



Rekenhof



# Pensioenen met een buitenlands element



Verslag van het Rekenhof aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers  
*Brussel, maart 2016*



Rekenhof

# Pensioenen met een buitenlands element



Verslag goedgekeurd in de algemene vergadering van het Rekenhof van 16 maart 2016



# Pensioenen met een buitenlands element

*Pensioenen met een buitenlands element* hebben als kenmerk dat de toekomstige gerechtigde van een Belgisch pensioen, in het buitenland woont en/of buitenlandse pensioenrechten heeft. De Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) behandelt de pensioenaanvragen van de werknemers; het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) die van de zelfstandigen. De RVP betaalt de pensioenen van zowel de werknemers als de zelfstandigen.

Door de toenemende internationalisering van de arbeidsmarkt en de mobiliteit van de EU-onderdanen is het aantal behandelde pensioendossiers met een buitenlands element tussen 2012 en 2014 gestegen met 17,90 % bij de RVP en met 11,34 % bij het RSVZ. Het financieel belang van die pensioenen neemt dan ook toe. In 2014 keerde de RVP ongeveer 1 miljard euro uit in het buitenland.

Het Rekenhof ging na of de procedures bij de RVP en het RSVZ zorgen voor een correcte en efficiënte behandeling van die dossiers en voor een kwaliteitsvolle en transparante dienstverlening aan de toekomstige pensioengerechtigden.

De audit toont aan dat de procedures voldoende zijn uitgebouwd. Toch zijn niet alle risico's op laattijdige of onverschuldigde pensioenen of betalingen volledig afgedekt wegens de bijzondere kenmerken van de pensioenen met een buitenlands aspect. De RVP en het RSVZ zijn sterk afhankelijk van informatie van buitenlandse instellingen en in een aantal gevallen kunnen ze enkel steunen op verklaringen op erewoord van de betrokkenen. De informatisering van de toekennings- en betalingsprocessen met de daarin opgenomen (automatische) controles wordt bemoeilijkt door de complexe regelgeving en het ontbreken van elektronische gegevensuitwisseling tussen de landen onderling of koppelingen met buitenlandse databanken. De RVP sloot wel bilaterale akkoorden met een aantal grenslanden over de elektronische gegevensuitwisseling en kon daardoor het risico op onterechte betalingen beperken en het dossierbeheer versnellen.

Noch bij de RVP, noch bij het RSVZ waarborgen de instrumenten om de dossiers op te volgen een tijdige behandeling van de pensioenaanvragen met een buitenlands element. Dit komt doordat de doorlooptijden en de behandelingstermijn niet correct of zelfs helemaal niet worden opgevolgd. De RVP moet in het kader van zijn bestuursovereenkomst de behandelingstermijn van pensioenen met een buitenlands element slechts *ex post* meten. Deze meting gebeurde niet in 2013, en in 2014 niet volledig volgens de van toepassing zijnde regelgeving. Bij het RSVZ zijn de pensioenen met een buitenlands element niet gekoppeld aan de doelstellingen in zijn bestuursovereenkomst, waardoor de behandelingstermijn van deze pensioenen niet wordt gemeten.

Het is voor de RVP en het RSVZ moeilijk de in de regelgeving opgenomen termijnen voor de behandeling van een pensioenaanvraag met een buitenlands element te respecteren en de dossiers tijdig te behandelen. Oorzaken daarvan zijn de complexe procedures (bv. met dubbele verificaties), het veelvuldig opvragen van informatie bij de betrokkene of in het buitenland (met een groot aantal schorsingen van de termijnen tot gevolg), het stijgende aantal gemengde pensioenen (werknemer – zelfstandige) en de onderbezetting bij de betrokken diensten.

Opvallend is dat de uitwisseling van de sociale- en loopbaangegevens met het buitenland niet noodzakelijk de meest doorslaggevende factor is voor het oplopen van de doorlooptijd. Bij de RVP zijn er indicaties dat de behandelingstermijnen van de pensioenaanvragen ingediend in België langer zijn dan die vanuit het buitenland. Zo blijkt uit een beperkte (niet-representatieve) steekproef dat dossiers van personen die in België wonen gemiddeld ongeveer 110 werkdagen langer vragen dan dossiers van personen die in een lidstaat van de Europese Economische Ruimte (EER) wonen. De belangrijkste verklaringen zijn dat een pensioenaanvraag die vanuit het buitenland komt al veel van de nodige inlichtingen kan bevatten en dat dergelijke aanvragen door slechts één dienst worden behandeld, wat een dubbele verificatie vermijdt.

Voorts hebben beide pensioeninstellingen een verschillend toekenningsproces, wat problemen kan opleveren bij gemengde pensioenen en een vergelijking van de termijnen tussen beide instellingen moeilijk maakt. De regelgeving wordt in een aantal gevallen ook niet volledig of niet correct toegepast. Het pensioenbeleid van de regering streeft naar een gelijktijdige pensioenberekening over de stelsels heen (project Pensioenmotor). Een door alle pensioeninstellingen gedeelde aanpak in de berekening van de doorlooptijden en behandelingstermijnen van pensioenaanvragen is dan ook aangewezen.

Om tijd en kosten te besparen, heeft de RVP in overleg met het RSVZ, de mogelijkheden van elektronische communicatie verruimd en het aantal communicatiekanalen vergroot, met een meer kwaliteitsvolle dienstverlening als gevolg. Specifiek voor de pensioengerechtigden die in het buitenland wonen kan de communicatie nog beter en ook het klachtenmanagement kan in beide pensioeninstellingen beter worden georganiseerd.

De minister van Pensioenen en de minister van Zelfstandigen hebben een aantal initiatieven genomen om aan de aanbevelingen van het Rekenhof tegemoet te komen.





**Hoofdstuk 1**

<b>Inleiding</b>	<b>11</b>
1.1 Context	11
1.2 Onderzoeksvragen	12
1.3 Onderzoeksnormen en -methode	12
1.4 Tijdschema	13

**Hoofdstuk 2**

<b>Behandeling van de pensioendossiers</b>	<b>15</b>
2.1 Aanvraagprocedure	16
2.1.1 Rustpensioen	16
2.1.2 Overlevingspensioen en pensioen uit de echt gescheiden echtgenoten	17
2.2 Toekenningsproces	17
2.2.1 Toepassingsgebied	17
2.2.2 Organisatie van de toekenningsdiensten	18
2.2.3 Ontwikkeling van het elektronische pensioendossier	19
2.2.4 Controles op de toekenningsvoorwaarden	20
2.2.5 Controles bij de toekenning van pensioenrechten	22
2.3 Betalingsproces	23
2.3.1 Wijziging van de burgerlijke stand of van overlijden	24
2.3.2 Cumulatie van een pensioen met een beroepsactiviteit of een sociale uitkering	24
2.4 Conclusies	25

**Hoofdstuk 3**

<b>Behandelingstermijn en doorlooptijd</b>	<b>27</b>
3.1 Normen	27
3.1.1 Reglementaire termijnen	27
3.1.2 Termijnen in de bestuursovereenkomsten	28
3.2 Behandelingstermijn bij de RVP	30
3.2.1 Realtime opvolging van het pensioenproces	30
3.2.2 Ex post opvolgingsinstrumenten	31
3.3 Behandelingstermijn bij het RSVZ	34
3.3.1 Opvolging van het pensioenproces	34
3.3.2 Ex-post opvolgingsinstrumenten	35
3.4 Behandelingstermijn in geval van gemengde pensioenen	35
3.5 Steekproeven van het Rekenhof bij de RVP en het RSVZ	36
3.5.1 RVP	36
3.5.2 RSVZ	37
3.6 Conclusies	38



<b>Hoofdstuk 4</b>	
<b>Communicatie en klachtenbeheer</b>	<b>41</b>
4.1 Communicatie	41
4.1.1 Communicatie van de instelling naar de pensioengerechtigde	41
4.1.2 Communicatie van de pensioengerechtigde naar de instelling	44
4.2 Klachtenbeheer als instrument van dienstverlening	45
4.2.1 Klachtenbeheer bij de RVP	46
4.2.2 Klachtenbeheer bij het RSVZ	47
4.2.3 Ombudsdienst Pensioenen en Solvit	48
4.3 Conclusies	49
<b>Hoofdstuk 5</b>	
<b>Eindconclusies en aanbevelingen</b>	<b>41</b>
5.1 Eindconclusies	51
5.1.1 Garanderen de procedures bij de RVP en het RSVZ een efficiënte en correcte behandeling van de pensioendossiers?	51
5.1.2 Waarborgt de communicatie met de pensioengerechtigde door de RVP en het RSVZ een transparante en kwaliteitsvolle dienstverlening?	52
5.2 Aanbevelingen	53
5.2.1 Maatregelen voor een efficiënte en correcte behandeling van de pensioendossiers	53
5.2.2 Maatregelen voor een tijdige behandeling van de pensioendossiers	53
5.2.3 Maatregelen voor een kwaliteitsvolle dienstverlening	54
<b>Bijlage 1</b>	
<b>Criteria Omzendbrief Klantgerichtheid bij de Federale Administraties</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 2</b>	
<b>Antwoord van de minister van Zelfstandigen</b>	<b>61</b>
<b>Bijlage 3</b>	
<b>Antwoord van de minister van Pensioenen</b>	<b>64</b>





## Hoofdstuk 1

# Inleiding

### 1.1 Context

De Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) en het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) kennen de pensioenen toe in de stelsels van de werknemers en de zelfstandigen. De RVP betaalt de pensioenen in beide stelsels. Een pensioen heeft een *buitenlands element* als de (toekomstige) gerechtigde van een Belgisch pensioen<sup>1</sup>, in het buitenland woont en/of buitenlandse pensioenrechten heeft.

Door de internationalisering van de arbeidsmarkt, de toenemende mobiliteit van de EU-onderdanen en de nieuwe pensioenregelgeving in België en in de buurlanden neemt in beide stelsels het belang van pensioenen met een buitenlands element toe<sup>2</sup>. Meer dan vroeger zal bij de pensioenberekening het aantal buitenlandse loopbaanjaren mee bepalen of er voldaan is aan alle toekenningsvoorwaarden voor een vervroegde pensionering. Aangezien een buitenlandse loopbaan in het stelsel van de ambtenaren minder voorkomt, is de Pensioendienst voor de Overheidsdienst (PDOS) niet betrokken in deze audit.

De behandeling van pensioendossiers met een buitenlands element is vrij complex. Naast de Belgische pensioenregelgeving, waaronder in het bijzonder die voor grens- en seizoenswerknemers, moet rekening worden gehouden met internationale verdragen en soms buitenlandse wetgeving<sup>3</sup>. Voorts zijn de nodige inlichtingen voor de pensioenberekening verspreid over verschillende landen. Tot slot gaat de complexiteit van die dossiers gepaard met het feit dat een intense samenwerking tussen de Belgische pensioeninstellingen is vereist (bv. in het geval van een gemengde loopbaan werknemer-zelfstandige).

In januari 2014 waren 190.477 of 9,8 % van het totaal aantal pensioengerechtigden woonachtig in het buitenland, van wie 153.742 in een lidstaat van de Europese Unie. Van alle in het buitenland wonende pensioengerechtigden hadden 41.599 de Belgische nationaliteit. De RVP betaalde in januari 2014 ongeveer 78,8 miljoen euro uit in het buitenland, wat ongeveer 945 miljoen euro op jaarbasis is.

<sup>1</sup> Hierna wordt de "(toekomstige) pensioengerechtigde" verkort weergegeven als de pensioengerechtigde.

<sup>2</sup> In 2013 behandelde de RVP 44.526 pensioendossiers met een buitenlands element, het RSVZ 10.227 dossiers. Tussen 2012 en 2014 is het aantal behandelde dossiers gestegen met 17,90 % bij de RVP en met 11,34 % bij het RSVZ.

<sup>3</sup> In het buitenland kan het begrip loopbaan soms een andere invulling hebben dan in België. Zo worden in Duitsland niet alleen de gepresteerde jaren maar ook het aantal studiejaren meegeteld voor de vervroeging van het Duitse pensioen.

## 1.2 Onderzoeksvragen

Het Rekenhof stelde de volgende onderzoeksvragen:

- Garanderen de procedures bij de RVP en het RSVZ een efficiënte en correcte behandeling van de pensioendossiers? (hoofdstuk 2 en 3)
- Waarborgt de communicatie met de pensioengerechtigde door de RVP en het RSVZ een transparante en kwaliteitsvolle dienstverlening? (hoofdstuk 4)

## 1.3 Onderzoeksnormen en -methode

Het Rekenhof baseerde zich op de normen afgeleid uit de pensioenregeling van de werknemers en zelfstandigen<sup>4</sup>, de verordeningen (EG) 859/2003, 883/2004, 987/2009 en 1231/2010<sup>5</sup>, het Handvest van de Sociaal Verzekerde<sup>6</sup>, de wet op de motiveringsplicht<sup>7</sup>, de bestuursovereenkomsten van de RVP en het RSVZ 2013–2015<sup>8</sup>, de federale omzendbrief klantgerichtheid<sup>9</sup> en de klantencharters van beide instellingen.

Het heeft aan de hand van procesbeschrijvingen het toekenningsproces van de pensioenen met een buitenlands element geanalyseerd en heeft tijdens die analyse ook gebruik gemaakt van een beperkte steekproef. Uit een lijst van pensioendossiers met een buitenlands element werden voor de RVP 64 en voor het RSVZ 60 dossiers geselecteerd. Het RSVZ kon de pensioengegevens niet in dezelfde mate gedetailleerd aanleveren als de RVP, waardoor de analyse voor het RSVZ beperkter is dan die voor de RVP. Voorts zijn de resultaten van het onderzoek van het Rekenhof ook gebaseerd op interviews en vragenlijsten.

4 Koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen van de werknemers en het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust en overlevingspensioen der zelfstandigen.

5 De Europese Verordeningen zijn van toepassing op personen onderworpen aan de sociale wetgeving voor werknemers, zelfstandigen en ambtenaren in één of meerdere landen van de EU. De verordeningen 883/2004 en 987/2009 vervangen de oude verordeningen 1408/71 en 574/72.

6 Wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de Sociaal Verzekerde.

7 Wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van bestuurshandelingen.

8 Koninklijke besluiten van 21 mei 2013.

9 De omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013 – Klantgerichtheid bij de Federale Administraties.

#### 1.4 Tijdschema

12 februari 2014	Aankondiging van de audit bij de minister van Zelfstandigen, de minister van Pensioenen en de administrateurs-generaal van het RSVZ en de RVP
Maart 2014 tot september 2015	Uitvoering van de audit en opstelling van het voorontwerp van verslag
7 oktober 2015	Verzending van het voorontwerp van verslag naar de administrateurs-generaal van het RSVZ en de RVP
6 en 9 november 2015	Antwoorden van het RSVZ en de RVP op het voorontwerp van verslag
22 december 2015	Verzending van het ontwerpverslag naar de minister van Pensioenen en de minister van Zelfstandigen
5 en 11 februari 2016	Antwoord van de minister van Zelfstandigen en van de minister van Pensioenen

Dit eindverslag houdt rekening met de opmerkingen van beide ministers. De integrale tekst van hun antwoord is opgenomen als bijlagen 2 en 3 van dit verslag.



## Hoofdstuk 2

# Behandeling van de pensioen- dossiers

In dit hoofdstuk en het volgende onderzoekt het Rekenhof of de procedures bij de RVP en het RSVZ een correcte en efficiënte behandeling garanderen van de pensioendossiers met een buitenlands element.

De behandeling van deze dossiers onderscheidt zich van de gewone Belgische pensioenen door de afwijkende aanvraagprocedures, de aparte organisatie van het dossierbeheer en de complexe verschillende regelgeving. Ze kan worden onderverdeeld in drie fasen:

- de aanvraagprocedure;
- het toekenningsproces met daarbij de notificatie of betekening van de pensioenbeslissing;
- het betalingsproces, en meer specifiek de controle op de betalingsvoorwaarden.

Deze drie fasen worden hoofdzakelijk beïnvloed door drie factoren:

- de woonplaats op het moment van de aanvraagprocedure;
- het land(en) van tewerkstelling;
- de nationaliteit.

De woonplaats is van belang op het moment van de aanvraagprocedure of, in geval van grens- of seizoensarbeid, op het moment van de tewerkstelling.

Het land van tewerkstelling speelt een rol bij het bepalen van de toepasselijke regelgeving. Die is verschillend naargelang de pensioengerechtigde gewerkt heeft in de Europese Economische Ruimte (EER) of Zwitserland<sup>10</sup> of in een land waarmee België een bilateraal verdrag heeft gesloten, of naargelang hij in België heeft gewerkt en in een land verblijft zonder bilateraal verdrag.

De nationaliteit is bepalend voor de betaling van een Belgisch pensioen in het buitenland.

<sup>10</sup> De EER bestaat uit de 28 lidstaten van de EU, IJsland, Liechtenstein en Noorwegen. Voor de pensioenregeling heeft Zwitserland zich ook verbonden. Wanneer in dit verslag de EER wordt vermeld, is Zwitserland inbegrepen. De Europese verordeningen zijn van toepassing op de inwoners van de lidstaten van de EER en zijn niet gebonden aan de nationaliteit op voorwaarde dat de aanvrager legaal verblijft in een lidstaat van de EER en er grensoverschrijdende tewerkstelling is.



## 2.1 Aanvraagprocedure

Het pensioenonderzoek wordt opgestart op initiatief van de pensioengerechtigde of in bepaalde gevallen op initiatief van de RVP en het RSVZ voor de gerechtigden in België<sup>11</sup>.

### 2.1.1 Rustpensioen

#### *De pensioengerechtigde woont in België*

De gerechtigde die zijn pensioen wil opnemen op de gewone pensioenleeftijd van 65 jaar<sup>12</sup>, hoeft geen aanvraag in te dienen. De RVP en het RSVZ starten respectievelijk twaalf en vijftien maanden vooraf een ambtshalve onderzoek op. Vanaf 2016 zou het RSVZ ook zijn ambtshalve onderzoeken twaalf maanden voor ingangsdatum opstarten.

Indien de pensioengerechtigde gewerkt heeft in een land waarop geen verdrag van toepassing is, moet hij voor dat pensioen zelf zijn pensioenaanvraag indienen bij het buitenlandse socialeverzekeringsorgaan.

#### *De pensioengerechtigde woont in het buitenland*

Indien de pensioengerechtigde in een land van de EER woont, moet hij zich richten tot het buitenlandse socialezekerheidsorgaan van het woonland. Indien hij niet onderworpen is aan de pensioenregeling van het woonland of hij verblijft in een land buiten de EER, moet hij zich richten tot het land waar hij zijn laatste prestaties als zelfstandige of als werknemer heeft verricht.

Indien de gerechtigde onderdaan is van en verblijft in een land waarmee België een bilateraal verdrag heeft gesloten en onder het toepassingsgebied daarvan valt, moet hij zich richten tot het buitenlandse socialezekerheidsorgaan van dat woonland. Als hij niet in dat land verblijft, moet hij de pensioenaanvraag richten tot de RVP of het RSVZ in het geval van een zuiver zelfstandigenpensioen.

Indien hij in een niet-verdragsland woont, moet hij zijn pensioenaanvraag rechtstreeks richten tot de RVP of het RSVZ die zijn Belgische pensioenrechten zullen nagaan.

Aangezien de Belgische pensioeninstellingen geen ambtshalve onderzoek uitvoeren voor pensioengerechtigden die in het buitenland wonen, is het van belang dat de pensioengerechtigde zich voldoende kan informeren via externe informatiekanalen (zie hoofdstuk 4). De RVP en het RSVZ hebben immers geen up-to-date informatie over het aantal pensioengerechtigden in het buitenland met een Belgische loopbaan. Doordat in het verleden veel pensioengerechtigden in het buitenland pas na het verstrijken van de wettelijke pensioenleeftijd hun pensioenaanvraag indienden, is de pensioenwetgeving aangepast. De RVP en het RSVZ kunnen daardoor het pensioen toekennen met terugwerkende kracht.

<sup>11</sup> Hierna wordt een pensioenaanvraag als algemene term gebruikt zonder onderscheid te maken of het pensioenonderzoek ambtshalve of naar aanleiding van een pensioenaanvraag werd opgestart.

<sup>12</sup> Gerechtigden die onder een bijzonder stelsel vallen (bv. zeevarenden), kunnen een andere wettelijke pensioenleeftijd hebben en moeten zelf hun pensioen aanvragen.

De pensioenbedragen zelf zijn maar tien jaar opeisbaar<sup>13</sup>.

Voor grens- en seizoenswerknemers, die al van een Belgisch pensioen en een eventuele aanvulling erop genieten, stuurt de RVP wel zelf een pensioenaanvraag naar het grensland zodra de wettelijke buitenlandse pensioenleeftijd nadert. De reden hiervoor is dat de door de RVP uit te betalen aanvulling verlaagt zodra een buitenlands wettelijk of aanvullend pensioen bestaat.

