van de vigerende bepalingen.

Dat neemt niet weg dat de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) die mogelijkheid soms weigert toe te passen omdat ze niet in haar eigen regelgeving is opgenomen. Volgens de heer Van Der Steen gaat die aanpak voorbij aan de essentiële afstemming tussen de verschillende poten van de sociale zekerheid. Hij verwijst in dat verband naar artikel 64*quinquies* van het KB van 21 december 1967, dat volgens hem volledig moet worden toegepast.

In de desbetreffende situaties gaat het vaak over rechtschapen burgers die worden geconfronteerd met uitermate complexe regelgeving. Hij noemt het voorbeeld van een bouwarbeider die recht heeft op een tijdelijke werkloosheidsuitkering in geval van winterse weeromstandigheden. In bepaalde gevallen kan die uitkering gedurende een beperkte periode worden gecombineerd met een overlevingspensioen. De begunstigde moet dan

bases de données constituerait un projet d'envergure, mais pourrait contribuer à améliorer l'efficacité des contrôles.

L'objectif d'une telle approche serait à la fois de détecter les personnes qui, malgré leur situation de précarité, ne bénéficient pas de la GRAPA alors qu'elles pourraient y avoir droit, et d'identifier les situations dans lesquelles cette prestation est accordée alors que les conditions requises ne sont plus remplies.

M. Bernard Fransolet évoque la question des moyens du Service de médiation et rappelle l'augmentation de 74 % du nombre de dossiers. Si l'évolution future reste difficile à prévoir, il estime que cette hausse confirme la nécessité de davantage de moyens afin de pouvoir engager des experts.

M. Tony Van Der Steen souligne que le Service de médiation permet d'éviter de nombreuses procédures judiciaires, qui coûtent du temps et de l'argent à l'État.

M. Bernard Fransolet en vient aux remboursements des allocations de chômage, qui ont un impact négatif sur la pension. Un avis a été demandé par le ministre des Pensions. Le Service de médiation pour les Pensions est en contact avec le Médiateur fédéral, qui est compétent pour cette problématique.

Concernant le cumul entre une pension de survie et le chômage, *M. Tony Van Der Steen* rappelle que la loi prévoit explicitement la possibilité de renoncer à certaines allocations de chômage dans le cadre du calcul des règles de cumul. Il ne s'agit pas de modifier la législation, mais simplement d'appliquer correctement les dispositions en vigueur.

Il relève toutefois que l'Office national de l'emploi (ONEM) refuse, dans certains cas, de mettre en œuvre cette possibilité au motif qu'elle ne figure pas dans sa propre réglementation. M. Van Der Steen estime qu'une telle approche méconnaît l'articulation nécessaire entre les différentes branches de la sécurité sociale. Il renvoie à cet égard à l'article 64*quinquies* de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, qu'il considère comme devant être appliqué pleinement.

L'orateur souligne que les situations rencontrées concernent souvent des citoyens de bonne foi confrontés à une réglementation particulièrement complexe. Il cite l'exemple d'un travailleur du secteur de la construction bénéficiant d'une indemnité de chômage temporaire liée aux conditions climatiques hivernales. Dans certaines circonstances, cette indemnité peut être cumulée avec une pension de survie pendant une période limitée.

nauwlettend bijhouden gedurende hoeveel maanden er mag worden gecumuleerd. Het komt echter voor dat mensen zich zonder enig bedrieglijk opzet misrekenen.

De heer Van Der Steen betreurt dat zulks dan financiële gevolgen heeft. Aldus kan een begunstigde die voorbij de toegelaten periode een vrij bescheiden werkloosheidsuitkering ontvangt, die niet altijd meteen terugbetalen aan de bevoegde instantie. Daarentegen is het mogelijk dat er een aanzienlijk hoger bedrag aan pensioen wordt teruggevorderd. Dat is natuurlijk uitermate problematisch, maar een correcte toepassing van de bestaande wetgeving kan dergelijke buitensporige gevolgen voor de betrokkenen helpen te voorkomen.

