



Bijlagen

*Bijlage 1 :
Oprichtingsbesluit*

*Bijlage 2 :
Huishoudelijk reglement*

*Bijlage 3 :
Handvest van de sociaal
verzekerde*

*Bijlage 4 : Charter voor een
klantvriendelijke overheid*

*Bijlage 5 :
Parlementaire vragen en
antwoorden*

Bijlage 6 : 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

Artikel 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 verlov 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:

1° wanneer zij een van de functies bedoeld in artikel 7, eerste en derde lid, uitoefenen.

2° 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 beklagt, 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 tuchtvergriep 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 driemaandelijkse 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 wedderegeling 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, zoniet 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

mondeling

- ♦ op de zetel van de Ombudsmannen Pensioenen (zie hiervoor adres vermeld onder 1);
- ♦ 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
J.-M. HANNESSE en G. SCHUERMANS

De Minister van Sociale Zaken en Pensioenen
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.

Artikel 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);*¹
- 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;²

¹ 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.

² Wet van 10-03-2005, art.1. Inwerkingtreding: 16-06-2005

- 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;

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*³;
- 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 zekerheid³;
- 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

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;*³

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.*³

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

1° "sociale zekerheid";

2° "instellingen van sociale zekerheid";

3° "personen";

³ Wet van 25-06-1997, art.2. Inwerkingtreding: 01-01-1997

- 4° "sociale gegevens";
- 5° "sociale gegevens van persoonlijke aard";
- 6° "medische gegevens van persoonlijke aard";
- 7° "sociaal verzekerden";⁴
- 8° "beslissing".⁴

HOOFDSTUK II. - Verplichting van de instellingen van sociale zekerheid.⁵

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.⁶

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.*⁶

Deze inlichting is kosteloos en moet binnen een termijn van vijftien dagen worden verstrekt.⁶

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

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.⁷

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.⁸

⁴ Wet van 25-06-1997, art.3. Inwerkingtreding: 01-01-1997

⁵ Wet van 25-06-1997, art.4. Inwerkingtreding: 01-01-1997

⁶ Wet van 25-06-1997, art.5. Inwerkingtreding: 01-01-1997

⁷ Wet van 25-06-1997, art.6. Inwerkingtreding: 01-01-1997

⁸ Wet van 25-06-1997, art.7. Inwerkingtreding: 01-01-1997

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.*⁹

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 ambtsbalve telkens wanneer dit materieel mogelijk is, hetzij op schriftelijk verzoek.*

*De Koning bepaalt wat onder " materieel mogelijk " moet worden verstaan.*¹⁰

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.*¹¹

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.*¹¹

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.¹¹

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.*¹¹

⁹ Wet van 25-06-1997, art.8. Inwerkingtreding: 01-01-1997

¹⁰ Wet van 25-06-1997, art.9. Inwerkingtreding: 01-01-1997

¹¹ Wet van 25-06-1997, art.10. Inwerkingtreding: 01-01-1997

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 gebandicapten 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.¹²

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.¹²

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

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.¹²

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.¹³*

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.¹⁴

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*

¹² Wet van 25-06-1997, art.11. Inwerkingtreding: 01-01-1997

¹³ Wet van 25-06-1997, art.12. Inwerkingtreding: 01-01-1997

¹⁴ Wet van 25-06-1997, art.13. Inwerkingtreding: 01-01-1997

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 bepaalde 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 bepaalde in het eerste lid tijdelijk verlengen tot ten hoogste acht maanden.¹⁵

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.¹⁶

*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 informatica-programma's worden genomen, bij het ontbreken van akte, geacht kunnen worden intern uitdrukkelijk gemotiveerd te zijn.*¹⁶

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;¹⁷
- 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;¹⁷
- 5° de referenties 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.

¹⁵ Wet van 25-06-1997, art.14. Inwerkingtreding: 01-01-1997

¹⁶ Wet van 25-06-1997, art.15. Inwerkingtreding: 01-01-1997

¹⁷ Wet van 25-06-1997, art.16. Inwerkingtreding: 01-01-1997

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 referenties van de bepalingen in strijd waarmee de betalingen zijn gedaan;¹⁸

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;¹⁸

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.

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.*¹⁹

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.*²⁰

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.*²⁰

Art. 18. *Onverminderd de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake verjaring, kan de instelling van sociale zekerheid haar beslissing intrekken en een nieuwe beslissing nemen*

¹⁸ Wet van 25-06-1997, art.17. Inwerkingtreding: 01-01-1997

¹⁹ Wet van 25-06-1997, art.18. Inwerkingtreding: 01-01-1997

²⁰ Wet van 25-06-1997, art.19. Inwerkingtreding: 01-01-1997

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.*²¹

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.*²²

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.²³

*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.*²³

*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.*²³

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.

*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.*²⁴

²¹ Wet van 25-06-1997, art.20. Inwerkingtreding: 01-01-1997

²² Wet van 25-06-1997, art.21. Inwerkingtreding: 01-01-1997

²³ Wet van 25-06-1997, art.22. Inwerkingtreding: 01-01-1997

²⁴ Wet van 25-06-1997, art.23. Inwerkingtreding: 01-01-1997

*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.*²⁴

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.*²⁵

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.²⁶

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.*²⁷

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.*²⁸

§ 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;

²⁵ Wet van 22-02-1998, art.243. Inwerkingtreding: 13-03-1998

²⁶ Wet van 25-06-1997, art.24. Inwerkingtreding: 01-01-1997

²⁷ Wet van 25-06-1997, art.25. Inwerkingtreding: 01-01-1997

²⁸ Wet van 25-06-1997, a rt.26. Inwerkingtreding: 01-01-1997

- 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.*²⁸

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 maand na de vaststelling van het in gebreke blijven van de instelling.*²⁹

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

²⁹ Wet van 25-06-1997, art.27. Inwerkingtreding: 01-01-1997

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

Bijlage 4

Charter voor een klantvriendelijke overheid

Het Charter is goedgekeurd door de Ministerraad van 23 juni 2006. De Ministerraad heeft ook beslist dat er tegen 1 januari 2007 een uitvoeringsprotocol voor het charter moet worden opgesteld in alle federale overheidsdiensten.

Iedere overheidsdienst kan daarin de principes van het charter aanpassen in functie van de diensten en zijn interne werking. Zo kan een dienst beslissen om de rechtstreekse dienstverlening aan de burger uit te breiden tot na de gewone kantooruren of om 24/24 uur elektronische dienstverlening te bieden om burgers en ondernemingen vlotter toegang te bieden.

Dit protocol wordt ondertekend door de bevoegde minister, door de Minister van Ambtenarenzaken en door de Staatssecretaris voor Administratieve Vereenvoudiging.

PREAMBULE

Dit charter is een aanvulling op het Handvest van 4 december 1992 voor de gebruiker van de openbare diensten.

De bedoeling van dit charter is om een aantal nieuwe principes van een goede openbare dienstverlening toe te voegen aan de principes die reeds in het genoemde Handvest vervat zijn. Het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten is per slot van rekening al meer dan 13 jaar oud. Bovendien blijkt uit de jaarverslagen van het college van federale ombudsmannen en uit de talrijke meldingen op de website www.kafka.be dat nog verbeteringen mogelijk zijn.

Er mag evenwel niet uit het oog verloren dat vele federale administraties al heel wat inspanningen geleverd hebben om hun dienstverlening te optimaliseren. Vele diensten van de federale overheid staan dan ook 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 zeer duidelijk aangetoond door de bevraging die bij de diverse federale overheidsdiensten is gedaan naar de initiatieven inzake klantentevredenheid.

Het charter heeft ook niet de ambitie om de specificiteit van iedere afzonderlijke dienst te dekken. Het charter heeft veeleer als doelstelling de burgers en de ondernemingen in te lichten over de vele initiatieven die al genomen zijn en te dienen als een aansporing om verder op de ingeslagen weg te gaan.

CHARTER

1. Elke overheidsdienst die in rechtstreeks contact staat met haar gebruikers zal ervoor zorgen dat haar diensten toegankelijker worden. In het bijzonder zal ze minstens één keer per week een avondopening voor haar gebruikers organiseren en/of zal ze aan haar gebruikers een elektronische dienstverlening (24 uur op 24) aanbieden die het contact met de burgers en de ondernemingen vergemakkelijkt.