### 2.1.2 Overlevingspensioen en pensioen uit de echt gescheiden echtgenoten

Bij overlijden van de partner als de betrokkenen in het buitenland wonen of bij een echtscheiding in het buitenland, moeten de betrokkenen de RVP of het RSVZ zelf op de hoogte brengen met het oog op de toekenning van een pensioen voor de echtgescheiden partner of een overlevingspensioen voor de overgebleven partner<sup>14</sup>.

## 2.2 Toekenningsproces

### 2.2.1 Toepassingsgebied

#### *EER – Europese Economische Ruimte*

Iedere werknemer, zelfstandige of ambtenaar met prestaties verricht binnen de EER, en hun gezinsleden vallen onder de toepassing van de Europese verordeningen 883/2004 en 987/2009. Bijzondere pensioenberekingsregels zorgen ervoor dat een EER-onderdaan niet wordt benadeeld voor zijn binnenlandse pensioen vanwege zijn buitenlandse EER-loopbaan. Zodra de betrokkene niet alleen onder de Belgische pensioenregeling maar ook onder die van één van de landen van de EER valt, moet de bevoegde pensioeninstelling twee “binnenlandse pensioenen” berekenen: één volgens de binnenlandse regels (het strikt nationale pensioen) en één volgens de EER-regels (het evenredige pensioen). De werknemer of zelfstandige krijgt naast zijn buitenlands pensioen het hoogste van de twee “binnenlandse” pensioenen.

#### *Bilaterale verdragen met België*

Indien de gerechtigde of zijn/haar overleden echtgeno(o)t(e) prestaties heeft verricht in of onderdaan is van een land waarmee België een bilateraal verdrag<sup>15</sup> heeft gesloten, moeten voor de pensioentoeckenning en -berekening de specifieke regels uit het verdrag worden gevolgd. Een aantal verdragen (bv. tussen België en Marokko voor werknemers) volgen in hoofdlijnen het berekeningssysteem van de Europese verordeningen. In de meeste bilaterale verdragen wordt voor de pensioenberekening rekening gehouden met de verzekeringstijdvakken (periodes die in aanmerking komen voor de opening en/of berekening van een pensioen) vervuld in het andere verdragsland, maar dit is niet steeds het geval (bv. het verdrag met Israël).

<sup>13</sup> Koninklijk besluit van 11 mei 2005 tot wijziging van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, programmawet van 24 december 2002, Titel II, Sociale Zaken en Pensioenen, Hoofdstuk 13: verjaringstermijn inzake uitbetaling van pensioenen; Koninklijk besluit van 11 juli 2003 betreffende de verjaringstermijn inzake de uitbetaling van de pensioenen en de rechtzetting van vergissingen in administratieve beslissingen of in uitvoering ervan.

<sup>14</sup> Indien de betrokkenen in België wonen in geval van overlijden of echtscheiding, moeten ze de instellingen enkel verwittigen als er nog geen pensioenen in betaling zijn.

<sup>15</sup> België heeft een bilateraal verdrag voor werknemers gesloten met Algerije, Australië, Canada, Chili, Filippijnen, Democratische Republiek Congo (enkel voor zeelieden ter koopvaardij), Kroatië, Verenigde Staten, Israël, Japan, Marokko, San Marino, Tunesië, het voormalige Joegoslavië, Macedonië, Zuid-Korea, Uruguay, Brazilië en India. De verdragen met Chili, Canada, de Verenigde Staten, Turkije, Japan, Zuid-Korea, Uruguay, Brazilië en India zijn ook van toepassing voor de zelfstandigen.

### *Geen verdrag met België*

Indien de pensioengerechtigde in België en in een niet-verdragsland heeft gewerkt, zal zijn pensioen uitsluitend op basis van de Belgische wetgeving worden toegekend en berekend. Verblijft een gerechtigde op een Belgisch pensioen in een niet-verdragsland, moet hij zijn pensioenaanvraag zelf rechtstreeks richten tot de Belgische pensioeninstelling.

#### **2.2.2 Organisatie van de toekenningsdiensten**

De eindverantwoordelijkheid voor de behandeling van de pensioenaanvragen met een buitenlands element wordt zowel bij de RVP als bij het RSVZ toegewezen aan centrale diensten in Brussel. Dat zijn in beide instellingen het Bureau voor de Internationale Overeenkomsten (BIO) en het *Bureau des Conventions Internationales* (BCI).

Indien de pensioengerechtigde op het moment van de aanvraag in België woont, wordt de aanvraag eerst door de gewestelijke toekenningsdiensten van de RVP en/of het RSVZ behandeld voor de Belgische loopbaan, en vervolgens door de centrale diensten BIO en BCI voor het buitenlandse aspect van de aanvraag. De RVP heeft vijftien gewestelijke kantoren, het RSVZ twaalf.

Indien de pensioengerechtigde op het moment van de aanvraag in het buitenland woont, staan de centrale diensten BIO en BCI in voor de volledige behandeling van het dossier.

De sociale gegevens en loopbaaninformatie van de pensioengerechtigde worden momenteel nog tussen de verschillende landen op papieren standaardformulieren uitgewisseld. Volgens de EG-verordeningen moeten deze verbindingsformulieren elektronisch worden verzonden naar de bevoegde organen in een ander EU-land, met het oog op een efficiënte en nauwe samenwerking. Momenteel is er nog geen elektronisch EU-breed systeem. De RVP werkt wel mee aan de ontwikkeling van het Europees EESSI-project<sup>16</sup>, waarbij ook het RSVZ is betrokken. Dat project moet leiden tot elektronische uitwisseling van noodzakelijke informatie tussen instellingen van sociale zekerheid en per domein.

Om de pensioenaanvraag te kunnen behandelen, moeten de pensioeninstellingen kunnen beschikken over gevalideerde informatie over de binnen- en buitenlandse verzekerings-tijdvakken en eventuele andere sociale rechten. De gerechtigde kan deze informatie zelf al vermelden bij zijn aanvraag.

De bevoegde pensioeninstelling zoekt vervolgens de Belgische loopbaaninformatie op in de beschikbare loopbaandatabanken. Om de buitenlandse informatie te laten opvragen en/of valideren, stuurt de pensioeninstelling papieren verbindingsformulieren naar de bevoegde buitenlandse instellingen met de vraag om de buitenlandse loopbaan, de pensioenen en eventuele andere sociale rechten mee te delen. Indien de aanvrager in het buitenland woont, attesteert de buitenlandse instelling eveneens de signaletiekgegevens (woonplaats, burgerlijke stand...).

---

<sup>16</sup> *European Exchange of Social Security Information*. Volgens de RVP zou het EESSI-project in 2019 worden ingevoerd.

### 2.2.3 Ontwikkeling van het elektronische pensioendossier

Als waarborg voor een gelijke, correcte en efficiënte behandeling van alle pensioenaanvragen hebben de RVP en het RSVZ strategische doelstellingen voor de informatisering van het toekennings- en betalingsproces vooropgesteld in hun bestuursovereenkomsten 2013-2015. Dit moet een verdere automatisering van de elektronische gegevensuitwisseling en een systematische ontwikkeling van automatische controles mogelijk maken.

Met het oog op een optimalisatie van de toekennings- en betalingsprocessen werken beide pensioeninstellingen momenteel met een elektronisch pensioendossier. Hiervoor hebben ze elk een eigen informaticatoepassing ontwikkeld.

Het RSVZ gebruikt sinds 2001 een applicatie (Webapps) die wordt opgenomen in een groter vierjarig project (Sequoia), opgestart in 2013. Dit project wil voor elke zelfstandige of elke vennootschap een uniek transversaal elektronisch dossier ontwikkelen waarin alle informatie met betrekking tot het sociaal statuut wordt opgenomen.

Het geautomatiseerde toekenningsproces van de RVP (*workflow* Theseos-toekenning) werd gefaseerd ingevoerd: eerst bij de gewestelijke kantoren eind 2009 voor de zuivere Belgische pensioenen en vervolgens van september 2011 tot eind 2013 voor de pensioenen met een buitenlands element. Het geautomatiseerde betalingsproces van de RVP (*workflow* Theseos-betaling) steunt sinds eind 2011 op een unieke databank voor het beheer van de pensioenrechten en bevat reken-, aanpassings-, cumulatiereregels en interne controles. De RVP staat verder dan het RSVZ bij de informatisering van de processen.

Het elektronisch dossier maakt de automatisatie van de processen en controles bij de dossierbehandeling mogelijk. De computertoepassing verwittigt de dossierbeheerders welke stappen ze tijdig moeten nemen en/of er (dringende) aanpassingen moeten gebeuren. Doordat de pensioenberekeningen veelal zijn geprogrammeerd, is het aantal (technische) richtlijnen (bv. met betrekking tot de wetwijzigingen) beperkt en worden die richtlijnen niet steeds meegedeeld aan de dossierbeheerder<sup>17</sup>. Hierdoor dreigt op termijn de vakkennis van de betrokken medewerkers te dalen. De RVP tracht dit tegen te gaan door middel van expertengroepen van medewerkers die nieuwe medewerkers opleiden en meer ervaren krachten bijscholen. Het RSVZ werkt momenteel aan een meer gestructureerd en centraal uitgebouwd intranet dat o.a. de wijzigingen in reglementering zal toelichten.

Een elektronisch dossier is ook een instrument om de sociale fraude in te perken door middel van een geautomatiseerde datamatching op basis van de verschillende gegevensstromen van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) en informatie waarover de instellingen zelf beschikken.

De automatisering is op bepaalde vlakken niet ver doorgedreven of zelfs niet realiseerbaar en dit om uiteenlopende redenen die in de volgende paragrafen worden toegelicht.

<sup>17</sup> De RVP publiceert op zijn intranet infomails waarbij de technische aanpassingen naar aanleiding van wijzigingen in de regelgeving of naar aanleiding van technische problemen worden uitgelegd. Het RSVZ had tijdens de audit nog geen intranet en beschikte nog niet over een bijgewerkte opleidingscursus voor nieuwe dossierbeheerders m.b.t. de technische uitleg over de pensioenberekening naar aanleiding van de gewijzigde pensioenreglementering.

#### 2.2.4 Controles op de toekenningsvoorwaarden

De toekenning van een pensioen met een buitenlands element kan enkel worden onderzocht als de persoonsgegevens van de pensioengerechtigde en/of zijn echtgeno(o)t(e) gekend zijn, zodat de leeftijd- en loopbaanvoorwaarden van de betrokkene kunnen worden nagegaan.

##### 2.2.4.1 Vaststelling van de persoonsgegevens

Bij het openen van een elektronisch pensioendossier kan de identiteit van een in België wonende aanvrager worden bevestigd via zijn rijksregister- of bisnummer<sup>18</sup>. De persoonsgegevens worden dan opgehaald uit de *signaletiekdatabanken* van de RVP en het RSVZ of indien de aanvrager nog niet gekend is bij de pensioeninstellingen, via de KSZ.

In geval van onduidelijkheden of eventuele inconsistenties in de persoonsgegevens waarschuwt de gebruikte toekenningssoftware de dossierbehandelaar.

Bij pensioengerechtigden in het buitenland daarentegen moet eerst worden nagegaan of zij een bis- of rijksregisternummer hebben. Indien dit niet het geval is, kent de KSZ op vraag van de bevoegde pensioeninstelling een bisnummer toe voor zover een officieel document aan de KSZ kan worden voorgelegd. De internationale verbindingsformulieren worden als *authentiek document* aanvaard door de KSZ omdat de buitenlandse instelling die het document verstrekt, vooraf de juistheid van de gegevens moet nagaan en waarborgen.

De correctheid van de persoonsgegevens en van de burgerlijke stand van de pensioengerechtigde in het buitenland wordt ook nagegaan door de Ambassade of het Consulaat van België. Bij onduidelijkheid of twijfel moet de aanvrager de nodige documenten voorleggen zoals een afschrift van de huwelijks-, de echtscheidings- of overlijdensakte. De controle op de personen ten laste, andere dan kinderen, is ook veel moeilijker bij gerechtigden gevestigd in het buitenland, omdat men geen informatie heeft over de fiscale toestand van het gezin<sup>19</sup>. Dit verhoogt het risico dat onterecht een pensioen wordt toegekend of onterechte pensioenbedragen worden betaald.

Met het oog op een efficiëntere toekenning wil de RVP een elektronische gegevensuitwisseling van sociale gegevens via de KSZ met buitenlandse pensioeninstellingen realiseren. Zo legde de RVP de eerste contacten met Duitsland, Nederland, Verenigd Koninkrijk, Luxemburg en Frankrijk voor de samenwerking en uitwisseling van signaletiekgegevens, voornamelijk de overlijdensdata en de Belgische en buitenlandse pensioenbedragen. Met andere landen wordt om diverse redenen geen vooruitgang geboekt op het vlak van elektronische gegevensuitwisseling. Enkel Duitsland en Nederland (vanaf juni 2015) delen aan de betalingsdienst van de RVP de overlijdensdata van hun onderdanen met Belgische pensioenrechten mee.

<sup>18</sup> Het rijksregisternummer is een uniek identificatienummer toegekend aan natuurlijke personen ingeschreven in België. Het bisnummer wordt toegekend aan buitenlandse onderdanen die tijdelijk in België verblijven of die niet gekend zijn op het Belgische grondgebied.

<sup>19</sup> In de steekproef bevond zich een dossier waarin een gezinspensioen werd uitgekeerd aan een vrouw omdat haar jongere man ten laste was. Uit het dossier kan niet worden opgemaakt hoe werd onderzocht of de betrokkene wel degelijk ten laste was. De betaling van het dossier is door de RVP wel geschorst omdat bij nazicht het adres niet meer correct bleek.

De regeling van zelfstandigen wordt in het buitenland door verschillende kassen behartigd, wat een gelijkaardig initiatief van het RSVZ bemoeilijkt.

#### **2.2.4.2 Vaststelling van de loopbaanvoorwaarden en controle op de leeftijd**

De loopbanen in de databanken van de RVP en het RSVZ worden periodiek bijgewerkt. Indien er een gemengde loopbaan is, al dan niet met een deel buitenlandse loopbaan, moet die loopbaaninformatie tussen de twee instellingen worden uitgewisseld.

In dit kader werken de RVP en het RSVZ samen met de PDOS aan een project Pensioenmotor om onder meer de elektronische uitwisseling van de loopbaaninformatie en de pensioenberekening in de verschillende stelsels gelijktijdig uit te voeren en te optimaliseren. De instellingen zullen hun eigen software blijven gebruiken voor de pensioenberekeningen (rekenmotoren genaamd). De RVP zal wel een nieuwe rekenmotor ontwikkelen. Het project Pensioenmotor beoogt echter de ontwikkeling van een software die resultaten van die rekenmotoren t.o.v. elkaar ordent en de resultaten samenbrengt. Hierdoor zou in geval van gemengde loopbanen een gemeenschappelijke geautomatiseerde pensioenrechtenbepaling en tot slot een gemeenschappelijk online pensioendossier van de RVP, het RSVZ en de PDOS mogelijk zijn<sup>20</sup>.

De rekenmotoren van de RVP en het RSVZ berekenen voor het pensioen met een buitenlands element het nationaal, theoretisch en evenredig pensioen zoals bepaald in de internationale verdragen. Beide pensioeninstellingen automatiseerden grotendeels de pensioenberekening via hun eigen rekenmotor, op bepaalde specifieke berekeningen na (zie verder).

In afwachting van de Pensioenmotor, kunnen het RSVZ en de RVP in de praktijk wel al elkaars computertoepassingen voor de toekenning raadplegen om eventuele ontbrekende gegevens op te zoeken voor de berekening van de loopbaan en het pensioenbedrag. Hierdoor is de informatie-uitwisseling op papier de laatste jaren afgenomen.

#### *Loopbaanberekening*

De dossierbehandelaar ontvangt de binnenlandse loopbaangegevens vanuit de eigen loopbaandatabank of na opvraging ervan bij de andere pensioeninstellingen. De RVP en het RSVZ hebben een informaticatoepassing ontwikkeld (Hermes) om navraag te doen bij elkaar naar het bestaan van een pensioendossier. Deze toepassing is echter alleen beschikbaar voor de gewestelijke diensten en kantoren. De diensten BIO en BCI van beide instellingen kunnen er dan ook geen gebruik van maken. Zij vragen deze informatie op per brief. Tot op heden ontvangen de pensioeninstellingen de buitenlandse verzekeringstijdvakken nog steeds op papier via de verbindingsformulieren.

Aangezien de instellingen hun eigen toekenningssoftware en rekenprogramma's gebruiken, moet de loopbaaninformatie uit een ander stelsel of uit het buitenland steeds worden omgezet naar een input waarmee de eigen toekenningssoftware kan werken.

Voor buitenlandse informatie moet elke instelling de omzetting manueel doen. Naargelang van de pensioenregeling van het buitenland, worden die verzekeringstijdvakken op

---

<sup>20</sup> De PDOS zal vóór januari 2016 nog niet over alle historische loopbaangegevens van de ambtenaren beschikken.

de verbindingsformulieren in dagen, maanden of weken uitgedrukt voor het stelsel van de werknemers, alsook in kwartalen voor het stelsel van de zelfstandigen. Het in aanmerking komende aantal dagen in een jaar kan zelfs bij bepaalde landen afwijken (bv. berekening van de verzekeringstijdvakken als werknemer in Spanje met 360 in de plaats van 365 dagen).

De manuele omzetting van de verzekeringstijdvakken vergt ervaring en kost tijd. Ze wordt in hoofdstuk 3 vermeld als één van de vertragingfactoren bij de behandeling van de pensioenen met een buitenlands element door de dienst BCI van de RVP.

Voor de pensioenen met een buitenlands element heeft de nieuwe rekenmotor van de RVP onder meer tot doel de omzettingsregels (bv. omzetting van maanden in dagen) te automatiseren evenals de specifieke afwijkingen in de verschillende toepasselijke verdragen. Dat zal een grote tijdswinst inhouden. In een latere fase zou ook het RSVZ en de PDOS toetreden. De realisatie ervan is gepland in het vierde kwartaal 2015.

#### *Pensioenbedragberekening*

Bij de vaststelling van het pensioenbedrag moet rekening worden gehouden met meerdere elementen. Zo moet bij de toekenning of de aanpassing van een gemengd pensioen werknemer-zelfstandige de meest voordelige toestand voor de betrokkene en/of zijn echtgeno(o)t(e)<sup>21</sup> worden onderzocht. Het voordeligste pensioenbedrag wordt immers toegekend. Hiervoor worden voor beide partners de mogelijke pensioenrechten als alleenstaande met die van het mogelijk recht op een gezinspensioen vergeleken. Deze berekening bij een pensioen met een buitenlands element is nog niet volledig geautomatiseerd<sup>22</sup>. Beide instellingen moeten daarom hun binnenlandse en buitenlandse pensioenbedragen uitwisselen. Uit het dossieronderzoek van het Rekenhof blijkt dat deze gegevens in 2013 veelal via briefwisseling worden opgevraagd. Het is niet duidelijk of de dossierbeheerders hiervoor elkaars computertoepassingen (kunnen) raadplegen.

Het buitenlands pensioenbedrag is ook nodig om de cumulregeling met een Belgisch overlevingspensioen te kunnen toepassen (zie verder) en vanaf 2013 ook om de ziekte- en invaliditeitsbijdrage en de solidariteitsbijdrage te kunnen berekenen<sup>23</sup>.

#### **2.2.5 Controles bij de toekenning van pensioenrechten**

De beslissing of het pensioen al dan niet kan worden toegekend, hangt af van het feit of de gerechtigde of zijn echtgeno(o)t(e) nog een beroepsactiviteit zal uitoefenen, van de sociale situatie (meer bepaald de huwelijksstaat en de personen ten laste) en van het feit of de betrokkene of zijn echtgeno(o)t(e) nog recht heeft op een binnenlandse of buitenlandse sociale uitkering.

Elke pensioengerechtigde moet daarover tijdens de toekenningsprocedure informatie verstrekken.

<sup>21</sup> Artikel 21ter, 4 °, van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers.

<sup>22</sup> Een volledige automatisering is enkel mogelijk van zodra het EESSI-project operationeel is.

<sup>23</sup> De ziekte- en invaliditeitsbijdrage is een socialezekerheidsbijdrage bestemd voor de financiering van de ziekte- en invaliditeitsverzekering; de solidariteitsbijdrage is een progressieve socialezekerheidsbijdrage berekend op het totale brutobedrag aan pensioenen, renten en bepaalde aanvullende voordelen.

De informatie over een buitenlands pensioen is nodig omdat er bijzondere rekenregels gelden als een pensioen wordt gecumuleerd met een Belgisch overlevingspensioen. In de praktijk blijkt dat de RVP en het RSVZ herhaaldelijk informatie moeten opvragen bij de lokale pensioenkassen van EER-landen of van landen waarmee België een bilateraal verdrag heeft.

De pensioengerechtigde of de echtgeno(o)t(e) die een sociale uitkering geniet, moet dit vooraf aangeven omdat een sociale uitkering niet zomaar mag worden gecumuleerd met een Belgisch of buitenlands pensioen. Alleen een overlevingspensioen kan, sinds 1 januari 2007, onder specifieke voorwaarden worden gecumuleerd met Belgische en/of buitenlandse sociale uitkeringen<sup>24</sup>.