De heer Van Der Steen is van mening dat de toepasbare wetgeving duidelijk is en onder de openbare orde valt. Daarom moet ze strikt worden toegepast door de betrokken besturen. In het bijzonder aangaande de cumulatie van een overlevingspensioen en bepaalde werkloosheidsuitkeringen geeft hij aan dat een wetswijziging nodig zou zijn om paal en perk te stellen aan bepaalde nog resterende moeilijkheden in situaties waarbij een gepensioneerde een gezinspensioen ontvangt en diens partner een werkloosheidsuitkering.

Die kwestie is voor advies voorgelegd aan de bevoegde instantie. De meest eenvoudige oplossing zou erin bestaan de terecht ontvangen bedragen onmiddellijk te laten verrekenen door de betrokken werkloosheidsinstantie in plaats van ze via het pensioen terug te betalen. Andere correctieregelingen zouden nieuwe administratieve knelpunten met zich brengen en voor de betrokkenen tot bijzonder ingrijpende laattijdige terugvorderingen leiden.

Tot slot geeft de heer Van Der Steen aan dat het dossier is doorgegeven aan de bevoegde federale Ombudsman, zodat die aanbevelingen kan formuleren voor de betrokken instantie. Er is al bemiddeling geweest en aan de bevoegde minister is een eerste nota met de mogelijke denksporen bezorgd.

De heer Bernard Fransolet is inzake digitalisering van oordeel dat het voor de FPD of het RSVZ moeilijk zal zijn om alles in een model te vatten en alle denkbare uitzonderingen te voorzien. Wanneer een hervorming wordt doorgevoerd, neemt het risico op fouten toe.

Artificiële intelligentie zal niet per se een grote hulp zijn: artificiële intelligentie werkt immers op basis van

Le bénéficiaire doit dès lors suivre avec précision le nombre de mois pendant lesquels ce cumul est autorisé. Selon M. Van Der Steen, il arrive que des personnes commettent de simples erreurs de comptabilisation sans aucune intention frauduleuse.

Il déplore les conséquences financières qui peuvent en résulter. Ainsi, lorsqu'un bénéficiaire perçoit une allocation de chômage relativement modeste au-delà de la période autorisée, il ne peut pas toujours rembourser directement cette indemnité à l'organisme compétent. En revanche, il peut être amené à rembourser un montant nettement plus élevé au titre de sa pension. M. Van Der Steen considère cette situation comme particulièrement problématique et estime qu'une application correcte de la législation existante permettrait d'éviter de telles conséquences disproportionnées pour les personnes concernées.

M. Van Der Steen estime que la législation applicable est claire et relève de l'ordre public. Il considère dès lors qu'elle devrait être appliquée strictement par les administrations concernées. S'agissant plus particulièrement du cumul entre une pension de survie et certaines allocations de chômage, il indique qu'une adaptation législative serait nécessaire pour résoudre certaines difficultés qui subsistent encore dans les situations impliquant un pensionné bénéficiant d'une pension au taux ménage dont le conjoint perçoit une allocation de chômage.

Il précise que la question a fait l'objet d'une demande d'avis auprès de l'organisme compétent et estime que la solution la plus simple consisterait à régulariser directement les montants dûment perçus auprès de l'organisme de chômage concerné, plutôt que de procéder à des remboursements sur les pensions. D'autres mécanismes de correction risqueraient d'engendrer de nouvelles difficultés administratives et de conduire à des récupérations tardives particulièrement lourdes pour les personnes concernées.

Enfin, M. Van Der Steen indique que le dossier a été transmis au Médiateur fédéral, compétent pour formuler des recommandations à l'égard de l'organisme concerné. Il précise que des démarches de médiation ont été entreprises et qu'une première note analysant différentes pistes de solution a été transmise au ministre compétent.

