

FEDERALE ADVIESRAAD VAN OUDEREN

Advies 2026/002

De Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO), opgericht bij de wet van 8 maart 2007 zoals gewijzigd door de wet van 16/04/2023 tot oprichting van een Federale Adviesraad voor Senioren en waarvan de leden werden benoemd bij koninklijk besluit van 12 oktober 2023, heeft de opdracht om, op eigen initiatief of op verzoek van de federale regering of een wetgevende kamer, adviezen uit te brengen over materies die onder de bevoegdheid van de federale overheid vallen met betrekking tot pensioenen, gelijke kansen, sociale integratie en de strijd tegen ongelijkheid, toegankelijkheid voor gezondheidszorg en mobiliteit.

In toepassing van artikel 3, § 3, 1° van voormelde wet van 8 maart 2007 brengt de FAVO het volgende advies uit:

ADVIES VAN DE FEDERALE ADVIESRAAD VOOR OUDEREN BETREFFENDE: JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN

Ontwerp advies van FAVO betreffende het Jaarverslag 2024 van het College van Pensioenombudsmannen
(Werkversie – oktober 2025)

1. Wettelijk kader en doel

Conform artikel 3, §2, 4° van de wet van 8 maart 2007 betreffende het Federaal Adviesraad voor Ouderen (CCFA-FAVO), is de Raad belast met:

“het uitbrengen van adviezen en aanbevelingen betreffende de taken en werking van het College van Pensioenombudsmannen, evenals elke kwestie die de bescherming van sociale rechten van ouderen betreft.”

Binnen dit kader analyseerde het CCFA-FAVO het Jaarverslag 2024 van het College van Pensioenombudsmannen, overgemaakt in juli 2025, om relevante vaststellingen voor het federale pensioenbeleid, de gelijkheid van behandeling en de verbetering van de dienstverlening aan burgers te identificeren.

2. Overwegingen – Analyse van de belangrijkste bevindingen van het rapport 2024

Het CCFA-FAVO waardeert de kwaliteit van het rapport, de duidelijkheid van bemiddelingsvoorbeelden en de constructieve aanpak van het College om administratieve praktijken preventief te verbeteren.

Belangrijkste bevindingen:

a) Over cumul werk/pensioen

- Technische en administratieve fouten blijven bestaan, al neemt hun aantal af (COVID-inkomsten, ontslagvergoedingen, uitgestelde betalingen in het onderwijs).
- Automatische inning van grote bedragen zonder voorafgaande controle blijft problematisch.

- De Ombudsman constateert aanzienlijke vooruitgang in de snelheid van herziening van dossiers na klachten.

b) Over coördinatie tussen instellingen

- Internationale loopbanen en dubbele affiliaties (RSZ, INASTI, ONSS-buitenland) blijven foutgevoelig.
- Afwezigheid van INASTI op gezamenlijke informatiedagen creëert lacunes.
- Divergenties tussen nationale stelsels veroorzaken soms “leemtes in sociale bescherming”.

c) Over informatie aan de burger

- Vooruitgang merkbaar (systematische kennisgevingen, betere motivering, herschrijven van communicatie op MyPension.be).
- Toch blijven veel beslissingen moeilijk te begrijpen voor gepensioneerden.
- Ontwikkeling van een cumulatiesimulator gepland voor 2025-2026.

d) Over resultaten en impact

- 1.526 klachten behandeld in 2024 (stabiel).
- 34% gegrond, laagste percentage sinds oprichting van de dienst — indicator van over het algemeen goed functionerende pensioenadministraties.
- Concrete invloed van de Ombudsman op diverse wettelijke aanpassingen (overgangsuitkering, COVID-periodes meegerekend voor minimumpensioen).

e) Over waargenomen hiaten

- Gepercipieerd onrecht van het principe van loopbaan-eenheid (gevallen van minderjarigen).
- Onvolledige overgang voor invaliditeitspensioenen vóór 2025.
- Onvolmaakte coördinatie met het stelsel van overzeese sociale zekerheid.

3. Samenvattende SWOT-analyse

Sterktes

Onafhankelijke expertise, erkende strengheid en wetgevende impact.

Volledige digitale toegang tot dossiers (RSZ, INASTI).

Toenemende samenwerking tussen administraties.

Kansen

Lopende federale pensioenhervorming: kans om best practices te integreren.

Toenemende digitalisering (MyPension, cumulatiemiddelen).

Zwaktes

Beperkt mandaat tot aanbevelingen.

Aanhoudende administratieve complexiteit.

Gebrek aan publieke zichtbaarheid van resultaten.

Bedreigingen

Risico op meer fouten bij toenemende wetgevende complexiteit.

