



# *Bijlagen*

- 1. Oprichtingsbesluit*
- 2. Huishoudelijk reglement*
- 3. Handvest van de sociaal verzekerde*
- 4. Charters van de pensioendiensten*
- 5. Parlementaire vragen en antwoorden*
- 6. Nuttige adressen*

## Bijlage 1

### **Koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels. (B.S. van 16.5.1997)**

Dit koninklijk besluit werd bekrachtigd door de wet van 12 december 1997 tot bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen met toepassing van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot de realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische Unie.

#### **HOOFDSTUK I. - DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN**

Art. 1. - Er wordt een Ombudsdienst Pensioenen bij het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu opgericht.

Art. 2. - De Ombudsdienst Pensioenen bestaat uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol.

Ter uitvoering van de taken van de Ombudsdienst Pensioenen, omschreven in artikel 3, stelt de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft het nodige personeel ter beschikking van die dienst overeenkomstig de modaliteiten door Ons vastgesteld, in een in Ministerraad overlegd besluit.

Art. 3. - De taak van de Ombudsdienst Pensioenen bestaat erin:

1. klachten te onderzoeken die betrekking hebben op de handeling of werking van de pensioendiensten belast met het toekennen en de uitbetaling van wettelijke pensioenen;
2. klachten te onderzoeken in verband met:
  - de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en toekomstige gepensioneerden op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling;
  - de uitbetaling en het bedrag van die uitkeringen;
3. te bemiddelen en verzoening na te streven tussen de burger en de pensioendienst;
4. op basis van de bevindingen gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in 1° en 2° aanbevelingen te doen en verslag uit te brengen.

Indien de ombudspersonen onbevoegd zijn, wordt de klager hiervan onmiddellijk in kennis gesteld en verwijzen zij zo mogelijk door naar de persoon, instelling of dienst die ter zake bevoegd is.

De ombudspersonen treden op als college.

Art. 4. - De bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, zijn van toepassing op de leden van de ombudsdienst en het personeel dat hem bijstaat. De activiteiten van de Ombudsdienst Pensioenen bestrijken het ganse land.

Art. 5. - De leden van de ombudsdienst worden, voor een hernieuwbaar mandaat van 6 jaar, benoemd door de Koning, op voordracht van de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft.

Te dien einde wordt een bericht tot vacantverklaring, met vaststelling van de voorwaarden tot indiening van de kandidaturen, bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

De Koning bepaalt, op voordracht van de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, bij een in Ministerraad overlegd besluit, de selectieprocedure van de kandidaten en dit onverminderd hetgeen voorzien is bij dit besluit.

De ombudspersoon die zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddeverhoging.

Indien de ombudspersoon zich op het ogenblik van zijn benoeming in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst van rechtswege geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op weddeverhoging.

Art. 6. - Om tot lid van de Ombudsdienst te worden benoemd moet men :

1. Belg zijn;
2. van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
3. houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;
4. ten minste vijf jaar nuttige ervaring hebben, op een gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

Art. 7. - Tijdens de duur van het mandaat kunnen de ombudspersonen geen van de volgende ambten, functies of mandaten uitoefenen:

1. het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;
2. het beroep van advocaat;
3. de functie van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die niet-confessionele morele dienstverlening verstrekt;
4. een bij verkiezing verleend openbaar mandaat;
5. een bezoldigde betrekking in de onderscheiden administratieve overheden;
6. een mandaat of functie in een instelling, bedoeld in artikel 2, § 1 of § 3 van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle van de verzekeringsondernemingen.

De ombudspersonen mogen geen openbaar ambt of enige andere functie vervullen waardoor de waardigheid, de onafhankelijkheid of de uitoefening van hun ambt in het gedrang kan komen.

Voor de toepassing van dit artikel worden gelijkgesteld met een bij verkiezing verleend mandaat: het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut en een ambt van regeringscommissaris, met inbegrip van het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur. De houder van een bij verkiezing verleend openbaar mandaat die zijn benoeming tot lid van de Ombudsdienst aanvaardt, wordt van rechtswege ontheven van zijn door verkiezing verkregen mandaat.

De artikelen 1, 6, 7, 10, 11 en 12 van de wet van 18 september 1986 tot instelling van het politiek verlof voor de personeelsleden van de overheidsdiensten zijn, in voorkomend geval en met de nodige aanpassingen, van toepassing op de ombudspersonen.

Art. 8. - De Koning kan, op voorstel van de minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, een einde maken aan het ambt van de ombudspersoon:

1. op hun verzoek;
2. wanneer zij de leeftijd van 65 jaar bereiken;
3. wanneer hun gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig in gevaar brengt.

De Koning kan, op voorstel van de minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, de ombudspersonen afzetten:

4. wanneer zij een van de functies bedoeld in artikel 7, eerste en derde lid, uitoefenen.
5. om ernstige redenen.

Art. 9. - Binnen de grenzen van hun bevoegdheid, ontvangen de ombudspersonen van geen enkele overheid instructies.

Zij kunnen niet van hun ambt worden ontheven wegens daden die zij stellen in het raam van ambtsvervulling.

## **HOOFDSTUK II. - BELANGHEBBENDEN EN PROCEDURE**

Art. 10. - Iedere belanghebbende kan schriftelijk of mondeling ter plaatse bij de ombudspersonen een klacht indienen met betrekking tot:

- de handeling of de werking van de pensioendiensten belast met het toekennen en de uitbetaling van wettelijke pensioenen;
- de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en toekomstige gepensioneerden op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling;
- de uitbetalingsmodaliteiten en het bedrag van die uitkeringen.

In de klacht staan de identiteit en het adres van de gebruiker vermeld, en wordt een duidelijke uiteenzetting gegeven van de feiten waarover hij zich beklaagt, en van de reeds aangewende middelen om genoegdoening te bekomen.

De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met de pensioendienst(en) ten einde genoegdoening te verkrijgen.

Onder belanghebbende wordt verstaan, de persoon :

- die een pensioen geniet lastens een of meer wettelijke pensioenstelsels;
- die een aanvraag tot het bekomen van een pensioen lastens een van die stelsels heeft ingediend;
- die een aanvraag om raming van zijn pensioenrechten bij de 'Infodienst Pensioenen' heeft ingediend.

Art. 11. - De ombudspersonen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1. de identiteit van de klager niet gekend is;
2. de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

De ombudspersonen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1. de klacht kennelijk ongegrond is;
2. de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken pensioenadministratie(s) geen enkele poging ondernam om genoegdoening te verkrijgen;
3. de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de ombudspersonen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevatten.

Art. 12. - De ombudspersonen delen de klager onverwijld hun beslissing mee om de klacht al dan niet te behandelen.

De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

Er is gevolg gegeven aan de opmerking van de Raad van State met betrekking tot de doorverwijzingen van de klacht. Indien de ombudspersonen onbevoegd zijn voor een bepaald dossier, wordt de klager hiervan onmiddellijk in kennis gesteld en verwijzen zij zo mogelijk door naar de persoon, instelling of dienst die ter zake bevoegd is.

De ombudspersonen stellen de pensioendiensten in kennis van de klacht die zij voornemens zijn te onderzoeken.

Art. 13. - De ombudspersonen kunnen ambtenaren of diensten waaraan zij in het kader van hun opdracht vragen richten een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van deze vragen.

Zij mogen tevens ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle bescheiden of inlichtingen doen meedelen die zij nodig achten en alle betrokken personen horen.

De personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, worden van hun plicht tot geheimhouding ontheven in het raam van het door de ombudsmannen ingestelde onderzoek.

De ombudspersonen kunnen zich in het kader van bijzondere onderzoeken door deskundigen laten bijstaan.

Art. 14. - Indien de ombudspersonen in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een misdaad of een wanbedrijf kan opleveren, stellen zij overeenkomstig art. 29 van het Wetboek van Strafvordering de procureur des Konings ervan in kennis.

Indien zij in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een tuchtvergrijp kan opleveren, verwittigen zij daarvan de bevoegde administratieve overheid.

Art. 15. - Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij de rechtbank wordt ingesteld. De administratieve overheid stelt de ombudspersonen onverwijld in kennis van het ingestelde beroep.

In dat geval brengen de ombudspersonen de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het instellen van beroepen bij de rechtbank of van georganiseerde administratieve beroepen.

Art. 16. - De klager wordt geregeld geïnformeerd over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven.

De ombudspersonen trachten de standpunten van de klager en de betrokken diensten te verzoenen.

Zij kunnen elke aanbeveling die zij nuttig achten richten tot de administratieve overheid. In dat geval brengen zij de minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft en de verantwoordelijke minister voor die administratie ervan op de hoogte.

### **HOOFDSTUK III. - DE VERSLAGEN VAN DE OMBUDSPERSONEN**

Art. 17. - De ombudspersonen richten jaarlijks, in de loop van de maand maart, een verslag over hun activiteiten tijdens het voorbije kalenderjaar tot de minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, de Kamer van Volksvertegenwoordigers en het Raadgevend Comité voor de Pensioensector. Zij kunnen bovendien driemaandelijks tussentijdse verslagen uitbrengen, indien zij het nuttig achten. Deze verslagen bevatten de aanbevelingen die de ombudspersonen nodig achten en vermelden de eventuele moeilijkheden die zij ondervinden bij de uitoefening van hun ambt.

De identiteit van de klagers en van de personeelsleden van de administratieve overheden mag niet worden vermeld in deze verslagen.

De verslagen worden openbaar gemaakt.

### **HOOFDSTUK IV. - DIVERSE BEPALINGEN**

Art. 18. - Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudspersonen en hun personeelsleden.

Art. 19. - De ombudspersonen stellen een huishoudelijk reglement vast dat de nadere regels en termijnen voor de behandeling van de klachten bevat. Dit reglement en de wijzigingen eraan worden door de minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, goedgekeurd en wordt bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

Art. 20. - De wedden en toelagen van de ombudspersonen en hun personeel alsmede de kosten met betrekking tot de installatie en de werking van de dienst worden ingeschreven op de Begroting van het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu (Bestuur van de sociale zekerheid - afdeling 52 - programma 0).

Art. 21. - De Koning stelt, bij in Ministerraad overlegd besluit en op voordracht van de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, het administratief en geldelijk statuut vast van de leden van de Ombudsdienst.

Bij de vaststelling van de weddenregeling wordt rekening gehouden met de nuttige ervaring die bij de aanwerving wordt vereist voor een maximale duur van 6 jaar.

De leden van de Ombudsdienst genieten, voor de duur van hun functie, dezelfde pensioenregeling en regeling inzake herstel van schade ingevolge arbeidsongevallen en beroepsziekten als de met een vaste benoeming beklede staatsambtenaren, volgens de regels vastgesteld door de Koning en onder de voorwaarden voorzien in het eerste lid.

Art. 22. - Dit besluit treedt in werking de dag waarop het in het Belgisch Staatsblad wordt bekendgemaakt.

Art. 23. - Onze Minister van Pensioenen is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 27 april 1997.