Concernant la digitalisation, *M. Bernard Fransolet* estime qu'il sera difficile pour le SFP ou l'INASTI de tout modéliser et de prévoir toutes les exceptions imaginables. Lorsqu'il y a une réforme, cela augmente le risque d'erreurs.

L'intelligence artificielle ne sera pas nécessairement d'une grande aide: en effet, l'intelligence artificielle

waarschijnlijkheden. Welnu, de gevallen die aan de ombudsdienst worden voorgelegd, zijn juist de uitzonderlijke gevallen. De ombudsdienst ontwikkelt evenwel een tool; het zal erop aankomen die tool bewust te gebruiken. Er zullen dus geen vooraf vastgestelde antwoorden zijn.

De heer Tony Van Der Steen benadrukt inzake de vragen over de in het buitenland gewerkte dagen dat dit van land tot land verschilt. België heeft een vrij strenge wetgeving, waarbij één dag het verschil kan maken of iemand al dan niet recht heeft op vervroegd pensioen. Er is geen speelruimte. Een project voor een centrale Europese databank om de pensioenrechten over de landsgrenzen heen in kaart te brengen, wordt onderzocht. Die databank zou een oplossing kunnen bieden.

De heer Bernard Fransolet is inzake de Overzeese Sociale Zekerheid (OSZ) van oordeel dat er geen risico op dubbeltelling bestaat. Er geldt namelijk een duidelijk principe: wanneer een jaar volledig werd meegeteld, wordt het nergens anders nog een tweede keer meegeteld.

De heer Tony Van Der Steen geeft aan dat het RSVZ vandaag geen rekening houdt met de binnen de OSZ opgebouwde tijdvakken met het oog op de toekenning van het recht op het minimumpensioen.

De arbeidsrechtbank van Brussel heeft in een vonnis van 23 december 2025 geoordeeld dat de Overzeese Sociale Zekerheid een Belgisch pensioenstelsel vormt en dat, overeenkomstig artikel 131 van de toepasselijke wetgeving, alle in een Belgisch stelsel vervulde tijdvakken in aanmerking moeten worden genomen voor de toegang tot het minimumpensioen. Het RSVZ heeft niettemin beslist beroep aan te tekenen, wat bij de ombudsdienst verbazing wekt.

Volgens de heer Van Der Steen is het een kwestie van gezond verstand dat elke in het raam van een Belgisch socialezekerheidsstelsel vervulde arbeidsperiode in aanmerking moet worden genomen voor het recht op het minimumpensioen. Hij is van oordeel dat voormelde rechtspraak het volledig bij het rechte eind heeft. Daarom blijft de ombudsdienst een aanpassing van de wetgeving aanbevelen, teneinde elke onduidelijkheid weg te nemen.

De spreker benadrukt voorts dat de problemen niet alleen betrekking hebben op de voorwaarden om toegang te krijgen tot het minimumpensioen, maar eveneens op de specifieke berekeningswijzen van de verschillende pensioenstelsels. De regels om loopbaanjaren te mogen meetellen verschillen voor zelfstandigen en werknemers in loondienst. Sommige toegangsvoorwaarden zijn in het ene stelsel strenger dan in het andere. Wanneer een

travaille sur des probabilités. Or, les cas qui arrivent auprès du Service de médiation sont précisément des cas exceptionnels. Toutefois, le Service de médiation travaille à un outil: il faudra veiller à utiliser consciemment cet outil. Il n'y aura donc pas de réponses préétablies.

Concernant les questions relatives aux jours de travail prestés à l'étranger, *M. Tony Van Der Steen* souligne que cela dépend d'un pays à l'autre. La Belgique a une législation assez stricte, dans laquelle un seul jour peut faire la différence pour avoir droit ou non à une pension anticipée. Il n'y a pas de marge de manœuvre. Un projet de base de données au niveau européen est à l'étude. Cette base de données pourrait constituer une solution.