2. Elke overheidsdienst moet minstens tussen 9 en 12u en tussen 13 en 17u telefonisch vlot bereikbaar zijn op een algemeen nummer. Dit algemeen nummer wordt gepubliceerd via meerdere kanalen. Bij afwezigheid wordt de telefoon doorgeschakeld naar een aanwezige collega of naar een antwoordapparaat.

3. Elke overheidsdienst stuurt binnen de 5 dagen na het ontvangen van een vraag om inlichtingen van een burger of een onderneming een ontvangstmelding, als de vraag niet kan worden beantwoord binnen de 2 weken. De vraag beantwoordt ze in principe binnen de maand ten gronde.

4. Elke overheidsdienst stuurt binnen de 15 dagen na het ontvangen van een aanvraag van een burger of een onderneming een ontvangstmelding, tenzij de aanvraag kan worden afgehandeld binnen een termijn van drie weken.

De aanvraag behandelt ze binnen een redelijke termijn. Deze termijn mag in principe een maximumtermijn van vier maanden niet overschrijden.

Voor ingewikkelde dossiers streeft de dienst naar een behandelingstermijn van maximum acht maanden. In dergelijke gevallen moet na vier maanden een voorlopig antwoord worden gegeven, dat tevens de behandelingstermijn preciseert.

5. Elke overheidsdienst die een (aan)vraag van een burger of onderneming ontvangt die eigenlijk niet voor haar is bestemd, stuurt deze door naar de correcte overheidsdienst en brengt de burger of onderneming hiervan op de hoogte.

6. Elke overheidsdienst laat communicatie toe met de burgers of de ondernemingen via verschillende kanalen waaronder E-mail, brief, telefoon en fax. Elke communicatie van de overheid bevat de naam, de hoedanigheid, het telefoonnummer en het e-mailadres van de behandelende ambtenaar.

7. Voor zover de wettelijke bepalingen elektronische communicatie toelaten, kunnen burgers of ondernemingen niet verplicht worden een aanvraag op papier in te dienen als dit ook elektronisch kan.

8. Elke overheid beschikt over een website met informatie over de dienstverlening. Deze website wordt op regelmatige basis geactualiseerd.

9. Elke overheidsdienst beantwoordt e-mail met e-mail en brieven met brieven, tenzij de gegevens van die aard zijn dat een elektronische communicatie niet wenselijk is. Aangetekende zendingen worden enkel gebruikt indien dit echt noodzakelijk is of wanneer dit wettelijk zo is bepaald.

10. Elke overheidsdienst waarbij burgers of ondernemingen betalingen moeten verrichten, voorziet hiertoe moderne betaalmiddelen waaronder overschrijvingen. Voor betalingen aan het loket wordt gestreefd naar elektronische betaalvormen.

11. Elke overheidsdienst centraliseert de verplichtingen die aan ondernemingen worden opgelegd zoveel als mogelijk bij de unieke ondernemingsloketten.

12. Elke overheidsdienst maakt maximaal gebruik van de gegevens die al bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn.

13. Elke overheidsdienst zal de kwaliteit van de geleverde dienstverlening regelmatig evalueren. Zij maken hiervoor gebruik zowel van interne meetinstrumenten als van tevredenheidsenquêtes

(Charter goedgekeurd door de Ministerraad op 23 juni 2006, niet gepubliceerd, zie Jaarverslag 2007, p. 118-124)

Bijlage 5

Parlementaire Vragen en Antwoorden

De hierna volgende parlementaire vragen werden gepubliceerd¹ in de periode van 1 maart 2007 tot 29 februari 2008. 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.

Het stelsel van de werknemers

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, vraag nr. 197 van de heer Charles Michel van 9 februari 2007 (E) “Bejaarden. – Inkomensgarantie. – Verblijf in het buitenland.”, p. 30931; *Jaarverslag 2002*, p. 100 en *Jaarverslag 2002*, p. 163.

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, vraag nr. 204 van de heer Benoît Drèze van 1 maart 2007 (E) “Pensioenbonus.”, p. 31657; *Jaarverslag 2007*, p. 53-58

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, vraag nr. 3 van de heer Jan Mortelmans van 9 oktober 2007 (N.) “Regeling voor werknemers. – Minimumpensioen voor een gemengde loopbaan.”, p. 205; *Jaarverslag 2004*, p. 156 en *Jaarverslag 2006*, p. 190

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, vraag nr. 4 van de heer Guy D’haeseleer van 16 oktober 2007 (N.) “Verblijf in het buitenland van personen die een inkomensgarantie voor ouderen genieten.”, p.206; *Jaarverslag 2002*, p. 163

Vr. en Antw., Senaat, vraag nr. 3-5795 van de heer Steverlynck van 24 augustus 2006 (N.) “Wet van 11 mei 2003 over de uitvoering van het principe van de eenheid van loopbaan. – Uitvoeringsmaatregelen. – Werkgroep van de Rijksdienst voor Pensioenen en Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen. – Werkzaamheden.”, p. 10281; *Jaarverslag 1999*, p. 61

Vr. en Antw., Senaat, vraag nr. 3-6429 van de heer Steverlynck van 15 december 2006 (N.) “Pensioenen. – Studiejaren. – Regularisatie.”, p. 10284; *Jaarverslag 2000*, p. 57 en 172

¹ 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

Het stelsel van de zelfstandigen

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, vraag nr. 204 van de heer Benoît Drèze van 1 maart 2007 (F) “Pensioenbonus.”, p. 31657; *Jaarverslag 2007*, p. 53-58

Vr en Antw., Senaat, vraag nr. 3-5795 van de heer Steverlynck van 24 augustus 2006 (N.) “Wet van 11 mei 2003 over de uitvoering van het principe van de eenheid van loopbaan. – Uitvoeringsmaatregelen. – Werkgroep van de Rijksdienst voor Pensioenen en Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen. – Werkzaamheden.”, p. 10281; *Jaarverslag 1999*, p. 61

Het stelsel van de ambtenaren

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, vraag nr. 193 van de heer Hagen Goyvaerts van 10 januari 2007 (N.) “Gepensioneerde ambtenaren. – Uitbetaling van de pensioenen van december 2006.”, p. 30924; *Jaarverslag 1999*, p. 133

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, vraag nr. 2 van de heer Jan Mortelmans van 9 oktober 2007 (N.) “Pensioenstelsels. – Onderscheid in behandeling op het gebied van de terugvordering van een schuld.”, p. 203; *Jaarverslag 2006*, p. 130

Vr en Antw., Senaat, vraag nr. 3-6958 van de heer Steverlynck van 6 februari 2007 (N.) “Pensioendienst voor de overheidssector. – Berekeningsprogramma voor pensioenen. – Gebreken.”, p. 10004; *Jaarverslag 2007*, p. 74-75

Vr en Antw., Senaat, vraag nr. 3-6743 van mevrouw De Schampheleere van 23 januari 2007 (N.) “Leerkrachten. – Weduwepensioen. – Anomalieën.”, p. 10284; *Jaarverslag 2004*, p. 154

Het stelsel van de Overzeese sociale zekerheid

Vr en Antw., Senaat, vraag nr. 3-6142 van de heer Destexhe van 25 oktober 2006 (F) “Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ). – Programmawet van 20 juli 2006. – Wijzigingen. – Gevolgen voor het pensioenbedrag.”, p. 9001; *Jaarverslag 2006*, p. 156

Bijlage 6

NUTTIGE ADRESSEN

MINISTER VAN MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, PENSIOENEN EN GROTE STEDEN

Marie ARENA
Ernest Blerostraat 1
1070 Brussel

Tel.: 02/ 238.28.11, fax: 02/ 238.28.71
E-mail: marie.arena@minsoc.fed.be

RAADGEVEND COMITE VOOR DE PENSIOENSECTOR

Eurostation II
Victor Hortaplein 40 bus 20
1060 Brussel

Tel.: 02/ 528.61.14
Website: www.socialsecurity.fgov.be
E-mail: vanessa.depasse@minsoc.fed.be

FEDERALE OVERHEIDSDIENST SOCIALE ZEKERHEID

Portaalsite van de sociale zekerheid:

www.socialsecurity.be

CIMIRE (Multisectoriële Individuele Rekening van de werknemers)

Zuidertoren 3
1060 Brussel

Tel.: 02/ 221.02.03, fax: 02/ 212.03.03
Website: www.cimire.fgov.be
E-mail: info-n@cimire.fgov.be

RIJKSDIENST VOOR PENSIOENEN**CENTRALE ADMINISTRATIE**

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, fax: +32/2/ 529.21.76

Website: www.onprvp.fgov.beE-mail: info@onprvp.fgov.be**GEWESTELIJKE BUREAUS EN ZITDAGEN**(vermeld op www.onprvp.fgov.be)**RIJKSDIENST VOOR PENSIOENEN****GEWESTELIJK BUREAU ANTWERPEN**

Sint-Katelijnevest 54, 2000 Antwerpen

Groen nummer: 0800/50246

Tel.: 03/ 224.85.50, fax: 03/ 224.85.78

E-mail: antwerpen@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Inlichtingen over uw activiteit in Nederland kunt u bekomen op de maandelijkse zitdag van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) van Utrecht en van Breda in de zetel van het kantoor Antwerpen, de 3de donderdag van de maand van 10.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00.