Digitale uitsluiting van kwetsbare doelgroepen.

Sterktes

Benelux- en Europese samenwerking inzake gemengde loopbanen.

Zwaktes

Risico op overbelasting bij stijgende telefonische klachten.

4. Aanbevelingen van het CCFA-FAVO (voorlopige versie)**A. Bestuur en coördinatie**

1. Formeel mechanisme voor interinstitutionele afstemming creëren (RSZ – INASTI – ONSS-overzee – FOD Financiën – College van Ombudsmannen) voor harmonisatie van praktijken en preventie van geschillen.
2. Institutionaliseren van Benelux-grensoverschrijdende informatiedagen met systematische deelname van INASTI en gecoördineerde gegevensuitwisseling.
3. Jaarlijks opvolgingsrapport van aanbevelingen van de Ombudsman opstellen, gepubliceerd met reactie van de betrokken diensten.

B. Kwaliteit van dienstverlening en communicatie

4. Uniformering van pensioenbeslissingsmodellen voor duidelijke motivering, begrijpelijke taal en expliciete vermelding van rechtsmiddelen.
5. Versnellen van de implementatie van de cumulatiesimulator (toegestane inkomsten per status en leeftijd).
6. Implementeren van een charter voor duidelijke en inclusieve communicatie, toepasbaar op alle pensioendiensten.

C. Sociale rechtvaardigheid en gelijkheid

7. Aanpassen van het principe van loopbaan-eenheid om onrechtmatige verliezen van minderjarige toeslagen of andere voordelen bij gemengde loopbanen te vermijden.
8. Uitbreiden van nieuwe cumulatieregels voor fysieke invaliditeitspensioenen (wet 18 mei 2024) naar pensioenen vóór 2025, om temporele discriminatie te voorkomen.
9. Verplichte voorafgaande controle voor elke pensioenachterstand boven een bepaalde drempel.

D. Toegankelijkheid en digitale inclusie

10. Voldoende middelen garanderen voor de Pensioenbemiddeling om de stijgende telefonische klachten op te vangen.
11. Toegankelijkheid van MyPension.be versterken (vereenvoudigde interface, telefonische assistentie en digitale loketten).
12. Opstellen van een tevredenheidsindicator van gepensioneerden, gebaseerd op positieve afgesloten bemiddelingen.

E. Politiek toezicht en evaluatie

13. CCFA-FAVO systematisch betrekken bij parlementaire opvolging van aanbevelingen van de Ombudsman.
14. Jaarlijks overzicht publiceren met: terugkerende klachten, corrigerende acties, meetbare effecten op dienstverlening.

5. Conclusie

Het CCFA-FAVO constateert een voortdurende verbetering van de administratieve werking van pensioendiensten, met name RSZ en INASTI, onder impuls van het College van Pensioenombudsmannen.

Toch blijven de leesbaarheid van beslissingen, institutionele coördinatie en preventie van ongelijke behandeling belangrijke aandachtspunten.

De Raad benadrukt dat de rol van de Ombudsman strategisch is geworden in de voorbereiding van de grote pensioenhervorming en dat de afstemming met sociale dialoog en burgerraadpleging van ouderen versterkt moet worden.

In het jaarverslag van de ombudsdienst pensioenen ontbreekt het aan een overzicht van de aanbevelingen en de niet opgevolgde aanbevelingen van de vorige jaren. Op de website staat een synoptische lijst waarbij voor sommige beleidsaanbevelingen meteen kan doorgeklikt worden naar de tekst van de oorspronkelijke aanbevelingen.

De Federale Adviesraad Ouderen pleit ervoor om de belangrijkste nog niet uitgevoerde beleidsaanbevelingen van de voorbije jaren ook systematisch op te nemen in elk jaarverslag. En vooral om daarbij extra gewicht te geven aan de meest relevante beleidsaanbevelingen die kwalitatief en kwantitatief voor omvangrijke groepen van gepensioneerden van wezenlijk belang zijn. Op deze wijze wordt de aandacht van beleidsverantwoordelijken systematisch gevestigd op de belangrijkste tekortkomingen in de wetgeving.

De Federale Adviesraad pleit er ook voor dat de ombudsdienst zijn opdracht om “te bemiddelen en verzoening na te streven tussen de burger en de pensioendienst” ook preventief invult en tussenkomt bij beleidsverantwoordelijken om aankomende problemen tussen burger en pensioendienst te voorkomen. Het is nu eenmaal nog beter om aankomende klachten te voorkomen, dan klachten op te lossen.



Voorzitter FAVO

Herman Fonck



Ondervoorzitter FAVO

Daniel Van Daele