ALBERT

## Bijlage 2

### **Huishoudelijk reglement van het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen (B.S. van 16.12.2000)**

Tekst goedgekeurd door de Minister van Pensioenen

#### **Definities**

Artikel 1 Voor de toepassing van dit Huishoudelijk Reglement wordt bedoeld met:

- het koninklijk besluit: het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en het vrijwaren van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en bekrachtigd bij de wet van 12 december 1997 tot bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen met toepassing van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie;
- de pensioendienst: alle organismen, behorende tot de openbare of de privaatrechterlijke sfeer, die wettelijke pensioenen beheren, toekennen of betalen en van wie de bevoegdheid zich uitstrekt over het gehele grondgebied;
- de mandataris: de persoon die een volmacht heeft verkregen;
- de Ombudsmannen: het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen en hun medewerkers.

#### **Basisprincipes voor de behandeling van de klachten**

Artikel 2 Dit reglement legt de regels vast voor de behandeling van de klachten, ingediend bij de Ombudsmannen.

Artikel 3 De Ombudsmannen maken over, in het kader van hun opdracht als tussenpersoon tussen de burger en de Administratie:

- de vragen waarvoor zij onbevoegd zijn, naar de in die materie bevoegde Ombudsman indien deze bestaat, zo niet naar de bevoegde administratie;
- de vragen om hetzij algemene hetzij specifieke inlichtingen inzake pensioenen, naar de betrokken pensioendienst;
- de onontvankelijke klachten omdat zij niet het voorwerp hebben uitgemaakt van een voorafgaand contact voorzien in artikel 10 van dit reglement of omdat zij werden ingediend door een persoon die geen belanghebbende is zoals bepaald in artikel 4 van dit reglement, naar de bevoegde pensioendienst.

Artikel 4 Iedere belanghebbende natuurlijke persoon of iedere mandataris die hem vertegenwoordigt, kan een klacht indienen bij de Ombudsmannen.

Onder belanghebbende wordt verstaan, de persoon die een pensioen geniet lastens één of meer wettelijke pensioenstelsels, die een aanvraag tot het bekomen van een pensioen lastens één van die stelsels heeft ingediend, of die een aanvraag om raming van zijn pensioenrechten bij de "Infodienst Pensioenen" heeft ingediend.

Artikel 5 Wanneer een klacht wordt ingediend bij de Ombudsmannen, onderzoeken deze of de activiteiten en de werking van de pensioendiensten in overeenstemming zijn met de wetten en de reglementen en met de principes van behoorlijk bestuur en de billijkheid.

Artikel 6 De klachten worden ingediend in de Nederlandse, de Franse of de Duitse taal. Indien de klager of zijn mandataris geen van de drie nationale talen machtig is, gebruiken de Ombudsmannen een andere taal, eventueel met behulp van een vertaler.

Artikel 7 De klachten kunnen bij de Ombudsmannen op verschillende wijzen worden ingediend:

schriftelijk:

- bij de Ombudsdienst Pensioenen, Simon Bolivarlaan 30 bus 5 te 1000 BRUSSEL;
- per fax op het nummer 02/274.19.99;
- per e-mail op het adres van de Ombudsmannen Pensioenen: [klacht@ombudsmanpensioenen.be](mailto:klacht@ombudsmanpensioenen.be)

mondeling:

- op de zetel van de Ombudsmannen Pensioenen (zie hiervoor adres vermeld);
- na telefonische afspraak op het nummer 02/274.19.80 (N) of 02/274.19.90 (F).

Artikel 8 Een schriftelijke klacht en alle latere briefwisseling moet getekend zijn door de klager of zijn mandataris. Een mondelinge klacht wordt opgetekend door de Ombudsmannen. Ze wordt getekend door de klager of zijn mandataris, behalve in het geval dat de klager niet in staat is om te schrijven en er geen mandataris optreedt.

Artikel 9 Elke klacht vermeldt duidelijk:

- de identiteit van de klager, dit is zijn naam en voornaam, volledig adres, geboortedatum, en, indien mogelijk, een telefoon- of faxnummer of e-mail adres;
- desgevallend de identiteit van de mandataris van de klager;
- het voorwerp van de klacht, duidelijk en nauwkeurig omschreven;
- de voorafgaande contacten van de klager met de betrokken pensioendienst om genoegdoening te verkrijgen;
- de stappen die de klager ondernomen heeft in het kader van zijn klacht bij andere instanties dan de betrokken pensioendienst, en in het bijzonder de gerechtelijke en administratieve beroepen;
- het chronologisch verloop van de feiten.

Artikel 10 De Ombudsmannen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

- deze kennelijk ongegrond is;
- de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken pensioendienst geen stappen ondernam om genoegdoening te verkrijgen;
- de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de Ombudsmannen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevat.

Onder "stappen" moet verstaan worden, elke voorafgaandelijke en nuttige contactname door de belanghebbende.

Artikel 11 De Ombudsmannen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer de identiteit van de klager niet gekend is.

De Ombudsmannen kunnen eveneens weigeren een klacht te behandelen wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Artikel 12 De Ombudsmannen schorten het onderzoek van een klacht op wanneer omtrent de feiten een beroep bij de rechtbank of een administratief beroep werd ingesteld.

Artikel 13 De klager heeft recht op:

- gratis tussenkomst door de Ombudsmannen;
- een objectief en onpartijdig onderzoek van zijn klacht in alle onafhankelijkheid;
- informatie over de bevoegdheden en de werkwijze van de Ombudsmannen;
- een ontvangstmelding op de dag van ontvangst van zijn klacht;
- informatie over de beslissing van de Ombudsmannen om zijn klacht al dan niet te behandelen, en dit binnen de drie werkdagen na deze beslissing;
- de motivering van de eventuele weigering om zijn klacht te behandelen;
- de eventuele doorverwijzing van zijn klacht naar de vermoedelijke bevoegde instantie en de gelijktijdige kennisgeving ervan;



- informatie over de stand van het dossier in alle stadia van de behandeling;
- een beslissing over de gegrondheid van de klacht binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de complexiteit van het dossier;
- informatie over het gevolg dat de pensioendienst geeft aan de aanbevelingen die de Ombudsmannen hebben geformuleerd in het kader van of naar aanleiding van zijn klacht;
- het respecteren van zijn persoonlijke levenssfeer.

Artikel 14 De klager dient:

- alle bijkomende inlichtingen te verschaffen op vraag van de Ombudsmannen. De Ombudsmannen maken een einde aan het onderzoek van een klacht wanneer de klager de inlichtingen niet verstrekt binnen de drie weken na de tweede herinnering van de brief met vragen om inlichtingen. De eerste herinnering wordt een maand na de brief met de vragen om inlichtingen verzonden. De tweede herinnering met vermelding van de tijdslimiet van drie weken ingaande op de datum van verzending van deze brief, wordt een maand na de eerste herinneringsbrief verzonden.
- zich te onthouden, persoonlijk of via een mandataris, van iedere tussenkomst die parallel zou lopen met de tussenkomst van de Ombudsmannen. In geval van een dergelijke parallelle tussenkomst kunnen de Ombudsmannen een einde maken aan de behandeling van het dossier.

### **Onderzoeksprocedure**

Artikel 15 De onderzoeksprocedure van een dossier bestaat uit drie grote stadia die verschillende fases kunnen bevatten. Het onderzoek van een dossier betekent niet noodzakelijk dat iedere fase wordt doorlopen.

Gedurende die drie grote stadia is het dossier:

- in afwachting met het oog op het inwinnen van aanvullende inlichtingen;
- in onderzoek;
- afgesloten.

### **STADIA IN HET ONDERZOEK VAN EEN DOSSIER**

#### ***A. Dossier in afwachting met het oog op het inwinnen van aanvullende inlichtingen.***

Artikel 16 Het betreft het stadium van afwachting gedurende dewelke de Ombudsmannen de behandeling nog niet hebben gestart maar het dossier nog steeds vervolledigen met het oog op het:

- nagaan van hun bevoegdheid;
- onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht;
- beslissen tot onderzoek van het dossier;
- eventueel beslissen tot opschorting van het onderzoek van de klacht.

Artikel 17 De Ombudsmannen gaan na of het voorwerp van de klacht binnen hun bevoegdheidsveld valt.

Artikel 18 De klacht is onontvankelijk wanneer de klager of zijn mandataris geen "belanghebbende" is (zie artikel 4 van dit reglement), of wanneer de Ombudsmannen het onderzoek van de klacht weigeren (zie artikel 10 en 11 van dit reglement).

Artikel 19 Indien op het einde van dit stadium en naargelang het geval, de Ombudsmannen vaststellen dat de klacht niet behoort tot hun bevoegdheid of dat zij onontvankelijk is, sluiten zij het dossier af, en gaan zij over naar het derde stadium.

In het andere geval, gaan zij over naar het tweede stadium, met name, het onderzoek van het dossier.

Artikel 20 In de veronderstelling dat het dossier meerdere klachten bevat, maakt elke klacht het voorwerp uit van een gepaste behandeling conform deze bepalingen.

## **B. Dossier in onderzoek**

Artikel 21 Het betreft het stadium gedurende het welke de Ombudsmannen de noodzakelijke informatie voor het onderzoek verzamelen door meer inlichtingen te vragen zowel aan de klager als aan de administratie.

Zodra het dossier volledig is, beslissen de Ombudsmannen op basis van de ingewonnen inlichtingen of de klacht al dan niet gegrond is.

Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, sluiten de Ombudsmannen het dossier af, derde stadium.

Artikel 22 Indien de klacht gegrond is, leggen de Ombudsmannen nieuwe contacten met het oog op:

- het formuleren van een voorstel;
- bemiddeling;
- het doen van een officiële aanbeveling.

Artikel 23 Het formuleren van een voorstel is de onderzoeksfase van een dossier tijdens dewelke de Ombudsmannen, zonder over te gaan tot een officiële aanbeveling in de zin van artikel 16, 3° van het koninklijk besluit, de pensioendienst contacteren en hem voorstellen zijn beslissing of zijn werking te wijzigen.

Het contact heeft plaats met de ambtenaar die verantwoordelijk is voor de bevoegde dienst wanneer er geen principkwestie aan de orde is noch een ernstige disfunctie van de kant van de administratie of van één van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld.

Anderzijds heeft het contact plaats met de leidend ambtenaar wanneer het een principkwestie betreft of een ernstige disfunctie van de pensioendienst of van één van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld.

Artikel 24 De bemiddeling is de fase in de behandeling van een dossier tijdens dewelke de Ombudsmannen een bemiddeling tussen de partijen voorstellen, desgevallend uitvoeren. De bemiddeling verloopt op dubbele bilaterale basis en op de volgende wijze.

De Ombudsmannen stellen aan de klager het afgebakend voorwerp van de bemiddeling die zij willen voeren bij de leidend ambtenaar van de administratie voor akkoord voor.

Indien de klager met dit voorstel akkoord gaat, verbindt hij zich ertoe het resultaat van de bemiddeling te aanvaarden, welke de uitkomst ervan ook weze. Zijn dossier wordt in elk geval afgesloten na de bemiddeling.