Om een pensioen te kunnen krijgen, moet de betrokkene in het inlichtingenformulier en/of in een afzonderlijke verklaring op erewoord vermelden dat hij ofwel zijn beroepsactiviteit stopzet ofwel wenst verder te werken binnen de toegelaten inkomensgrenzen<sup>25</sup>. Binnen die inkomensgrenzen kan een pensioen worden gecumuleerd met een beroepsactiviteit<sup>26</sup>. Elke activiteit in België of in het buitenland die een belastbaar inkomen oplevert, moet vóór de eerste uitbetaling van het pensioen<sup>27</sup> worden aangegeven, met inbegrip van de activiteiten van de echtgeno(o)t(e) in geval van een gezinspensioen. Een aangifte bij de RVP of het RSVZ volstaat en wordt meegedeeld aan de andere pensioeninstelling. De inkomsten uit een beroepsactiviteit worden jaarlijks gecontroleerd wanneer het pensioen in betaling is (zie punt 2.3).

De pensioengerechtigde moet niet alleen de nodige informatie vooraf verschaffen, hij moet zich ook via een ondertekende verklaring op erewoord verbinden tot het melden van elke wijziging die een invloed kan hebben op het pensioen (bv. de burgerlijke stand of de uitoefening van een beroepsactiviteit in België). Indien de betrokkene een wijziging niet doorgeeft of weigert de verklaring op erewoord binnen de opgelegde termijn af te leggen, wordt dit beschouwd als te kwader trouw en geldt een verjaringstermijn van drie jaar om de ten onrechte ontvangen bedragen eventueel terug te vorderen<sup>28</sup>. De kwade trouw is juridisch wel moeilijk te bewijzen.

### 2.3 Betalingsproces

Vooraleer de RVP, die ook voor het RSVZ optreedt als betalingsorgaan, een Belgisch pensioen in het buitenland uitbetaalt, zal hij eerst op basis van de combinatie woonplaats-nationaliteit van de pensioengerechtigde en van zijn overleden echtgenote (ingeval van overlevingspensioen) nagaan of een toegekend pensioen (al dan niet volledig) mag worden uitbetaald. Zo zal een Belg of een onderdaan van een EER-lidstaat overal ter wereld zijn

24 De betrokkenen moeten hiervoor, naargelang van de aard van vergoeding, een apart formulier laten invullen door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) of het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV).

25 Deze verschillen naargelang van de beroepsactiviteit, de leeftijd, de kinderlast en de ingangsdatum van het pensioen.

26 Vanaf 2015 kan de pensioengerechtigde die op 1 januari van het jaar dat hij 65 jaar wordt of die bij het eerste rustpensioen minstens 45 loopbaan jaren heeft, onbeperkt bijverdienen.

27 Deze aangifte moet gebeuren binnen de 30 dagen volgend op de datum van de kennisgeving van de pensioenbeslissing of volgend op de aanvang van de beroepsactiviteit.

28 Het RSVZ vermeldt dit uitdrukkelijk in zijn toekenningsbeslissing, terwijl de RVP de mededeling ervan als bijlage toevoegt.



(gewone) rust- of overlevingspensioen uitbetaald krijgen, maar zal een onderdaan van een niet-verdragsland zijn rustpensioen enkel uitbetaald krijgen bij legaal verblijf in een EU-lidstaat (behalve Denemarken). Indien een gerechtigde onder verschillende categorieën kan vallen, moet de RVP steeds de voor hem meest gunstige regel toepassen.

De RVP heeft een aantal automatische controles op de voorwaarden van de betaalbaarstelling ontwikkeld om zoveel mogelijk onverschuldigde uitkeringen te vermijden. Indien er bepaalde wijzigingen zijn (bv. extra buitenlandse rechten, overlijden), wordt automatisch in de rechtendatabank nagekeken welke Belgische rechten er al in betaling zijn en of de wijziging een invloed heeft op de toekenning of betaling van die Belgische rechten. Als de betaling van de huidige rechten moet wijzigen, wordt dit gesignaleerd. De RVP past, indien mogelijk, provisioneel de betaling aan (om onterechte uitbetalingen te voorkomen). Deze aanpassing moet nog formeel worden bekrachtigd door een nieuwe pensioenbeslissing en een aangepaste betaalopdracht.

De controle op de voorwaarden van de betaalbaarstelling wordt verricht op alle elementen die het recht op of het bedrag van het pensioen kunnen beïnvloeden:

- in geval van overlijden of wijziging van de burgerlijke stand (bv. echtscheiding, adres, hertrouwen, samenstelling van het gezin);
- in geval van overschrijding van de beroepsinkomsten en van de niet toegelaten cumulatie met een sociale uitkering.

### **2.3.1 Wijziging van de burgerlijke stand of van overlijden**

Bij een wijziging in de persoonsgegevens in de KSZ wordt er na ontvangst ervan automatisch een elektronische melding naar de bevoegde diensten verzonden of verwittigt de RVP nadien op papier het RSVZ dat de betaalopdracht moet worden gewijzigd. Zo zal bij het overlijden van de echtgenoot het gezinspensioen niet meer worden toegekend en moet er een herziening van het pensioen worden doorgevoerd door de RVP en/of het RSVZ.

Bij een pensioengerechtigde in het buitenland verzendt de RVP één maal per jaar een attest “levensbewijs”, zowel voor zijn pensioendossiers als voor die van het RSZV. Dit attest moet door de betrokkene worden ondertekend en door de bevoegde overheid van de verblijfplaats worden gevalideerd. Het doel is na te gaan of de gepensioneerde en zijn echtgeno(o)t(e) daadwerkelijk nog in leven zijn.

Indien het levensbewijs niet binnen de twee maanden wordt teruggestuurd, wordt de betaling van het pensioen automatisch stopgezet. Indien het levensbewijs niet goed is ingevuld, wordt het terug naar de betrokkene verzonden en wordt de termijn met één maand verlengd voordat de betaling wordt stopgezet.

Zodra de elektronische uitwisseling van de sociale gegevens via de KSZ met een aantal Europese landen operationeel is (zie punt 2.2.4.1), zal voor die landen geen levensbewijs meer nodig zijn. Hierdoor zou men vlugger op de hoogte zijn van elke wijziging in de burgerlijke stand en kan men vlugger overgaan tot aanpassingen zoals schorsing van de betaling, verlaging van het pensioenbedrag enz.

### 2.3.2 Cumulatie van een pensioen met een beroepsactiviteit of een sociale uitkering

Beide instellingen voeren een controle uit op de beroepsactiviteit: de RVP controleert de beroepsactiviteit als werknemer (ook voor ex-zelfstandigen) en het RSVZ de beroepsactiviteit als zelfstandige (ook voor ex-werknemers). De RVP voert daarbovenop de controles uit op de cumulatie van een pensioen met sociale uitkeringen.

Wanneer het gaat over een beroepsactiviteit in België of over Belgische sociale uitkeringen, kunnen de instellingen gebruik maken van informatie die beschikbaar is bij andere Belgische (socialezekerheids)instellingen.

Zo gebeurt de controle op de beroepsactiviteit als werknemer in België en daarmee samenhangend de controle op het recht op kinderbijslag, aan de hand van een geautomatiseerde controle op de multifunctionele aangiften<sup>29</sup> van de werkgevers en een elektronische gegevensstroom van de kinderbijslaggegevens uit het Kadaster van de Kinderbijslag (CADAF). De RVP tracht deze controles zoveel mogelijk in het lopende pensioenjaar uit te voeren om proactief te kunnen ingrijpen als een overschrijding van de inkomensgrenzen dreigt. De gepensioneerde wordt dan verwittigd. De controle op de beroepsactiviteit als zelfstandige gebeurt achteraf omdat de beroepsinkomsten pas enkele jaren later bekend zijn.

De controles op de cumulatie met een sociale uitkering vinden plaats op basis van gegevensstromen van andere socialezekerheidsinstellingen. Zo stuurt de RVA gegevens over de uitkeringen die hij betaalt en komen de gegevens over ziekte en invaliditeit van het Nationaal Intermutualistisch College (NIC).

De RVP en het RSVZ brengen elkaar schriftelijk op de hoogte als zij een ongeoorloofde cumulatie vaststellen en de betrokkene een pensioen heeft in het andere stelsel.

Controles op de beroepsactiviteit in het buitenland of op sociale uitkeringen uit het buitenland kunnen slechts plaatsvinden als de betrokkene of zijn echtgeno(o)t(e) daarvan melding heeft gemaakt. Als de betrokkene daarenboven in het buitenland woont, kunnen de Belgische instellingen niet steeds beschikken over de informatie die nodig is om de verklaringen te controleren<sup>30</sup>. Zo is de fiscale informatie van buitenlandse pensioengerechtigden niet steeds opvraagbaar.

## 2.4 Conclusies

Een complexe regelgeving vormt de basis voor de pensioenen met een buitenlands element. Dat veroorzaakt logischerwijs uitgebreide en complexe processen om de regelgeving toe te passen en de toepassing ervan te controleren. De RVP en het RSVZ werken aan de informatisering van hun processen. De RVP staat daarin iets verder dan het RSVZ.

<sup>29</sup> Alle werkgevers moeten een kwartaalaangifte indienen waarop alle loopbaangegevens van de werknemers zijn vermeld. Deze aangiften moeten ten laatste op het einde van de maand volgend op het kwartaal worden ingediend.

<sup>30</sup> Belgische instellingen kunnen in het buitenland geen actief handhavingsbeleid voeren met onderzoekseenheden die daar ter plaatse opereren. Nederlandse instellingen kunnen dit wel. Bij een weigering tot medewerking kunnen ze het recht schorsen.

De informatisering heeft als mogelijk neveneffect dat minder belang wordt gehecht aan een systematische uitwisseling van de nieuwste wijzigingen in de regelgeving en de hiermee verbonden technische aanpassingen via richtlijnen of nota's. Op termijn kan dit leiden tot een verarming van de beroepskennis. Beide instellingen zijn zich van de problematiek bewust en proberen ze te verhelpen.

Uit de audit blijkt dat de informatisering en de automatisering, bv. van controles, worden bemoeilijkt door een aantal kenmerken inherent aan het buitenlandse aspect van deze pensioendossiers.

Beide instellingen zijn afhankelijk van informatie van buitenlandse organisaties en soms moeten ze vertrouwen op verklaringen op eer van de gerechtigden. Bepaalde controles kunnen niet worden geautomatiseerd wegens een gebrek aan elektronische gegevensuitwisseling (bv. papieren verbindingsformulieren) en/of gebrek aan koppeling met andere (buitenlandse) databanken (bv. uitwisseling van overlijdensdata). De RVP als betalingsorgaan voor werknemers- en zelfstandigenpensioenen heeft specifieke controles ingebouwd om het risico op onverschuldigde betalingen, ook voor het RSVZ, te beperken. Er blijft echter een risico bestaan dat sommige pensioenen niet correct worden berekend of dat niet meer verschuldigde pensioenen alsnog (tijdelijk) worden uitbetaald. Intensere samenwerking met de buitenlandse instellingen en verdere automatisatie van de processen moeten respectievelijk een striktere opvolging mogelijk maken en de reactiesnelheid van de RVP verhogen.

Ook bestaat het risico dat sommige gerechtigden die in het buitenland wonen een pensioen niet of laattijdig krijgen, omdat zij niet proactief kunnen worden opgespoord door een gebrek aan signaletiekgegevens vanuit het buitenland. Wel werden bijzondere maatregelen genomen om het pensioenrecht te waarborgen voor alle pensioengerechtigden, onder meer door een aanpassing in de Belgische regelgeving en in de pensioenaanvraagprocedures, zodat de pensioengerechtigde niet wordt benadeeld bij laattijdig ingediende pensioenaanvragen vanuit het buitenland.

De behandeling van een pensioendossier met een buitenlands element veroorzaakt meer werklast dan de behandeling van een gewoon pensioendossier. Het is daarenboven moeilijker efficiëntiewinst te boeken omdat de RVP en het RSVZ geen vat hebben op knelpunten die grensoverschrijdend zijn en ze deels afhankelijk zijn van de medewerking van buitenlandse organisaties in de betrokken landen om processen (bv. het verschaffen van levensbewijzen) te informatiseren. De samenwerking van de RVP met een aantal landen van de EU via bilaterale akkoorden is op dat vlak hoopgevend en zou verder moeten worden versterkt in samenspraak met de andere Belgische pensioeninstellingen.

In afwachting van een verdere informatisering van hun processen in het kader van een gemengd pensioen hebben de RVP en het RSVZ om efficiëntie-redenen toegang verleend tot elkaars computertoepassingen. De informatie-uitwisseling bij pensioenen met een buitenlands element van de diensten BIO en BCI gebeurt nog deels op papier.

## Hoofdstuk 3

# Behandelingstermijn en doorlooptijd

### 3.1 Normen

Om ervoor te zorgen dat pensioenrechten binnen een redelijke termijn worden toegekend en uitbetaald, zijn er in de regelgeving en in de bestuursovereenkomsten normen opgelegd aan de *doorlooptijd* en de *behandelingstermijn*.

De *doorlooptijd* geeft de volledige duur van het toekenningsproces weer, vanaf de datum van de pensioenaanvraag (al dan niet een ambtshalve) tot de datum van de kennisgeving van de definitieve pensioenbeslissing.

Er zijn periodes van het toekenningsproces waarin een instelling een dossier niet kan behandelen omdat ze wacht op informatie van een buitenlandse instelling of van de pensioengerechtigde. Deze periodes waarin de behandeling van een dossier niet mogelijk is, worden *schorsingen* genoemd.

De *behandelingstermijn* van een pensioenaanvraag is gelijk aan de doorlooptijd verminderd met de schorsingen.

#### 3.1.1 Reglementaire termijnen

Bij elke pensioenaanvraag in België moeten zowel de pensioenregelgeving<sup>31</sup> en de regels van het Handvest van de Sociaal Verzekerde<sup>32</sup> (hierna het “Handvest”) worden gerespecteerd.

Het Handvest legt de volgende regels op: een pensioeninstelling moet binnen de vier maanden antwoorden op een verzoek (bv. informatie geven, een pensioenbeslissing nemen ...) of een ambtshalve onderzoek uitvoeren na het feit dat daartoe aanleiding gaf (bv. een overlijden in België). Indien binnen deze vier maanden geen antwoord of beslissing mogelijk is, moet de instelling de redenen meedelen<sup>33</sup>. Die termijn van vier maanden kan bij koninklijk besluit tijdelijk tot ten hoogste acht maanden worden verlengd.

Het Handvest bepaalt eveneens dat de betrokken pensioeninstelling de nodige inlichtingen moet verzamelen om de pensioenrechten van de sociaal verzekerde te kunnen bepalen. Indien de sociaal verzekerde de gevraagde inlichtingen, na een herinnering, na meer dan een maand nog niet verstrekt en hiervoor geen geldige reden opgeeft, mag de

<sup>31</sup> Koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen en koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers.

<sup>32</sup> Wet van 11 april 1995 tot invoering van het “handvest” van de sociaal verzekerde.

<sup>33</sup> Het ambtshalve onderzoek moet wel materieel mogelijk zijn en wordt binnen het Handvest ruim geïnterpreteerd zodat het ook een “automatisch” onderzoek omvat (bv. bij het bereiken van de wettelijke pensioenleeftijd).

pensioeninstelling een beslissing nemen op basis van de beschikbare informatie. Als een andere (pensioen)instelling moet tussenkomen (bv. wegens gemengd pensioen of in geval van onbevoegdheid), wordt de betrokkene hiervan verwittigd. Ook als de aanvraag (al dan niet uit het buitenland) in het kader van polyvalentie<sup>34</sup> naar een andere pensioeninstelling wordt doorgestuurd moet de betrokkene op de hoogte worden gebracht.

Zolang de betrokkene of een buitenlandse instelling de gevraagde gegevens niet aan de pensioeninstelling bezorgt, is die termijn van vier of acht maanden geschorst.

Wanneer uit het onderzoek van de pensioenrechten blijkt dat er nog geen definitieve beslissing kan worden genomen, kan de pensioeninstelling voorschotten uitbetalen.

De pensioenreglementering bevat in hoofdzaak dezelfde regels als het Handvest. Beide instellingen hebben bij koninklijk besluit<sup>35</sup> een verlenging van de termijn gekregen: als een aanvraag binnenkomt meer dan negen maand voor de gevraagde ingangsdatum, moet een pensioenbeslissing binnen de acht maand worden genomen. Die verlenging was voor de RVP beperkt in de tijd en eindigde op 19 november 1999. Het RSVZ beschikt echter nog steeds over een tijdelijke verlenging van de termijnen uit het Handvest. Een wetsvoorstel om hieraan een einde te maken werd ingediend op 16 juli 2014 maar is nog steeds hangende<sup>36</sup>.

### 3.1.2 Termijnen in de bestuursovereenkomsten

Naast de wettelijke termijnen impliceren de strategische doelstellingen opgenomen in de bestuursovereenkomst ook termijnen.

#### 3.1.2.1 Bestuursovereenkomst van de RVP

De bestuursovereenkomst 2013-2015 van de RVP bevat de volgende normen over de termijnen waarin een pensioenbeslissing moet worden genomen:

- Voor de rustpensioenen waarbij de aanvraag minimaal zes maand vóór de ingangsdatum is gebeurd, moet 90 % van de beslissingen *uiterlijk* 80 werkdagen vóór de ingangsdatum worden genomen.
- Voor de rustpensioenen waarbij de aanvraag minder dan zes maand vóór de ingangsdatum is gebeurd, moet 90 % van de beslissingen *binnen* de 63 werkdagen na de aanvraag worden genomen.
- Voor de overlevingspensioenen moet 90 % van de beslissingen binnen de 42 werkdagen na de aanvraag worden genomen.
- Voor de inkomensgarantie voor ouderen moet 90 % van de beslissingen binnen de 63 werkdagen na de aanvraag of na de kennisgeving van het pensioen worden genomen.

<sup>34</sup> Een pensioenaanvraag in één stelsel geldt automatisch als pensioenaanvraag in alle andere wettelijke stelsels en voor andere pensioensoorten. Bij een elektronische pensioenaanvraag of aanvraag via de gemeente worden normaal alle betrokken instellingen verwittigd in functie van de opgegeven loopbaan.

<sup>35</sup> Koninklijk besluit van 8 augustus 1997 tot wijziging van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers; koninklijk besluit van 15 december 1998 tot wijziging van het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen van zelfstandigen.

<sup>36</sup> *Parl. St. Kamer*, 16 juli 2014, DOC 54K0092, *Wetsvoorstel tot wijziging van het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen wat de termijn van vier maanden betreft om over het pensioen te beslissen*.

Volgens de bestuursovereenkomst worden de termijnen geschorst als de RVP wacht op noodzakelijke informatie van de sociaal verzekerde en van een Belgische of buitenlandse instelling<sup>37</sup>. Als de RVP de termijnen niet kan halen, moet hij aan de betrokkene een voorlopige beslissing betekenen en de redenen geven waarom de beslissing voorlopig is. Na ontvangst van de informatie moet hij binnen de 21 werkdagen de definitieve beslissing nemen.

De bestuursovereenkomst is niet in overeenstemming met de regelgeving op twee punten. Ten eerste geeft de bestuursovereenkomst, voor alle aanvragen van een rustpensioen die meer dan acht maand vóór de ingangsdatum zijn ingediend, aan de RVP een mogelijke antwoordtermijn die langer is dan de reglementaire vier maand uit het Handvest. Over een pensioenaanvraag die bijvoorbeeld tien maand vóór de ingangsdatum wordt ingediend, moet volgens de bestuursovereenkomst ten laatste 80 werkdagen (dit is ongeveer vier maand) voor de ingangsdatum worden beslist. De RVP heeft volgens zijn bestuursovereenkomst dan ook zes maand om een beslissing te nemen in een dergelijk dossier. Ten tweede worden er ook termijnen geschorst als de RVP wacht op informatie van Belgische instellingen.

Voorts is het onlogisch dat de bestuursovereenkomst strengere normen oplegt voor de afhandeling van dossiers die tussen de zes en zeven maand vóór de ingangsdatum worden ingediend dan voor dossiers die minder dan zes maand vóór de ingangsdatum worden ingediend. In de laatste groep dossiers moet de beslissing binnen de 63 werkdagen of ongeveer drie maand zijn genomen. Voor de eerste groep moet de beslissing genomen zijn 80 werkdagen of ongeveer vier maand voor ingang van het recht zodat er minder dan drie maand overblijft.

De vraag stelt zich of de strikte uitvoering van het Handvest beantwoordt aan een efficiënt pensioendossierbeleid. Heeft het nut om binnen vier maanden een pensioenbeslissing te eisen in geval van een pensioenaanvraag die tien à elf maand vóór de ingangsdatum is ingediend? Moet er bij het bepalen van de norm voor een pensioenaanvraag niet eerder rekening worden gehouden met de dreiging tot overschrijding van de ingangsdatum of met de financiële situatie van de pensioenaanvrager? Voorts merkt het Rekenhof ook op dat de verzending van het aantal voorlopige beslissingen binnen de vier maanden na ontvangst van de pensioenaanvraag een kostprijs heeft.