Wij raden u aan om steeds een afspraak te maken op het nummer 03/224.85.50 (van 09.00 tot 12.00).

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BOOM	Gemeentehuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
BORNEM	Gemeentehuis	2de maandag	13.30 tot 15.30
BRASSCHAAT	Centrum « Vesalius »	2de maandag	09.00 tot 11.00
BRECHT	Werkwinkel	2de dinsdag	09.00 tot 11.00
DUFFEL	Bibliotheek	2de donderdag	13.00 tot 15.00
ESSEN	Gemeentehuis	2de dinsdag	13.00 tot 15.00
HEIST o/d BERG	Gemeentehuis	2de woensdag	13.00 tot 15.00
HEMIKSEM	Adm. Centrum	2de donderdag	09.00 tot 11.00
KALMTHOUT	Gemeentehuis	3e dinsdag	13.30 tot 15.30
KAPELLEN	Adm. Centrum	1ste dinsdag	09.00 tot 11.00
KONTICH	Gemeentehuis	4de woensdag	13.00 tot 15.00
LIER	Dienstencentrum		
	Koningshooikt	1ste en 4de donderdag	13.00 tot 15.00
MALLE (WESTMALLE)	Gemeentehuis (Westmalle)	3de donderdag	13.00 tot 15.00
MECHELEN	Huis van de Mechelaar	1ste woensdag	13.00 tot 15.00
NIJLEN	Gemeentehuis	1ste woensdag	09.00 tot 11.00
PUURS	Gemeentehuis	3de woensdag	13.00 tot 15.00

PUTTE	O.C.M.W.	4de dinsdag	13.00 tot 15.00
SCHILDE	Gemeentehuis	3de dinsdag	09.00 tot 11.00
SCHOTEN	Sociale dienst	4de woensdag	09.00 tot 11.00
WILLEBROEK	Gemeentehuis	2e woensdag	09.00 tot 11.00
WOMMELGEM	Gemeentehuis	4de donderdag	09.00 tot 11.00
WUUSTWEZEL	Gemeentehuis	1ste dinsdag	13.00 tot 15.00
ZANDHOVEN	Gemeentehuis	3de donderdag	09.00 tot 11.00

GEWESTELIJK BUREAU TURNHOUT

Renier Sniedersstraat 2
2300 Turnhout

Groen nummer: 0800/50246
Tel.: 014/ 44.87.70, fax: 014/ 44.87.88
E-mail: turnhout@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
HERENTALS	Stedelijke sociale dienst Administratief Centrum	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
MOL	Administratief Centrum "Het Getouw"	3de dinsdag	10.00 tot 11.00
HOOGSTRATEN	Gemeentehuis	2de dinsdag	10.00 tot 11.00

GEWESTELIJK BUREAU VLAAMS BRABANT

Zuidtoren
1060 Brussel

Groen nummer: 0800/50246
Tel.: 02/ 259.28.89, fax: 02/ 529.21.71
E-mail: vl.brabant@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AARSCHOT	Stadhuis	Laatste donderdag	09.00 tot 12.00
ASSE	Gemeentehuis	2de dinsdag	09.00 tot 12.00
DIEST	Stadhuis	1ste woensdag	09.00 tot 12.00
GALMAARDEN	Gemeentehuis	3de dinsdag	09.00 tot 12.00
HAACHT	Gemeentehuis	3de woensdag	14.00 tot 16.00
HALLE	Stadhuis	3de donderdag	09.00 tot 12.00
LEUVEN	Gemeentehuis Heverlee	4de woensdag	09.00 tot 12.00
OVERIJSE	Gemeentehuis	2de donderdag	09.00 tot 12.00
TIENEN	Stadhuis	1ste dinsdag	09.00 tot 12.00
VILVOORDE	Campion, Leuvenstraat 117	2de en 4de woensdag	09.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU BRUGGE

Torhoutsesteenweg 281
8200 Sint-Andries-Brugge

Groen nummer: 0800/50246
Tel.: 050/ 40.62.60, fax: 050/ 40.62.88
E-mail: brugge@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
KNOKKE-HEIST	Stadhuis	1ste dinsdag	10.30 tot 12.00
TIELT	Huys Mulle de Terschueren	1ste donderdag	10.30 tot 12.00

NIEUWPOORT	Stadhuis	1ste vrijdag	10.30 tot 12.00
DIKSMUIDE	Stadhuis	2de maandag	10.30 tot 12.00
BLANKENBERGE	Stadhuis	2de dinsdag	09.00 tot 12.00
VEURNE	Dienstencentrum De Zonnebloem	3de woensdag	10.30 tot 12.00
MIDDELKERKE	Stadhuis	2de donderdag	10.30 tot 12.00
OOSTENDE	Stadhuis	1ste en 3de woensdag	09.00 tot 12.00
TORHOUT	Stadhuis	laatste maandag	10.30 tot 12.00
BEERNEM	Sociaal Huis	3de dinsdag	10.30 tot 12.00
GISTEL	Stadhuis	1ste maandag	09.00 tot 10.30

GEWESTELIJK BUREAU KORTRIJK

Keer der Vlamingenstraat 6,
8500 Kortrijk

Groen nummer: 0800/50246

Tel.: 056/ 23.67.60, fax: 056/ 23.67.98

E-mail: kortrijk@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Inlichtingen omtrent een activiteit in Frankrijk kan bekomen worden op de zitdag van de C.R.A.M., Villeneuve d'Ascq (Caisse de retraite des salariés) in de zetel van het gewestelijk bureau Kortrijk, Keer der Vlamingenstr 6, 8500 Kortrijk, de eerste en de derde dinsdag van 9.00 tot 10.00, na afspraak met de Franse pensioenkas op het nummer: 0033/3/20.05.75.50 en van 10.00 tot 11.30 zonder afspraak, behalve in augustus.

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
IEPER	Dienstencentrum 't Hofland	2de donderdag	10.00 tot 11.00
INGELMUNSTER	Sociaal Huis	3de vrijdag	09.00 tot 10.00
IZEGEM	Stadhuis	2de dinsdag	09.00 tot 10.00
MENEN	Gemeentehuis	1ste woensdag	09.15 tot 10.15
POPERINGE	Veurnestraat 55	4de dinsdag	09.00 tot 10.00
ROESELARE	Mandellaan 101	3de dinsdag	09.00 tot 11.00
WAREGEM	Gemeentehuis	Laatste donderdag	09.00 tot 11.00
ZONNEBEKE	Gemeentehuis	1ste vrijdag	09.00 tot 10.00
ZWEVEGEM	Welzijnsdienst	1ste dinsdag	09.00 tot 10.00

GEWESTELIJK BUREAU GENT

Koningin Fabiolalaan 116
9000 Gent

Groen nummer: 0800/.50246

Tel.: 09/ 248.38.11, fax: 09/ 248.38.98

E-mail: gent@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AALST	Stadhuis	3e dinsdag	09.00 tot 11.00
AALTER	Gemeentehuis	4e dinsdag	13.30 tot 15.30
BEVEREN	Gemeentehuis	1e woensdag	09.00 tot 11.00
BUGGENHOUT	O.C.M.W.	2e donderdag	13.30 tot 15.30
DEINZE	Stadhuis	4e maandag	09.00 tot 11.00