De Ombudsmannen doen aan de leidend ambtenaar een voorstel tot bemiddeling, duidelijk afgelijnd naar de vorm. De bemiddeling wordt gevoerd over het afgebakend voorwerp dat aanvaard werd door de klager overeenkomstig alinea twee van dit artikel.

Bij het einde van deze procedure leggen de Ombudsmannen het resultaat van de bemiddeling schriftelijk vast. Het resultaat bindt de partijen na ondertekening.

Artikel 25 De officiële aanbeveling is de fase in de behandeling van een dossier tijdens dewelke de Ombudsmannen, op basis van artikel 16, 3° van het koninklijk besluit, de pensioendienst uitdrukkelijk uitnodigen om zijn beslissing of zijn werking te wijzigen.

In dit geval brengen zij de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft en de Minister verantwoordelijk voor die administratie ervan op de hoogte.

## **C. Afsluiting van het dossier**

Artikel 26 Het gaat over het laatste stadium van het onderzoek van een klacht waarbij de Ombudsmannen besluiten dat:

- de klacht onontvankelijk is;
- de klacht niet behoort tot hun bevoegdheid;
- het onderzoek van de klacht wordt opgeschort;
- de klacht niet gegrond is;
- de klacht gegrond is en dat het onderzoek werd beëindigd.

Elk van deze beslissingen wordt omstandig gemotiveerd en meegedeeld aan de klager.

### **Evaluatie**

Artikel 27 Bij de afsluiting van een dossier gaan de Ombudsmannen over tot de evaluatie van de handelingen of de werking van de pensioendienst waartegen de klacht was ingediend.

Zij besluiten tot behoorlijk bestuur wanneer geen enkel element van de aangevochten handeling of werking een inbreuk inhoudt op de wetten en reglementen of op de principes van behoorlijk bestuur en de billijkheid.

Zij besluiten tot niet behoorlijk bestuur wanneer één of meer elementen van de aangevochten handeling of werking een inbreuk inhoudt op de wetten en reglementen of op de principes van behoorlijk bestuur of de billijkheid.

Zij spreken zich niet uit wanneer zij van mening zijn niet te beschikken over voldoende elementen voor een uitspraak, hetzij wanneer zij geconfronteerd worden met tegenstrijdige feitelijke gegevens waarover zij zich niet kunnen uitspreken, hetzij wanneer één of meerdere elementen in de aangevochten handeling of werking wijzen op inbreuken op de wetten en reglementen of op de principes van behoorlijk bestuur en de billijkheid maar wanneer tegelijkertijd dit niet behoorlijk bestuur voortvloeit, geheel of gedeeltelijk uit elementen die de klager zelf heeft veroorzaakt.

### **Inwerkingtreding**

Artikel 28 Dit Reglement, vastgesteld door de Ombudsmannen en goedgekeurd door de Minister die de Pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, treedt in werking op 1 januari 2001.

Brussel, 27 november 2000

De Ombudsmannen voor de Pensioenen

De Minister van Sociale Zaken en Pensioenen

J.-M. HANNESSE en G. SCHUERMANS

F. VANDENBROUCKE

## Bijlage 3

### *Wet van 11 april 1995 tot invoering van het "handvest" van de sociaal verzekerde*

#### **ALBERT II, Koning der Belgen,**

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.  
De Kamers hebben aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen volgt:

#### **HOOFDSTUK I. - Bepalingen en toepassingsgebied.**

Art. 1. Deze wet is van toepassing op iedere persoon en op iedere instelling van sociale zekerheid.

Art. 2. Voor de uitvoering en de toepassing van deze wet en van haar uitvoeringsmaatregelen wordt verstaan onder:

1° "sociale zekerheid":

- a) alle regelingen opgesomd in artikel 21 van de wet van 29 juni 1981 houdende de algemene beginselen van de sociale zekerheid voor werknemers, alsmede die van de sociale zekerheid voor de zeelieden ter koopvaardij en voor de mijnwerkers;
- b) *alle regelingen bedoeld onder a) waarvan de toepassing is uitgebreid tot de personen tewerkgesteld in de openbare sector, en de regelingen van de openbare sector die een gelijkwaardige functie vervullen als de regelingen bedoeld onder a);*<sup>1</sup>
- c) alle regelingen opgesomd in artikel 1 van het koninklijk besluit nr. 38 van 27 juli 1967 houdende inrichting van het sociaal statuut der zelfstandigen;
- d) alle regelingen opgesomd in artikel 12 van de wet van 17 juli 1963 betreffende de overzeese sociale zekerheid of bedoeld door de wet van 16 juni 1960, die de organismen belast met het beheer van de sociale zekerheid van de werknemers van Belgisch Congo en Rwanda Burundi onder de controle en de waarborg van de Belgische Staat plaatst en die waarborg draagt door de Belgische Staat van de maatschappelijke prestaties ten gunste van deze werknemers verzekerd;
- e) alle regelingen van het stelsel van sociale bijstand, bestaande uit de tegemoetkomingen aan gehandicapten, het recht op een bestaansminimum, *het maatschappelijk welzijn*, de gewaarborgde gezinsbijslag en het gewaarborgd inkomen voor bejaarden;<sup>2</sup>
- f) alle voordelen ter aanvulling van de voorzieningen in het raam van de in littera a) bedoelde sociale zekerheid, toegekend binnen de perken van hun statuten door de in 2°, littera c), bedoelde fondsen voor bestaanszekerheid;
- g) alle regels betreffende de heffing en de invordering van de bijdragen en andere inkomsten die tot de financiering van de voormelde takken en voordelen bijdragen;

<sup>1</sup> Wet van 25-06-1997, art. 2 en art. 29. Inwerkingtreding: 01-01-1997, enkel voor de regelingen van de gezondheidszorgen en de pensioenen van de openbare sector bedoeld in artikel 38 van de wet van 5 augustus 1978 houdende economische en budgettaire hervormingen. Inwerkingtreding: 01-01-1999, voor de andere regelingen.

<sup>2</sup> Wet van 10-03-2005, art.1. Inwerkingtreding: 16-06-2005

2° "instellingen van sociale zekerheid":

- a) *de ministeries, de openbare instellingen van sociale zekerheid alsook elke instelling, overheid of elke rechtspersoon van publiek recht die prestaties van de sociale zekerheid toekent*<sup>3</sup>;
- b) de meewerkende instellingen van sociale zekerheid, dat wil zeggen de instellingen van privaatrecht, andere dan de sociale secretariaten voor werkgevers *en de tarifieringsdiensten van de apothekersverenigingen*, die erkend zijn om mee te werken aan de toepassing van de sociale zekerheid<sup>3</sup>;
- c) de fondsen voor bestaanszekerheid krachtens de wet van 7 januari 1958 opgericht door collectieve arbeidsovereenkomsten gesloten in de paritaire comités en door de Koning algemeen verbindend verklaard, in dé mate dat zij in 1°, littera f), bedoelde aanvullende voordelen toekennen;
- d) *de personen die door de in a), b) en c) bedoelde instellingen van sociale zekerheid worden belast met het bijhouden van een bijzonder repertorium van de personen bedoeld in artikel 6, tweede lid, 2°, van de wet van 15 januari 1990 houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid.*

3° "personen": de natuurlijke personen, hun wettelijke vertegenwoordigers of gemachtigden, de verenigingen, al dan niet met rechtspersoonlijkheid, en alle instellingen of openbare besturen;

4° "sociale gegevens": alle gegevens die nodig zijn voor de toepassing van de sociale zekerheid;

5° "sociale gegevens van persoonlijke aard": alle sociale gegevens met betrekking tot een natuurlijke persoon die is of kan worden geïdentificeerd;

6° "medische gegevens van persoonlijke aard": alle sociale gegevens met betrekking tot een natuurlijke persoon die is of kan worden geïdentificeerd en waaruit informatie kan worden afgeleid omtrent diens vroegere, huidige of toekomstige fysieke of psychische gezondheidstoestand, met uitzondering van louter administratieve of boekhoudkundige gegevens betreffende de geneeskundige behandelingen of verzorging;

7° "*sociaal verzekerden* ": *de natuurlijke personen die recht hebben op sociale prestaties, er aanspraak op maken of er aanspraak op kunnen maken, hun wettelijke vertegenwoordigers en hun gemachtigden*; <sup>3</sup>

8° "*beslissing*": *de eenzijdige rechtshandeling met individuele strekking die uitgaat van een instelling van sociale zekerheid en die beoogt rechtsgevolgen te hebben voor één of meer sociaal verzekerden*. <sup>3</sup>

De Koning kan, bij een in Ministerraad overlegd besluit, de volgende begrippen wijzigen:

1° "sociale zekerheid";

2° "instellingen van sociale zekerheid";

3° "personen";

4° "sociale gegevens";

5° "sociale gegevens van persoonlijke aard";

6° "medische gegevens van persoonlijke aard";

7° "*sociaal verzekerden*"; <sup>4</sup>

8° "*beslissing* ".<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Wet van 25-06-1997, art.2. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>4</sup> Wet van 25-06-1997, art.3. Inwerkingtreding: 01-01-1997

## **HOOFDSTUK II. - *Verplichting van de instellingen van sociale zekerheid.***

Art. 3. *De instellingen van sociale zekerheid zijn verplicht aan de sociaal verzekerde die daar schriftelijk om verzoekt, alle dienstige inlichtingen betreffende zijn rechten en verplichtingen te verstrekken en uit eigen beweging de sociaal verzekerde alle bijkomende informatie te verschaffen die nodig is voor de behandeling van zijn verzoek of het behoud van zijn rechten, onverminderd het bepaalde in artikel 7.* De Koning bepaalt, na advies van het beheerscomité of het bevoegde adviesorgaan van de betrokken instelling, wat onder dienstige inlichtingen moet verstaan worden alsmede de toepassingsmodaliteiten van dit artikel.<sup>6</sup>

De inlichting bedoeld in het eerste lid moet duidelijk melding maken van het nummer van het behandelde dossier, alsmede van de dienst die dat dossier beheert.

*Deze inlichting moet nauwkeurig en compleet zijn om de betrokken sociaal verzekerde toe te laten al zijn rechten en verplichtingen uit te oefenen.*<sup>6</sup>

Deze inlichting is kosteloos en moet binnen een termijn van vijfenveertig dagen worden verstrekt.<sup>6</sup>

De Koning bepaalt in welke gevallen informatieverstrekking wel aanleiding geeft tot inning van rechten en in welke sectoren die termijn van *vijfenveertig dagen* kan worden verlengd.<sup>6</sup>

Hij stelt vast hoeveel die rechten bedragen, onder welke voorwaarden en op welke wijze ze verschuldigd zijn.

Art. 4. Onder dezelfde voorwaarden moeten de instellingen van sociale zekerheid inzake de materies die hun aanbelangen aan *ieder sociaal verzekerde* die erom verzoekt, raad geven in verband met de uitoefening van zijn rechten en het vervullen van zijn plichten en verplichtingen.