De RVP rapporteert semestrieel en jaarlijks in een “*Darwinverslag*” aan de toezichhoudende minister of de doelstellingen zijn behaald.

---

<sup>37</sup> In het geval van een rustpensioen dat meer dan zes maand vóór de ingangsdatum werd aangevraagd, wordt de termijn van 80 werkdagen enkel geschorst als in de periode tussen de aanvraag en de 80 werkdagen vóór de ingangsdatum, het aantal werkdagen waarin de RVP niet wacht op de nodige inlichtingen, minder is dan 63 werkdagen.

### 3.1.2.2 *Bestuursovereenkomst van het RSVZ*

De bestuursovereenkomst van het RSVZ 2013-2015 legt operationele doelstellingen op met bijhorende indicatoren voor pensioenbeslissingen:

- Bij de eerste onderzoeken van de pensioenrechten:
  - In geval van een pensioenaanvraag moet een bepaald percentage beslissingen vóór de ingangsdatum of binnen de 120 dagen, te rekenen vanaf de ontvangstdatum van de pensioenaanvraag, worden genomen (78 % in 2013 en 79 % in 2014 en 2015).
  - In geval van automatisch onderzoek moet een bepaald percentage beslissingen vóór de ingangsdatum van het pensioen worden genomen (83 % in 2013, 84 % in 2014 en 85 % in 2015).
- Bij de herziening van pensioenrechten moet 78 % van de beslissingen worden genomen binnen de 120 dagen, te rekenen vanaf de ingangsdatum van de nieuwe beslissing.

Het Rekenhof stelt vast dat de bestuursovereenkomst de doorlooptijd meet in kalenderdagen en niet in werkdagen. Het RSVZ verbindt zich tot de termijn van vier maand uit het Handvest (ongeveer 120 kalenderdagen) en maakt geen gebruik van de verlenging tot acht maanden. De bestuursovereenkomst vermeldt geen mogelijkheid van schorsing.

Het RSVZ rapporteert trimestrieel en jaarlijks in zijn activiteitenverslagen.

## 3.2 **Behandelingstermijn bij de RVP**

De pensioeninstellingen moeten informatie verzamelen over het werkelijke pensioenproces. Deze informatie moet het mogelijk maken te rapporteren aan de verantwoordelijke minister en de behandeling van de pensioenen met een buitenlands element in de praktijk op te volgen en te sturen.

### 3.2.1 **Realtime opvolging van het pensioenproces**

Een dossierbeheerder moet over de nodige hulpmiddelen beschikken om de pensioendossiers waarvoor hij verantwoordelijk is op te volgen. Hij moet kunnen zien welk dossier een dringende handeling vergt en welke taak hij binnen een dossier eerst moet verrichten. Daartoe werden in de RVP-software prioriteitsindicatoren ingebouwd. Deze indicatoren geven aan welke dringende beslissingen nodig zijn in welke dossiers. Voorbeelden van dringende beslissingen zijn: bepalen van een recht op een overlevingspensioen, verhinderen van onterechte uitbetalingen, het ontbreken van een betaalopdracht op minder dan twintig dagen van de betaaldatum.

Deze geprogrammeerde prioriteitsindicatoren vormen een performant opvolgingsinstrument voor het gewone dossierbeheer, maar voldoen volgens het Rekenhof niet voor de opvolging van de pensioendossiers met een buitenlands element.

Ten eerste voorziet de procedure voor dossiers met een buitenlands element waarbij de pensioengerechtigde in België woont in een dubbele verificatie; eerst in het gewestelijk kantoor en later in de centrale dienst BIO of BCI. De indicatoren zijn daarvoor niet ontworpen. Bepaalde belangrijke fases zoals de behandeling van de pensioenen met een buitenlands element bij het gewestelijk kantoor en de verificatie van de pensioenbeslissing bij het gewestelijk kantoor of de diensten BIO en BCI worden niet gemeten. Als gevolg daarvan kan

men in de loop van het toekenningsproces niet weten of de behandelingstermijn wordt overschreden.

Ten tweede hebben deze dossiers een langer toekenningsproces met veel termijnschorsingen omdat de RVP moet wachten op informatie uit het buitenland (zie ook punt 3.5.1). Hierdoor wordt de gevraagde ingangsdatum regelmatig niet gehaald en staan de indicatoren telkens op prioriteit hoog wat de indicatieve waarde ervan doet dalen.

Ten derde staan de indicatoren bij dossiers waarin de gerechtigde in het buitenland woont, in een aantal gevallen van bij het begin op een hoge prioriteit. De verklaring is te vinden in de laattijdige ontvangst van de nodige buitenlandse verbindingsformulieren (bv. de RVP ontvangt doorgaans het verbindingsformulier van Spanje en Italië op een tijdstip waarop de ingangsdatum vermeld op de aanvraag al voorbij is). Dit laatste argument is vooral van belang voor de dienst BCI. Deze dienst krijgt ongeveer 70 % van zijn dossiers uit het buitenland, in tegenstelling tot de dienst BIO met 30 % pensioenaanvragen vanuit het buitenland. De dienst BCI brengt om die reden de pensioenaanvragen vanuit het buitenland in alsof het ambtshalve onderzoeken zijn. Ambtshalve onderzoeken hebben standaard een termijn van twaalf maanden waardoor de indicator niet automatisch op hoog komt te staan. De prioriteitsindicatoren verliezen hierdoor hun waarde. Bij de kennisgeving moet de werkelijke ingangsdatum manueel worden heringevoerd.

Wegens de aparte behandelingsprocedure bij pensioenen met een buitenlands element waarborgen de huidige opvolgingssystemen onvoldoende een efficiënt dossierbeheer. Er zijn geen specifieke standaardlistings of elektronische monitoringinstrumenten ontwikkeld die de behandelingstermijn van een pensioen met een buitenlands element bij de diensten BIO en BCI tijdens het toekenningsproces meten.

Omdat de prioriteitsindicatoren hun waarde verloren hebben, trachten de dossierbeheerders en verificateurs op basis van andere parameters zelf prioriteiten te bepalen en door middel van een goede interactie tussen de beide groepen de negatieve gevolgen op het dossierbeheer te beperken. Voorbeelden van andere parameters zijn de terugkerende elektronische betaalopdrachten waarbij de betalingsvoorwaarden om één of andere reden niet vervuld zijn of de tijd dat een dossier al stilligt, gemeten vanaf de laatste wijziging in een dossier. Voorts zal de toekenningssoftware een dossier dat lang in wacht staat<sup>38</sup> automatisch reactiveren, zodat de dossierbeheerder kan beslissen om eventueel een herinnering te sturen. De dossierbeheerder kan de standaard reactivatietermijnen van het systeem gebruiken (drie maanden voor Belgische en zes maanden voor buitenlandse instellingen) of kortere instellen.

### 3.2.2 Ex post opvolgingsinstrumenten

Om de doelstellingen uit de bestuursovereenkomst te kunnen opvolgen en daarover te kunnen rapporteren heeft de RVP kritische procesindicatoren (KPI's) gedefinieerd. De KPI's stemmen overeen met de normen die in de bestuursovereenkomst zijn opgenomen (zie punt 3.1.2.1) en worden berekend op basis van parameters gemeten tijdens de diverse RVP-processen. De dienst Beleids- en Projectcoördinatie gaat samen met de IT-dienst na op basis van welke basisgegevens de KPI's kunnen worden geautomatiseerd.

<sup>38</sup> Een dossier komt in wacht te staan als informatie werd opgevraagd bij de betrokkene of bij een (buitenlandse) instelling.



### 3.2.2.1 Analyse van de kritische procesindicatoren (KPI's)

Tijdens de audit was er geen geactualiseerde beschrijving beschikbaar van de KPI's voor de bestuursovereenkomst 2013-2015<sup>39</sup>. Hierdoor ontstaat het risico dat niet iedereen hetzelfde belang hecht aan de KPI's of ze op dezelfde wijze begrijpt.

De KPI's zijn geconcipieerd om *ex post* rapportering en prestatiemeting mogelijk te maken<sup>40</sup>. Ze zijn niet gemaakt om een uitspraak te doen over de doorlooptijd van een lopend proces.

Er zijn geen afzonderlijke KPI's voor voorlopige beslissingen en er wordt bij de berekening van de bestaande KPI's geen rekening gehouden met een mogelijke voorlopige beslissing. Dit beïnvloedt de bruikbaarheid van de KPI's voor pensioenen met een buitenlands element negatief aangezien voorlopige beslissingen regelmatig voorkomen in dossiers die starten in een gewestelijk kantoor en afgewerkt worden in de dienst BIO of BCI<sup>41</sup>.

Ook bij de berekening van de KPI's wordt de RVP geconfronteerd met twee probleempunten die een rol spelen voor pensioenen met een buitenlands element. Een eerste moeilijkheid is het bepalen van de aanvraagdatum die in de formules moet worden gebruikt. De aanvraagdatum op de aanvraagformulieren kan afwijken van de datum waarop de aanvraag bij de RVP binnenkomt. Voor dossiers die in België starten is het verschil tussen beide meestal klein of onbestaande. Voor dossiers uit het buitenland ontvangt de RVP de formulieren soms pas na het verstrijken van de gevraagde ingangsdatum. De RVP heeft ervoor gekozen om in geval van een buitenlandse pensioenaanvraag te werken met de ontvangstdatum van de aanvraag, hoewel dit niet correct is volgens de geldende bestuursovereenkomst.

Een tweede moeilijkheid voor de berekening vormen de schorsingen van de termijnen, die frequent voorkomen als het dossier een buitenlands element bevat.

Om het beheer van schorsingen te vereenvoudigen, heeft de RVP twee aanpassingen doorgevoerd die niet overeenstemmen met de regelgeving. Ten eerste maakt de RVP geen onderscheid tussen binnen- en buitenlandse instellingen om zijn schorsingen te berekenen. Volgens de regelgeving wordt een termijn enkel geschorst als informatie wordt opgevraagd bij de betrokkene of een buitenlandse instelling. Ten tweede telt de RVP, in dossiers waar meer dan één schorsing voorkomt, de termijn tussen twee niet-overlappende schorsingen ten onrechte mee als schorsing. Uit het dossieronderzoek bij de RVP blijkt dat dit in één op de vier dossiers voorkomt<sup>42</sup>. De beide aanpassingen leiden tot een langere schorsing en zorgen er dus voor dat de RVP vlugger voldoet aan de normen in de bestuursovereenkomst.

<sup>39</sup> Omdat de verantwoordelijke ambtenaar gedurende lange periode afwezig was. Er bestond enkel een eerste, niet goedgekeurde versie.

<sup>40</sup> Voor de KPI's over rustpensioenen is de ingangsdatum een belangrijke factor. Deze datum is echter pas *ex post* definitief gekend nadat het volledige pensioenproces is afgerond.

<sup>41</sup> Van de 30 dossiers in de RVP-steekproef waarbij de betrokkene in België woont, hadden er 23 een voorlopige beslissing.

<sup>42</sup> Uit de niet-representatieve steekproef van 64 dossiers blijkt het in 25 % van de gevallen voor te komen. In die gevallen verhoogt de RVP het aantal geschorste dagen gemiddeld met 38,17 %.

Aangezien de KPI's gebaseerd zijn op de normen uit de bestuursovereenkomst, zijn ze evenmin in overeenstemming met de regelgeving op die punten waar de normen niet in overeenstemming zijn (zie punt 3.1.2.1).

De KPI voor gemengde pensioenbeslissingen RVP-RSVZ en het aantal gemengde pensioenbeslissingen RVP-RSVZ worden niet meer vermeld in de bestuursovereenkomst 2013-2015. De termijn van een gemengde pensioenbeslissing wordt niet gemeten ondanks het bestaan van specifieke termijnen in de pensioenreglementering van de RVP<sup>43</sup>. In het geval van de pensioenaanvragers die in België wonen, moet zowel voor de pensioenaanvragen gericht aan de RVP als deze gericht aan het RSVZ, de definitieve gemeenschappelijke kennisgeving ten laatste 80 werkdagen vóór de ingangsdatum gebeuren. Indien dit niet mogelijk is, moet de RVP een voorlopige beslissing nemen over het werknemerspensioen.

De RVP en het RSVZ hadden in 2009 een project om een gemeenschappelijke definitieve kennisgeving te versturen bij een gemengde loopbaan werknemer-zelfstandige<sup>44</sup>. Het project werd volgens de RVP stilgelegd in afwachting van de verdere ontwikkeling van het project Pensioenmotor (zie ook punt 2.2.4.2). De minister van Pensioenen stelt in zijn antwoord dat een gemeenschappelijke kennisgeving ten vroegste tegen 2019 mogelijk zou zijn.

### 3.2.2.2 *KPI's in de opvolgingsrapportering over de bestuursovereenkomst*

Tijdens de audit bleek dat de opvolgingsrapporten van de RVP over de bestuursovereenkomst (de zogenaamde Darwinverslagen) – tot en met het rapport over het eerste semester 2014 – geen KPI's bevatten over de definitieve beslissingen in pensioendossiers met een buitenlands element bij de diensten BIO en BCI. De bevoegde minister kon dus de behandelingstermijn van pensioenen met een buitenlands element niet opvolgen.

Het Rekenhof heeft vastgesteld dat de betreffende KPI's intern<sup>45</sup> vanaf 2014 beschikbaar waren. Deze KPI's waren echter niet stabiel en bevatten inconsistenties<sup>46</sup> waardoor het nut ervan wegviel. Noch de verantwoordelijken van de toekenningsdiensten, noch de IT-dienst konden aan het Rekenhof voldoende gedetailleerde informatie bezorgen over de programmering van die KPI's voor pensioenen met een buitenlands element en evenmin over de interpretatie ervan.

Uiteindelijk heeft de RVP de KPI's 2014 voor de diensten BIO en BCI met terugwerkende kracht berekend voor het volledige jaar 2014. De resultaten van deze aanpassingen zijn opgenomen in het jaarlijkse Darwinverslag 2014 van 30 maart 2015. De in punt 3.2.2.1 vermelde moeilijkheden en aanpassingen zijn nog niet verholpen en nog steeds van toepassing.

<sup>43</sup> Zie artikel 20, § 1, van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers. Als voor de aanvrager recht op verschillende pensioenen geopend wordt ten laste van de RVP en het RSVZ, worden de beslissingen tegelijk ter kennis gebracht van de aanvrager.

<sup>44</sup> Zie jaarverslag RVP 2009, p. 6.

<sup>45</sup> Het management kan de KPI's intern raadplegen via de softwaretoepassing *KPI Management Cockpit*.

<sup>46</sup> De waarden van eenzelfde KPI (namelijk het aantal afgehandelde pensioendossiers bij de dienst BIO of BCI in de maand november 2014) geraadpleegd in november 2014 en januari 2015 waren verschillend. Voorts stonden er andere waarden (percentages) bij de hoofdtabel en bij de samenstellende delen van de KPI.

De KPI's 2014 voor pensioenbeslissingen worden weergegeven in de volgende tabel. De waarden moeten worden vergeleken met de 90 %-norm (zie punt 3.1.2.1).

**Tabel – KPI's 2014: definitieve pensioenbeslissingen**

Indicator	Dienst BCI	Dienst BIO	Gewestelijke toekenningsdiensten	
			NL	FR
Definitieve pensioenbeslissingen rust-pensioen 80 werkdagen vóór ingangsdatum (periode tussen aanvraag en ingang groter dan of gelijk aan zes maanden)	55,09 %	88,61 %	97,58 %	96,44 %
Definitieve pensioenbeslissingen rust-pensioen binnen 63 werkdagen (periode tussen aanvraag en ingang kleiner dan zes maanden)	34,37 %	81,63 %	96,37 %	94,38 %
Definitieve pensioenbeslissingen overlevingspensioen binnen 42 werkdagen	25,56 %	68,43 %	87,12 %	79,20 %
Definitieve pensioenbeslissingen inkomensgarantie voor ouderen binnen 63 werkdagen	76,19 %	85,71 %	91,99 %	82,28 %

*Bron: RVP, Darwin 2014 – Jaarverslag, tussentijds opvolgingsrapport van de bestuursovereenkomst 2013 – 2015*

De dienst BCI scoort beduidend slechter dan de dienst BIO, die voor een aantal indicatoren de norm benadert. De dienst BCI heeft vooral te kampen met een achterstand in de behandeling van de pensioendossiers in 2012 en 2013. Deze achterstand is te wijten aan onder meer de onderbezetting bij de dienst (die zich ook bij de dienst BIO voordoet) en het hoog aantal te behandelen pensioenaanvragen vanuit het buitenland (70 % van de te behandelen aanvragen). Deze effecten worden nog versterkt door het arbeidsintensief proces van de manuele omzetting van de conversieregels in dagen bij pensioenen met een buitenlands element en het bijkomend werk ten gevolge van de pensioenhervormingen in 2013.

### 3.3 Behandelingstermijn bij het RSVZ

#### 3.3.1 Opvolging van het pensioenproces

De computertoepassing voor pensioenen bij het RSVZ bevat sinds 2001 verschillende variabelen die bruikbaar zijn om een pensioenproces op te volgen en die statistieken kunnen afleveren. Het Rekenhof stelde echter vast dat er weinig informatie beschikbaar is over die computertoepassing en er geen overzicht kon worden bezorgd van de beschikbare noch van de gebruikte variabelen/meetinstrumenten. De wel beschikbare meetinstrumenten bij de diensten BIO en BCI zijn vooral gericht op de aantallen te behandelen dossiers en het aantal nog uit te voeren taken (zoals het aantal dossiers klaar voor verificatie).

Bij nazicht van een aantal pensioendossiers met een buitenlands element stelde het Rekenhof vast dat in de diensten BIO en BCI niet alle aanwezige variabelen worden benut. Zo vermeldt de toepassing voor elk dossier een termijndatum waartegen een dossier moet worden afgewerkt. De verantwoordelijken van de diensten BIO en BCI gaven aan dat binnen hun diensten deze termijndatum niet wordt gebruikt om na te gaan of een pensioendossier

tijdig is afgewerkt. Een reden hiervoor is dat de schorsingstermijnen niet worden geregistreerd. Zonder de schorsingen kan de correcte behandelingstermijn niet worden gemeten.

Uit het dossieronderzoek bij het RSVZ bleek ook dat de eigenlijke datum van pensioenaanvraag veelal verschilt van de aanmaakdatum van de pensioenaanvraag in de toepassing. De aanmaakdatum is de datum waarop het RSVZ de aanvraag heeft ontvangen. Deze datum kan afwijken van de aanvraagdatum, zeker als het om een gemengd pensioen gaat dat bij de RVP werd aangevraagd. Op de kennisgeving aan de betrokkene wordt de werkelijke aanvraagdatum vermeld. Voor de berekening van de doorlooptijden en de behandelingstermijnen ontbreken blijkbaar afspraken over welke datum moet worden gebruikt.

In de praktijk gebruikt een dossierbeheerder of verificateur wel een aantal variabelen zoals het *aantal dossiers in afwachting* om de hem toegewezen dossiers op te volgen. Dossiers worden afgewerkt in functie van de ingangsdatum.

Andere statistieken zoals het aantal genotificeerde dossiers / betekeningen, moeten manueel worden opgemaakt door de diensten BIO en BCI op basis van de productiecijfers. Er wordt wel in overleg met de directie afgesproken dat een beperkt percentage dossiers die meer dan een jaar in behandeling zijn, mogen openstaan. Tegen eind 2015 mag er maximum 4 % van het aantal dossiers in behandeling die dateren van vóór 2013 openstaan.

### 3.3.2 Ex-post opvolgingsinstrumenten

Het RSVZ gebruikt een *balanced scorecard* als prestatie meetinstrument en volgt via indicatoren de doelstellingen van de bestuursovereenkomst op (samengevat in boordtabellen), maar noch in de *balanced scorecard*, noch bij de indicatoren worden de cijfers van de diensten BIO en BCI gebruikt omdat deze, volgens het RSVZ, niet onder de toepassing van de bestuursovereenkomst vallen. Nochtans vermeldt de bestuursovereenkomst: “De pensioenaanvragen zijn nu meer specifiek gericht (vervroegd rustpensioen, overlevingspensioen, buitenland) en vereisen een andere aanpak bij het onderzoek van de rechten dan bij een automatisch onderzoek”. De doorlooptijd en de behandelingstermijn van het volledige pensioentraject worden dus ten onrechte niet gemeten.

## 3.4 Behandelingstermijn in geval van gemengde pensioenen

Geen van beide instellingen meet de totale doorlooptijden en behandelingstermijnen van pensioenen met een buitenlands element waarbij de pensioengerechtigde een gemengde loopbaan (werknemer-zelfstandige) heeft<sup>47</sup>. De pensioenreglementering van beide instellingen<sup>48</sup> bevat nochtans een specifieke termijn: de definitieve gemeenschappelijke kennisgeving moet ten laatste 80 werkdagen (ongeveer vier maand) vóór de ingangsdatum gebeuren. Deze termijn wijkt af van de overige termijnen uit de pensioenreglementering en de termijnen uit het Handvest. Deze afwijking heeft geen tijdelijk karakter. Het is ook de enige beslissingstermijn in de pensioenreglementering van de zelfstandigen die in werkdagen is uitgedrukt en niet in kalenderdagen.