DENDERMONDE	Stadhuis	2de donderdag	09.00 tot 11.00
EEKLO	Sociaal Huis	3de woensdag	09.00 tot 11.00
EVERGEM	Gemeentehuis	2de maandag	13.30 tot 15.30
GAVERE	Oude Pastorij Asper	1ste dinsdag	13.30 tot 15.30
GERAARDSBERGEN	Sporthal	3de maandag	09.00 tot 11.00
HAMME	Gemeentehuis	1ste maandag	09.00 tot 11.30
LOKEREN	Stadhuis	1ste donderdag	09.00 tot 11.00
MALDEGEM	Gemeentehuis	4de dinsdag	09.00 tot 11.00
NINOVE	Nieuw Stadhuis	3de dinsdag	13.30 tot 15.30
OUDENAARDE	Adm. Centrum	2de dinsdag	13.30 tot 15.30
RONSE	Stadhuis	2de dinsdag	09.00 tot 11.00
ST. NIKLAAS	Stadhuis	2de woensdag	09.00 tot 11.00
STEKENE	Gemeentehuis	2de woensdag	13.30 tot 15.30
TEMSE	A.C. De Zaat	1ste woensdag	13.30 tot 15.30
WETTEREN	Gemeentehuis	1ste donderdag	13.30 tot 15.30
ZELE	Gemeentehuis	1ste maandag	13.30 tot 15.30
ZOTTEGEM	Stadhuis	3de maandag	13.30 tot 15.30

GEWESTELIJK BUREAU HASSELT

Ridder Portmansstraat 16,
3500 Hasselt

Groen nummer: 0800/50246

Tel.: 011/ 30.12.70, fax: 011/ 30.12.98

E-mail: hasselt@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Inlichtingen over uw activiteit in Nederland kunt u bekomen op de maandelijkse zitdag van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) van Utrecht en van Breda in de zetel van het kantoor Hasselt, de 2de dinsdag van de maand van 10.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00.

Wij raden u aan om steeds een afspraak te maken op het nummer 011/30.12.70 (van 09.00 tot 12.00).

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BERINGEN	Sociale Ombudsdienst	3de woensdag	09.00 tot 10.00
BILZEN	Gemeentehuis	4de woensdag	09.00 tot 10.00
BREE	Gemeentehuis	3de donderdag	09.00 tot 10.00
GENK	Gemeentehuis	2de dinsdag	09.00 tot 10.00
HOUTHALEN HELCHTEREN	Sociaal Huis	4de maandag	09.00 tot 10.00
LANAKEN	O.C.M.W.	1ste woensdag	09.00 tot 10.00
LEOPOLDSBURG	Tramstraat 45	1ste dinsdag	09.00 tot 10.00
LOMMEL	Huis van de Stad	3de maandag	09.00 tot 10.00
MAASEIK	Adm. Centrum	2de donderdag	09.00 tot 10.00
MAASMECHELEN	Gemeentehuis	1ste maandag	09.00 tot 10.00
NEERPELT	Gemeentehuis	2de maandag	09.00 tot 10.00
SINT-TRUIDEN	O.C.M.W.	2de woensdag	13.30 tot 16.00
TESSENDERLO	O.C.M.W.	4de donderdag	09.00 tot 10.00
TONGEREN	Adm. Centrum	1ste donderdag	09.00 tot 10.00

GEWESTELIJK BUREAU FRANS BRABANT

Zuidertoren
1060 Brussel

Groen nummer: 0800/50246
Tel.: 02/ 529.26.86, fax: 02/ 529.21.70
E-mail: brabant.fr@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BEAUVECHAIN	Gemeentehuis	3e dinsdag	10.00 tot 11.00
BRAINE-L'ALLEUD	Administratief Centrum	2e donderdag	10.00 tot 11.00
BRAINE-LE-CHATEAU	Gemeentelijk Sociaal Centrum	1e woensdag	10.00 tot 11.00
CHASTRE	Gemeentehuis	1e donderdag	10.00 tot 11.00
CHAUMONT-GISTOUX	O.C.M.W.	1e dinsdag	10.00 tot 11.00
COURT-ST-ETIENNE	Gemeentehuis	1e vrijdag	10.00 tot 11.00
GENAPPE	Gemeentehuis	2e vrijdag	10.00 tot 11.00
GREZ-DOICEAU	Gemeentehuis	3e donderdag	10.00 tot 11.00
HELECINE	Gemeentehuis	2e donderdag	10.00 tot 11.00
INCOURT	Gemeentehuis	1e woensdag	10.00 tot 11.00
JODOIGNE	Stadhuis	laatste vrijdag	10.00 tot 11.00
LASNE	O.C.M.W.	3e woensdag	10.00 tot 11.00
MONT-SAINT-GUIBERT	Gemeentehuis	2de woensdag	14.00 tot 15.00
NIVELLES	O.C.M.W.	1ste + 2de donderdag	14.00 tot 15.00
ORP-JAUCHE	Gemeentehuis	2de donderdag	14.00 tot 15.00
OTTIGNIES-			
LOUVAIN-LA-NEUVE	Gemeentehuis	2de dinsdag	14.00 tot 15.00
PERWEZ	Gemeentehuis	2de woensdag	10.00 tot 11.00
RAMILLIES	Stadhuis	3de vrijdag	10.00 tot 11.00
TUBIZE	Gemeentehuis	3de donderdag	10.00 tot 11.00
VILLERS-LA-VILLE	Gemeentehuis	Laatste dinsdag	14.00 tot 15.00
WALHAIN	O.C.M.W.	1ste donderdag	14.00 tot 15.00
WAVRE	Stadhuis	2de + laatste dinsdag	10.00 tot 11.00

GEWESTELIJK BUREAU MOESKROEN

Passage de la Poste 1
7700 Mouscron

Groen nummer : 0800/50256
Tel.: 056/ 85.24.40, fax: 056/ 85.24.58
E-mail: mouscron@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Inlichtingen omtrent een activiteit in Frankrijk kan bekomen worden op de maandelijkse zitdag van de C.R.A.M., Villeneuve d'Ascq (Caisse de retraite des salariés) in de zetel van het gewestelijk bureau van Moeskroen, elke dinsdag van 9.00. tot 11.30, zonder afspraak en de tweede en de vierde dinsdag van 13.30 tot 16.00 na afspraak met de Franse pensioenkas op het nummer: 00.33.3.20.05.61.55.

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BRUNEHAUT	Gemeentehuis van BLEHARIES	3e woensdag	14.00 tot 16.00
COMINES-WARNETON	Stadhuis	1e maandag	10.00 tot 12.00
MONT-DE-L'ENCLUS	Gemeentehuis van AMOUGIES	2e donderdag	10.00 tot 11.30

PERUWELZ	Stadhuis	2e en 4e vrijdag	09.00 tot 12.00
TOURNAI	Stadhuis		
	Bureau van de burgerlijke stand	3e woensdag	09.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU BERGEN

Inkom: rue de Nimy 73, 7000 Mons

Groen nummer: 0800/50256

Tel.: 065/ 40.13.40, fax: 065/ 40.13.78

E-mail: mons@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ATH	Gemeentelijk administratief centrum	1e donderdag	09.00 tot 12.00
BERNISSART	Place de Blaton, 29	3e dinsdag	09.30 tot 11.30
BRAINE-LE-COMTE	Stadhuis	4e donderdag	09.00 tot 11.00
DOUR	O.C.M.W.	2e dinsdag	13.30 tot 15.30
		4e maandag	09.00 tot 12.00
ECAUSSINNES	Maison des Associations	1e maandag	13.30 tot 15.30
ELLEZELLES	Gemeentehuis	3e donderdag	14.00 tot 16.00
ENGHIEN	Stadhuis	3e donderdag	13.30 tot 15.30
FRAMERIES	Gemeentehuis	4e donderdag	13.30 tot 15.30
LA LOUVIERE	Stadhuis	1e + 3e maandag	09.00 tot 12.00
LENS	Gemeentehuis	2e vrijdag	09.00 tot 12.00
QUIEVRAIN	O.C.M.W.	2e dinsdag	09.00 tot 12.00
SOIGNIES	Stadhuis	4e dinsdag	09.00 tot 12.00
		2e maandag	09.00 tot 11.00