De Koning kan, na advies van het beheerscomité of van het bevoegde adviesorgaan van de betrokken instelling, nadere toepassingsmodaliteiten van dit artikel vaststellen.<sup>7</sup>

Art. 5. De verzoeken om inlichtingen of raad, verkeerdelijk gericht tot een instelling van sociale zekerheid die voor de betrokken materie niet bevoegd is, dienen door deze instelling onverwijld doorgestuurd te worden aan de *bevoegde instelling van sociale zekerheid*. De verzoeker wordt hiervan gelijktijdig op de hoogte gebracht.<sup>8</sup>

Art. 6. *De instellingen van sociale zekerheid moeten zich in hun betrekkingen met de sociaal verzekerde, in welke vorm deze ook plaatsvinden, in een voor het publiek begrijpelijke taal uitdrukken.*<sup>9</sup>

Art. 7. De instellingen van sociale zekerheid en de diensten belast met de betaling van sociale prestaties zijn gehouden de belanghebbenden, uiterlijk op het moment van de uitvoering, in kennis te stellen van iedere hen betreffende gemotiveerde beslissing. De kennisgeving moet bovendien de bestaande mogelijkheden tot beroep vermelden, alsmede de vormen en termijnen die ter zake moeten worden nageleefd.

De Koning bepaalt hoe en wanneer de kennisgeving gebeurt. Hij bepaalt de gevallen waarin de kennisgeving niet hoeft plaats te vinden of waarin ze op het ogenblik van de uitvoering gebeurt.

## **HOOFDSTUK III. - *Toekenningsprocedure.***

### **Afdeling 1. - *Verzoeken.***

Art. 8. *De sociale prestaties worden toegekend, hetzij ambtshalve telkens wanneer dit materieel mogelijk is, hetzij op schriftelijk verzoek.*

*De Koning bepaalt wat onder " materieel mogelijk " moet worden verstaan.*<sup>10</sup>

<sup>6</sup> Wet van 25-06-1997, art.5. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>7</sup> Wet van 25-06-1997, art.6. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>8</sup> Wet van 25-06-1997, art.7. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>9</sup> Wet van 25-06-1997, art.8. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>10</sup> Wet van 25-06-1997, art.9. Inwerkingtreding: 01-01-1997

Art. 9. *Onverminderd specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen, wordt het verzoek ondertekend door de betrokkene ingediend bij de instelling van sociale zekerheid die tot taak heeft het te onderzoeken.*<sup>11</sup>

De instelling van sociale zekerheid die het schriftelijk verzoek ontvangt, zendt of overhandigt aan de sociaal verzekerde een ontvangstbewijs. Elk ontvangstbewijs moet de onderzoekstermijn van het verzoek vastgesteld in de betrokken regeling of sector alsook de toegepaste verjaringstermijn aanduiden. Een betaling of een verzoek om aanvullende inlichtingen geldt als ontvangstbewijs.

*De Koning kan bijkomende modaliteiten vaststellen of bepalen in welke gevallen geen ontvangstbewijs moet worden afgegeven.*<sup>11</sup>

De niet bevoegde instelling van sociale zekerheid waarbij het verzoek, ingediend wordt, zendt dit onverwijld door aan de bevoegde instelling van sociale zekerheid. De verzoeker wordt daarvan verwittigd.<sup>11</sup>

Niettemin, in de gevallen bedoeld in het vorige lid, zal het verzoek, onder de voorwaarden en volgens de modaliteiten vastgesteld door de Koning, gevalideerd worden wat de datum van de indiening betreft.

*De Koning bepaalt welk verzoek ingediend met het oog op het verkrijgen van een voordeel dat onder een stelsel van sociale zekerheid ressorteert, geldt als een verzoek tot het verkrijgen van hetzelfde voordeel ten laste van een ander stelsel. Hij, stelt eveneens vast wat onder " stelsel van sociale zekerheid " moet worden verstaan.*<sup>11</sup>

## **Afdeling 2. - Beslissingen en onmiddellijke uitvoering.**

### **Onderafdeling 1. - Termijnen.**

Art. 10. *Onverminderd de in specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen vastgestelde kortere termijnen en onverminderd de wet van 25 juli 1994 tot wijziging van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten met het oog op een snellere afwerking van de dossiers, beslist de instelling van sociale zekerheid binnen vier maanden na de ontvangst van het verzoek of na het feit dat aanleiding geeft tot het ambtshalve onderzoek die in artikel 8 zijn beoogd.*

*Indien de termijn vier maanden is en de instelling binnen die termijn geen beslissing kan nemen deelt ze dit aan de verzoeker mede, met vermelding van de redenen.*<sup>12</sup>

Indien het verzoek de tussenkomst van een andere instelling van sociale zekerheid vereist, wordt deze laatste daarom verzocht door de instelling aan wie het verzoek gericht is. De verzoeker wordt daarvan op hoogte gebracht.<sup>12</sup>

De Koning kan de termijn tijdelijk tot ten hoogste acht maanden verlengen, in de gevallen die Hij bepaalt.<sup>12</sup>

*De termijnen van vier of acht maanden worden geschorst zolang de betrokkene of een buitenlandse instelling geen volledig gevolg hebben gegeven aan door de instelling van sociale zekerheid gevraagde inlichtingen die noodzakelijk zijn voor het nemen van een beslissing.*

*De bepalingen van het tweede en derde lid verlengen de bovenvermelde termijn van vier of acht maanden niet.*

*De Koning bepaalt voor welke regelingen van sociale zekerheid of gedeelten daarvan, een beslissing over dezelfde rechten genomen ingevolge een onderzoek op de wettelijkheid van de uitbetaalde prestaties niet als een beslissing wordt beschouwd voor de toepassing van het eerste lid.*<sup>12</sup>

Art. 11. *De instelling van sociale zekerheid die een verzoek moet behandelen, verzamelt uit eigen beweging alle ontbrekende inlichtingen om de rechten van de sociaal verzekerde te kunnen beoordelen.*<sup>13</sup>

Indien de verzoeker, ondanks het hem toegezonden rappel, gedurende meer dan een maand nalaat de aanvullende inlichtingen te verschaffen die hem gevraagd worden door de instelling van sociale zekerheid, mag die instelling, na alle voor het inwinnen van die inlichtingen dienstige stappen te hebben gedaan, beslissen op grond van de inlichtingen waarover zij beschikt, behalve indien de verzoeker een reden opgeeft die een langere antwoordtermijn rechtvaardigt.

Art. 11bis. *De Koning kan, bij een in Ministerraad overlegd besluit en na advies van de Nationale Arbeidsraad, afwijking verlenen van de bepalingen van de artikelen 10, 11 en 12 indien de in bepaalde takken van de sociale zekerheid geldende procedures ten minste gelijkwaardige waarborgen bieden voor de sociaal verzekerde.*<sup>14</sup>

<sup>11</sup> Wet van 25-06-1997, art.10. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>12</sup> Wet van 25-06-1997, art.11. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>13</sup> Wet van 25-06-1997, art.12. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>14</sup> Wet van 25-06-1997, art.13. Inwerkingtreding: 01-01-1997

Art. 12. *Onverminderd de in specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen vastgestelde kortere termijnen en onverminderd de wet van 25 juli 1994 tot wijziging van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten met het oog op een snellere afwerking van de dossiers, worden de prestaties uitgekeerd uiterlijk binnen vier maanden na de kennisgeving van de beslissing tot toekenning en ten vroegste vanaf de dag waarop de uitbetalingsvoorwaarden vervuld zijn.*

*In de gevallen waarin een regeling bepaalt dat de toegekende prestatie slechts éénmaal per jaar wordt uitbetaald, wordt deze betaling geacht gedaan te zijn in overeenstemming met het voorgaand lid, zo ze werd verricht in de loop van het jaar waarop ze betrekking heeft of ten laatste eind februari van het daaropvolgende jaar.*

*Geschiedt de betaling niet binnen de termijn bepaald in het eerste lid of in de loop van het jaar zoals bepaald in het tweede lid, dan brengt de instelling van sociale zekerheid belast met de uitbetaling van de prestaties de verzoeker hiervan op de hoogte, met vermelding van de redenen van de vertraging, zulks onverminderd het recht van de verzoeker om zijn zaak voor het bevoegde rechtscollege te brengen.*

*Zolang de betaling niet is gedaan, wordt de verzoeker om de vier maanden van de redenen van de vertraging in kennis gesteld.*

*De Koning kan de termijn van vier maanden bepaald in het eerste lid tijdelijk verlengen tot ten hoogste acht maanden.<sup>15</sup>*

## **Onderafdeling 2. - Motivering, vermeldingen en kennisgeving.**

Art. 13. De beslissingen tot toekenning van een recht, van een aanvullend recht, van de regularisatie van een recht of tot weigering van sociale prestaties bedoeld in de *artikelen 10 en 11* moeten met redenen worden omkleed. Als de beslissingen betrekking hebben op geldsommen, moeten ze de wijze vermelden waarop die berekend zijn. De mededeling van de berekeningswijze geldt als motivering en kennisgeving. De Koning bepaalt de verplichte vermeldingen die op de betalingsformulieren moeten voorkomen.

*Onverminderd de eventuele verplichting de sociaal verzekerde in kennis te stellen van een gemotiveerde beslissing in een voor het publiek begrijpelijke taal, kan de Koning bepalen onder welke voorwaarden categorieën van beslissingen die door of met behulp van informaticaprogramma's worden genomen, bij het ontbreken van akte, geacht kunnen worden intern uitdrukkelijk gemotiveerd te zijn.<sup>16</sup>*

Art. 14. De beslissingen tot toekenning of weigering van de prestaties moeten de volgende vermeldingen bevatten:

1° de mogelijkheid om voor de bevoegde rechtbank een voorziening in te stellen;

2° *het adres van de bevoegde rechtscolleges;*<sup>17</sup>

3° de termijn om een voorziening in te stellen en de wijze waarop dit moet gebeuren;

4° de *inhoud* van de artikelen 728 en 1017 van het Gerechtelijk Wetboek;<sup>17</sup>

5° de refertes van het dossier en van de dienst die het beheert;

6° de mogelijkheid om opheldering te verkrijgen omtrent de beslissing bij de dienst die het dossier beheert of bij een aangewezen voorlichtingsdienst.

Indien de beslissing de in het eerste lid genoemde vermeldingen niet bevat, gaat de termijn om een voorziening in te stellen niet in.

De Koning kan bepalen dat het eerste lid niet van toepassing is op de prestaties die Hij bepaalt.

Art. 15. De beslissingen tot terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen moeten, naast de vermeldingen omschreven in artikel 14, de volgende aanduidingen bevatten:

1° de vaststelling dat er onverschuldigde bedragen zijn betaald;

2° het totale bedrag van wat onverschuldigd is betaald, alsmede de berekeningswijze ervan;

3° de *inhoud* en de refertes van de bepalingen in strijd waarmee de betalingen zijn gedaan;<sup>18</sup>

4° de in aanmerking genomen verjaringstermijn;

5° *in voorkomend geval, de mogelijkheid* voor de instelling van sociale zekerheid om van de terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen af te zien en de procedure die hiervoor moet worden gevolgd;<sup>18</sup>

6° de mogelijkheid om een met redenen omkleed voorstel tot terugbetaling in schijven voor te leggen.