<sup>47</sup> De KPI voor gemengde pensioenbeslissingen RVP-RSVZ en het aantal gemengde pensioenbeslissingen RVP-RSVZ worden niet meer vermeld in de bestuursovereenkomst 2013-2015 van de RVP.

<sup>48</sup> Artikel 134 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen en artikel 20, § 1, van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers.

### 3.5 Steekproeven van het Rekenhof bij de RVP en het RSVZ

Om een beter inzicht in de pensioenprocedures te krijgen, heeft het Rekenhof in beide instellingen een beperkte steekproef genomen van de pensioendossiers met een buitenlands element. Deze steekproeven<sup>49</sup> kunnen niet zonder meer worden veralgemeend, maar geven wel enkele indicaties.

#### 3.5.1 RVP

Het Rekenhof heeft 64 dossiers onderzocht bij de RVP waarvan 60 dossiers van gerechtigden van een pensioen met een buitenlands element die al dan niet in het buitenland wonen, en vier dossiers van pensioengerechtigden die in het buitenland wonen maar geen buitenlands pensioen hebben.

Het Rekenhof stelt vast dat de doorlooptijd van de pensioenvragen aanzienlijk kan oplopen. De gemiddelde doorlooptijd bedraagt 162,59 werkdagen en de gemiddelde schorsingstermijn 82,95 werkdagen. De dienst BIO heeft in vergelijking met de dienst BCI zowel een kortere gemiddelde doorlooptijd als langere gemiddelde schorsingen. De eigenlijke behandelingstermijn bedraagt bij de dienst BIO 60,74 werkdagen. De dienst BCI heeft een gemiddelde behandelingstermijn van 107,27 werkdagen. Bij de dienst BCI schommelt het percentage schorsingstijd tussen 29,11 % voor de pensioengerechtigden met woonplaats in de EER tot 62,83 % voor de pensioengerechtigden uit België. Voor de dienst BIO bedraagt de geschorste tijd ongeveer 60 % van de doorlooptijd ongeacht de woonplaats.

30 van de 64 pensioendossiers betreffen pensioengerechtigden die in België wonen. De gemiddelde doorlooptijd van die dossiers is 220,47 werkdagen. De behandeling van de dossiers van de pensioengerechtigden binnen de EER bedraagt gemiddeld 109,50 werkdagen. Dit aanzienlijk verschil kent drie mogelijke oorzaken die elkaar versterken. Ten eerste moet in de dossiers van in België wonende gerechtigden nog alle informatie in het buitenland worden opgevraagd. Hierdoor loopt de schorsingstermijn op en dit beïnvloedt sterk de doorlooptijd. Ten tweede worden de dossiers die een Belgisch gewestelijk kantoor opstart geconfronteerd met een dubbele procedure (zie punt 3.2.1). Hierdoor moet een dossier twee maal een toekenning en twee maal een verificatiefase doorlopen, wat extra tijd vraagt<sup>50</sup>. Een derde verklaring is de extra complexiteit van de pensioendossiers van grens- en seizoenswerknemers. Die dossiers worden complexer door recente wetswijzigingen<sup>51</sup>. Grens- en seizoenswerknemers wonen hoofdzakelijk in België.

De RVP experimenteert in de gewestelijke kantoren van Malmédy en Moeskroen met de lokale afhandeling van Belgische dossiers met een buitenlands element die in die kantoren zijn opgestart. Indien er een voorlopige beslissing mogelijk en nodig is, wordt het dossier twee maal geverifieerd: een eerste keer bij de voorlopige beslissing en een tweede keer bij de

<sup>49</sup> De steekproeven zijn een 'historische' foto van de dossierbehandeling. De invloed van de besparingen die de regering ondertussen heeft opgelegd en van de toename in het aantal pensioenaanvragen zijn hierin niet terug te vinden.

<sup>50</sup> Uit de analyses die de dienst Klachtenbeheer heeft gemaakt van de klachten over de behandelingstermijn blijkt dat de verificatie vaak een bottleneck vormt in de procedure (zie hoofdstuk 4).

<sup>51</sup> Zie titel 8 van de programmawet van 19 december 2014. Een koninklijk besluit in uitvoering van deze programmawet zal eerstdaags worden genomen om de praktische uitvoering met inwerkingtreding vanaf 1 januari 2015 te regelen.

definitieve (waar rekening is gehouden met de buitenlandse elementen). Voor deze dossiers blijven toekenner en verificateur echter wel dezelfde gedurende het volledige proces, wat een tijdswinst met zich meebrengt.

Er kan op basis van de steekproef niet met zekerheid worden gesteld dat er systematisch een voorlopige beslissing wordt genomen. In 25 van de 64 dossiers werd wel een voorlopige beslissing genomen.

Voor de gemengde loopbaan RVP-RSVZ is de gemiddelde doorlooptijd bij de RVP 171,57 werkdagen ten opzichte van 162,27 werkdagen voor een zuiver werknemerspensioen. Doordat de gemiddelde schorsingen van gemengde pensioenen in verhouding hoger zijn (70,44 % tegenover 45,29 % bij de zuivere werknemerspensioenen), hebben gemengde pensioenen een kortere behandelingstermijn van 50,71 werkdagen i.p.v. 88,45 werkdagen bij de zuivere werknemerspensioenen. In een aantal dossiers werd de schorsing ten onrechte ook ingeroepen om informatie op te vragen bij het RSVZ.

### 3.5.2 RSVZ

Het Rekenhof selecteerde bij het RSVZ 60 pensioendossiers. De analyse is minder uitgebreid dan die van de RVP omdat het RSVZ geen rekening houdt met schorsingen. 51 van de 60 pensioendossiers hadden betrekking op een gemengd pensioen werknemer-zelfstandige, de overige negen op een pensioengerechtigde met een zuivere zelfstandige loopbaan. Dit komt bij benadering overeen met het percentage vermeld in de jaarlijkse statistieken van de RVP. Op 1 januari 2014 betaalde de RVP aan 19,53 % van de zelfstandigen een pensioen uit met een zuiver zelfstandige loopbaan<sup>52</sup>. Vooraleer het RSVZ een pensioenbeslissing kan nemen, moet de instelling bij een gemengde loopbaan werknemer-zelfstandige niet alleen wachten op de informatie van buitenlandse instellingen maar ook op de informatie over het werknemersstelsel van de RVP. Dat beïnvloedt de doorlooptijd.

De diensten BIO en BCI van het RSVZ ontvangen meer pensioendossiers van pensioengerechtigden die in België wonen (respectievelijk 80,00 % en 53,33 %) dan van pensioengerechtigden in het buitenland. Van de 60 pensioendossiers zijn er zes gerechtigden die in het buitenland wonen en enkel een Belgische loopbaan hebben.

Het toekeningssysteem van het RSVZ vermeldt een parameter “termijndatum”. Die parameter is gelijk aan vier maanden in geval van nieuwe pensioenaanvragen of stemt overeen met de ingangsdatum in geval van een ambtshalve onderzoek wanneer de wettelijke pensioenleeftijd nadert. Deze laatste worden vijftien maanden vóór de ingangsdatum opgestart.

---

<sup>52</sup> RVP, *Jaarlijkse Statistiek van de uitkeringsgerechtigden 2014*, zie [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be).

Het Rekenhof stelt vast dat 51,7 % van de eerste beslissingen over het pensioenrecht voorlopige pensioenbeslissingen waren (in 31 van de 60 dossiers)<sup>53</sup>. In een latere fase worden de definitieve pensioenbeslissingen weergegeven als “*herziening definitieve beslissingen*” of “*herzieningen om andere redenen*” (zoals een ander stelsel, bv. loopbaan grenswerknemer van de echtgenoot). Deze werkwijze heeft als voordeel dat de pensioengerechtigde bij de voorlopige beslissingen sneller wordt ingelicht over de stand van zaken (zoals het opvragen van bijkomende informatie of het ontbreken van bepaalde informatie) dan bij de RVP.

In negentien van de 31 pensioendossiers met een voorlopige beslissing heeft het RSVZ die beslissing genomen vóór de ingangsdatum van het pensioen. Hierbij moet wel rekening worden gehouden met het feit dat de ambtshalve onderzoeken vijftien maanden voorafgaand aan de wettelijke pensioenleeftijd zijn opgestart. In de twaalf andere gevallen heeft het RSVZ gemiddeld 179,6 kalenderdagen na de ingangsdatum een kennisgeving verzonden.

Als de datum van de definitieve kennisgeving wordt vergeleken met de ingangsdatum van het pensioen, dan is het RSVZ in 50 van de 60 pensioendossiers te laat met zijn kennisgeving. Gemiddeld is het RSVZ 325,76 kalenderdagen te laat. De dienst BIO komt op een gemiddelde van 307,68 kalenderdagen overschrijding van de termijn (de ingangsdatum van het pensioen) en de dienst BCI op 339,96 kalenderdagen. Deze cijfers moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd want het RSVZ registreert de schorsingen in de doorlooptijd niet en deze zijn dus niet verrekend. Sommige kennisgevingen behandelen daarenboven herzieningen die gelden vanaf de oorspronkelijke ingangsdatum, wat voor ernstige vertraging kan zorgen vooraleer de betrokkene zijn definitief pensioen kent. Tussen de kennisgeving van de voorlopige beslissing en die van de definitieve beslissing zijn er gemiddeld 334,73 kalenderdagen.

Uit het dossieronderzoek van het Rekenhof blijkt dat het RSVZ de procedure in geval van een gemengd pensioen op twee manieren versnelt. Ten eerste vraagt het proactief informatie op bij de betrokkene nadat de RVP het RSVZ verwittigd heeft over een mogelijk pensioenrecht zelfstandigen. Ten tweede maakt het gebruik van de al beschikbare dossier-elementen in de definitieve pensioenbeslissing van de RVP. Zodra het RSVZ de definitieve RVP-pensioenbeslissing heeft ontvangen, kan de pensioenbehandeling vlug worden afgehandeld.

### 3.6 Conclusies

Het RSVZ beschikt, in tegenstelling tot de RVP, nog steeds over een tijdelijke toelating om een langere antwoordtermijn te gebruiken dan in het Handvest is opgelegd: acht i.p.v. vier maanden.

Ook wijkt de in de pensioenreglementering opgelegde beslissingstermijn voor een ambtshalve onderzoek van een rustpensioen op de pensioengerechtigde leeftijd en voor wie een gemengde loopbaan heeft, af van de algemene termijn van vier maand na datum van aanvraag. Deze afwijking is niet beperkt in de tijd.

---

<sup>53</sup> In twee pensioendossiers was er eind juni 2015 enkel een voorlopige beslissing. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen als de pensioengerechtigde na kennisname van zijn pensioenbedrag toch wenst te blijven werken.

Voorts passen de RVP en het RSVZ de normen in hun bestuursovereenkomsten verschillend toe voor de pensioenen met een buitenlands element. De RVP past zijn algemene normen toe op pensioenen met een buitenlands element maar definieert schorsingen ruimer dan toegelaten in de regelgeving door ook de periodes te schorsen als een Belgische instelling inlichtingen moet verschaffen. Voorts zijn deze normen niet bruikbaar voor de opvolging van een lopend proces omdat ze afhangen van de ingangsdatum van het recht, een variabele die pas definitief gekend is als het pensioenproces is afgerond. Het RSVZ sluit pensioenen met een buitenlands element uit bij de doelstellingen van de bestuursovereenkomst. Dit blijkt uit het niet vermelden van de term schorsing, vooral in geval van een buitenlandse instelling en uit het niet gebruiken van de cijfers voor de diensten BIO en BCI in de boordtabellen over de bestuursovereenkomst.

Deze **verschillen en onvolkomenheden in de regelgeving en de normen** zorgen voor onduidelijkheden, zeker in geval van gemengde loopbanen. Voor de pensioendossiers met een gemengde loopbaan en voor pensioenen met een buitenlands element zijn geen afzonderlijke normen terug te vinden in de bestuursovereenkomsten.

Voor de **opvolging van lopende pensioendossiers** beschikt de RVP over een systeem van prioriteitsindicatoren dat echter niet geschikt is voor pensioenen met een buitenlands element en daardoor onvoldoende functioneert. De prioriteitsindicatoren zorgen ervoor dat de verschillende stappen in een proces chronologisch correct worden doorgevoerd maar missen hun hoofddoel: zorgen dat een pensioenaanvraag tijdig wordt behandeld. De dossierbeheerders volgen zelf een aantal indicatoren op om de doorlooptijden te beheren. Dergelijke manuele en individuele oplossing biedt geen garantie op een efficiënte opvolging.

Bij het RSVZ bevat het toekenningsstelsel een aantal opvolgingsinstrumenten, waarvan sommige bestemd zijn om statistieken op te stellen. Niet alle opvolgingsinstrumenten worden gebruikt en een overzicht van die opvolgingsinstrumenten is niet voorhanden. Dit vermindert aanzienlijk de transparantie en de toepassingsmogelijkheden van dit systeem. Het systeem meet geen doorlooptijden en behandelingstermijnen van pensioenen met een buitenlands element.

Bij het RSVZ gebruiken de dossierbeheerders van de diensten BIO en BCI alternatieve systemen om de hen toegewezen dossiers te beheren (bv. aantal dossiers in afwachting, aantal herinneringen). Deze instrumenten meten echter vooral aantallen. Er wordt wel opgevolgd dat het percentage oude dossiers niet boven een jaarlijks te bepalen drempel komt. Deze instrumenten zijn dus, net zoals bij de RVP, onvoldoende geschikt om een efficiënt dossierbeheer te waarborgen.

Wat de **rapportering** over de doelstellingen in de bestuursovereenkomst m.b.t. de pensioendossiers met een buitenlands element betreft, stelt het Rekenhof vast dat het RSVZ deze dossiers niet betreft in zijn *ex post*-opvolging. De RVP daarentegen berekende in 2014 de kritische procesindicatoren (KPI's) voor de opvolging van de doelstellingen uit de bestuursovereenkomst. De dienst BIO haalt voor enkele indicatoren bijna de norm, de dienst BCI scoort minder goed. Deze indicatoren zijn echter niet aangepast voor pensioenen met een buitenlands element. Om de berekeningen uitvoerbaar te maken worden schorsingen verwerkt op een manier die niet conform is met de regelgeving. Verder houden de KPI's geen rekening met voorlopige beslissingen die in dit type dossiers frequent



voorkomen. De RVP heeft in 2014 nog enkele aanpassingen doorgevoerd aan de KPI's voor het geval de pensioenaanvraag uit het buitenland komt. Er wordt dan gerekend vanaf de datum waarop een aanvraag door de RVP wordt ontvangen en niet vanaf de aanvraagdatum die vermeld is op het buitenlandse verbindingsformulier. Voor de gemengde pensioenen met een buitenlands element, zijn er geen procesindicatoren ontwikkeld.

Rekening houdend met bovenstaande conclusies kan uit de *ex post*-rapportering niet worden afgeleid of de afhandeling van pensioenen met een buitenlands element efficiënt verloopt.

Uit de beperkte steekproef van het Rekenhof blijkt dat bij de RVP vooral het opvragen van informatie bij buitenlandse instellingen voor een verlenging van de **doorlooptijd** zorgt. Een gevolg hiervan is dat dossiers waarbij de betrokkenen in België wonen de langste doorlooptijden hebben. In die dossiers moet nog alle informatie worden opgevraagd in het buitenland. Het systeem van dubbele verificatie blijkt ook voor extra vertraging te zorgen. Een eerste verificatie door het gewestelijk kantoor voor het Belgische deel van het pensioen en een tweede door de centrale diensten voor de volledige loopbaan vertraagt het proces doordat verschillende medewerkers het dossier van nul moeten doornemen. Door de dubbele verificatie kan wel tijdig een (voorlopige) betaling van het Belgische pensioendeel worden verzekerd als de Belgische loopbaan voldoende jaren telt. Bij de RVP loopt momenteel een experiment om de volledige procedure in één dienst te laten uitvoeren. Hierdoor kan de dossierkennis beter worden benut. Het RSVZ blijkt veelvuldig te werken met voorlopige beslissingen. Dit heeft als voordeel dat de betrokkene vlug een beslissing over zijn pensioenrecht ontvangt. De definitieve kennisgevingen vinden in de meerderheid van de gevallen pas na de ingangsdatum plaats.

De RVP en het RSVZ volgen een andere strategie in verband met de aanvraagdatum die in de kennisgevingen wordt gebruikt in verband met de pensioenaanvragen uit het buitenland. Het RSVZ verwijst in zijn kennisgevingen steeds naar de aanvraagdatum op het buitenlandse verbindingsformulier. De RVP gebruikt echter in bepaalde gevallen ook de datum van de feitelijke ontvangst van het verbindingsformulier bij pensioenaanvragen vanuit het buitenland. In geval van een gemengd pensioen kan dit tot gevolg hebben dat de betrokkene twee kennisgevingen ontvangt met een verschillende aanvraagdatum.

## Hoofdstuk 4

# Communicatie en klachtenbeheer

In dit hoofdstuk gaat het Rekenhof na of de communicatie met de pensioengerechtigde in ruime zin (punt 4.1) en de behandeling van klachten (punt 4.2) door de RVP en het RSVZ een transparante en kwaliteitsvolle dienstverlening waarborgen.

Zowel in de bestuursovereenkomst 2013–2015 van de RVP als in die van de RSVZ neemt de communicatie met de burger een belangrijke plaats in.

### 4.1 Communicatie

#### 4.1.1 Communicatie van de instelling naar de pensioengerechtigde

De RVP en het RSVZ starten in een aantal gevallen op eigen initiatief de communicatie met de pensioengerechtigde: het verzenden (en het elektronisch beschikbaar stellen) van loopbaanoverzichten en ramingen<sup>54</sup>, het ambtshalve opstarten van een pensioendossier bij het bereiken van de wettelijke pensioenleeftijd en bij het overlijden van de echtgeno(o)t(e) of bij echtscheiding.

Beide instellingen nemen, rekening houdend met hun financiële middelen en mogelijkheden, initiatieven om informatie elektronisch te communiceren naar de pensioengerechtigde in plaats van op papier.

De voorbije jaren trachtte de RVP zoveel mogelijk pensioengerechtigden te motiveren om elektronische communicatiemiddelen te gebruiken. Zo speelt hij sinds 2010 een voortrekkersrol in de ontwikkeling van “mypension.be”, een interactief platform dat tegen 2017 moet uitgroeien tot een online pensioenportaal. Hierop zal gepersonaliseerde informatie komen over zowel de wettelijke als de aanvullende pensioenen voor actieve en gepensioneerde werknemers, zelfstandigen en ambtenaren. Via het portaal zullen in de toekomst werknemers, zelfstandigen en ambtenaren hun pensioendossiers kunnen opvolgen en ook voorbereiden. Het platform bevat eveneens een link naar de applicatie waarmee burgers zelf hun pensioen kunnen aanvragen. Sinds eind april 2015 is een nieuwe versie van mypension.be online die werd uitgebreid naar alle zelfstandigen en ambtenaren.

De huidige functionaliteiten zijn het beheren van persoonlijke gegevens (bv. e-mailadres), het aanvragen van een pensioen en het opvolgen van een dossierstatus en de elektronische

<sup>54</sup> De RVP stelt via de website mypension.be een loopbaanoverzicht voor alle werknemers ter beschikking in het jaar waarin ze 30, 35, 40, 45 en 50 jaar worden. Indien de betrokkene niet via elektronische weg communiceert, verstuurt de RVP het loopbaanoverzicht minstens om de vijf jaar per brief. Het ambtshalve opsturen van een raming werd sinds de pensioenhervormingen van 2011 regelmatig onderbroken (in geval van de RVP) en is stopgezet (in geval van het RSVZ).

versie van de correspondentie met de instellingen. Zelfstandigen en werknemers kunnen twee extra functionaliteiten gebruiken: hun pensioenloopbaan<sup>55</sup> consulteren en eventueel laten verbeteren of vervolledigen en, ingeval van pensionering, de betalingen van het pensioen opvolgen.

Een aantal voordelen van elektronische communicatie in [mypension.be](http://mypension.be) zijn de snellere feedback over de procedure en stand van zaken in het dossierbeheer van de RVP alsook een eenvoudiger manier om (buitenlandse) informatie slechts eenmalig te moeten opvragen. De via [mypension.be](http://mypension.be) ontvangen informatie wordt gestandaardiseerd ingevoerd in de ontwikkelde computertoepassing voor het volledige pensioendossierbeheer. Het is de bedoeling om eveneens een uniek eerste inlichtingenformulier te ontwikkelen voor de drie pensioeninstellingen. Omwille van budgettaire beperkingen is die doelstelling echter nog niet gerealiseerd<sup>56</sup>.