GEWESTELIJK BUREAU CHARLEROI

Rue de Damprémy 73 (1e verdieping),
6000 Charleroi

Groen nummer : 0800/50256

Tel.: 071/ 20.15.60, fax: 071/ 20.15.98

E-mail: Charleroi@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ANDERLUES	O.C.M.W.	2e donderdag	09.00 tot 12.00
AISEAU	Gemeentehuis	4e woensdag	09.00 tot 10.00
BEAUMONT	O.C.M.W.	1e maandag	14.00 tot 15.30
BINCHE	Adm. Centrum	3e donderdag	13.30 tot 15.30
CHAPELLE-LEZ-			
HERLAIMONT	Gemeentehuis	1e donderdag	13.30 tot 15.30
CHATELET	Oud stadhuis	4e donderdag	10.00 tot 12.00
CHIMAY	Bijhuis van het stadhuis	3e vrijdag	10.00 tot 12.00
ERQUELINNES	Stadhuis	1e maandag	10.00 tot 12.00
ESTINNES	Gemeentehuis	2e donderdag	14.00 tot 15.30
FARCIENNES	Gemeentehuis	4e woensdag	10.30 tot 11.30
FLEURUS	Rue Vandervelde, 97	laatste maandag	09.45 tot 11.45
FONTAINE-L'EVEQUE	Gemeentehuis	2e maandag	14.00 tot 16.00

FROIDCHAPELLE	Gemeentehuis	3e woensdag	10.00 tot 12.00
GERPINNES	Gemeentehuis	4e donderdag	14.00 tot 16.00
HAM-SUR-HEURE	Gemeentehuis	1e donderdag	10.00 tot 12.00
LES BONS VILLERS	Oud gemeentehuis van Frasnes-lez-Gosselies	laatste maandag	14.00 tot 15.30
MANAGE	Gemeentehuis	2e maandag	09.00 tot 12.00
MOMIGNIES	Gemeentehuis	3e woensdag	14.00 tot 16.00
SENEFFE	Gemeentehuis	4e woensdag	13.30 tot 15.30
SIVRY	Gemeentehuis	3e donderdag	10.00 tot 12.00
THUIN	Stadhuis	3e maandag	10.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU LUIK

Rue Paradis 50
4000 Liège

Groen nummer : 0800/50256
Tel.: 04/ 229.67.00, fax: 04/229.67.38
E-mail: liege@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 15.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AMAY	Gemeentehuis	3e vrijdag	14.00 tot 16.00
AYWAILLE	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
CLAVIER	Stadhuis – trouwzaal	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
FLEMALLE	O.C.M.W.	3e dinsdag	14.00 tot 16.00
HAMOIR	Stadhuis	4e vrijdag	10.00 tot 12.00
HANNUT	Stadhuis	4e maandag	09.00 tot 12.00
HERVE	Stadhuis	1e en 3e woensdag	10.00 tot 12.00
HUY	Stadhuis	2e en 4e dinsdag	09.00 tot 12.00
JUPRELLE	Gemeentehuis	3e vrijdag	10.00 tot 12.00
NEUPRE	Stadhuis – trouwzaal	2e vrijdag	10.00 tot 12.00
SERAING	Sociaal centrum	2e dinsdag	14.00 tot 16.00
SPA	Stadhuis	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
VERVIERS	Stadhuis	Iedere woensdag	14.00 tot 16.00
VISE	Stadhuis – Sociale Zaken	2e en 4e woensdag	09.00 tot 12.00
WAREMME	Stadhuis	1e vrijdag	10.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU MALMÉDY

Avenue des Alliers 28
4960 Malmédy

Groen nummer : 0800/50256
Tel.: 080/ 24.01.20, fax: 080/ 79.13.17
E-mail: malmédy@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 15.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BULLANGE	Gemeentehuis	1ste dinsdag	09.30 tot 12.00
EUPEN	Rode Kruiscentrum	1ste en 3e woensdag	09.00 tot 12.00
LA CALAMINE	Gemeentehuis	1ste woensdag	13.30 tot 15.30
LIERNEUX	Gemeentehuis	4e donderdag	14.00 tot 15.00
PLOMBIERES	Gemeentehuis	3e maandag	13.30 tot 15.30
RAEREN	Gemeentehuis	3e woensdag	13.30 tot 15.30
SAINT-VITH	Stadhuis	3e dinsdag	09.00 tot 12.00
TROIS-PONTS	Stadhuis	3e vrijdag	11.00 tot 12.00

VIELSALM	Gemeentehuis	4e donderdag	09.00 tot 12.00
WELKENRAEDT	Gemeentehuis	3e maandag	10.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU AARLEN

Rue des Déportés 50
6700 Arlon

Groen nummer : 0800/50256
Tel.: 063/ 24.01.20, fax: 063/ 24.01.38
E-mail: arlon@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BASTOGNE	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 12.00
BOUILLON	Stadhuis	2e donderdag	14.00 tot 16.00
DURBUY	Stadhuis (BARVAUX)	4e maandag	13.30 tot 15.30
LIBRAMONT	R.S.V.Z.	2e woensdag	14.00 tot 16.00
MARCHE	Stadhuis	3e maandag	10.00 tot 12.00
VIELSALM	Stadhuis	4e donderdag	10.00 tot 12.00
VIRTON	Stadhuis	2e donderdag	10.00 tot 12.00
WELLIN	Stadhuis	3e maandag	13.30 tot 15.00

GEWESTELIJK BUREAU NAMEN

Rue Godefroid 35
5000 Namur

Groen nummer: 0800/50246
Tel.: 081/ 23.46.10, fax: 081/ 23.56.08
E-mail: namur@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Inlichtingen omtrent een activiteit in Frankrijk kan bekomen worden op de zitdag van de C.R.A.M., Nord-Est de Nancy (Caisse de retraite des salariés) in de zetel van het gewestelijk bureau Aarlen, elke vrijdag van 09.00 tot 12.00 zonder afspraak.

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ANDENNE	Site Godin	iedere dinsdag behalve 3e dinsdag	13.30 tot 15.00
BEAURAING	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 11.30
BIEVRE	Stadhuis	3e woensdag	14.30 tot 15.30
CINEY	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
COUVIN	Adm. Centrum	3e vrijdag	09.30 tot 11.30
DINANT	Stadhuis	1e woensdag	10.00 tot 12.00
DOISCHE	O.C.M.W.	2e woensdag	13.30 tot 15.00
EGHEZEE	Gemeentehuis	2e vrijdag	10.00 tot 11.30
FERNELMONT	Gemeentehuis	1e vrijdag	13.30 tot 15.00
FLOREFFE	Gemeentehuis	3e donderdag	09.30 tot 11.30
FLORENNES	O.C.M.W.	1e maandag	10.00 tot 11.30
GEDINNE	O.C.M.W.	3e woensdag	10.00 tot 11.30
GEMBLOUX	Gemeentehuis	3e dinsdag	14.00 tot 15.30
GESVES	Gemeentehuis	1e woensdag	13.30 tot 15.00

HASTIERE	Gemeentehuis	4e donderdag	10.30 tot 11.30
HAVELANGE	Gemeentehuis	4e dinsdag	10.00 tot 11.30
HOUYET	O.C.M.W.	2e maandag	10.00 tot 11.30
JEMEPPES/SAMBRE	Gemeentehuis	2e vrijdag	13.30 tot 15.00
METTET	Gemeentehuis	2e maandag	13.00 tot 15.00
PHILIPPEVILLE	Stadhuis	4e vrijdag	09.30 tot 11.30
ROCHEFORT	Stadhuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00
SAMBREVILLE	Oud stadhuis van Tamines	1e vrijdag	09.30 tot 11.30
SOMME-LEUZE	Gemeentehuis Baillonville	1e dinsdag	09.30 tot 11.30
VRESSE	Gemeentehuis	3e woensdag	13.00 tot 14.00
WALCOURT	O.C.M.W.	4e vrijdag	13.30 tot 14.30
YVOIR	Gemeentehuis	1e maandag	13.30 tot 15.00

