|  |  |
| --- | --- |
| Auteur | Nahima Lanjri, CD&V (01042) |
| *Departement* | Minister van Pensioenen |
| *Sub-departement* | Pensioenen |
| *Titel* | MyPension (MV 3905C-3932C). |
| *Datum indiening* | 16/03/2020 |
| *Taal* | N |
| *Status vraag* | Vraag verzonden naar departement |
| *Termijndatum* | 20/04/2020 |
|  |   |
| *Vraag* | Hoewel meer en meer mensen veel zaken digitaal behandelen en aanvragen, blijft er nog steeds een digitale kloof. Die is er zeker bij oudere mensen. Daarom zou het nuttig zijn dat maatschappelijke dienstverleners (bijv. maatschappelijk assistenten van het OCMW, de vakbonden, de mutualiteiten) ook digitaal toegang krijgen tot MyPension zodat ze mensen nog beter kunnen helpen met betrekking tot pensioenvragen en de opvolging van de dossiers. Dat is ook een win voor de pensioendienst die op die manier minder vragen zal binnenkrijgen. In de laatste week van februari 2020 was het in MyPension na een geplande update gedurende twee weken niet mogelijk om pensioenaanvragen te doen. Mensen en dienstverleners moesten zich richten tot de pensioendienst of tot de gewestelijke kantoren. Daar kreeg men geen eenduidige informatie over de manier waarop men toch een geldige aanvraag kon doen. Sommige kantoren noteerden het en vroegen om nadien alsnog een onlineregistratie te doen, anderen zeiden dat er geen onlineaanvraag meer moest gebeuren. Bij digitale aanvragen via een platform, gaan uiteraard ook soms technische problemen gepaard, dat is logisch. Wat niet logisch is, is dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd en geen duidelijke communicatie krijgen over wat er moet gebeuren. Nog problematischer is dat ook dienstverleners die informatie niet hebben en de gewestelijke kantoren hen verschillende richtlijnen meegeven. 1. Is het mogelijk om maatschappelijke dienstverleners toegang te geven tot MyPension zonder dat ze daarvoor de inloggegevens van de persoon nodig hebben? 2. Zult u er voor zorgen dat er bij technische problemen of bij onbereikbaarheid door updates een backupsysteem komt voor aanvragen en er duidelijke richtlijnen komen voor de gewestelijke kantoren en op de website over welke procedure de mensen moeten volgen? 3. Wat als mensen financieel nadeel ondervinden doordat ze niet via MyPension een aanvraag konden doen? Zal de federale Pensioendienst dan het gederfde pensioen alsnog uitbetalen?Antwoord van de minister ontvangen om 26 maart: Ik houd er vooreerst aan te herinneren aan het feit dat MyPension en de online pensioenaanvraag twee verschillende toepassingen zijn, hoewel de online pensioenaanvraag eveneens toegankelijk is via MyPension. In tegenstelling tot de online pensioenaanvraag, is MyPension gedurende de hele betrokken periode beschikbaar gebleven.De online pensioenaanvraag is een toepassing die ontwikkeld werd door het RSVZ en die beheerd wordt door het RSVZ in samenwerking met de Smals. Deze toepassing, die zowel kan gebruikt worden door de burgers als door de lokale besturen, was inderdaad niet beschikbaar tussen 25 februari en 6 maart ingevolge een technische probleem door een update gepland door het RSVZ en de Smals.Zodra de FPD op de hoogte gebracht is van deze problemen, werden de nodige instructies en uitleg gegeven aan de medewerkers van de FPD om te vermijden dat de burgers benadeeld zouden worden door deze onbeschikbaarheid.Het is belangrijk om te benadrukken dat de onbeschikbaarheid enkel een negatief gevolg op financieel vlak had kunnen hebben voor de burgers die eind februari een pensioenaanvraag wensten in te dienen voor een ingangsdatum van hun pensioen in maart. Ik kan u echter meteen geruststellen. Voor alle gevallen waarbij de technische problemen het indienen van een pensioenaanvraag zouden verhinderd kunnen hebben, heeft de FPD de nodige maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de betrokkenen toch kunnen genieten van een pensioen vanaf 1 maart 2020. Het RSVZ heeft bevestigd dezelfde procedure te zullen volgen.Voor de pensioenaanvragen met een ingangsdatum na 1 maart 2020, werd aan de burgers en lokale overheden aangeraden om hetzij de aanvraag op een later tijdstip in te dienen, hetzij naar een zitdag of kantoor van de FPD te gaan. De medewerkers van de FPD kunnen immers steeds pensioenaanvragen ingeven, zelfs wanneer de online pensioenaanvraag niet beschikbaar is.Voor wat betreft uw vraag met betrekking tot de toegang tot MyPension door sociale dienstverleners, kan ik u aangeven dat de FPD momenteel de mogelijkheid onderzoekt om een systeem van mandaten te ontwikkelen zoals dat reeds bestaat voor ondermeer Tax-on-Web. Dit systeem zal de burger toelaten om zelf de toestemming te geven aan een sociale dienstverlener om toegang te krijgen tot zijn persoonlijke dossier op MyPension.**Daniel Bacquelaine, Minister van Pensioenen** |