Wat de toegankelijkheid van [mypension.be](http://mypension.be) betreft, gaf de Ombudsman voor Pensioenen in zijn jaarverslag 2013 aan dat pensioengerechtigden vanuit het buitenland soms moeilijk of helemaal geen toegang hadden. De RVP heeft dan een procedure met een token en een beveiligingscode uitgewerkt. Deze code moet echter nog steeds via de post worden verzonden naar de betrokkene, wat niet in alle landen een evidentie is. Uit een tevredenheidsenquête van de RVP blijkt dat er in 2014 nog problemen waren met de authenticatie via eID. Een mogelijke oplossing voor dit probleem is de mogelijkheid te geven een token aan te vragen in de Belgische consulaten of consulaire posten.

Bij het opstarten van een pensioendossier krijgt elke pensioengerechtigde werknemer in België of in het buitenland per brief de vraag of hij verder op papier of elektronisch wenst te communiceren. De vorm van communicatie kan altijd op vraag van de betrokkene worden gewijzigd. Ongeacht of iemand kiest voor elektronische of papieren communicatie zullen de genomen beslissingen en de communicatie uitgaande van de instelling steeds terug te vinden zijn in [mypension.be](http://mypension.be) en wordt de betrokkene bij toevoeging van een nieuw document verwittigd per mail.

Voorts zijn de communicatiemogelijkheden voor pensioengerechtigden die in het buitenland wonen momenteel ook beperkter. De werknemer die in België gewerkt heeft en niet (meer) in België woont, ontvangt geen loopbaanoverzichten en ambtshalve ramingen op papier zoals werknemers die in België wonen. Deze documenten worden ook momenteel niet ter beschikking gesteld via [mypension.be](http://mypension.be). De hoofdreden hiervoor is dat de RVP over geen exacte gevalideerde adresgegevens beschikt, waardoor deze informatie niet automatisch in het systeem wordt gegenereerd. Bij de RSVZ is de elektronische aanlevering van loopbaanoverzichten voor zelfstandigen pas vanaf mei 2015 gestart en nog volop in ontwikkeling. Tegen eind 2016 zouden de pensioengerechtigden in het buitenland voor beide stelsels via [mypension.be](http://mypension.be) de raming van de vroegst mogelijke ingangsdatum met het pensioenbedrag berekend op de Belgische loopbaan elektronisch kunnen raadplegen.

<sup>55</sup> De weergegeven loopbaan is de loopbaan omgezet in een vorm die bruikbaar is voor de berekening van een pensioen. De werknemer ziet het jaar, de hoedanigheid, het loon, de arbeidstijd, het aantal inactiviteitsdagen en het aantal arbeidsdagen. De zelfstandige ziet het jaar, het kwartaal, het sociaalverzekeringsfonds waarbij hij is aangesloten, de geherwaardeerde jaarinkomsten en een toelichting.

<sup>56</sup> Zie RVP, 2015, Darwin 2014 – jaarverslag: tussentijds opvolgingsrapport van de bestuursovereenkomst 2013–2015.

De loopbaanoverzichten geven momenteel enkel de Belgische loopbaan als werknemer en zelfstandige weer<sup>57</sup>. De buitenlandse verzekeringstijdvakken kan men niet laten toevoegen. Enkel op het ogenblik van de pensioenaanvraag kan de pensioengerechtigde, via keuzemogelijkheden, aanduiden of hij al dan niet in België heeft gewerkt en of hij al dan niet een buitenlandse loopbaan heeft. Een buitenlandse loopbaan kan immers pas tijdens het uiteindelijke pensioenonderzoek worden gevalideerd aan de hand van de gebruikelijke verbindingsformulieren.

De nodige buitenlandse loopbaaninformatie kan wel via een specifiek verbindingsformulier in het buitenland vóór de pensioenaanvraag worden opgevraagd, maar de socialezekerheidsinstellingen binnen het Europese netwerk staan daarvoor om diverse redenen niet open. Dit bemoeilijkt het proactieve loopbaanbeheer en de pensioencommunicatie voor pensioengerechtigden met een buitenlandse loopbaan. In afwachting van de uitbouw van een elektronische gegevensuitwisseling in het kader van het Europese netwerk (zie punt 2.2.4.1), neemt de RVP waar mogelijk bilaterale initiatieven om tot een proactieve gegevensuitwisseling te komen (bv. de Luxemburgse CNAP geeft toegang tot haar loopbaandatabank). De RVP organiseert in dit kader ook periodieke werkvergaderingen met medewerkers van de pensioeninstellingen uit de buurlanden.

Ook het RSVZ gaat zich in de toekomst meer richten op elektronische communicatie. Momenteel gebeurt de communicatie nog grotendeels op papier. De verschuiving naar elektronische communicatie zal samenlopen met de verdere ontwikkeling van de Pensioenmotor en mypension.be. Het RSVZ plant eveneens overleg met de RVP over de manier waarop de pensioeninformatie kan worden gelinkt aan de eBox, een persoonlijke, gecentraliseerde en beveiligde elektronische brievenbus voor de zelfstandigen die alle documenten verzamelt die de partnerinstellingen van het portaal MySocialSecurity versturen.

#### *Transparantie in de communicatie*

De laatste jaren hebben beide instellingen meer aandacht voor het begrijpelijker maken van hun communicatie<sup>58</sup>. Zo is in 2014 de leesbaarheid van verschillende documenten in beide instellingen verbeterd. Bij het RSVZ zijn de brieven aangepast en de RVP heeft 23 documenten of documentensets herwerkt. Een deel van de aanpassingen zijn het gevolg van de pensioenhervormingen.

De RVP en het RSVZ zijn echter niet in alle gevallen voldoende transparant in hun communicatie en soms maken ze andere keuzes. Voorbeelden zijn er op het vlak van de voorlopige en definitieve pensioenbeslissingen van de diensten BIO en BCI. Wat de voorlopige beslissingen betreft, vermeldt de RVP sinds 2013 standaard dat deze beslissing voorlopig is en dat buitenlandse tijdvakken zijn opgevraagd. Meer informatie verstrekt hij niet. Het RSVZ geeft meer details. Bij de definitieve beslissingen beperkt de RVP zich in de kennisgeving tot het hoogste pensioen om verwarring te voorkomen. De achterliggende berekening en vergelijking van nationaal en evenredig pensioen wordt niet weergegeven. Met als gevolg dat voor die gevallen waar het zuiver nationaal pensioen het voordeligste is, de gepensioneerde de

<sup>57</sup> De loopbanen van ambtenaren (pensioenen beheerd door de PDOS) zullen in een later stadium beschikbaar zijn.

<sup>58</sup> De Ombudsman Pensioenen stelt dat internationaal wordt gestreefd naar een transparantere communicatie van de procedures in het pensioendossierbeheer. De burger krijgt de mogelijkheid actief mee te werken aan het volledig maken van zijn pensioendossier (jaarverslag 2013 van de Ombudsdienst Pensioenen, p. 64 – 70).

indruk krijgt dat met zijn buitenlandse tewerkstelling geen rekening werd gehouden<sup>59</sup>. De Ombudsdienst Pensioenen heeft hierover reeds opmerkingen gemaakt<sup>60</sup>. De betrokkene kan bij de RVP wel een uitgebreide versie van de kennisgeving opvragen. Het RSVZ geeft in de notificatie wel alle berekeningen en vergelijkingen mee. Dit heeft het voordeel van volledigheid maar leidt tot een omvangrijke notificatie waarin de gepensioneerde het bos door de bomen niet meer ziet.

#### 4.1.2 Communicatie van de pensioengerechtigde naar de instelling

##### 4.1.2.1 Website

De website van de RVP bundelt relevante informatie per doelgroep (gepensioneerde, toekomstig gepensioneerde, professional). Uit het Darwinrapport 2014 blijkt dat in 2014 ongeveer 2 miljoen bezoekers naar de website surfden. Het online portaal mypension.be kreeg ongeveer 58.000 bezoekers per maand.

De RVP haalt een klantentevredenheid voor online dienstverlening (via de website en mypension.be) van 79,09 %, wat een verbetering is t.o.v. 75,30 % in 2013<sup>61</sup> en ook de norm van 80 % in de bestuursovereenkomst benadert.

De website van het RSVZ is opgebouwd rond de kerntaken van het RSVZ. Voor elke kerntaak tracht de website een antwoord te bieden op de vragen die een zelfstandige daarbij kan hebben (FAQ's). Uit een online enquête en na een bevraging van de medewerkers van het RSVZ blijkt dat informatie bieden over pensioenen beschouwd wordt als een absolute kerntaak. Het RSVZ heeft zich als doel gesteld om het AnySurfer-label<sup>62</sup> te behalen voor toegankelijke websites.

De websites van beide instellingen zijn toegankelijk in de drie landstalen en bieden ook beknopte informatie aan in het Engels.

##### 4.1.2.2 Telefoonnummer 1765

Het nummer 1765 is het nummer van de Pensioenlijn waarop mensen gratis (of betalend in het geval van een oproep uit het buitenland) kunnen bellen met vragen over hun pensioen ongeacht het stelsel waaronder zij vallen. De Pensioenlijn is op 10 oktober 2012 gestart. Het Rekenhof merkt op dat de betrokkenen bij het bellen van het nummer worden geconfronteerd met een keuzemenu in de drie landstalen, wat niet voor alle buitenlandse pensioengerechtigden evident is.

De graad van dienstverlening van de Pensioenlijn 1765 bij de pensioengerechtigde wordt door de RVP (en dus onrechtstreeks ook voor de andere pensioeninstellingen) via maandelijkse tevredenheidsenquêtes gemeten. In 2013 en 2014 schommelde de klantentevredenheid over 1765 gemiddeld tussen 82,78 % en 85,59 %.

<sup>59</sup> Uit het dossieronderzoek bij de RVP bleek dat één pensioengerechtigde meer uitleg wilde over de berekening van het uiteindelijke pensioenbedrag. Enkel het nationale pensioen werd meegedeeld, waardoor de betrokkene ten onrechte dacht dat geen rekening werd gehouden met zijn buitenlandse tijdvakken.

<sup>60</sup> Ombudsdienst Pensioenen, Jaarverslag 2013, p. 40-42.

<sup>61</sup> Zie artikel 8 van de bestuursovereenkomst 2013-2015 van de RVP.

<sup>62</sup> Het toepassen van de *Any Surfer checklist* waarborgt de toegankelijkheid van een website (www.AnySurfer.be). Een instelling die deze checklist toepast, krijgt een kwaliteitslabel.

Deze enquêtes worden afgenomen bij burgers die in België wonen en die in de maand voorafgaand aan de enquête contact hadden met de RVP. Hierdoor mist de RVP feedback van personen die in het buitenland verblijven en van personen die pas na meer dan één maand kunnen inschatten wat de gevolgen zijn van het contact dat ze met de RVP hadden. Zo kan men pas na enige maanden vaststellen dat de doorverwijzing of de gegeven informatie niet correct was. Zeker in geval van pensioenen met een buitenlands element is één maand een te korte periode.

#### 4.1.2.3 *Pensioenpunten, gewestelijke kantoren en zitdagen*

Een pensioengerechtigde kan er ook voor kiezen om contact op te nemen met een gewestelijk kantoor of om langs te komen op een zitdag of bij een pensioenpunt.

De gewestelijke kantoren beantwoorden vooral vragen in verband met pensioendossiers waarvan het onderzoek lopende is maar zijn ook toegankelijk voor pensioengerechtigden met vragen over het pensioen van het stelsel waarvoor het gewestelijke kantoor bevoegd is.

De RVP en het RSVZ organiseren zitdagen in verschillende gemeentes waar de pensioengerechtigden uitleg kunnen vragen over hun pensioen. De RVP organiseert ook zitdagen in Frankrijk en Duitsland voor wie in één van beide landen woont en in België als werknemer gewerkt heeft.

In geval van een gemengde loopbaan wordt aangeraden zich te wenden naar een van de twintig pensioenpunten verspreid over het hele land. De pensioenpunten zijn contactpunten waar de drie pensioeninstellingen (RVP, RSVZ en PDOS) samen bereikbaar zijn, vooral gericht op mensen die een gemengde loopbaan hebben. De RVP biedt op zijn website een schema om de (toekomstige) gepensioneerde te helpen bij zijn keuze tussen gewestelijk kantoor, pensioenpunt en zitdag.

## 4.2 Klachtenbeheer als instrument van dienstverlening

Een belangrijk aspect van een kwalitatieve communicatie met de klanten is de manier waarop een instelling reageert op klachten<sup>63</sup>.

Het Rekenhof heeft vastgesteld dat zowel bij de RVP als bij het RSVZ een uitgewerkte procedure voor klachtenbeheer bestaat die grotendeels tot helemaal voldoet aan elf van de veertien criteria opgelegd door de omzendbrief Klantgerichtheid<sup>64</sup> (zie bijlage 1). De doelstelling van die omzendbrief is de eerstelijnsklachtenbehandeling<sup>65</sup> bij de Belgische federale (pensioen)instellingen te optimaliseren en de organisatie van elke instelling te verbeteren aan de hand van een klachtenanalyse<sup>66</sup>.

<sup>63</sup> De klachtenprocedure van beide instellingen staat los van de mogelijkheid van de (toekomstige) pensioengerechtigde om beroep aan te tekenen bij de bevoegde arbeidsrechtbank tegen een pensioenbeslissing.

<sup>64</sup> Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013 - Klantgerichtheid bij de Federale Administraties.

<sup>65</sup> Eerstelijnsklachtenbehandeling vindt plaats bij de instellingen zelf. Tweedelijnsklachtenbehandeling gebeurt door een ombudsdienst (hier Ombudsdienst voor Pensioenen).

<sup>66</sup> De klantgerichtheid van de overheid is ook verankerd in de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur, het *Handvest van de gebruiker van de openbare diensten* en het *Handvest van de klantvriendelijke overheid*. Samenvattende statistieken en analyses worden per instelling opgenomen in het jaarlijkse verslag van het Federale Klachtennetwerk.

#### 4.2.1 Klachtenbeheer bij de RVP

Een betrokkene (of zijn gevolmachtigde) kan bij de RVP een klacht indienen. De RVP belooft een antwoord binnen de vijftien werkdagen. Deze termijn is terug te vinden op zijn website en in de folder over klachten. Een klacht kan worden ingediend door het online klachtenformulier op de website in te vullen, of via de gewone post of per e-mail. De toegangsdrempel om een klacht in te dienen is dus voldoende laag. Dit blijkt ook uit het aantal ontvangen klachten. In 2013 en 2014 ontving de RVP respectievelijk 1.234 en 1.557 klachten<sup>67</sup>. Voor de diensten BIO en BCI samen ontving de RVP in 2013 en 2014 respectievelijk 80 en 208 klachten. Hiervan waren er 60 en 100 gegrond. In vergelijking met het RSVZ is het onduidelijk of een klacht over feiten die ouder zijn dan één jaar, ontvankelijk is. De folder, het (online) klachtenformulier of de dienstnota vermelden daarover niets: enkel de RVP-website vermeldt dat klachten ouder dan één jaar niet-ontvankelijk zouden zijn. In de praktijk zou er, volgens de RVP, met de termijn van één jaar geen rekening worden gehouden.

Bij zijn analyse van de klachten verdeelt de RVP de klachten in categorieën: klachten over een materiële vergissing, de kwaliteit van informatie, de toegankelijkheid van de diensten, de behandelingstermijn en onvriendelijke behandeling. Hieruit blijkt dat in 2013 36,48 % van de ontvankelijke klachten handelen over de behandelingstermijn. In 2014 handelen 27,82 % van de gegronde klachten over de behandelingstermijn<sup>68</sup>.

Voor de diensten BIO en BCI is er geen afzonderlijke opsplitsing van de klachten in categorieën beschikbaar. Wel vermeldt het Darwinverslag 2014 dat betalingen in het buitenland een belangrijk deel uitmaken van de klachten over de behandelingstermijn. Het aantal klachten over de behandelingstermijn bij de diensten BIO en BCI zal vermoedelijk procentueel hoger liggen dan het RVP-gemiddelde. De oorzaak kan worden gezocht in de lange doorlooptijden van pensioendossiers met een buitenlands aspect, onder meer door de dubbele verificatie (zie hoofdstuk 3). Aangezien de dienst Klachtenbeheer zelfs in gewone dossiers heeft vastgesteld dat ze regelmatig blijven hangen in de verificatiefase, heeft een dubbele verificatie zeker een negatieve invloed op de doorlooptijden. In zijn intern jaarverslag 2014 vermeldt de dienst Klachtenbeheer<sup>69</sup>: *“De vele vertragingen in het beheer van de dossiers bij het BCI/BIO leiden tot heel wat klachten. Elke stap in de behandeling van het dossier neemt te veel tijd in beslag. Het duurt gewoonlijk meer dan één jaar om een dossier af te handelen. De ingangsdatum is vaak al maanden overschreden op het ogenblik van de betekening en de betaalbaarstelling van het pensioen [...]”*.

Bij inzage van een aantal klachtendossiers stelde het Rekenhof vast dat de toegekende classificatie niet altijd overeenstemde met de werkelijke oorzaak van de klacht<sup>70</sup>. Dit blijkt ook uit een audit in 2015 door de interne-auditdiensten van de RVP. Uit dit interne-auditverslag

<sup>67</sup> Van de ontvangen klachten in 2013 waren er 1.198 ontvankelijk (97 %). 832 daarvan bleken uiteindelijk gegrond (67 %). In 2014 waren 1.535 klachten ontvankelijk (98 %), 708 daarvan waren gegrond (45 %).

<sup>68</sup> RVP, Darwin 2013 – jaarverslag, tussentijds opvolgingsrapport van de bestuursovereenkomst 2013-2015, p. 45; RVP, Darwin 2014 – jaarverslag, tussentijds opvolgingsrapport van de bestuursovereenkomst 2013-2015, p. 51. Het verslag 2013 geeft de cijfers met betrekking tot de “ontvankelijke” klachten; het verslag 2014 geeft de cijfers met betrekking tot de “gegronde” klachten.

<sup>69</sup> RVP, *Klachtenmanagement* – Jaarverslag 2014, 24 maart 2015.

<sup>70</sup> Zo werd een vraag voor informatie, vermeld op het klachtenformulier, geregistreerd als een klacht. De omschrijving was dat de betrokkene de kennisgeving niet begreep, terwijl hijzelf op het klachtenformulier vermeldt dat het eerder een vraag om informatie is.

blijkt dat de classificatie in 28 % van de klachten (na extrapolatie) kan afwijken van de realiteit. De resultaten van de klachtenanalyses van de dienst Klachtenbeheer zijn dus niet helemaal betrouwbaar. De RVP heeft in maart 2015, rekening houdende met de resultaten van het interne-auditverslag, de procedure van de registratie van de klachten aangepast.

Voorts stelde het Rekenhof vast dat de klachtenanalyses niet worden opgenomen in het jaarverslag van de RVP zoals de hoger vermelde omzendbrief vereist, maar in de jaarlijkse rapportering van de bestuursovereenkomst van de RVP, het Darwinverslag. Dit verslag is niet publiek. Het jaarverslag RVP 2014, dat midden november 2015 is gepubliceerd, vermeldt wel een samenvatting van de klachtenanalyse met de meest pertinente indicatoren. De klachtenanalyses waren ook niet bezorgd aan het volledige management zodat die onvoldoende initiatieven konden nemen om de oorzaak van klachten aan te pakken. Na een reorganisatie van de managementondersteunende diensten in 2015 zou het verslag in de toekomst wel worden verspreid. Het Rekenhof merkt daarnaast ook op dat de website en de klachtenfolder van de RVP geen melding maakt van de mogelijkheid om zich tot een ombudsdienst te richten.

#### 4.2.2 Klachtenbeheer bij het RSVZ

Het RSVZ beschikt sinds 2009 over een klachtenprocedure. De procedure staat bondig omschreven op zijn nieuwe website. De beschrijving geeft weer met welke klachten iemand terecht kan<sup>71</sup>, welke klachten niet kunnen worden onderzocht, hoe de klacht wordt behandeld en de wijze van indiening (e-mail, brief, fax of telefoon).

De klacht mag geen betrekking hebben op een feit dat ouder is dan een jaar, met als argument dat bepaalde soorten klachten (bv. het gedrag van een medewerker) anders niet meer behoorlijk kunnen worden onderzocht. Gelet op de langere doorlooptijd van pensioenvragen met een buitenlands element, bijna steeds langer dan een jaar, en op het hoge percentage gemengde pensioenen werknemer-zelfstandige, lijkt deze termijn te kort.

Het RSVZ registreert in het algemeen weinig klachten. In 2013 werden 23 klachten geregistreerd waarvan er maar zeven gegrond waren<sup>72</sup> en vijf over de pensioendiensten gingen. In 2014 werden 34 klachten geregistreerd waarvan er dertien gegrond bleken te zijn en tien betrekking hadden op de pensioendiensten. Uit de cijfers in de jaarlijkse rapportering van de bestuursovereenkomst van het RSVZ kan niet worden afgeleid hoeveel klachten over de pensioendiensten gegrond waren. Er is evenmin een verdere onderverdeling naar klachten over pensioendossiers met een buitenlands element<sup>73</sup>. Intern zijn deze cijfers wel beschikbaar<sup>74</sup>.

<sup>71</sup> Klachten over de dienstverlening van het RSVZ, de werking van een dienst of medewerker van het RSVZ en over het optreden of een handeling van een medewerker van het RSVZ.