RIJKSINSTITUUT VOOR SOCIALE VERZEKERINGEN DER ZELFSTANDIGEN**CENTRALE ADMINISTRATIE**

Jan Jacobsplein 6
1000 Brussel

Tel.: 02/ 546.42.11, fax: 02/ 511.21.53

Website: www.rsvz.fgov.be

E-mail: info@rsvz-inasti.fgov.be

GEWESTELIJK BUREAUS EN ZITDAGEN

(vermeld op www.rsvz.fgov.be)

GEWESTELIJK BUREAU BRUSSEL-HOOFDSTAD

Waterloolaan 77

1000 Brussel

Iedere werkdag van 08.15 tot 16.30

Tel.: 02/ 546.42.11, fax: 02/511.21.53

E-mail: info-bch@rsvz-inasti.fgov.be

GEWESTELIJK BUREAU ANTWERPEN

Oudaan 8–10

2000 Antwerpen

Iedere werkdag van 08.15 tot 16.30

Tel.: 03/ 224.46.11, fax: 03/ 224.46.99

E-mail: info-antwerpen@rsvz-inasti.fgov.be

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BOOM	Gemeentehuis	1e donderdag	11.00 tot 12.00
HERENTALS	Adm. centrum	2e woensdag	10.00 tot 12.00
KAPELLEN	Adm. centrum	1e dinsdag	09.00 tot 11.00
MECHELEN	Huis van de Mechelaar	3e woensdag	11.00 tot 12.00
MOL	Adm. centrum		
	" Het Getouw "	3e woensdag	10.00 tot 11.00
OOSTMALLE	Veiligheidscentrum	3e woensdag	09.00 tot 11.00
PUURS	Gemeentehuis	2e donderdag	09.00 tot 10.00
TURNHOUT	Cultureel centrum	4e woensdag	14.00 tot 16.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

GEWESTELIJK BUREAU HASSELT

Leopoldplein 16 bus 5, 3e verd.

3500 Hasselt

Iedere werkdag van 08.15 tot 16.30

Tel.: 011/ 85.48.11, fax: 011/ 85.48.99

E-mail: info-hasselt@rsvz-inasti.fgov.be

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BILZEN	De Twee	4e woensdag	09.00 tot 11.00
GENK	Adm. centrum		
	Sociaal Huis	4e dinsdag	10.00 tot 12.00
LANAKEN	O.C.M.W.	1e woensdag	10.00 tot 12.00
LEOPOLDSBURG	O.C.M.		
	Sociale Dienst	1e dinsdag	10.00 tot 12.00

MAASEIK	Adm. centrum	4e dinsdag	14.00 tot 16.00
NEERPELT	Gemeentehuis	2e maandag	10.00 tot 12.00
PEER	O.C.M.W.	3e maandag	09.00 tot 10.00
RIEMST	O.C.M.W.	3e dinsdag	09.00 tot 10.00
SINT-TRUIDEN	O.C.M.W.	3e dinsdag	13.00 tot 15.00
TESSENDERLO	O.C.M.W.	4e donderdag	10.00 tot 12.00
TONGEREN	Adm. centrum	1e donderdag	10.00 tot 12.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus

GEWESTELIJK BUREAU GENT

Koningin Fabiolalaan 116

9000 Gent

Iedere werkdag van 08.00 tot 16.30

Tel.: 09/ 379.49.11, fax: 09/379.49.99

E-mail: info-gent@rsvz-inasti.fgov.be

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AALST	Stadhuis		
	Sociale Dienst	2e donderdag	10.00 tot 11.00
AALTER	Gemeentehuis	4e dinsdag	13.30 tot 14.30
BEVEREN	Gemeentehuis	1e woensdag	09.00 tot 10.00
DENDERMONDE	Stadhuis	2e donderdag	09.00 tot 10.00
EEKLO	Sociaal Huis	3e donderdag	09.00 tot 10.00
EVERGEM	O.C.M.W.	2e maandag	13.30 tot 14.30
GERAARDSBERGEN	Sporthal	3e maandag	09.00 tot 10.00
HAMME	Gemeentehuis	1e maandag	09.00 tot 10.00
LOKEREN	Nieuw gemeentehuis	1e donderdag	09.00 tot 10.00
MALDEGEM	Sociaal Huis	4e dinsdag	09.00 tot 10.00
NINOVE	Nieuw Stadhuis	3e dinsdag	11.00 tot 12.00
OUDENAARDE	Adm. centrum	1e donderdag	11.00 tot 12.00
RONSE	Stadhuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
SINT-NIKLAAS	Stadhuis	2e woensdag	09.00 tot 10.00
STEKENE	Gemeentehuis	2e woensdag	13.30 tot 14.30
TEMSE	Admin. Centrum	1e woensdag	13.30 tot 14.30
WETTEREN	Gemeentehuis	1e donderdag	13.30 tot 14.30
ZELE	Gemeentehuis	1e maandag	13.30 tot 15.30
ZOTTEGEM	Stadhuis	3e maandag	13.00 tot 14.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

GEWESTELIJK BUREAU VLAAMS-BRABANT

Vaartstraat 54

3000 Leuven

Iedere werkdag van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 15.00

Tel.: 016/ 31.47.11, fax: 016/ 31.47.99

E-mail: info-leuven@rsvz-inasti.fgov.be

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AARSCHOT	Stadhuis	laatste donderdag	09.00 tot 12.00
ASSE	Gemeentehuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00
DIEST	Stadhuis	1e woensdag	09.00 tot 12.00

DILBEEK	Gemeentehuis	4e maandag	10.00 tot 12.00
GALMAARDEN	Gemeentehuis	3e dinsdag	09.00 tot 10.00
GRIMBERGEN	Nieuw Gemeentehuis	1e woensdag	09.00 tot 10.00
HAACHT	Gemeentehuis	3e woensdag	14.00 tot 16.00
HALLE	Stadhuis, Sociale Dienst	1e + 3e donderdag	09.00 tot 11.00
HERNE	Gemeentehuis	2e dinsdag	10.30 tot 12.00
KAMPENHOUT	Gemeentehuis	2e dinsdag	14.00 tot 16.00
KORTENBERG	Nieuw Adm. Centrum	3e donderdag	09.00 tot 11.00
LANDEN	Adm. Centrum	2e woensdag	09.00 tot 10.00
LENNIK	Gemeentehuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
LIEDEKERKE	Adm. Centrum	4e dinsdag	09.00 tot 10.00
LONDERZEEL	Gemeentehuis	1ste dinsdag	10.00 tot 12.00
LUBBEEK	Gemeentehuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
MERCHTEM	Gemeentehuis	3e woensdag	10.00 tot 12.00
OVERIJSE	Gemeentehuis	2e donderdag	09.00 tot 12.00
SCHERPENHEUVEL- ZICHEM	Sociaal Huis	2e dinsdag	11.00 tot 12.00
ST-PIETERS-LEEUEW	Gemeentehuis	4e woensdag	09.00 tot 10.00
TIENEN	Stadhuis	1e dinsdag	09.00 tot 12.00
VILVOORDE	Campion	2e woensdag	10.00 tot 12.00
WOLVERTEM	Gemeentehuis	4e maandag	14.00 tot 15.00
ZAVENTEM	Gemeentehuis	3e maandag	10.00 tot 11.00
ZOUTLEEUEW	Stadhuis	1e dinsdag	14.00 tot 15.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

GEWESTELIJK BUREAU BRUGGE

Abdijbekepark 2

8200 St-Andries-Brugge

Iedere werkdag van 08.30 tot 16.00

Tel.: 050/ 30.53.11, fax: 050/ 30.53.99

E-mail: info-brugge@rsvz-inasti.fgov.be

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BLANKENBERGE	Stadhuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00
DE PANNE	Gemeentehuis	2e dinsdag	11.00 tot 12.00
DIKSMUIDE	Stadhuis	2e maandag	11.00 tot 12.00
GISTEL	Stadhuis	1e maandag	09.00 tot 10.00
HOUTHULST	Gemeentehuis	1e donderdag	11.00 tot 12.00
IEPER	Dienstencentrum Hofland	2e donderdag	10.00 tot 11.00
INGELMUNSTER	O.C.M.W.	3e vrijdag	09.00 tot 10.00
KNOKKE	Stadhuis	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
KOMEN	Gemeentehuis	4e maandag	09.00 tot 10.00
KORTRIJK	Stadhuis	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
MENEN	Stadsdienst		
	Yvonne Serruysstraat 28	1e woensdag	09.00 tot 10.00
MIDDELKERKE	Gemeentehuis	2e donderdag	10.30 tot 12.00
MOESKROEN	Stadhuis	2e dinsdag	11.00 tot 12.00

