


PERSBERICHT

18 april 2016

Verslag aan het federale parlement: Pensioenen met een buitenlands element



Het Rekenhof heeft een verslag voorgelegd aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers waarin het de behandeling door de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) en het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) van de “pensioenen met een buitenlands element” heeft onderzocht. Bij deze pensioendossiers gaat het om toekomstige gerechtigden van een Belgisch pensioen die in het buitenland wonen en/of buitenlandse pensioenrechten hebben. Het Rekenhof onderzocht of de procedures bij de RVP en het RSVZ zorgen voor een correcte en efficiënte behandeling van die pensioendossiers en of de beide instellingen daarbij een kwaliteitsvolle en transparante dienstverlening garanderen. Het concludeerde dat de procedures niet alle risico’s op laattijdige of onverschuldigde pensioenen of betalingen volledig afdekten. De instrumenten van beide instellingen om de (behandelings)termijnen op te volgen, waarborgden geen tijdige behandeling van die aanvragen. Bovendien hinderden de verschillende toekenningsprocessen bij de RVP en het RSVZ, bij aanvragen met een gemengde loopbaan, de toepassing van die termijnen. Voorts bemoeilijkte het ontbreken van elektronische gegevensuitwisseling tussen de landen of van koppelingen met buitenlandse databanken de informatisering van de processen en van de controles. Tot slot identificeerde het Rekenhof enkele verbeterpunten op het vlak van communicatie en klachtenbehandeling.

De RVP en het RSVZ behandelen alle pensioenaanvragen van de werknemers en/of zelfstandigen, dus ook de aanvragen met een buitenlands element. Steeds meer mensen hebben buitenlandse pensioenrechten of wonen na hun pensioen in het buitenland. Deze pensioendossiers met een buitenlands element zijn complexer dan een gewoon binnenlands dossier.

De audit van het Rekenhof toonde aan dat de procedures bij de RVP en het RSVZ voldoende waren uitgebouwd maar niet alle risico’s konden afdekken. Vooreerst kon de informatisering van de toekennings- en betalingsprocessen niet optimaal verlopen omdat er niet steeds een elektronische gegevensuitwisseling was met het buitenland. Opvragen van informatie uit het buitenland bleek soms problematisch. Zo moest de RVP in een aantal gevallen werken met verklaringen op erewoord van de gepensioneerde zonder dat die informatie door een

buitenlandse instelling werd bekrachtigd. Het Rekenhof stelde vast dat de doorlooptijden en de behandelingstermijn van de pensioenaanvragen met een buitenlands element in 2013 niet werden opgevolgd. In het kader van zijn bestuursovereenkomst 2013 – 2015 heeft de RVP die behandelingstermijn pas vanaf 2014 gemeten en opgenomen in zijn rapportering over de bestuursovereenkomst. De meting was niet volledig conform de geldende wetgeving en vond pas plaats na afloop van het volledige proces zodat die meting geen nut had bij de sturing en opvolging van het pensioenproces. De RSVZ nam die pensioenen zelfs niet op in de doelstellingen van zijn bestuursovereenkomst, zodat de behandelingstermijn van deze pensioenen niet werd gemeten.

Om de termijnen te bepalen van de gemengde pensioenaanvragen bij de RVP en het RSVZ stelde zich het bijkomende probleem dat de toekenningsprocessen bij de RVP en het RSVZ verschilden. Het Rekenhof formuleerde de aanbeveling dat alle pensioeninstellingen een gedeelde aanpak zouden hanteren om de doorlooptijden en de behandelingstermijnen van de pensioenaanvragen te berekenen.

Wat tot slot de klantgerichtheid van beide instellingen betreft, hadden zowel de RVP als het RSVZ inspanningen geleverd om klantgerichter te werken, onder meer door gemeenschappelijke formulieren te ontwikkelen, hun klachtenmanagement uit te bouwen en de pensioengerechtigde aan te moedigen op elektronische wijze met hen te communiceren. Op het vlak van de elektronische communicatie met de gerechtigden in het buitenland en van de afstemming van de klachtenopvolging bij gemengde pensioenen of pensioenaanvragen zouden er echter nog initiatieven moeten worden genomen.

De minister van Pensioenen en de minister van Zelfstandigen hebben enkele toezeggingen gedaan om tegemoet te komen aan de aanbevelingen van het Rekenhof. De RVP en het RSVZ hebben al besprekingen aangevat om de behandeling en de berekeningswijze van de termijnen gemeenschappelijk aan te pakken. De RVP zal in de bestuursovereenkomst 2016-2018 aanpassingen doorvoeren opdat de te berekenen termijnen in overeenstemming zouden zijn met de wetgeving. In geval van een gemengd pensioen zullen de RVP en het RSVZ nauwer samenwerken om op het vlak van klachten een betere dienstverlening te waarborgen en om meer gemeenschappelijke formulieren te ontwikkelen, waaronder een gezamenlijke kennisgeving tegen 2019.

Informatie voor de pers

Het Rekenhof controleert de openbare financiën van de federale Staat, de gemeenschappen, de gewesten en de provincies. Het draagt bij tot de verbetering van het overheidsbeheer door nuttige en betrouwbare informatie die voortvloeit uit een tegensprekelijk onderzoek, toe te zenden aan de parlementaire vergaderingen, aan de beheerders en aan de gecontroleerde diensten. Als collaterale instelling van het parlement werkt het Rekenhof onafhankelijk ten opzichte van de overheden die het controleert.

Het verslag *Pensioenen met een buitenlands element* werd aan het federale parlement bezorgd. Het is samen met de samenvatting en dit persbericht terug te vinden op de website van het Rekenhof (www.rekenhof.be).