Concernant la sécurité sociale d'outre-mer (SSOM), *M. Bernard Fransolet* considère qu'il n'y a pas de risque de double comptage. En effet, il existe un principe clair: lorsqu'une année est comptée complètement, elle ne comptera pas une deuxième fois ailleurs.

Concernant la problématique de la pension minimum, *M. Tony Van Der Steen* indique que l'Inasti ne tient actuellement pas compte de ces périodes accomplies au sein de SSOM pour l'ouverture du droit à la pension minimum.

Le tribunal du travail de Bruxelles a considéré, dans un jugement du 23 décembre 2025, que la Sécurité sociale d'outre-mer constitue un régime belge de pension et que, conformément à l'article 131 de la législation applicable, toutes les périodes accomplies dans un régime belge doivent être prises en compte pour l'accès à la pension minimum. L'Inasti a néanmoins décidé d'interjeter appel de cette décision, ce qui suscite l'étonnement du Service de médiation.

Selon M. Van Der Steen, le principe selon lequel toute période de travail accomplie dans un régime belge de sécurité sociale doit être prise en compte pour l'ouverture du droit à la pension minimum relève du bon sens. Il estime que la jurisprudence précitée est pleinement fondée. Pour cette raison, le Service de médiation continue de recommander une adaptation de la législation afin de lever toute ambiguïté.

L'orateur souligne par ailleurs que les difficultés ne concernent pas uniquement les conditions d'accès à la pension minimum, mais également les modalités de calcul propres aux différents régimes de pension. Les règles permettant de comptabiliser les années de carrière diffèrent entre les travailleurs indépendants et les travailleurs salariés. Certaines conditions d'accès sont plus strictes dans un régime que dans l'autre. Lorsqu'un

zelfstandige recht krijgt op het minimumpensioen kan het bedrag in bepaalde situaties worden begrensd, terwijl dat mechanisme niet op dezelfde manier van toepassing is in het stelsel van de werknemers in loondienst.

Volgens de heer Van Der Steen geven die verschillen de hardnekkige ingewikkeldheid van het systeem goed weer. Bij elke hervorming die ertoe strekt de regels inzake het minimumpensioen op elkaar af te stemmen, zou rekening moeten worden gehouden met die verschillen, teneinde te voorkomen dat nieuwe onsamenhangendheden ontstaan die naderhand wetsaanpassingen vereisen.

De heer Bernard Fransolet brengt de eenvoudig te implementeren aanbevelingen in herinnering:

— de overgangsuitkering voor zelfstandigen, die niet automatisch wordt toegekend;

— de inaanmerkingneming van de OSZ-periodes en van alle periodes voor de toekenning van het recht op het minimumpensioen.

De heer Fransolet acht het risico op fraude gering. Er zou moeten worden voorzien in een schadevergoeding wanneer sprake is van een fout van de overheid die enorme gevolgen heeft voor het leven van de gepensioneerden.

Aangaande de vraag hoe het aantal klachten kan worden verminderd, benadrukt de heer Van Der Steen dat hoe toegankelijker de informatie is, hoe minder klachten er zijn. De spreker zet het probleem van de telefonische bereikbaarheid van de FPD in de verf: de lijn is namelijk snel overbelast. De telefonische onbereikbaarheid van de dienst is mee verantwoordelijk voor de stijging van het aantal klachten.

Volgens de spreker zijn fouten bovendien inherent aan een complexe wetgeving. De administraties doen hun best.

De spreker haalt er het voorbeeld bij van iemand die tot het vervroegd pensioen werd toegelaten, hoewel hij er geen recht op had. Die fout is te wijten aan de automatische berekening van de datum op MyPension. Die datum wordt door een ambtenaar gecontroleerd wanneer de beslissing over het vervroegd pensioen al is genomen. In dat specifieke geval had men het diploma niet voor het pensioen mogen in aanmerking nemen.