Indien de beslissing de in het eerste lid genoemde vermeldingen niet bevat, gaat de termijn om een voorziening in te stellen niet in.

<sup>15</sup> Wet van 25-06-1997, art.14. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>16</sup> Wet van 25-06-1997, art.15. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>17</sup> Wet van 25-06-1997, art.16. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>18</sup> Wet van 25-06-1997, art.17. Inwerkingtreding: 01-01-1997



Art. 16. *Onverminderd specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen geschiedt de kennisgeving van een beslissing bij gewone brief of bij de overhandiging van een geschrift aan de belanghebbende. De Koning kan de gevallen bepalen waarin de kennisgeving bij een ter post aangetekende brief moet geschieden, evenals de toepassingsmodaliteiten van deze kennisgeving.*<sup>19</sup>

### **Onderafdeling 3. - Herziening.**

Art. 17. *Wanneer vastgesteld wordt dat de beslissing aangetast is door een juridische of materiële vergissing, neemt de instelling van sociale zekerheid op eigen initiatief een nieuwe beslissing die uitwerking heeft op de datum waarop de verbeterde beslissing had moeten ingaan, onverminderd de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake verjaring.*<sup>20</sup>

Onverminderd de toepassing van artikel 18, heeft de nieuwe beslissing, indien de vergissing aan de instelling van sociale zekerheid te wijten is, uitwerking op de eerste dag van de maand na de kennisgeving ervan, als het recht op de prestatie kleiner is dan het aanvankelijk toegekende recht.

*Het vorige lid is niet van toepassing indien de sociaal verzekerde weet of moest weten, in de zin van het koninklijk besluit van 31 mei 1933 betreffende de verklaringen af te leggen in verband met subsidies, vergoedingen en toelagen, dat hij geen recht heeft of meer heeft op het gehele bedrag van een prestatie.*<sup>20</sup>

Art. 18. Onverminderd de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake verjaring, kan de instelling van sociale zekerheid haar beslissing intrekken en een nieuwe beslissing nemen binnen de termijn voor het instellen van een voorziening bij het bevoegde rechtscollege of, indien de voorziening reeds is ingesteld, tot aan de sluiting van de debatten, wanneer:

1° op de datum waarop de prestatie is ingegaan, het recht door een wettelijke of reglementaire bepaling is gewijzigd;

2° een nieuw feit of nieuw bewijsmateriaal dat een terugslag heeft op de rechten van de verzoeker, tijdens het geding wordt ingeroepen;

3° vastgesteld wordt dat de administratieve beslissing aangetast is door een onregelmatigheid of een materiële vergissing.

Art. 18bis. *De Koning bepaalt voor welke regelingen van sociale zekerheid of gedeelten daarvan, een beslissing over dezelfde rechten genomen ingevolge een onderzoek op de wettelijkheid van de uitbetaalde prestaties, niet als een nieuwe beslissing wordt beschouwd voor de toepassing van de artikelen 17 en 18.*<sup>22</sup>

Art. 19. Na een administratieve beslissing of een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke beslissing over een verzoek tot toekenning van een sociale prestatie, kan in de voor het oorspronkelijke verzoek bepaalde vormen een nieuw verzoek worden ingediend. Een nieuw verzoek kan slechts gegrond worden verklaard op voorlegging van nieuw bewijsmateriaal dat niet eerder aan de administratieve overheid of aan het bevoegde *rechtscollege* is voorgelegd, of ten gevolge van een wijziging in een wettelijke of *reglementaire* bepaling.<sup>23</sup>

Onverminderd specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen, gaat de nieuwe beslissing in op de eerste dag van de maand, volgend op die tijdens welke het nieuwe verzoek is ingediend.<sup>23</sup>

*De Koning kan, bij een in Ministerraad overlegd besluit en na advies van de Nationale Arbeidsraad, bepalen dat dit artikel niet van toepassing is op de regelingen van sociale zekerheid die een specifieke herzieningsprocedure kennen.*<sup>23</sup>

### **Afdeling 3. - Interest.**

Art. 20. Onverminderd *gunstiger wettelijke of reglementaire bepalingen* en de bepalingen van de wet van 25 juli 1994 tot wijziging van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten met het oog op een snellere afwerking van de dossiers, brengen de prestaties, enkel voor de rechthebbenden-sociaal verzekerden, van rechtswege interest op vanaf hun opeisbaarheid en ten vroegste vanaf de datum voortvloeiend uit artikel 12. Indien de beslissing tot toekenning genomen werd met een vertraging die te wijten is aan een instelling van sociale zekerheid is de interest evenwel verschuldigd vanaf het verstrijken van de in artikel 10 bedoelde termijn en ten vroegste vanaf de datum waarop de prestatie ingaat.<sup>24</sup>

<sup>19</sup> Wet van 25-06-1997, art.18. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>20</sup> Wet van 25-06-1997, art.19. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>21</sup> Wet van 25-06-1997, art.20. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>22</sup> Wet van 25-06-1997, art.21. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>23</sup> Wet van 25-06-1997, art.22. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>24</sup> Wet van 25-06-1997, art.23. Inwerkingtreding: 01-01-1997

Indien de Koning, in toepassing van artikel 11bis een bijzondere procedure erkent, bepaalt Hij de voorwaarden waaronder de interesten worden toegekend, de schuldenaar van de interesten en het tijdstip waarop de interest ingaat.<sup>24</sup>

De interesten van rechtswege bedoeld in het eerste lid, zijn niet verschuldigd op het verschil tussen enerzijds het bedrag van de voorschotten betaald omdat de instelling niet over de noodzakelijke informatie beschikt om een definitieve beslissing te nemen en anderzijds het bedrag dat voortvloeit uit de definitieve beslissing, indien deze voorschotten negentig procent of meer bedragen van het bedrag dat verschuldigd is op basis van de definitieve beslissing.<sup>24</sup>

De interesten bedoeld in het eerste lid, zijn in ieder geval niet verschuldigd indien er voorschotten worden uitbetaald en indien:

- de definitieve beslissing afhankelijk is van inlichtingen die door de aanvrager zelf of door een niet in artikel 2 van deze wet bedoelde instelling moeten worden verstrekt;
- de definitieve beslissing afhangt van de beslissing van twee of meer pensioeninstellingen en voor zover de pensioenaanvragen werden ingediend binnen de acht maanden die voorafgaan aan de ingangsdatum van het pensioen;
- slechts bij de definitieve beslissing kan worden vastgesteld dat de sociaal verzekerde voldoet aan de voorwaarden om recht te hebben op een minimumuitkering.<sup>25</sup>

Art. 21. De onverschuldigd betaalde prestaties brengen van rechtswege interest op vanaf de betaling, indien de onverschuldigde betaling het gevolg is van arglist, bedrog of bedrieglijke handelingen van de belanghebbende persoon.<sup>26</sup>

Art. 21bis. De Koning kan, voor de toepassing van de artikelen 20 en 21, de modaliteiten inzake de berekening van de interest bepalen. Hij kan tevens het interesttarief bepalen zonder dat deze lager mag zijn dan het gewoon tarief der voorschotten boven plafond vastgesteld door de Nationale Bank.

De Koning kan, voor de toepassing van artikel 21, bij een in Ministerraad overlegd besluit en na advies van de Nationale Arbeidsraad, het niet afleggen door de schuldenaar van een verklaring die is voorgeschreven door een bepaling die aan de sociaal verzekerde werd medegedeeld, gelijkstellen met arglist, bedrog of bedrieglijke handelingen. Deze verklaring kan door een wets- of reglementaire bepaling voorgeschreven worden of voortvloeien uit een vroeger aangegane verbintenis.<sup>27</sup>

#### **Afdeling 4. - Afstand.**

Art. 22. § 1. Onverminderd de wettelijke of reglementaire bepalingen eigen aan de verschillende sectoren van de sociale zekerheid, zijn de bepalingen van de §§ 2 tot 4 van toepassing op de terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen.<sup>28</sup>

§ 2. De bevoegde instelling van sociale zekerheid kan, binnen de voorwaarden bepaald door zijn beheerscomité en goedgekeurd door de bevoegde minister, afzien van de terugvordering van het onverschuldigde:

- a) in behartigenswaardige gevallen of categorieën van gevallen en mits de schuldenaar te goeder trouw is;
- b) wanneer het terug te vorderen bedrag gering is;
- c) wanneer blijkt dat de terugvordering onzeker of te duur is vergeleken met het bedrag dat teruggevorderd moet worden.

§ 3. Behoudens in het geval van bedrog of arglist, wordt ambtshalve afgezien van de terugvordering van onverschuldigd betaalde prestaties, bij het overlijden van degene aan wie ze betaald zijn, indien hem op dat ogenblik nog geen kennis was gegeven van de terugvordering.

§ 4. Onverminderd de toepassing van artikel 1410 van het Gerechtelijk Wetboek verhindert deze bepaling nochtans niet de terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen wanneer het gaat om prestaties die, het ogenblik van het overlijden van de belanghebbende, vervallen waren doch hem nog niet waren uitbetaald of niet waren uitbetaald aan één van de volgende personen:

- 1° de echtgenoot met wie de gerechtigde op het ogenblik van zijn overlijden samenleefde;
- 2° de kinderen met wie de gerechtigde op het ogenblik van zijn overlijden samenleefde;
- 3° de persoon met wie de gerechtigde op het ogenblik van zijn overlijden samenleefde;
- 4° de persoon die een deel betaald heeft in de ziekenhuiskosten en zulks tot beloop van het door hem betaalde bedrag;
- 5° de persoon die de begrafeniskosten betaald heeft en zulks tot beloop van het bedrag van die kosten.

§ 5. De Koning kan, bij een in ministerraad overlegd besluit en na advies van de Nationale Arbeidsraad, bepalen dat de §§ 1 tot 4 van dit artikel niet van toepassing zijn op bepaalde regelingen van sociale zekerheid<sup>28</sup>.