<sup>72</sup> Zie RSVZ, doc. RB STR nr. 96/5978, *Bestuursovereenkomst 2013 – 2015: Activiteitenverslag 2013 (situatie op 31 december 2013)*; en RSVZ, doc RB STR nr. 103/6138, *Bestuursovereenkomst 2013 – 2015: Activiteitenverslag 2014 (situatie op 31.12.2014)*.

<sup>73</sup> De gegronde klachten in die rapportering worden niet onderverdeeld per dienst of per thema. Dat is te verklaren door het beperkte aantal klachten in 2013 en 2014. Bij een hoger aantal klachten is het aan te raden dat de klachtenanalyse verder onderverdeeld wordt.

<sup>74</sup> De communicatiedienst van het RSVZ heeft op 23 december 2014 meegedeeld dat er in 2013 twee klachten over pensioenen met een buitenlands element handelden en in 2014 één.



Dit lage aantal klachten kan verschillende oorzaken hebben. In de eerste plaats kan de klachtendrempel bij het RSVZ te hoog zijn, aangezien er minder communicatiemiddelen beschikbaar zijn om een klacht in te dienen. Zo was bij het afsluiten van de audit door het Rekenhof op de vernieuwde website geen (online) klachtenformulier meer te vinden (dit was wel aanwezig op de oude site). Ook is een folder over klachtenbeheer pas ter beschikking gesteld op de vernieuwde website nadat de audit was afgesloten. Een tweede mogelijke verklaring is dat een deel van de klachten over zelfstandigenpensioenen bij andere instellingen terechtkomen omdat die instellingen bevoegd zijn. Meer bepaald bij de RVP, die instaat voor de betalingen, en bij de socialeverzekeringsfondsen waaraan de zelfstandige zijn bijdragen betaalt. Een derde mogelijke verklaring is een slechte identificatie van klachten. Een klacht kan maar correct worden geregistreerd als hij als klacht wordt herkend. Aangezien bij het RSVZ de briefwisseling in het kader van lopende dossiers niet wordt opgenomen in de klachtenregistratie, blijven klachten die via deze weg binnenkomen onopgemerkt.

Het lage aantal geregistreerde klachten bij het RSVZ wordt in elk geval tegengesproken door het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst Pensioenen binnenkomt. Van de geregistreerde klachten over pensioenen staan in 2013 vijf eerstelijnsklachten tegenover 83 tweedelijnsklachten, en in 2014 tien eerstelijnsklachten tegenover 81 tweedelijnsklachten. Het RSVZ bespreekt momenteel met de Ombudsdienst Pensioenen hoe meer afstemming kan worden verkregen tussen het aantal behandelde klachten in eerste en tweede lijn.

Door het beperkte aantal klachten zijn er geen jaarlijkse actieplannen om de dienstverlening te verbeteren. De beperkte klachtenanalyse wordt jaarlijks gerapporteerd in het activiteitenverslag van de bestuursovereenkomst van het RSVZ en niet in het publiek beschikbare jaarverslag<sup>75</sup>.

#### 4.2.3 Ombudsdienst Pensioenen en Solvit

Een burger die de eerstelijnsklachtenprocedure bij de instelling doorlopen heeft en vindt dat hij niet werd geholpen, kan met zijn klacht naar de Ombudsdienst voor Pensioenen stappen. Ook personen die in het buitenland wonen en een geschil hebben met een Belgische pensioeninstelling kunnen zich tot de Ombudsdienst wenden.

In 2013 en 2014 woonden respectievelijk 28 % en 25 % van de klagers in het buitenland<sup>76</sup>. Een deel van de klachten van pensioengerechtigden die in België wonen kunnen echter ook een aspect buitenland hebben.

Van de in totaal 720 ontvankelijke tweedelijnsklachten met betrekking tot de RVP is in 2014 49 % van de klachten over de toekenning van een pensioen gegrond en is 47 % van de klachten over de door de RVP verrichte betalingen gegrond. Hieronder vallen ook de betalingen voor rekening van het RSVZ. Van de 81 ontvankelijke klachten in 2014 over het RSVZ waren er 45 % gegrond.

<sup>75</sup> De nota over klachtenbeheer van het RSVZ vermeldt dat "er een jaarlijkse rapportering m.b.t. de klachtenbehandeling aan de administrateur-generaal en aan de Raad van Beheer gebeurt. Een samenvatting van die rapportering wordt in het jaarverslag van het RSVZ opgenomen".

<sup>76</sup> Zie Ombudsdienst voor Pensioenen, Jaarverslag 2013, p. 13 en Jaarverslag 2014, p. 26.

Voor een klacht over een buitenlandse pensioeninstelling moet de betrokkene zijn klacht richten tot de buitenlandse instelling zelf of tot een buitenlandse ombudsdienst. Indien het probleem blijft aanslepen met een pensioeninstelling van een ander EU-land, kan hij zich ook beroepen op de tussenkomst van Solvit, opgericht door de Europese Commissie<sup>77</sup>.

Ongeveer 40 % van de 572 aan Solvit voorgelegde cases heeft betrekking op klachten over de sociale zekerheid<sup>78</sup>. Het aandeel klachten over pensioenen kan echter niet uit de globale cijfers worden gehaald.

### 4.3 Conclusies

De RVP en het RSVZ hebben de laatste jaren grote inspanningen geleverd om de dienstverlening klantgerichter, transparanter en kwalitatiever te maken, zowel op het vlak van communicatie- en informatieverstrekking als op het vlak van klachtenmanagement.

Vanaf eind april 2015 is mypension.be uitgebreid van werknemers naar alle zelfstandigen en ambtenaren. Het online portaal moet als interactief platform tegen eind 2017 beschikken over de gepersonaliseerde loopbaan- en pensioeninformatie voor alle werknemers, zelfstandigen en ambtenaren.

De pensioengerechtigde heeft een ruime keuzevrijheid qua communicatie: hij kan elk moment zijn keuze (elektronische communicatie of op papier) wijzigen en kan via andere kanalen zoals de gratis telefoonlijn of persoonlijke onthaalpunten, informatie opvragen. De toegankelijkheid qua taal stelt echter wel een probleem voor de pensioengerechtigden die de Belgische landstalen onvoldoende beheersen.

De efficiëntie van de online dienstverlening via het portaal of via de gratis telefoonlijn, wordt deels via tevredenheidsmetingen gemeten en onrechtstreeks via het klachtenmanagement. De metingen door de RVP wijzen op een grote tevredenheid van de pensioengerechtigden. Het Rekenhof heeft wel enkele bedenkingen bij de metingen. Ze hadden alleen plaats bij burgers die in België wonen en die een contact met de RVP hadden binnen één maand voor de meting.

De verschuiving van papieren naar elektronische communicatie verloopt in de RVP in fasen en is niet in dezelfde mate ontwikkeld bij het RSVZ en de PDOS. De communicatiemogelijkheden in het algemeen zijn echter beperkter bij pensioengerechtigde werknemers die in het buitenland wonen. Zij krijgen geen loopbaanoverzichten of ambtshalve ramingen op papier toegestuurd zoals de werknemers die in België wonen noch worden ze via mypension.be ter beschikking gesteld. Bij het RSVZ en de PDOS gebeurt de communicatie grotendeels op papier. Bij het RSVZ is pas vanaf mei 2015 de eerste elektronische informatie-uitwisseling met betrekking tot loopbaanoverzichten voor zelfstandigen op basis van de Belgische loopbaan mogelijk. Tegen eind 2016 zouden een aantal elektronische informatie-uitwisselingen voor alle pensioengerechtigden, ook die in het buitenland wonen, op punt staan.

<sup>77</sup> <http://ec.europa.eu/solvit/>

<sup>78</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/scoreboard/performance\\_by\\_governance\\_tool/solvit/index\\_en.htm#maincontentSec4](http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/solvit/index_en.htm#maincontentSec4)

De huidige online dienstverlening moet niettemin op bepaalde punten worden verbeterd voor de pensioenaanvragen met een buitenlands element. De aandachtspunten hebben voornamelijk betrekking op het verhogen van de toegankelijkheid tot het portaal voor pensioengerechtigden die in het buitenland wonen, de procedure bij het gebruik van het e-mailadres door de pensioengerechtigde, het ondernemen van verdere grensoverschrijdende initiatieven voor een betere samenwerking tussen de landen onderling alsook het afstemmen van een uniforme communicatie tussen de pensioeninstellingen in verband met de pensioenbeslissingen (bv. de motivering van de pensioenberekening bij pensioenen met een buitenlands element).

De RVP en het RSVZ hebben elk een klachtenbeheer uitgebouwd dat grotendeels voldoet aan de criteria van de omzendbrief van 14 maart 2013 -Klantgerichtheid bij de Federale Administraties. Er zijn echter nog enkele verbeterpunten bij de uitvoering van het klachtenbeheer.

Bij de RVP wijst het aantal ontvangen klachten op een voldoende lage drempel om een klacht in te dienen. Klachten over de behandelingstermijn blijken een belangrijk deel van het totaal uit te maken, wat van belang is voor dossiers met een buitenlands element die een lange doorlooptijd hebben. De classificatie van klachten in categorieën verloopt echter niet steeds correct. Dit heeft vooral een invloed op de latere analyse van de ontvangen klachten en vermindert de mogelijke leereffecten. In 2015 heeft de RVP al stappen ondernomen om die classificatie te verbeteren.

Het RSVZ registreert beduidend minder klachten dan de Ombudsdienst Pensioenen. Dat wijst op een registratieprobleem bij het RSVZ en verhindert zo een optimalisatie van de dienstverlening.

## Hoofdstuk 5

# Eindconclusies en aanbevelingen

### 5.1 Eindconclusies

Het Rekenhof onderzocht in welke mate de procedures bij de RVP en het RSVZ zorgen voor een correcte en efficiënte behandeling van dossiers met een buitenlands element en voor een transparante en kwaliteitsvolle dienstverlening aan de toekomstige pensioengerechtigden. Dat onderzoek gebeurde aan de hand van twee onderzoeksvragen.

#### 5.1.1 Garanderen de procedures bij de RVP en het RSVZ een efficiënte en correcte behandeling van de pensioendossiers?

De procedures bij de RVP en het RSVZ zijn voldoende uitgebouwd met het oog op een correcte en efficiënte behandeling van de pensioendossiers. Niettemin zijn risico's op onverschuldigde pensioenen of betalingen door het buitenlandse aspect van de pensioenonderzoeken niet volledig afgedekt. De pensioeninstellingen moeten immers in een aantal gevallen steunen op de verklaringen op erewoord van de gerechtigden. Voorts is de informatisering van de toekennings- en betalingsprocessen met bijhorende (automatische) controles moeilijk door de complexe regelgeving en door het ontbreken van een elektronische gegevensuitwisseling tussen de landen onderling of een gebrek aan koppeling met buitenlandse databanken.

De RVP heeft efficiëntiewinst geboekt in het dossierbeheer door bilaterale akkoorden te sluiten met een aantal grenslanden op het vlak van de elektronische gegevensuitwisseling van sociale gegevens en van loopbaangegevens. Op die manier wordt het risico op onterechte betalingen bij pensioengerechtigden in het buitenland beperkt en de dossierbehandeling versneld.

Het Rekenhof besteedde bijzondere aandacht aan de doorlooptijd van de dossierbehandeling en de opvolging daarvan door de RVP en het RSVZ. Het komt daarbij tot volgende conclusies.

De huidige opvolgingsinstrumenten van het dossierbeheer bij de RVP en het RSVZ waarborgen in zekere mate een systematische en chronologische opvolging van de verschillende fasen, maar waarborgen niet dat de pensioenaanvragen met een buitenlands element tijdig worden behandeld. Uit de audit blijkt dat voor pensioenen met een buitenlands element de behandelingstermijnen bij de RVP niet correct worden gemeten volgens de huidige regelgeving en bij het RSVZ niet kunnen worden berekend omdat het RSVZ geen rekening houdt met schorsingen van de doorlooptijden. Het RSVZ heeft geantwoord dat bij de ontwikkeling van een nieuwe datawarehouse het nodige gedaan zal worden om deze schorsingen te kunnen registreren.

Het Rekenhof stelde op het technische en organisatorische vlak vast dat het opvragen van de sociale- en loopbaangegevens vanuit het buitenland een belangrijke, maar niet de enige, verklarende factor is voor het oplopen van de doorloop- en behandelingstermijn. De behandeling van de pensioendossiers bij de dienst BCI van de RVP liep in 2012 en 2013 vertraging op door onder meer de onderbezetting van het personeel en het hoge aantal pensioenaanvragen vanuit het buitenland. Voorts zijn er op basis van een beperkte steekproef bij de RVP indicaties dat ook de dubbele verificatieprocedure bij de gewestelijke kantoren en bij de diensten BIO en BCI voor verlenging van de doorlooptijd zorgt. Zo is de doorlooptijd van een pensioen met een buitenlands element aangevraagd in België langer dan wanneer de aanvraag uit het buitenland komt. In deze laatste gevallen bevatten de verbindingsformulieren al een deel of alles van de noodzakelijke gegevens. De RVP ontvangt deze aanvraagformulieren wel regelmatig met vertraging t.o.v. de aanvraagdatum.

Bij het RSVZ bevat het aantal te behandelen pensioenen met een buitenlands element een groot percentage aan gemengde pensioenen. Voor gemengde pensioenen werden in de bestuursovereenkomsten echter geen afzonderlijke normen opgenomen.

Het Rekenhof stelt vast dat er bij de behandeling van de pensioendossiers met een buitenlands element een zeker spanningsveld is tussen de regelgeving en de uitvoering daarvan in de praktijk. De omzetting van de huidige regelgeving is moeilijk te realiseren omdat die geen rekening houdt met de aparte procedures, het veelvuldige opvragen van informatie bij de betrokkene en in het buitenland (een groot aantal schorsingen van de termijnen) en het stijgende aantal onderzoeken van een gemengd pensioen werknemer-zelfstandige. Een bijkomend probleem stelt zich doordat de toekenningsprocedures bij de RVP en het RSVZ conceptueel anders omgaan met de begindata van de pensioenaanvragen en van de ambts-halve pensioenonderzoeken en met verschillen op het vlak van de indeling van de fasen in het toekenningsproces. Vanaf 2016 zou het ambtshalve onderzoek voor pensionering op de wettelijke pensioenleeftijd bij beide instellingen op hetzelfde moment starten, namelijk twaalf maanden voor ingangsdatum.

Om budgettaire en efficiëntieredenen moet de strikte toepassing van de huidige regelgeving in de praktijk worden afgewogen tegen de kostprijs voor de pensioeninstellingen met het oog op het belang van de pensioengerechtigde. De vraag stelt zich of de huidige regelgeving, nl. het beantwoorden van de pensioenaanvragen binnen de vier maanden (zelfs als de gevraagde ingangsdatum veel later valt) en het stelselmatig verzenden van voorlopige beslissingen binnen die vier maanden, een efficiënt dossierbeheer niet in de weg staan.

### **5.1.2 Waarborgt de communicatie met de pensioengerechtigde door de RVP en het RSVZ een transparante en kwaliteitsvolle dienstverlening?**

De RVP en het RSVZ maakten de laatste jaren hun communicatie en dus hun dienstverlening klantgerichter, transparanter en kwalitatiever. Dit blijkt onder meer uit de verdere ontwikkeling van de elektronische communicatie en informatieverstrekking via het online platform mypension.be, de ontwikkeling van verschillende communicatiekanalen en het behoud van een keuze voor de gerechtigde om op papier of elektronisch te communiceren. Beide instellingen moeten wel nog aan de transparantie en kwaliteit van de onlinedienstverlening voor pensioengerechtigden in het buitenland werken. Verbeterpunten zijn de toegankelijkheid van het onlineportaal, het meer aanmoedigen van grensoverschrijdende

initiatieven en het afstemmen van een uniforme communicatie van de gemeenschappelijke pensioenbeslissingen.

Beide instellingen voldoen formeel aan de meeste criteria die gelden voor federale instellingen op het vlak van klachtenbeheer. De dienstverlening kan echter maar correct worden gemeten voor zover beide instellingen bij hun klachtenmanagement meer aandacht besteden aan de registratie en classificatie van de klachten, aan een meer diepgaande klachtenanalyse en aan het verhogen van de toegankelijkheid tot het klachtensysteem.

## 5.2 Aanbevelingen

### 5.2.1 Maatregelen voor een efficiënte en correcte behandeling van de pensioendossiers

Het Rekenhof vraagt dat de bevoegde ministers initiatieven nemen opdat de pensioeninstellingen van de EU-lidstaten in het kader van een grensoverschrijdende samenwerking een actieplan zouden uitwerken om de bilaterale contacten te versterken. Dit zou moeten leiden tot een snelle uitwisseling van de loopbaan- en sociale gegevens via elektronische verbindingsformulieren. Hierdoor zou de communicatie tussen de betrokkenen efficiënter verlopen. Bepaalde controles op het vlak van sociale gegevens, sociale uitkeringen uit het buitenland of op toegelaten arbeid verricht in het buitenland zouden dan automatisch kunnen worden verwerkt of zouden kunnen gebeuren via een elektronische toegang tot die gegevens. Dit genereert automatisch een tijdsinstroom in het dossierbeheer. Een typevoorbeeld hiervan bij de RVP is de raadpleging van de loopbaangegevens in Luxemburg.

De RVP en het RSVZ moeten nagaan of andere Belgische socialezekerheidsinstellingen over informatie beschikken met betrekking tot de cumulatie van een pensioen met sociale uitkeringen in het buitenland of over toegelaten arbeid verricht in het buitenland. Bepaalde controles zouden dan kunnen worden uitgevoerd door gebruik te maken van datamining.

Om eventuele inconsistenties in de programmering op te sporen en de beroepskennis van de dossierbeheerders en verificateurs op peil te houden, is het aan te raden dat de pensioeninstellingen systematisch richtlijnen geven over wetswijzigingen.

Het Rekenhof dringt erop aan dat het project Pensioenmotor, met als doelstelling een gelijktijdige pensioenberekening van de drie stelsels (werknemers, zelfstandigen en ambtenaren), wordt uitgebreid tot de elektronische uitwisseling van de beheersinformatie van de gemengde pensioendossiers. Voorbeelden hiervan zijn bevestiging via elektronische weg over het al dan niet bestaan van pensioendossiers op naam van dezelfde pensioengerechtigde bij de diensten BIO en BCI van de RVP en het RSVZ, mededeling via elektronische weg over wijzigingen in de betalingsvoorwaarden voor zelfstandigenpensioenen en over de al dan niet voortzetting van een beroepsactiviteit of overschrijding van inkomensgrenzen als werknemer of als zelfstandige.

In beide stelsels zouden de computertoepassingen in die zin moeten worden aangepast dat de berekening van de conversieregels van de prestaties in dagen en de berekeningselementen van de meest voordeligste toestand bij gemengd pensioen via elektronische weg worden meegedeeld aan de andere betrokken pensioeninstellingen. Indien mogelijk zou dit in alle stelsels volledig geautomatiseerd moeten verlopen. Dit versnelt het behandelingsproces in geval van een gemengd pensioen met een buitenlands element.

### 5.2.2 Maatregelen voor een tijdige behandeling van de pensioendossiers

Gelet op de inhoud van het project Pensioenmotor vraagt het Rekenhof dat de pensioeninstellingen bij de uitvoering van een gelijktijdige pensioenberekening van de drie stelsels voorafgaandelijk onderzoeken hoe de polyvalentie van de ambtshalve onderzoeken bij een gemengd pensioen moet worden aangepakt en hoe de doorlooptijd en de behandelingstermijn moeten worden berekend.

Het Rekenhof raadt dan ook aan dat afspraken worden gemaakt over de omschrijving en invulling van de begrippen voorlopige pensioenbeslissing, definitieve pensioenbeslissing en schorsing, over de registratie van de begindata van de pensioenaanvragen of van de ambtshalve onderzoeken en over een gemeenschappelijke aanpak in de berekeningswijze van de doorlooptijd en de behandelingstermijn in kalenderdagen. Deze afspraken kunnen dan worden vertaald in de doelstellingen in de nieuwe bestuursovereenkomsten 2016-2018. Volgens de minister van Zelfstandigen zijn er al concrete besprekingen met de RVP hierover.

Er dringen zich in dat kader ook nieuwe wetgevende initiatieven op om in de regelgeving van de pensioendiensten werkbare termijnen op te nemen die overeenstemmen met het Handvest. Dit vergt een voorafgaande denkoefening over de noodzaak van het nemen van voorlopige beslissingen en de daar tegenover staande kostprijs van het systematisch verzenden daarvan, rekening houdende met het belang van de sociaal verzekerde. Een mogelijke oplossing zou zijn de voorlopige beslissingen te vermelden in mypension.be, wat de kostprijs aanzienlijk verlaagt. De minister van Zelfstandigen stelt dat die denkoefening moet worden verricht in de werkgroep Handvest die binnen het College van de Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid (OISZ) is opgericht. Bij de realisatie van het EESSI-project zullen – gelet op de vermoedelijke kortere antwoordtermijnen voor informatie vanuit het buitenland – ook vlugger definitieve pensioenbeslissingen worden genomen dan momenteel het geval is.