Zou voor begunstigden van de IGO, die hun spaargeld enigszins opsouperen, niet in een degressief systeem moeten worden voorzien?

indépendant accède à la pension minimum, le montant peut être plafonné dans certaines situations, alors que ce mécanisme ne s'applique pas de la même manière dans le régime des travailleurs salariés.

Selon M. Van Der Steen, ces différences illustrent la complexité persistante du système. Toute réforme visant à harmoniser les règles relatives à la pension minimum devrait tenir compte de ces disparités afin d'éviter l'apparition de nouvelles incohérences nécessitant ultérieurement des corrections législatives.

M. Bernard Fransolet rappelle les recommandations qui pourraient être implémentées facilement:

— l'allocation de transition pour les indépendants, qui n'est pas octroyée de manière automatique;

— la prise en compte des périodes de la SSOM et de toutes les périodes pour l'ouverture du droit à la pension minimum.

M. Fransolet considère que le risque de fraude n'est pas très présent. Il conviendrait de prévoir l'indemnisation lorsqu'il y a une erreur de l'administration qui a un impact énorme sur la vie des pensionnés.

Concernant la question relative à la solution pour faire diminuer le nombre de plaintes, M. Van Der Steen souligne que plus l'information est accessible, moins il y a de plaintes. L'orateur met en exergue la problématique de la ligne téléphonique du SFP: la ligne est rapidement saturée. L'inaccessibilité de la ligne téléphonique est une cause de l'augmentation des plaintes.

En outre, l'intervenant estime que les erreurs sont inhérentes à une législation complexe. Les administrations font de leur mieux.

L'intervenant évoque le cas d'une personne admise à une pension anticipée, alors qu'elle ne le pouvait pas. L'erreur est due au fait que la date indiquée sur MyPension est calculée automatiquement. C'est lorsqu'il y a une décision de pension anticipée qu'il y a un contrôle par un fonctionnaire. Dans ce cas précis, le diplôme ne devait pas compter pour la pension.

Concernant les personnes qui reçoivent la GRAPA et qui consomment leur épargne pendant un certain temps, ne faudrait-il pas prévoir un système de dégressivité?

De FPD houdt gedurende 10 jaar rekening met de bedragen die een IGO-begunstigde op een rekening heeft staan. Het is echter heel goed mogelijk dat de IGO-begunstigde wordt geconfronteerd met:

— ofwel uitzonderlijke uitgaven voor het onderhoud van zijn eigendom (bijvoorbeeld voor de reparatie van het dak van zijn huis);

— ofwel uitgaven waarop niet kan worden bespaard, in het geval de betrokkene zeer weinig middelen heeft en in een huurwoning woont.

Die laatste kan niet anders dan zijn spaargeld aanspreken. Het zou goed zijn mocht ter zake in een degressief systeem worden voorzien. Het is evenwel zeer moeilijk om een algemeen, voor alle gevallen geschikt systeem in te voeren.

De heer Tony Van Der Steen legt uit dat de ombuds-dienst regelmatig fouten of tekortkomingen in de door de pensioendiensten gebruikte computerprogramma's ontdekt. De betrokken individuele dossiers worden doorgaans snel gecorrigeerd en op de langere termijn worden de nodige aanpassingen aan de IT-systemen doorgevoerd om te voorkomen dat dezelfde problemen ook in andere dossiers opduiken.

Hij verduidelijkt dat de opvolgingsvergaderingen met de FPD doorgaans eind oktober of begin november plaatsvinden. Dankzij die periodiciteit kan de administratie de gemelde problemen analyseren, evalueren welke technische aanpassingen noodzakelijk zijn en concrete antwoorden geven over de op stapel staande of uitgevoerde maatregelen. Aan de aanbevelingen van de ombudsdienst wordt in de overgrote meerderheid van de gevallen gevolg gegeven.