NIEUWPOORT	Stadhuis	1e vrijdag	11.00 tot 12.00
OOSTENDE	Stadhuis	1ste woensdag en 3e donderdag	09.00 tot 12.00
POPERINGE	Veurnestraat 55	4e dinsdag	09.00 tot 10.00
ROESLARE	O.C.M.W.	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
TIELT	Stadhuis	1e donderdag	11.00 tot 12.00
TORHOUT	Stadhuis	laatste maandag	11.00 tot 12.00
VEURNE	Dienstencentrum "Zonnebloem"	3e woensdag	10.00 tot 12.00
WAREGEM	Gemeentehuis	laatste donderdag	09.00 tot 11.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

GEWESTELIJK BUREAU WAALS BRABANT

Place des Carmes 12 boîtes 108-110
1300 Wavre

Tel.: 010/ 68.55.11, fax: 010/ 68.55.99

E-mail: info-wavre@inasti-rsvz.fgov.be

Iedere werkdag van 09.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 15.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BRAINE-L'ALLEUD	Adm. Centrum	2e donderdag	10.00 tot 11.00
GENAPPE	Gemeentehuis	2e vrijdag	10.00 tot 11.00
LASNE	O.C.M.W.	3e woensdag	10.00 tot 11.00
NIVELLES	Bd des Arbalétriers	1e donderdag	14.00 tot 15.00
ORP-LE-GRAND	Gemeentehuis	1e dinsdag	10.45 tot 12.00
PERWEZ	Maison de l'Emploi	1e dinsdag	09.00 tot 10.15
RAMILLIES	Gemeentehuis	4e woensdag	09.00 tot 10.00
TUBIZE	Gemeentehuis	3e donderdag	10.00 tot 11.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

GEWESTELIJK BUREAU BERGEN

Rue de la Halle 1-5
7000 Mons

Tel.: 065/ 37.54.11, fax: 065/ 37.54.99

E-mail: info-mons@inasti-rsvz.fgov.be

Iedere werkdag van 08.30 tot 12.30 en van 13.30 tot 16.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ATH	Gemeentelijk adm. centrum	1e donderdag	11.00 tot 12.00
BRAINE-LE-COMTE	Stadhuis	2e donderdag	10.00 tot 12.00
CHARLEROI	Stadhuis	2e + 4e donderdag	09.00 tot 12.00
CHATELET	Stadhuis	2e dinsdag	09.15 tot 12.00
KOMEN	Stadhuis	4e maandag	09.00 tot 11.00
FLEURUS	Sociale Dienst	laatste maandag	10.00 tot 12.00
FROID-CHAPELLE	Stadhuis	3e woensdag	10.00 tot 12.00
LA LOUVIERE	Stadhuis	3e maandag	10.00 tot 12.00
MOMIGNIES	Stadhuis	2e woensdag	14.00 tot 15.30
MOESKROEN	Stadhuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00

PERUWELZ	Stadhuis	2e vrijdag	09.00 tot 12.00
QUIÉVRAIN	Stadhuis	1e dinsdag	09.00 tot 10.00
RONSE	Stadhuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
THUIN	Stadhuis	3e woensdag	10.00 tot 12.00
TOURNAI	Stadhuis	3e woensdag	09.00 tot 12.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

GEWESTELIJK BUREAU LUIK

Rue des Guillemins 113

4000 Liège

Iedere werkdag van 08.15 tot 16.30

Tel.: 04/ 241.50.11, fax: 04/ 241.50.99

E-mail: info-liege@inasti-rsvz.fgov.be

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AYWAILLE	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
CLAVIER	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
HANNUT	Stadhuis	4e maandag	09.30 tot 12.00
HERVE	Stadhuis	1e woensdag	09.00 tot 10.00
HUY	Dienst Sociale Zaken	2e donderdag	10.00 tot 12.00
SPA	Stadhuis	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
TROIS-PONTS	Stadhuis	3e vrijdag	11.00 tot 12.00
VERVIERS	Schepenkantoor		
	Sociale Zaken	3e woensdag	14.00 tot 16.00
WAREMME	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 12.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

GEWESTELIJK BUREAU LIBRAMONT

Rue Jarlicyn 5

6800 Libramont-Chevigny

Iedere werkdag van 08.30 tot 16.30

Tel.: 061/ 29.52.11, fax: 061/ 29.52.99

E-mail: info-libramont@inasti-rsvz.fgov.be

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ARLON	ONP	1e + 3e donderdag	10.00 tot 12.00
AUBANGE	O.C.M.W.	2e dinsdag	11.00 tot 12.00
BARVAUX	Stadhuis	4e maandag	13.30 tot 15.00
BASTOGNE	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 12.00
BOUILLON	Stadhuis	2e donderdag	14.00 tot 16.00
ÉREZÉE	Stadhuis	4e maandag	11.00 tot 12.00
FLORENVILLE	Stadhuis	1e woensdag	11.00 tot 12.00
LÉGLISE	Stadhuis	2e maandag	11.00 tot 12.00
MARCHE-EN-			
FAMENNE	Stadhuis	3e maandag	10.00 tot 12.00
VIELSALM	Stadhuis	4e donderdag	09.00 tot 12.00
VIRTON	Stadhuis	2e donderdag	10.00 tot 12.00
WELLIN	Gemeentehuis	3e maandag	13.30 tot 15.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

GEWESTELIJK BUREAU MALMÉDY

Place du Châtelet 6

4960 Malmédy

Iedere werkdag van 08.30 tot 16.30

Tel.: 080/ 79.41.11, fax: 080/ 79.41.49

E-mail: info-malmedy@inasti-rsvz.fgov.be

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BULLANGE	Gemeentehuis	1e dinsdag	09.30 tot 12.00
EUPEN	Rode Kruiscentrum	1e + 3e woensdag	10.00 tot 12.00
LA CALAMINE	Gemeentehuis	1e woensdag	13.30 tot 15.30
RAEREN	Gemeentehuis	3e woensdag	13.30 tot 15.30
SAINT-VITH	Gemeentehuis	3e dinsdag	09.00 tot 12.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

GEWESTELIJK BUREAU NAMEN

Rue Godefroid 35

5000 Namur

Iedere werkdag van 09.00 tot 16.30

Tel.: 081/ 42.51.11, fax: 081/ 42.51.99

E-mail: info-namur@inasti-rsvz.fgov.be

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ANDENNE	Site Godin	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
BEAURAING	Stadhuis	4e woensdag	10.00 tot 12.00
CINEY	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
COUVIN	Adm. centrum	3e donderdag	10.00 tot 12.00
DINANT	Stadhuis	1e donderdag	10.00 tot 12.00
FLORENNES	O.C.M.W.	2e donderdag	10.00 tot 11.00
GEDINNE	O.C.M.W.	3e woensdag	10.00 tot 11.30
GEMBOUX	Stadhuis	3e dinsdag	14.00 tot 15.00
HAVELANGE	Stadhuis	3e donderdag	11.00 tot 12.00
HOUYET	O.C.M.W.	2e maandag	10.00 tot 11.30
ROCHEFORT	Stadhuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00
WALCOURT	O.C.M.W.	3e woensdag	10.00 tot 11.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 15 augustus.