Het Rekenhof stelt de volgende maatregelen voor:

- het uittekenen van een gelijkaardige meting van de behandelingstermijnen bij alle pensioeninstellingen, waarbij de periode waarin op informatie van een Belgische pensioeninstelling wordt gewacht, niet als schorsing mag worden verrekend;
- een hogere prioriteit geven aan de verzending van elektronische verbindingsformulieren in samenwerking met alle betrokken actoren;
- het systematisch en stelselmatig opsporen en verhelpen van de mogelijke knelpunten in het toekenningsproces van pensioenen met een buitenlands element.

Met het oog op een correcte meting van de behandelingstermijnen, deelt de minister van Pensioenen mee dat de nodige aanpassing m.b.t. de verrekening van schorsingen is doorgevoerd. Die zal worden opgenomen in de bestuursovereenkomst 2016-2018 van de RVP.

### 5.2.3 Maatregelen voor een kwaliteitsvolle dienstverlening

Met het oog op een meer transparante en kwaliteitsvolle dienstverlening van de pensioeninstellingen stuurt het Rekenhof aan op een duidelijkere en meer transparante communicatie met de pensioengerechtigde over de procedures.

De kennisgeving en de motivering van beslissingen in het kader van pensioenen met een buitenlands element moeten beter worden afgestemd tussen beide stelsels. In het kader van de administratieve vereenvoudiging moeten er meer gezamenlijke formulieren, zoals een uniek gezamenlijk (inlichtingen)formulier, worden opgesteld. Indien deze documenten in het licht van de verdere ontwikkeling van het portaal mypension.be elektronisch beschikbaar zijn en via elektronische weg kunnen worden beantwoord, zal de opvraging van gegevens (bv. het al dan niet voortzetten van de beroepsactiviteit) de procedures van de pensioenonderzoeken in beide stelsels versnellen.

De communicatie gebeurt in de drie landstalen. De pensioeninstellingen zouden een gezamenlijke aanpak kunnen afspreken met betrekking tot de informatieverstrekking aan anderstalige gerechtigden.

De huidige online-dienstverlening kan door de pensioeninstellingen worden geoptimaliseerd door de toegankelijkheid te verhogen van mypension.be voor pensioengerechtigden in het buitenland via een aanpassing van de toegangsprocedure (bv. de mogelijkheid geven om een token aan te vragen in de Belgische consulaten of consulaire posten).

Om de kwaliteit van de dienstverlening voor de pensioengerechtigden in het buitenland of met een buitenlandse loopbaan efficiënt te meten, beveelt het Rekenhof de RVP en het RSVP aan een enquête over de dienstverlening online te plaatsen via mypension.be en de website. Voorts zouden personen die een pensioenaanvraag met een buitenlands element hebben ingediend steekproefsgewijs kunnen worden gecontacteerd.

Het Rekenhof beveelt aan de klachtenanalyses betrouwbaarder te maken door de classificatie en identificatie van klachten beter op te volgen. Een meer betrouwbare klachtenanalyse, die ruimer onder het management wordt verspreid, zal tot een beter klachtenmanagement leiden. Het pleit er ook voor dat beide instellingen elkaar op de hoogte zouden brengen als ze een klacht over een gemengd pensioen ontvangen. De minister van Pensioenen deelt mee dat beide instellingen ondertussen nauw samenwerken op het vlak van klachten bij gemengde pensioenen, om een betere behandeling van de klachten te kunnen waarborgen.









## Bijlage 1

## Criteria Omzendbrief Klantgerichtheid bij de Federale Administraties

(groen: criteria volledig voldaan; geel: criterium grotendeels voldaan met eventuele bedenking; rood: niet voldaan aan criterium)

Nr.	Omschrijving	RVP	RSVZ
1	Aanwijzing klachtencoördinator	Aanwezig	Aanwezig
2	Door directiecomité gevalideerde, intern gecommuniceerde interne procedure klachtenmanagement	Dienstnota 2010/05	Nota op intranet. De interne procedure voor klachtenbehandeling werd gevalideerd door de vergadering van directiecomité van 23 september 2008.
3	Gebruik gemeenschappelijk logo (cfr. charter voor het gebruik van het klachtenlogo)	In orde.	In orde.
4	Op website: waarom klachtenmanagement, wat is klacht, procedure en termijnen	In orde. <a href="http://www.onprvp.fgov.be/NL/about/paginas/contact_complaints.aspx">www.onprvp.fgov.be/NL/about/paginas/contact_complaints.aspx</a>	In orde. <a href="http://www.rsvz.be/n/klachtenbeheer-bij-het-rsvz">www.rsvz.be/n/klachtenbeheer-bij-het-rsvz</a>
5	Folder eerstelijnsklachtenmanagement	Plooi folder aanwezig op internet. Interne verspreiding via FAQ op intranet.	Geen folder te vinden op nieuwe website (03/07/2015). De folder is ondertussen opgenomen op de nieuwe website
6	Klachtenformulier	Elektronische en papieren versies beschikbaar.	Geen formulier te vinden op nieuwe website (03/07/2015). Er is een nieuw online klachtformulier in ontwikkeling.

7	Registratie klacht en uniek nummer	In orde. Bedenking: onduidelijk of alle klachten wel als klacht worden geregistreerd. Grijszone bij 'vraag om informatie'	In orde. Bedenking: onduidelijk of alle klachten wel als klacht worden geregistreerd. Grijszone bij 'vraag om informatie'
8	Versturen ontvangstbevestiging	Antwoord beloofd binnen 15 werkdagen. Er gebeurt geen ontvangstbevestiging omdat het antwoord gemiddeld binnen korte termijn wordt gegeven (ter info: dit gebeurt wel in het geval van een e-mail in mypension.be).	Ontvangstbevestiging beloofd binnen 10 dagen De volledige behandelingstermijn bedraagt 45 kalenderdagen (cf. termijn van het Handvest voor de SociaalVerzeekerde – vraag om inlichtingen).
9	Vermelden mogelijkheid tweedelijnsklachten	Niet op website en evenmin in plooi folder. Het wordt niet steeds vermeld in het schriftelijk antwoord naar de klager.	In orde.
10	Analyse van klachten en jaarlijkse rapportering naar management	Niet verspreid naar volledige management. In 2013 was er geen samenwerking met de dienst Strategische coördinatie van de RVP.	Het wordt verspreid naar het management via de activiteitenverslagen van de bestuursovereenkomst.
11	Jaarlijks actieplan	In jaarverslag van klachtenbeheer staan aantal actiepunten maar geen afzonderlijk actieplan te vinden.	Wegens te beperkt aantal klachten is er geen omschreven jaarlijks actieplan.
12	Deelname Federaal Netwerk Klachtenmanagement	Deelname Ok en er wordt informatie doorgegeven.	Deelname OK op RSVZ-niveau: informatie is niet opgesplitst om problemen met pensioenen eruit te halen.
13	Gebruik indicatoren van Federaal Netwerk Klachtenmanagement	Ze worden toegepast.	Ze worden toegepast.
14	Publicatie van indicatoren in jaarverslag	Niet in jaarverslag 2013 opgenomen. Het jaarverslag 2014 bevat een samenvatting van de klachtenanalyse. Er wordt eveneens gerapporteerd in Darwin-verslag van de bestuursovereenkomst van de RVP.	Niet in jaarverslag opgenomen. Er wordt wel gerapporteerd in activiteitenverslag van de bestuursovereenkomst van het RSVZ.

Bron: Omzendbrief 626 van 14 maart 2013 – Klantgerichtheid bij de Federale Administraties

## Bijlage 2

## Antwoord van de minister van Zelfstandigen

De Minister van Middenstand, Zelfstandigen,  
KMO's, Landbouw en Maatschappelijke Integratie

Brussel, 05 FEB. 2016

Cel SSZ  
Bertel COUSAERT  
Bertel.cousaert@borsus.fgov.be  
Tél. : 02/541 63 70

Philippe ROLAND – Eerste Voorzitter  
Jozef VAN INGELGEM - Hoofdgriffier  
Rekenhof  
Regentschapsstraat 2  
1000 BRUSSEL

Uw brief van:  
22 december 2015

Uw kenmerk:  
A 4-3.704.191B8

Ons kenmerk:  
SSZ/MG/BCI /1308

Bijlage(n):  
1

**Betreft : audit van de behandeling van pensioenen met een buitenlands element**

Geachte Eerste Voorzitter,  
Geachte Hoofdgriffier,

Hartelijk dank voor het ontwerp van auditverslag over de behandeling door het RSVZ en de RVP van pensioenen met een buitenlands element, dat ik op 5 januari 2016 ontving.

Hoewel ik enkele opmerkingen wens te formuleren, zal dit verslag het RSVZ helpen om zijn opdrachten nog beter te vervullen. Het verslag zal mij ook helpen bij toekomstige beleidsvoorbereiding.

In bijlage vindt u in een eerste deel enkele bedenkingen, opmerkingen bij het verslag. In een tweede deel vindt u acties die het RSVZ reeds heeft ondernomen.

Gelet op mijn bevoegdheid, die beperkt is tot het sociaal statuut der zelfstandigen, heb ik me in mijn antwoord dat u hierbij vindt uiteraard beperkt tot de elementen die op de pensioenen van de zelfstandigen betrekking hebben. Ook wat de pensioeninstellingen zelf aanbelangt, heb ik me tot het RSVZ beperkt.

Hoogachtend,



Willy BORSUS

### **Audit van de behandeling van de pensioenen met een buitenlands element**

Voor de vaststelling van persoonsgegevens van het RSVZ beriep deze op de elektronische uitwisseling van gegevens die de RVP met enkele buurlanden heeft opgezet.

Over de rubriek 2.2.4.2 "Vaststelling van de loopbaanoverwaarden en controle op de leeftijd", merk ik op dat in 2013 de uitwisseling van gegevens inderdaad op papier verliep. Maar sinds 2014 hebben alle dossierbeheerders van de dienst Pensioenen en de verificateurs, met inbegrip van de diensten BCI en B'D, toegang tot de applicatie Theseos van de RVP. De medewerkers van de RVP beschikken over een zelfde toegang tot de RSVZ applicatie Eclipt. De papieren gegevensuitwisseling is dankzij deze consultatie mogelijkheden sterk afgenomen en in mindering.

De stelling in de conclusie dat de informatie uitwisseling grotendeels op papier verloopt is dus niet langer actueel.

Daarnaast dient gewezen te worden op de voortgang van het FFSI project. Het overleg met de verschillende Europese instellingen verloopt onder coördinatie van de KSZ. Het RSVZ tracht de nodige impulsen te geven in de werkzaamheden van dit project. Het is de bedoeling dat uiteindelijk de gegevens automatisch geïntegreerd zullen worden in het berekeningsprogramma. Het voordeel van een flux is dat de gegevens niet alleen automatisch worden ingevoerd maar ook automatisch kunnen worden verwerkt. Dit verlaagt het risico op fouten die kunnen optreden door het manueel invoeren en verhoogt aldus de kwaliteit van de berekeningen.

In toepassing tot wat vermeld wordt in het rapport met betrekking tot de pensioenbedragberekening bij een pensioen met buitenlands element, gebeurt de berekening van het meest voordelige pensioenbedrag automatisch (teken en houdend niet gezinsuustand en de beide berekeningsmethodes nationaal en evenredig). Wel is het noodzakelijk dat de gegevens eerst in de computer toepassing worden ingevoerd. Bij de notificatie is eveneens de vergelijkende tabel opgenomen die aangeeft welk pensioenbedrag (alleenstaande of gezinspensioen) wordt toegekend.

Om de beroepskennis van de verificateurs en dossierbeheerders op peil te houden, bezorgt de directie Pensioenen van het RSVZ via mail concrete richtlijnen aan de dossierbeheerders en de verificateurs. Daarnaast verzorgt de directie Pensioenen een periodieke publicatie van technische onderrichtingen en worden opleidingen georganiseerd. Het RSVZ vervult de aanbeveling om systematisch richtlijnen te geven dus al.

Door de versoepeling van de reglementering bij de uitoefening van een toegelaten activiteit door gepensioneerden ouder dan de 65 jaar (onbepaald is, verdere, ingang 1/1/2015), is de doelgroep van de controle op de toegelaten activiteit zeer sterk verkleind. Het RSVZ neemt voorlopige beslissingen om tweeërlei redenen. Enerzijds worden deze genomen om ervoor te zorgen dat de betaling van het pensioen tijdig gebeurt zodat de burger niet in de kou blijft staan en anderzijds om de termijnen van het handvest te respecteren. De voorlopige beslissingen hemmedelijken of vertropen de beslissingsprocedure niet of nauwelijks. Ze worden in de eerste plaats genomen in het belang van de burger.

De denksoelening over het nemen van voorlopige beslissingen kan opgenomen worden in de besprekingen van de werkgroep 'Handvest' die binnen het college van OISZ werd opgericht. Daarnaast zal het FFSI project op termijn ervoor zorgen dat de antwoordtermijnen voor informatie vanuit het buitenland korter worden en bijgevolg onmiddellijk definitieve beslissingen kunnen worden genomen.

In het kader van de aanbeveling om afspraken te maken over de omschrijving van de begrippen voorlopige pensioenbeslissing, definitieve pensioenbeslissing en schorsing, over de registratie van de

gegevens van de pensioenaanvragen of van de aantalshalve onderzoeken en over een gemeenschappelijke aanpak in de berekeningswijze van de doorlooptijd en behandelingstermijn in kalenderdagen, worden al besprekingen aangevat met de RVP. Wat betreft de doorlooptijd voor de behandeling van klachten over pensioenen met een buitenlands element dient opgemerkt te worden dat de doorlooptijd van 1 jaar begint te lopen vanaf het feit dat aanleiding geeft tot de klacht. De klager kan ook tijdens de behandeling van zijn dossier een klacht indienen en hoeft niet te wachten tot hij een eindbeslissing ontvangt. Wanneer de doorlooptijd van langer is dan 1 jaar (afhandeling pensioen dossier met buitenlands element) verhindert de doorlooptijd de indiening van klachten dus niet.

Bovendien moet verduidelijkt worden dat de klager altijd een klacht kan indienen met betrekking tot de uitkomst van het proces van zijn pensioenaanvraag met een buitenlands element, zolang dat een doorlooptijd van meer dan 1 jaar een hinderpaal vormt. Want de termijn van 1 jaar begint te lopen op het moment dat de burgerde eindbeslissing ontvangt.

Verder moet hieraan toegevoegd worden dat wanneer de burger niet akkoord gaat met de genomen pensioenbeslissing, er bij de arbeidsrechtbank een specifieke beroepsprocedure bestaat. Voor deze beroepsprocedure geldt een termijn van drie maanden na ontvangst van de pensioenbeslissing.

In de voetnoot op pagina 40 wordt vermeld dat de klachtenbehandeling jaarlijks gerapporteerd wordt aan de administrateur-generaal en aan de Raad van beheer. Deze rapportering vindt evenwel 2 keer per jaar plaats.

De folder over het eerstelijnsklachtenmanagement werd intussen opgenomen op de website. Een nieuw online klachtenformulier dat beantwoordt aan de principes van only once is nog in ontwikkeling en wordt door het RSVZ opgenomen in de verdere uitrol van de vernieuwde website van het RSVZ.

Ten slotte voert het RSVZ sinds 2014 acties door om het klachtenmanagement te verbeteren. In 2014 werd een vernieuwde pagina voor de website en een vernieuwde folder over het klachtenbeheer uitgewerkt.



## Bijlage 3

### Antwoord van de minister van Pensioenen



KONINKRIJK BELGIË  
De Minister van Pensioenen

Brussel, 11 FEB. 2016

Tom Watthy  
Adviseur  
tom.watthy@bacquelaine.fed.be  
02 501 38 61

De heer Philippe Roland  
Eerste Voorzitter  
Rekenhof  
Regentschapsstraat 2  
1000 Brussel

Uw bericht van  
22/12/2015

Uw kenmerk  
A4-3.704.191 B 7

Ons kenmerk  
CUT 06685  
te verslaten in elke briefwisseling

Bijlage(n)

#### Onderwerp: Reactie op het ontwerpverslag "Pensioenen met een buitenlands element"

Mijnheer de Eerste Voorzitter,

Ik dank u voor het ontwerpverslag "Pensioenen met een buitenlands element", dat ik met veel interesse gelezen heb. Deze reactie voegt zich bij de reactie van de Minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw en Maatschappelijke integratie, die u tevens een reactie van zijn kant zal overmaken.

Het rapport hecht veel belang aan de elektronische uitwisseling van gegevens. Niet enkel tussen de RVP en het buitenland, maar ook tussen de RVP en het RSVZ. Vandaag hebben RVP en RSVZ al toegang tot elkaars systeem waarin de elektronische dossiers behandeld worden (Theseos en Eclipz). Dit geldt, in tegenstelling tot wat het rapport vermeldt, ook voor de diensten BIO en BCI. De rol van de Pensioenmotor is in dit kader niet te onderschatten aangezien de drie grote pensioeninstellingen in dit project samengebracht worden. Communicatie met buitenlandse pensioeninstellingen gebeurt daarentegen nog grotendeels op papier. De redenen hiervoor zijn divers en het gaat veelal om factoren waarop de RVP geen vat heeft. Zo beschikken niet alle landen over een voldoende geïnformatiseerd pensioenbeheer en stellen zich vaak problemen op het vlak van privacy wanneer het over de uitwisseling van persoons- en loopbaangegevens gaat. Het verheugt me dat de RVP erkend wordt voor de initiatieven die men neemt op het vlak van de elektronische uitwisseling van gegevens met het buitenland, buiten het kader van het EESSI-project om. De RVP speelt trouwens een actieve rol in de ontwikkeling van het EESSI-project, dat hopelijk tegen 2019 in werking zal treden.

Als mogelijk gevaar van het elektronische pensioendossier en de verregaande programmering van de pensioenberekening, uit de auditeur de bezorgdheid dat de kennis van de dossierbeheerders zou afnemen. De RVP beschikt over een uitgebreid intranet waarop de medewerkers steeds de dienstnota's en wetgeving kunnen consulteren. In het kader van de interne reorganisatie van de RVP (BPM) werden cellen praktijkexpertise opgericht. Men werkt met een expertengroep die de dossierbeheerders bijschoolt en nieuwe krachten opleidt. Voor de behandeling van de pensioendossiers is dit een noodzaak; de behandeling van pensioendossiers, zeker de meer ingewikkelde dossiers, vereisen immers nog belangrijke menselijke tussenkomst. Bij grote hervormingen worden ten slotte voorafgaand presentaties gehouden over de grote principes die gekaderd worden in de context van de RVP.

Het rapport stelt verder dat de RVP qua vooropgestelde termijnen niet altijd in overeenstemming is met het Handvest voor de Sociaal Verzekerde. Zo wordt aangehaald dat de behandelingstermijn van een pensioendossier vandaag onterecht geschorst wordt als men op informatie wacht van een Belgische pensioeninstelling. Dit wordt verholpen in de volgende bestuursovereenkomst van de RVP.

Op het vlak van communicatie naar de burger stelt de auditeur vast dat de RVP en het RSVZ verschillende elementen in de kennisgeving verwerken met betrekking tot de buitenlandse loopbaan en pensioenbeslissing, wat de transparantie van dergelijke complexe beslissingen niet ten goede komt. Ik kan u verzekeren dat de RVP en het RSVZ intensief samenwerken om dergelijke verschillen in de toekomst zoveel mogelijk te beperken. Er wordt ook reeds gewerkt rond de aanbeveling dat er meer gezamenlijke, en bij voorkeur elektronische, formulieren gebruikt zouden worden: in het kader van de verdere ontwikkeling van de Pensioenmotor wordt gewerkt aan een uniek elektronisch inlichtingenformulier. Een gezamenlijke notificatie zal ten vroegste tegen 2019 mogelijk zijn.

Qua klachtenbeheer vermeldt de auditeur dat de classificatie van de klachten onvoldoende nauwkeurig gebeurt: uit een intern audit-onderzoek zou blijken dat, na extrapolatie, 28% van de klachten de classificatie kan afwijken van het soort klacht dat geformuleerd werd. Gezien de algemene classificatiemogelijkheden voor klachten is het relatief hoge percentage voor mij een verrassing.

Ook op het vlak van klachten bij gemengde pensioenen werken RVP en RSVZ intussen samen om een betere behandeling van deze klachten te kunnen garanderen.

Hoogachtend,



Daniel BACQUELAÏNE





Er bestaat ook een Franse versie van dit verslag.  
*Il existe aussi une version française de ce rapport.*

U kunt dit verslag raadplegen of downloaden  
op de internetsite van het Rekenhof.



**WETTELIJK DEPOT**  
D/2016/1128/06

**PREPRESS EN DRUKWERK**  
Centrale drukkerij van de Kamer van volksvertegenwoordigers

**ADRES**  
Rekenhof  
Regentschapsstraat 2  
B-1000 Brussel

**TEL.**  
+32 2 551 81 11

**FAX**  
+32 2 551 86 22

[www.rekenhof.be](http://www.rekenhof.be)