Vervolgens gaat hij in op hoe het in aanmerking nemen van 156 dagen effectief gewerkte dagen in het onderwijs in zijn werk zal gaan en geeft toelichting bij een moeilijkheid met de verwerking van het vakantiegeld. Het onderwijzend personeel dat tussen september en december werkt, ontvangt zijn vakantiegeld in de maand december van datzelfde jaar; de vakantiedagen waarop die betaling betrekking heeft, moeten echter het jaar erop worden verrekend, op het moment dat de vakantie daadwerkelijk wordt opgenomen. Die situatie leidt tot problemen in de registratie van de via de DmfA aangegeven gegevens en bij het berekenen van bepaalde pensioenvoorwaarden.

De heer Van Der Steen geeft aan dat dat probleem reeds twee jaar geleden werd vastgesteld in het kader van de regels inzake de cumulatie van een pensioen met beroepsinkomsten. Het onderwijzend personeel

Le SFP tient compte des sommes sur un compte pendant 10 ans. Or, il est tout à fait possible que le bénéficiaire de la GRAPA doive faire face:

— soit à des dépenses exceptionnelles pour l'entretien de sa propriété (réparer le toit de sa maison par exemple);

— soit à des dépenses incompressibles si elle a très peu de moyens et qu'elle est locataire.

Cette personne est tenue d'utiliser son épargne. Il conviendrait de prévoir un système de dégressivité. Toutefois, il est très difficile de prévoir un système général qui réponde à tous les cas.

M. Tony Van Der Steen explique que le Service de médiation identifie régulièrement des erreurs ou des dysfonctionnements dans les programmes informatiques utilisés par les services de pension. Les dossiers individuels concernés sont généralement corrigés rapidement et, à plus long terme, les adaptations nécessaires sont apportées aux applications informatiques afin d'éviter que les mêmes problèmes ne se reproduisent.

Il précise que les réunions de suivi avec le SFP se tiennent habituellement à la fin du mois d'octobre ou au début du mois de novembre. Ce calendrier permet à l'administration d'analyser les problèmes signalés, d'évaluer les adaptations techniques nécessaires et de fournir des réponses concrètes sur les mesures envisagées ou mises en œuvre. Les recommandations formulées par le Service de médiation sont, dans la grande majorité des cas, suivies d'effet.

Abordant ensuite la question de la prise en compte des 156 jours de travail effectif dans le secteur de l'enseignement, il expose une difficulté liée au traitement du pécule de vacances. Les enseignants qui travaillent entre septembre et décembre perçoivent leur pécule de vacances en décembre de la même année, alors que les jours de vacances auxquels ce paiement se rapporte doivent être comptabilisés l'année suivante, au moment où les congés sont effectivement pris. Cette situation crée des difficultés dans l'enregistrement des données déclarées via la DMFA et dans le calcul de certaines conditions liées à la pension.

M. Van Der Steen indique que ce problème avait déjà été identifié il y a deux ans dans le cadre des règles relatives au cumul entre pension et revenus professionnels. Des enseignants proches des plafonds autorisés

van wie het pensioen dicht bij het toegestane plafond lag, diende toen onterecht een deel van het bedrag terug te storten, omdat met hun vakantiegeld rekening werd gehouden op het moment dat het werd uitbetaald, in december dus, in plaats van op het moment van de daadwerkelijke opname van de vakantie het jaar erop. De FPD brengt momenteel handmatige correcties in de betrokken dossiers aan, maar heeft nog geen bevestiging ontvangen dat er een structurele oplossing komt. Hij voegt eraan toe dat de ombudsdienst nog steeds regelmatig klachten ontvangt van onderwijzend personeel dat met dit probleem wordt geconfronteerd.