<sup>24</sup> Wet van 25-06-1997, art.23. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>25</sup> Wet van 22-02-1998, art.243. Inwerkingtreding: 13-03-1998

<sup>26</sup> Wet van 25-06-1997, art.24. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>27</sup> Wet van 25-06-1997, art.25. Inwerkingtreding: 01-01-1997

<sup>28</sup> Wet van 25-06-1997, art.26. Inwerkingtreding: 01-01-1997

## **Afdeling 5. - Voorzieningstermijnen.**

Art. 23. *Onverminderd gunstiger termijnen voortvloeiend uit specifieke wetgevingen moet tegen de beslissingen van de instellingen van sociale zekerheid die bevoegd zijn voor de toekenning, betaling of de terugvordering van prestaties, op straffe van verval, beroep worden ingesteld binnen drie maanden na de kennisgeving van die beslissingen of na de kennisneming van de beslissing door de sociaal verzekerde indien geen kennisgeving plaats had.*

*Onverminderd gunstiger termijnen voortvloeiend uit specifieke wetgevingen moet elk beroep tot erkenning van een recht tegen een instelling van sociale zekerheid ook worden ingesteld op straffe van verval, binnen drie maanden na de vaststelling van het in gebreke blijven van de instelling.<sup>29</sup>*

## **HOOFDSTUK IV. - Slotbepalingen.**

Art. 24. De Koning kan in de desbetreffende wetten en verordeningen de nodige wijzigingen aanbrengen en opheffingen verrichten ten einde de bepalingen ervan in overeenstemming te brengen met deze wet.

De Koning kan, ter gelegenheid van een eventuele codificatie van het geheel of een deel van de sociale zekerheid, bij in ministerraad overlegd besluit, de bepalingen van deze wet integreren in de codificatie, door de terminologie van deze wet in overeenstemming te brengen met de terminologie van de codificatie, maar zonder de inhoud van deze wet te wijzigen of aan de daarin vervatte beginselen te raken.

Het ontwerp van koninklijk besluit bedoeld in het tweede lid zal voor advies worden voorgelegd aan de Nationale Arbeidsraad of, in voorkomend geval, aan de Hoge Raad voor de Middenstand; het zal het voorwerp uitmaken van een wetsontwerp tot bekrachtiging voor te leggen aan de wetgevende Kamers, na advies van de Raad van State.

De codificatie heeft uitwerking nadat zij bij de wet is bekrachtigd, met ingang van de dag welke in die wet wordt bepaald.

Art. 25. Deze wet treedt in werking op de door de Koning bepaalde datum en uiterlijk op 1 januari 1997.

Kondigen deze wet af, bevelen dat zij met 's Lands Zegel zal worden bekleed en door het Belgisch Staatsblad zal worden bekendgemaakt.

Gegeven te Châteauneuf-de-Grasse, 11 april 1995.

ALBERT

---

<sup>29</sup> Wet van 25-06-1997, art.27. Inwerkingtreding: 01-01-1997

## Bijlage 4

### *Charters van de pensioendiensten*

In het Jaarverslag 2007 hebben wij het charter voor een klantvriendelijke overheid gepubliceerd. Dit charter is een aanvulling op het Handvest van 4 december 1992 van de gebruiker van de openbare diensten.

De bedoeling van het charter is om een aantal nieuwe principes van een goede openbare dienstverlening toe te voegen aan de principes die al in het genoemde Handvest vervat zijn.

Vele diensten van de federale overheid staan een stuk verder dan de minimumnormen die in dit charter en in het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten opgesomd zijn. Dit is het geval voor de Rijksdienst voor Pensioenen, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen en de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid.

Het charter heeft ook niet de ambitie om de specificiteit van iedere afzonderlijke dienst te dekken. Het is eerder een intentieverklaring, een richtlijn om initiatieven en onderlinge leerervaringen te stimuleren.

Daarom herhalen wij het niet maar publiceren in de plaats de verbintenissen waartoe de voormelde pensioendiensten zich engageren ten aanzien van hun klanten. De charters zijn te consulteren en te downloaden op de websites van deze pensioendiensten, respectievelijk op [www.rvponp.fgov.be](http://www.rvponp.fgov.be), [www.rsvz.be](http://www.rsvz.be) en [www.dosz.be](http://www.dosz.be).

De andere pensioendiensten, de Pensioendienst voor de Overheidssector en de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven – Pensioenen werken aan een Klantencharter. Bij het ter perse gaan van dit Jaarverslag zijn deze nog niet gepubliceerd.

### **De verbintenissen in het Klantencharter van de Rijksdienst voor Pensioenen**

1. Wij staan u vriendelijk, deskundig en volledig te woord.
2. Wij doen al het mogelijke om u correct en snel te helpen. U kunt van maandag tot vrijdag terecht in onze kantoren van 9 u. tot 11.30 u. en van 13.30 u tot 16 u.
3. Wij organiseren in verschillende gemeenten zitdagen en zijn aanwezig op beurzen.
4. Informatie is een basisrecht. Daarom zijn wij via de telefoon gratis bereikbaar. U kunt ons van maandag tot vrijdag tussen 8.30 u. en 12 u. en tussen 13 u. en 17 u. gratis telefonisch bereiken op het nummer 0800 50 246 (enkel vanuit België).
5. Als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden, maken wij met u een terugbelafpraak.
6. In reactie op uw brief of e-mail garanderen wij u binnen de 21 werkdagen een antwoord op uw vraag. Indien wij uitzonderlijk niet in staat zijn binnen de 21 dagen een definitief antwoord te bezorgen, dan brengen wij u daar binnen diezelfde termijn van op de hoogte.
7. Wanneer u ons informatie toestuurt, ontvangt u binnen de 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
8. Indien wij niet bevoegd zijn om de door u gevraagde informatie te verstrekken, zoeken wij samen met u naar de juiste instantie of organisatie.

9. Wij versturen uit eigen beweging een loopbaanoverzicht en een pensioenraming naar alle 55-jarigen.
10. Wij beperken de aan u gevraagde inlichtingen tot een minimum. Wij maken daartoe maximaal gebruik van de gegevens die al bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn en benutten hierbij de opportuniteiten aangeboden door het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.
11. Uw mening is voor ons gratis advies. U kunt uw mening of advies schriftelijk of via onze website <http://www.rvp.fgov.be> melden.
12. Ook een klacht over onze dienstverlening zien wij als een advies. Klachten helpen ons onze dienstverlening te verbeteren. U ontvangt steeds een reactie op uw klacht. Klachten zullen zoveel mogelijk gecentraliseerd afgehandeld worden om een goede registratie en analyse mogelijk te maken.
13. Om uw wensen beter te kennen voeren wij klanttevredenheidsmetingen uit.
14. Wij waken over de goede werking van de diensten. Wij onderzoeken en evalueren de activiteiten en de processen en voeren operationele audits uit. Tevens wordt nagegaan of alle diensten de wettelijke en reglementaire bepalingen respecteren.
15. Voor diverse diensten en informatie kunt u dag en nacht terecht op onze website.
16. Aan de hand van indicatoren wordt de naleving van de in dit charter opgenomen bepalingen opgevolgd.

### **De verbintenissen in het Charter voor een klantgerichte aanpak binnen het RSVZ**

Het RSVZ wil tegemoetkomen aan de verwachtingen van zijn klanten en verbindt er zich toe een kwalitatieve dienstverlening te verzekeren. Deze doelstelling willen wij realiseren op de hiernavolgende wijze.

1. De sociaal verzekerde heeft recht op een deugdelijk gemotiveerde beslissing. Het RSVZ wil zich extra inspannen om de motieven te verduidelijken.
2. Een beslissing van het RSVZ vermeldt tevens de instantie waarbij beroep aangetekend kan worden en de bijhorende formaliteiten.
3. Behalve wanneer de wet het anders bepaalt, gebruikt het RSVZ voor zijn antwoord hetzelfde communicatiemiddel als bij de vraag.
4. Naast de klassieke communicatiemiddelen (oa brief, fax en telefoon) biedt het RSVZ aan de burger de mogelijkheid gebruik te maken van elektronische communicatie.
5. Het aantal aangetekende brieven moet beperkt worden ten voordele van gewone correspondentie, tenzij de vastheid van datum belangrijk is.
6. Op elke brief vermeldt de correspondent zijn naam, titel, telefoonnummer en e-mailadres.
7. Bij vragen om inlichtingen engageert het RSVZ zich om tijdig ontvangst te melden: via e-mail moet dit binnen de 5 dagen gebeuren indien ondertussen aan de vraag al geen gevolg werd gegeven. De vragen worden zo vlug mogelijk, en in ieder geval binnen een redelijke termijn, beantwoord.
8. Bij aanvragen tot het bekomen van een recht (en/of uitkering), verstuurt de bevoegde dienst een ontvangstmelding. Indien mogelijk wordt de behandelingstermijn vermeld.
9. Elke zelfstandige zal op de leeftijd van 55 jaar automatisch een geïndividualiseerde berekening krijgen van zijn pensioenrechten.
10. Als een vraag eerder tot de bevoegdheid van een andere instelling van sociale zekerheid behoort, bezorgt het Rijksinstituut deze vraag onverwijld aan de bevoegde instelling, met een bijhorend

bericht aan de vraagsteller. Behoort de vraag niet tot het ressort van een andere instelling van sociale zekerheid, zal het Rijksinstituut de bevoegde instelling mee trachten op te sporen.

11. Het RSVZ zal proactief optreden om te voorkomen dat de sociaal verzekerde schade lijdt en zal hem/haar dus tijdig mogelijke problemen signaleren.
12. Het RSVZ zal bij de behandeling van de dossiers op eigen initiatief ontbrekende informatie opsporen. De sociaal verzekerde zal slechts gecontacteerd worden als de nodige informatie niet bij andere authentieke bronnen bekomen kan worden. Het RSVZ zal voor de gegevenstransferen en de exploitatie van gegevens een proactieve houding aannemen.
13. De gebouwen van het RSVZ zullen, waar nodig, toegankelijker worden gemaakt voor personen met een handicap.
14. De plaatselijke zitdagen waarop de geïnteresseerden terecht kunnen met algemene of concrete vragen, moeten de bereikbaarheid blijven vergemakkelijken voor wie zich niet naar de RSVZ-kantoren kan verplaatsen.
15. Het RSVZ zorgt voor ruime openingsuren. Bezoekers kunnen alle werkdagen terecht van 8 u.15 tot 16 u.30. Twee dagen per week is bezoek mogelijk tot 20 uur, mits daartoe een afspraak werd gemaakt met de bevoegde dienst. Het RSVZ is ook alle werkdagen telefonisch bereikbaar van 8u tot 17u.
16. Het RSVZ neemt geregeld deel aan beurzen om ook daar de bevolking te informeren over de rechten en plichten in het kader van het sociaal statuut der zelfstandigen.
17. Het RSVZ blijft verder werk maken van kwaliteitsvolle publicaties zowel op papieren drager (bv. brochures, folders...) als digitaal (internet, CD-Rom).
18. Het RSVZ zorgt voor een objectieve, transparante en uniforme interpretatie en toepassing van de geldende wetgeving en reglementering.
19. Het RSVZ hecht groot belang aan de verstaan- en leesbaarheid van de gebruikte formulieren, de beslissingen en de briefwisseling.
20. De personeelsleden die de bezoekers te woord staan moeten een ruime waaier aan inlichtingen kunnen verschaffen. Voor de concrete dossiers of specifieke vragen moeten zij onmiddellijk de bevoegde dienst kunnen oproepen.
21. Het Rijksinstituut zal instaan voor een snelle klachtenbehandeling.
22. Het RSVZ streeft naar een goede en correcte samenwerking met de federale ombudsdienst en met de ombudsdienst pensioenen. Bij de klachtbehandeling zal het RSVZ aan deze ombudsdiensten de gewenste inlichtingen verschaffen. In het kader van een onderzoek, voorstel tot bemiddeling of suggestie, zal het RSVZ de nodige maatregelen nemen om op de gestelde vragen te antwoorden. Het RSVZ zal in de relaties met bovenvermelde ombudsdiensten de termijnen en procedures respecteren.
23. Voor het Rijksinstituut is de privacy van de klanten zeer belangrijk. Daarom moet behoedzaam omgesprongen worden met persoonsgegevens, zowel op papieren drager als in computernetwerken.

#### **De verbintenissen in het Handvest van de Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid voor een klantvriendelijk bestuur**

1. Wij staan u vriendelijk en deskundig te woord en hebben een luisterend oor.
2. Wij doen al het mogelijke om u correct en snel te helpen. U kunt van maandag tot vrijdag, van 9.00 tot 12.00 uur in onze kantoren terecht. Daarnaast kunt u altijd een persoonlijke afspraak vragen. Een loket voor het terugbetalen van de kosten voor geneeskundige verzorging is elke dinsdag open van 9.00 tot 11.45 uur.

3. Informatie is een basisrecht. Wij zijn dan ook van maandag tot vrijdag, van 9u tot 12u en van 13.30u tot 16u telefonisch bereikbaar.
4. Als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden, maken wij met u een terugbelafpraak.
5. Bij vragen van algemene aard, garanderen wij u binnen de kortste keren, per brief of per e-mail, een antwoord op uw vraag.
6. Indien wij uitzonderlijk niet bij machte zijn om binnen de gestelde termijn de gevraagde inlichtingen te verstrekken, houden wij u daarvan op de hoogte.
7. Wij beperken de aan u gevraagde inlichtingen tot een minimum. Wij maken daartoe maximaal gebruik van de gegevens die bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn en benutten hierbij de mogelijkheid die het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid biedt.
8. Klachten door onze verzekerden beschouwen wij als een positief advies waardoor onze dienstverlening kan verbeterd worden. U ontvangt steeds een reactie op uw klacht.
9. Wij waken over de goede werking van de diensten. Wij onderzoeken en evalueren onze activiteiten. Tevens wordt nagegaan of onze diensten de wettelijke en reglementaire bepalingen naleven.
10. Wij hebben een eigen website met heel wat informatie over onze diensten en producten. U vindt er ook de te gebruiken formulieren.

## Bijlage 5

### Parlementaire vragen en antwoorden

De hierna volgende parlementaire vragen werden gepubliceerd<sup>1</sup> in de periode van 1 maart 2009 tot 31 december 2009. Zij gaan over de Ombudsdienst zelf of behandelen materies die besproken werden in één van onze Jaarverslagen. In het laatste geval wordt telkens verwezen naar het Jaarverslag en de bladzijde.

Om een zo volledig mogelijk overzicht te garanderen, worden de parlementsleden uitgenodigd hun vragen en voorstellen in verband met de materies die besproken werden in één van onze Jaarverslagen systematisch mee te delen aan de Ombudsdienst Pensioenen.

De vragen worden weergegeven volgens de datum van de publicatie.

### Het stelsel van de werknemers

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 - 2009, vraag nr. 108 van mevrouw Sonja Becq van 23 januari 2009 (N.) "Toepassing eenheid van loopbaan. – Toekenning van voordeligste jaren voor werknemers en zelfstandigen.", Bull. nr. 54 van 23 maart 2009, p. 288; *Jaarverslag 1999*, p. 61 - 66

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>de</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 - 2009, vraag nr. 182 van mevrouw Leen Dierick van 12 mei 2009 (N.) "Regularisatie van de studieperiode voor loontrekkenden.", Bull. nr. 66 van 22 juni 2009, p. 228; *Jaarverslag 2000*, p. 57 - 60, *Jaarverslag 2005*, p. 53 - 54, *Jaarverslag 2008*, p. 54 - 57

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>de</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 - 2009, vraag nr. 188 van de heer Luc Goutry van 18 mei 2009 (N.) "De maximale toepassing van het beginsel van ambtshalve onderzoek.", Bull. nr. 67 van 29 juni 2009, p. 346; *Jaarverslag 2008*, p. 74 - 80

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 4<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 - 2009, vraag nr. 26 van mevrouw Mia De Schamphelaere van 27 augustus 2009 (N.) "Pensioenen. – Regularisaties studieperiodes. Terugbetaling van overbodig betaalde bijdragen.", Bull. nr. 81 van 19 oktober 2009, p.157; *Jaarverslag 2000*, p. 57 - 60, *Jaarverslag 2005*, p. 53 - 54, *Jaarverslag 2008*, p. 54 - 57

### Het stelsel van de zelfstandigen

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 - 2009, vraag nr.108 van mevrouw Sonja Becq van 23 januari 2009 (N.) "Toepassing eenheid van loopbaan. – Toekenning van voordeligste jaren voor werknemers en zelfstandigen.", Bull. nr. 54 van 23 maart 2009, p. 288; *Jaarverslag 1999*, p. 61 - 66

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 - 2009, vraag nr.81 van de heer Luc Goutry van 26 maart 2009 (N.) "Pensioenregeling voor zelfstandigen. – Grondwettelijk Hof. Discriminatie.", Bull. nr. 60 van 30 april 2009, p. 180; *Jaarverslag 2008*, p. 74 - 80

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 - 2009, vraag nr. 94 van de heer Luc Goutry van 16 april 2009 (N.) "Meewerkende echtgenoten. – Uitbreiding pensioenloopbaan met extra jaar tegen betaling.", Bull. nr. 63 van 2 juni 2009, p. 274; *Jaarverslag 2005*, p. 109 - 112

<sup>1</sup> in het Bulletin van de Schriftelijke Vragen en Antwoorden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en in het Bulletin van de Vragen en Antwoorden van de Senaat



Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 – 2009, vraag nr. 175 van de heer Ben Weyts van 22 april 2009 (N.) “De toepassing van de taalwetgeving door de administratie.”, Bull. nr. 65 van 15 juni 2009, p. 210; *Jaarverslag 2003*, p. 122 – 124

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>de</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 – 2009, vraag nr. 188 van de heer Luc Goutry van 18 mei 2009 (N.) “De maximale toepassing van het beginsel van ambtshalve onderzoek.”, Bull. nr. 67 van 29 juni 2009, p. 346; *Jaarverslag 2008*, p. 74 – 80

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 – 2009, vraag nr. 161 van de heer Luc Goutry van 23 juni 2009 (N.) “Meewerkende echtgenoten. – Uitbreiding pensioenloopbaan met extra jaar tegen betaling.”, Bull. nr. 71 van 27 juli 2009, p. 184; *Jaarverslag 2005*, p. 109 – 112

### **Het stelsel van de ambtenaren**

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 – 2009, vraag nr. 184 van mevrouw Leen Dierick van 12 mei 2009 (N.) “Polyvalente pensioenaanvragen.”, Bull. nr. 64 van 8 juni 2009, p. 239; *Jaarverslag 2007*, p. 90 – 96

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 – 2009, vraag nr. 163 van de heer Christian Brotcorne van 25 maart 2009 (F.) “De pensioenen van geestelijken.”, Bull. nr. 65 van 15 juni 2009, p. 216; *Jaarverslag 2003*, p. 106 – 109

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 – 2009, vraag nr. 168 van mevrouw Mia De Schamphelaere van 30 maart 2009 (N.) “De perequatie van de pensioenen van bepaalde ambtenaren.”, Bull. nr. 65 van 15 juni 2009, p. 218; *Jaarverslag 2007*, p. 98 – 102

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3<sup>e</sup> zitting van de 52e zittingsperiode 2008 – 2009, vraag nr. 620 van mevrouw Ingrid Claes van 15 mei 2009 (N.) “Halftijdse vervroegde uittreding. – Vrijwillige vierdagenweek. – Invloed op de verplichte en aanvullende ziekteverzekering en op de pensioenrechten. Gelijktelling. – Vrijwillige bijdragen. – Inhoudingen.”, Bull. nr. 68 van 6 juli 2009, p. 152; *Jaarverslag 2006*, p. 140 – 142

## Bijlage 6

### NUTTIGE ADRESSEN

#### MINISTER VAN PENSIOENEN EN GROTE STEDEN

Michel DAERDEN  
Ernest Blerotstraat 1  
1070 Brussel

Tel.: 02/ 238.28.11  
Fax: 02/ 230.28.71  
E-mail : michel.daerden@minsoc.fed.be

#### RAADGEVEND COMITE VOOR DE PENSIOENSECTOR

Administratief Centrum Kruidtuin  
Finance Tower  
Kruidtuinlaan 50, bus 1  
1000 Brussel

Tel.: 02/ 528.60.74  
Website: [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be)  
E-mail: [andy.vanrymenant@minsoc.fed.be](mailto:andy.vanrymenant@minsoc.fed.be)

#### FEDERALE OVERHEIDSDIENST SOCIALE ZEKERHEID

Administratief Centrum Kruidtuin  
Finance Tower  
Kruidtuinlaan 50, bus 100  
1000 Brussel

Tel.: 02/ 528.60.11  
Website: [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be)  
E-mail: [social.security@minsoc.fed.be](mailto:social.security@minsoc.fed.be)

**Portaalsite van de sociale zekerheid:** [www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be)

**Om uw pensioen zelf te berekenen:** [www.kenuwpensioen.be](http://www.kenuwpensioen.be)

#### RIJKSDIENST VOOR PENSIOENEN

Zuidertoren  
1060 Brussel  
Groen nummer (vanuit België)

Nl.: 0800/ 50246  
Fr.: 0800/ 50256  
De.: 0800/ 50266

Vanuit het buitenland:

Tel.: +32/2/ 529.30.02 (N)  
+32/2/ 529.30.01 (F)  
+32/2/ 529.30.03 (D)  
Fax: +32/2/ 529.21.76  
Website: [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be)  
E-mail: [info@onprvp.fgov.be](mailto:info@onprvp.fgov.be)

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of een Pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het gratis nummer 0800/50246 of consulteer de website [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be) onder de rubriek Contact.

## RIJKSINSTITUUT VOOR DE SOCIALE VERZEKERINGEN DER ZELFSTANDIGEN

Jan Jacobsplein 6  
1000 Brussel

Tel.: 02/ 546.42.11  
Fax: 02/ 511.21.53  
Website: [www.rsvz.be](http://www.rsvz.be)  
E-mail: [info@rsvz-inasti.fgov.be](mailto:info@rsvz-inasti.fgov.be)

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of een pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het nummer 02/546.42.11 of consulteer de website [www.rsvz.fgov.be](http://www.rsvz.fgov.be) onder de rubriek Contact.