Vervolgens gaat de spreker in op de toekenning van voorschotten op het pensioen. De ombudsdienst pleit bij de FPD voor een snellere toekenning van die voorschotten, teneinde te voorkomen dat sommige mensen maandenlang zonder inkomen zitten. Ter illustratie verwijst hij naar een dossier waarin de erkenning van een in Spanje verrichte loopbaanperiode bepalend was voor het recht op vervroegd pensioen. Omdat de Spaanse autoriteiten niet reageerden, zat de betrokkene vijftien maanden zonder inkomen. Uiteindelijk kon een oplossing worden gevonden dankzij de overlegging van een officieel document van de bevoegde Spaanse instantie, dat de ombudsdienst in het raam van zijn bemiddeling kon aanvoeren.

Door voorschotten toe te kennen wordt voorkomen dat mensen zonder inkomen komen te zitten. Dat brengt echter ook het risico met zich dat er later aanzienlijke bedragen moeten worden teruggevorderd als uit de definitieve gegevens uiteindelijk blijkt dat niet aan de toekenningsvoorwaarden van het pensioen is voldaan. Het gaat hier om een delicaat evenwicht tussen de bescherming van de sociaal verzekerden en de noodzaak om latere terugvorderingen te voorkomen die mogelijk zware gevolgen hebben voor de betrokkenen.

De heer Van Der Steen komt terug op de schadevergoeding voor mensen die te maken hebben gehad met administratieve fouten inzake pensioenen. Het Handvest van de sociaal verzekerde voorziet al in bepaalde waarborgen wanneer de overheid een fout maakt. Wanneer een pensioen ten onrechte is toegekend als gevolg van een fout die aan de pensioendienst kan worden toegeschreven, hoeven de ten onrechte uitgekeerde bedragen in bepaalde gevallen bijvoorbeeld niet te worden terugbetaald.

Die bescherming blijft echter beperkt: zij dekt geen toekomstige schade wanneer een administratieve fout ertoe leidt dat iemand tijdelijk geen inkomsten heeft. De spreker haalt met name het geval aan van een gepensioneerde die meerdere maanden pensioen moest terugbetalen nadat een administratieve fout was ontdekt, zonder dat

avaient alors fait l'objet de récupérations indues parce que le pécule de vacances avait été pris en compte au moment de son paiement, en décembre, plutôt qu'au moment où les congés étaient effectivement pris l'année suivante. Le SFP procède actuellement à des corrections manuelles dans les dossiers concernés, mais il n'a pas encore reçu la confirmation qu'une solution structurelle sera mise en place. Il ajoute que le Service de médiation continue à recevoir régulièrement des plaintes d'enseignants confrontés à ce problème.

L'orateur évoque ensuite la question de l'octroi d'avances sur pension. Il indique que le Service de médiation plaide auprès du SFP pour une attribution plus rapide de ces avances, afin d'éviter que certaines personnes restent de très longs mois sans revenus. À titre d'exemple, il mentionne un dossier dans lequel la reconnaissance d'une période de carrière accomplie en Espagne conditionnait l'ouverture du droit à la pension anticipée. Faute de réponse des autorités espagnoles, la personne concernée est restée quinze mois sans revenus. Une solution a finalement pu être trouvée grâce à la production d'un document officiel émanant de l'institution espagnole compétente, que le Service de médiation a pu faire valoir dans le cadre de sa médiation.

L'octroi d'avances permet d'éviter que des personnes restent sans ressources, mais il comporte également le risque de devoir récupérer ultérieurement des montants importants si les informations définitives démontrent finalement que les conditions d'octroi de la pension ne sont pas remplies. Il s'agit d'un équilibre délicat entre la protection des assurés sociaux et la nécessité de prévenir des récupérations ultérieures potentiellement lourdes de conséquences pour les personnes concernées.

M. Van Der Steen revient sur la question de l'indemnisation des personnes confrontées à des erreurs administratives dans le domaine des pensions. La Charte de l'assuré social prévoit déjà certaines protections lorsque l'administration commet une erreur. Ainsi, lorsqu'une pension a été accordée à tort en raison d'une faute imputable au service de pension, les montants indûment versés ne doivent, dans certains cas, pas être remboursés.

Toutefois, cette protection demeure limitée: elle ne couvre pas les préjudices subis pour l'avenir lorsque l'erreur administrative prive temporairement une personne de revenus. L'orateur évoque notamment le cas d'une pensionnée qui a dû rembourser plusieurs mois de pension après la découverte d'une erreur administrative,

er een regeling bestond om de financiële gevolgen te compenseren die voortvloeiden uit het ontbreken van pensioen voor de daaropvolgende periode. Hij herhaalt dan ook zijn pleidooi voor de invoering van een regeling waarmee in dergelijke situaties een schadevergoeding kan worden toegekend.

Vervolgens gaat de heer Van Der Steen in op het recht op vergissing. Hij wijst erop dat er binnen de FPD een Raad voor uitbetaling van de voordelen bestaat. Dat orgaan behandelt verzoeken tot terugvordering van ten onrechte ontvangen bedragen wanneer de terugbetaling de begunstigde in een bijzonder moeilijke financiële situatie zou kunnen brengen. Op basis van een analyse van de vermogenssituatie en de middelen van de betrokkene kan die raad besluiten geheel of gedeeltelijk af te zien van terugvordering.

Dat orgaan heeft het voordeel dat het de overheid en vertegenwoordigers van de bevoegde politieke instanties samenbrengt. Een uitbreiding van de bevoegdheden ervan zou een interessante mogelijkheid kunnen zijn om inzake pensioenen een daadwerkelijk recht op vergissing in te voeren.

Het onderscheid tussen een vergissing die te goeder trouw is begaan en opzettelijk gedrag is namelijk niet altijd duidelijk en moet per geval worden beoordeeld. Een instantie met beoordelingsbevoegdheid zou dan de concrete omstandigheden van elk dossier kunnen onderzoeken en kunnen bepalen of terugvordering gerechtvaardigd is. Met een dergelijke aanpak zou kunnen worden voorkomen dat mensen die te goeder trouw handelen, worden gelijkgesteld met fraudeurs, terwijl zij slechts een fout hebben gemaakt in een complexe administratieve context.

De rapportrice, *De voorzitter,*

Isabelle Hansez Denis Ducarme

sans qu'aucun mécanisme ne permette de compenser les conséquences financières résultant de l'absence de pension pour la période suivante. Il réitère dès lors son plaidoyer en faveur de l'instauration d'un mécanisme permettant l'octroi d'une indemnisation dans de telles situations.

Abordant ensuite la question du droit à l'erreur, M. Van Der Steen rappelle l'existence, au sein du SFP, du Conseil pour le paiement des prestations. Cet organe examine les demandes relatives à la récupération de sommes indûment perçues lorsque le remboursement risque de placer le bénéficiaire dans une situation financière particulièrement difficile. Sur la base d'une analyse de la situation patrimoniale et des ressources de l'intéressé, il peut décider de renoncer, totalement ou partiellement, à une récupération.

Cet organe présente l'avantage d'associer l'administration et des représentants des autorités politiques compétentes. Une extension de ses compétences pourrait constituer une piste intéressante pour mettre en œuvre un véritable droit à l'erreur dans le domaine des pensions.

En effet, la distinction entre une erreur commise de bonne foi et un comportement délibéré n'est pas toujours évidente et nécessite une appréciation au cas par cas. Un organe disposant d'un pouvoir d'appréciation pourrait dès lors examiner les circonstances concrètes de chaque dossier et déterminer si une récupération est justifiée. Une telle approche permettrait d'éviter que des personnes de bonne foi soient assimilées à des fraudeurs alors qu'elles ont simplement commis une erreur dans un contexte administratif complexe.

La rapporteure, *Le président,*

Isabelle Hansez Denis Ducarme

Centrale drukkerij - Imprimerie centrale