## PENSIOENDIENST VOOR DE OVERHEIDSSECTOR

Victor Hortaplein 40 bus 30  
1060 Brussel

Algemeen nummer :

Tel.: 02/ 558.60.00  
Fax: 02/ 558.60.10  
Website: [www.pdos.fgov.be](http://www.pdos.fgov.be)  
E-mail: [info@pdos.fgov.be](mailto:info@pdos.fgov.be)

Info-ambtenaar:

Mevrouw Gisèle de Reghel

Tel.: 02/ 558.63.65  
Fax: 02/ 558.60.10  
E-mail: [gisele.dereghel@pdos.fgov.be](mailto:gisele.dereghel@pdos.fgov.be)

Om een zitdag of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het nummer 02/558.60.00 of 02/558.63.65 of consulteer de website [www.pdos.fgov.be](http://www.pdos.fgov.be) onder de rubriek Contact.

## CENTRALE DIENST DER VASTE UITGAVEN - PENSIOENEN FEDERALE OVERHEIDSDIENST FINANCIEN ADMINISTRATIE VAN DE THESAURIE

Kunstlaan 30  
1040 Brussel

Tel.: 02/57.257.11  
Fax: 02/57.958.51  
Website: [www.cdvupensioenen.fgov.be](http://www.cdvupensioenen.fgov.be)  
E-mail: [cdvupensioenen.thesaurie@minfin.fed.be](mailto:cdvupensioenen.thesaurie@minfin.fed.be)

**Bezoekers:** Handelsstraat 96 -112, 1040 Brussel  
Elke werkdag van 8.30 tot 11.45 en van 13.00 tot 16.00

## DIENST VOOR OVERZEELSE SOCIALE ZEKERHEID

Louizalaan 194  
1050 Brussel

Tel.: 02/ 642.05.11  
Fax: 02/ 642.05.59  
Website: [www.dosz.be](http://www.dosz.be)  
E-mail: [info@dosz.fgov.be](mailto:info@dosz.fgov.be)

**Bezoekers:** elke werkdag van 9.00 tot 12.00 zonder afspraak, buiten deze uren op afspraak  
**Telefonisch onthaal:** van 9.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00 (GMT +1, Brusselse tijd)

## NMBS HOLDING - PENSIOENDIENSTEN

Frankrijkstraat 85  
1060 Brussel

Rust-, overlevings- en invaliditeitspensioenen

Tel.: 02/ 525.25.38  
Fax: 02/ 525.40.12  
E-mail : [h-hr341@b-holding.be](mailto:h-hr341@b-holding.be)

Berekening nieuwe pensioenen

Tel.: 02/ 525.35.27  
Fax: 02/ 526.35.96  
E-mail : [h-hr342@b-holding.be](mailto:h-hr342@b-holding.be)

Betalingen

Tel.: 02/ 525.35.07

Fax: 02/ 526.38.57

E-mail : [betalingenpensioenen@b-holding.be](mailto:betalingenpensioenen@b-holding.be)

### **INTERNATIONALE ZITDAGEN**

De Rijksdienst voor Pensioenen en het Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen houden gezamenlijke zitdagen in samenwerking met de "Duitse Rentenversicherung", de Nederlandse "Sociale Verzekeringsbank" en de Franse "CRAM".

Om een zitdag in uw buurt te vinden, bel naar de centrale dienst van uw pensioendienst waarvan u het telefoonnummer hiervoor vindt.

### **DE BELGISCHE OMBUDSMANNEN AANGESLOTEN BIJ HET PERMANENT OVERLEG OMBUDSLUI (POOL)**

Dezelfde gegevens vindt u terug op de website [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be). Op de site kunt u ook zoeken welke ombudsman of -vrouw bevoegd is voor uw probleem aan de hand van een lijst van trefwoorden.

## Alle ombudsmannen en -vrouwen op een rijtje

België is rijk aan ombudsmannen en ombudsvrouwen. Daardoor is het u misschien niet altijd duidelijk bij wie u met uw klacht terecht kunt en wat u van die ombudsmannen en -vrouwen kunt verwachten.

Daarom werd POOL opgericht: het Permanent Overleg Ombudslui.

In deze folder staan alle Nederlandstalige ombudsmannen, ombudsvrouwen en ombudsdiensten die lid zijn van POOL. Al die ombudslui hebben ook afgesproken dat zij naar elkaar doorverwijzen als dat nodig is. Op die manier komt u uiteindelijk altijd op het goede ombudsadres terecht.

## Wat kunt u verwachten van de ombudsman<sup>1</sup> ?

1. De ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.
2. De ombudsman werkt onafhankelijk.
3. De ombudsman werkt kosteloos.
4. De ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.
5. De ombudsman behandelt de dossiers vrouwelijk.
6. De ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken.

<sup>1</sup> Waar "ombudsman" staat, bedoelen wij "ombudsman of ombudsvrouw", maar dat leest wat moeilijker.

7. De ombudsman aanhoort alle partijen.
8. De ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht.
9. De ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
10. De ombudsman publiceert een jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

U vindt deze gegevens en informatie over de Franstalige ombudslui ook op [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)



V. U.: J. M. Hanneke, WTC III Simon Bolivarlaan 30 bus 5, 1000 Brussel

### **Ombudsvrouw stad Antwerpen**

Sint-Jacobsmarkt 7 - 2000 Antwerpen  
tel.: 0800/94.843 - fax: 03/292.37.79  
e-mail: [ombudsvrouw@stad.antwerpen.be](mailto:ombudsvrouw@stad.antwerpen.be)  
[www.antwerpen.be/ombudsvrouw](http://www.antwerpen.be/ombudsvrouw)

### **Ombudsdienst voor de Private Arbeidsbemiddeling**

Havenlaan 86c bus 302 - 1000 Brussel  
tel.: 02/203.38.03 - fax: 02/203.42.68  
e-mail: [ombuds@federgon.be](mailto:ombuds@federgon.be)  
[www.federgon.be](http://www.federgon.be)

### **Ombudsvrouw stad Brugge**

Braambergstraat 15 - 8000 Brugge  
tel.: 050/44.80.90 - fax: 050/49.03.88  
e-mail: [ombudsman@brugge.be](mailto:ombudsman@brugge.be)  
[www.brugge.be/ombudsman](http://www.brugge.be/ombudsman)

### **De federale Ombudsman**

Hertogsstraat 43 - 1000 Brussel  
tel.: 0800/999 62 - 02/289.27.27 - fax: 02/289.27.28  
e-mail: [info@federaalombudsman.be](mailto:info@federaalombudsman.be)  
[www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)

### **Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen**

Belliardstraat 15-17 - 1040 Brussel  
tel.: 02/545.77.70 - fax: 02/545.77.79  
e-mail: [ombudsman@ombfin.be](mailto:ombudsman@ombfin.be)  
[www.ombfin.be](http://www.ombfin.be)

### **Ombudsvrouw stad Gent, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf**

Botermarkt 17 - 9000 Gent  
tel.: 09/266.55.00 - fax: 09/266.55.19  
e-mail: [ombudsvrouw@gent.be](mailto:ombudsvrouw@gent.be)  
[www.gent.be/ombudsvrouw](http://www.gent.be/ombudsvrouw)

### **Ombudsdienst stad Leuven**

Professor Van Overstraetenplein 1 - 3000 Leuven  
tel.: 016/27.23.91 - fax: 016/27.29.57  
e-mail: [ombudsdienst@leuven.be](mailto:ombudsdienst@leuven.be)  
[www.leuven.be/ombudsdienst](http://www.leuven.be/ombudsdienst)

### **Ombudsvrouw stad Mechelen**

Grote markt 21 - 2800 Mechelen  
tel.: 015/29.75.72 - fax: 015/29.75.74  
e-mail: [ombudsman@mechelen.be](mailto:ombudsman@mechelen.be)  
[www.mechelen.be/ombudsman](http://www.mechelen.be/ombudsman)

### **Ombudsman Landsbond der Christelijke Mutualiteiten**

Haachtsesteenweg 579 bus 40 - 1030 Brussel  
tel.: 02/246.42.12  
e-mail: [cm.ombud@cm.be](mailto:cm.ombud@cm.be)  
[www.cm.be/ombud](http://www.cm.be/ombud)

### **De ombudsvrouw bij de NMBS-Groep**

Kantersteen 4 - 1000 Brussel  
tel.: 02/525.40.00 - fax: 02/525.40.10  
e-mail: [ombudsman@b-rail.be](mailto:ombudsman@b-rail.be)  
[www.b-rail.be/ombudsman](http://www.b-rail.be/ombudsman)

### **Ombudsdienst Pensioenen**

WTC III - Simon Bolivarlaan 30 bus 5 - 1000 Brussel  
tel.: 02/274.19.80 - fax: 02/274.19.99  
e-mail: [klacht@ombudsmanpensioenen.be](mailto:klacht@ombudsmanpensioenen.be)  
[www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be)

### **Ombudsdienst voor de postsector**

Koningsstraat 97 bus 15 - 1000 Brussel  
tel.: 02/221.02.20 - fax: 02/221.02.44  
e-mail: [info.omps@OMPS.be](mailto:info.omps@OMPS.be)  
[www.omps.be](http://www.omps.be)

### **Ombudsdienst gemeente Puurs**

Hoogstraat 29 - 2870 Puurs  
tel.: 03/890.76.75 - fax: 03/890.76.95  
e-mail: [ombudsdienst@puurs.be](mailto:ombudsdienst@puurs.be)  
[www.puurs.be](http://www.puurs.be)

### **Ombudsvrouw stad Sint-Niklaas, lokale politie, OCMW en Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting**

Parkstraat 8 - 9100 Sint-Niklaas  
tel.: 03/760.90.14 - fax: 03/760.90.80  
e-mail: [ombudsvrouw@sint-niklaas.be](mailto:ombudsvrouw@sint-niklaas.be)  
[www.sint-niklaas.be](http://www.sint-niklaas.be)

### **Ombudsman voor Telecommunicatie**

Barricadenplein 1 - 1000 Brussel  
tel.: 02/223.09.09 - fax: 02/219.86.59  
e-mail: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)  
[www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

### **Ombudsman van de Verzekeringen**

de Meeûsquare 35 - 1000 Brussel  
tel.: 02/547.58.71 - fax: 02/547.59.75  
e-mail: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)  
[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

### **Vlaamse Ombudsdienst**

Leuvenseweg 86 - 1000 Brussel  
tel.: 0800/240.50 - fax: 02/552.48.00  
e-mail: [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)  
[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

### **Kinderrechtencommissariaat**

Leuvenseweg 86 - 1000 Brussel  
tel.: 02/552.98.00 - Fax: 02/552.98.01  
e-mail: [kinderrechten@vlaamsparlement.be](mailto:kinderrechten@vlaamsparlement.be)  
[www.kinderrechten.be](http://www.kinderrechten.be)

### **Bemiddelingsdienst bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel**

Manhattan Center  
Bolwerklaan 21 bus 35 - 1210 Brussel  
Tel. : 02 515 31 35  
e-mail: [ombudsman@mivb.irisnet.be](mailto:ombudsman@mivb.irisnet.be)  
[www.mivb.be/ombudsman.html](http://www.mivb.be/ombudsman.html)

## **Ombudsman**

## **ombudsmannen en -vrouwen**