PENSIOENDIENST VOOR DE OVERHEIDSSECTOR

(Vroeger Administratie der Pensioenen)

Victor Hortaplein 40 bus 30
1060 Bussel
Algemeen nummer

Tel.: 02/ 558.60.00, fax: 02/ 558.60.10

Website: www.pdos.fgov.be

E-mail: info@pdos.fgov.be

Informatie ambtenaar:

Mevrouw Gisèle De Reghel

Tel.: 02/ 558.63.65, fax: 02/ 558.60.10

E-mail: gisele.dereghel@pdos.fgov.be

INLICHTINGENBUREAUS

(vermeld op www.pdos.fgov.be)

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BRUSSEL	Victor Hortaplein 40 1060 Brussel	Elke werkdag	09.00 tot 12.00 13.30 tot 16.00
ANTWERPEN	RVP, Sint-Katelijnevest 54	Elke maandag, dinsdag en woensdag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30
BRUGGE	RVP, Torhoutsesteenweg 281	Elke dinsdag	10.00 tot 12.00
GENT	RVP, Koningin Fabiolalaan 116	Elke 1e, 3e, en 5e donderdag	13.30 tot 15.30 10.00 tot 12.00
HASSELT	RVP, Ridder Portmansstraat 16	Elke maandag en Elke 1e, 3e (en 5e) dinsdag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30
KORTRIJK	RVP, Keer der Vlamingenstraat 6	Elke donderdag	10.00 tot 12.00 14.00 tot 16.00
OOSTENDE	Huize Willy Kooy Hospitaalstraat 35	Elke 2 en 4e donderdag	10.00 tot 12.00 14.00 tot 16.00
SINT-NIKLAAS	Administratief centrum "De baljuw" Driekoningenstraat 4 (gelijkvloers)	Elke 2e en 4de dinsdag van de maand	10.15 tot 12.15 13.30 tot 15.30
TURNHOUT	RVP, R. Sniedersstraat 2 Spoorwegstraat 22 lokaal 10bis	Elke 2e en 4e donderdag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30
ARLON	ONP, Rue des Déportés 50	Elke 2e en 4e donderdag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30
MONS	ONP, Rue de Nimy 73	Elke maandag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30
CHARLEROI	ONP, Rue de Damprémy 73	Elke dinsdag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30

TOURNAI	Rue du Château 49 (1e verdieping)	Elke woensdag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30
EUPEN	Rode Kruiscentrum Rotenberg 33	Elke 1e woensdag	10.30 tot 12.00 13.30 tot 15.30
LIÈGE	ONP, Rue Paradis 50	Elke maandag, woensdag en donderdag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30
MARCHE-EN-FAMENNE	Château Jadot	Elke 1ste, 3e (en 5e) donderdag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30
NAMUR	ONP, Rue Godefroid 35	Elke dinsdag en 1e, 3e (en 5e) donderdag	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 21 juli en 15 augustus, behalve te Brussel.

Als deze openingsuren niet schikken, kan een afspraak gemaakt worden voor een onderhoud met de verantwoordelijke van de dienst die het dossier behandelt.

De afspraak kan enkel in het inlichtingenbureau te Brussel, mits voorafgaandelijk telefonisch contact op het nummer 02/ 558.60.00

CENTRALE DIENST DER VASTE UITGAVEN - PENSIOENEN

FEDERALE OVERHEIDSDIENST FINANCIEN

ADMINISTRATIE VAN DE THESAURIE

Kunstlaan 30
1040 Brussel

Tel.: 02 572 57 11, fax: 02/ 233.75.04
Website: www.cdvu.pensioenen.fgov.be
E-mail: cdvupensioenen.thesaurie@minfin.fed.be

Informatieambtenaar:
De heer Jacquy Hostaux

Tel.: 02/233.71.93; fax: 02/233.74.95
E-mail: Jacquy.hostaux@minfin.fed.be

Bezoekers:

Handelsstraat 96
1040 Brussel

Openingsuren:

Van maandag tot vrijdag:
van 8u45 tot 11u45
van 13u tot 16u

DIENST VOOR OVERZEESSE SOCIALE ZEKERHEID

Louizalaan 194
1050 Brussel

Rust-en overlevingspensioenen, pensioen uit de echtgescheiden echtgenoot:

Tel.: 02/ 642.06.46, fax: 02/ 642.05.59

Website: www.dosz.be

E-mail: info@dosz.fgov.be

Openingsuren:

Van maandag tot vrijdag:

van 9u tot 12u zonder afspraak

Buiten deze uren op afspraak

Telefonisch onthaal:

van 9u tot 12u en van 13u30 tot 16u.

(GMT + 1, Brusselse tijd)

NMBS HOLDING

PENSIOENDIENSTEN

Frankrijkstraat 85
1060 Brussel

Reglementering rust-, overlevings- en
invaliditeitspensioenen

Tel.: 02/ 525.25.38, fax: 02/ 525.40.12

Berekening nieuwe pensioenen

Tel.: 02/ 525.35.27, fax: 02/ 526.35.96

Betalingen

Tel.: 02/ 525.35.07, fax: 02/ 526.35.96

INTERNATIONALE ZITDAGEN BELGIE – DUITSLAND

De Rijksdienst voor Pensioenen en het Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen houden gezamenlijke zitdagen in samenwerking met de Duitse Rentenversicherung Bund.

Voor deze zitdagen is een afspraak noodzakelijk. Dit kan telefonisch op de vermelde telefoonnummers.

België

PLAATS		DAGEN	UREN
ANTWERPEN 03/224.85.50	RVP, St.Katelijnevest 54-57	13.10.2008	09.00 tot 12.00
		14.10.2008	13.30 tot 16.00
BRUSSEL 02/529.23.72	RVP, Zuidertoren	15.10.2008	09.00 tot 11.30
		16.10.2008	13.30 tot 16.00
HASSELT 011/30.12.70	Ridder Portmansstraat 16	23.04.2008	09.00 tot 12.00
		24.04.2008	13.30 tot 16.00
EUPEN 087/74.00.00	Rode Kruiscentrum Rotenberg 33	16.01.2008	09.00 tot 12.00
		20.02.2008	
		19.03.2008	
		16.04.2008	
		21.05.2008	
		18.06.2008	
		16.07.2008	
		20.08.2008	
		17.09.2008	
		15.10.2008	
KELMIS 087/63.98.39	Gemeentehuis	19.11.2008	
		19.11.2008	
		15.03.2008	13.30 tot 16.00
		04.06.2008	
		03.09.2008	
LUIK 04/229.68.18	RVP, Rue Paradis 50	03.12.2008	
		11.03.2008	09.00 tot 12.00
			13.30 tot 16.00
SAINT-VITH 080/28.01.00	Gemeentehuis	15.01.2008	09.00 tot 12.00
		19.02.2008	
		18.03.2008	
		15.04.2008	
		20.05.2008	
		17.06.2008	

		15.07.2008	
		19.08.2008	
		16.09.2008	
		21.10.2008	
		18.11.2008	
		16.12.2008	
RAEREN	Gemeentehuis	16.01.2008	13.30 tot 16.00
087/86.69.40		20.02.2008	
		19.03.2008	
		16.04.2008	
		21.05.2008	
		18.06.2008	
		16.07.2008	
		20.08.2008	
		17.09.2008	
		15.10.2008	
		19.11.2008	
		19.11.2008	

Duitsland

AACHEN	Deutsche Rentenversicherung	23.01.2008	09.00 tot 16.00
0049/241.6096-02	Benediktinerstrasse 39	28.05.2008	
	52066 Aachen	23.07.2008	
		28.11.2008	13.00 tot 19.00
		29.11.2008	09.30 tot 15.30
KEULEN	Deutsche Rentenversicherung	22.10.2008	09.00 tot 16.00
0049/221.3317-01	Lungenstrasse 35		
	50676 Köln		

**DE BELGISCHE OMBUDSDIENSTEN AANGESLOTEN BIJ HET PERMANENT OVERLEG
OMBUDSLUI (POOL) EN DE EUROPESE OMBUDSMAN**

(vermeld op www.ombudsman.be)

De eerste Ombudsdiensten zijn die met wie wij geregeld samen werken (co-instructie van klachten, zittingen)

De Federaal ombudsman

De heer Guido Schuermans
Hertogstraat 43
1000 Brussel

Tel.: 02/289 27 27
Fax: 02/289 27 28
E-mail: email@federaalombudsman.be
Website: www.federaalombudsman.be

De Vlaamse Ombudsdienst

De heer Johan Nootens
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

Tel.: 0800/24 050
Fax: 02/552 48 00
E-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be
Website: www.vlaamseombudsdienst.be/

De Ombudsdienst voor de postsector (OMPS)

Mevrouw Truus Lostrie
Koningsstraat 97 bus 15
1000 Brussel

Tel.: 02/221 02 20 (N), 02/221 02 40 (D)
Fax: 02/221 02 44
E-mail: info.omps@OMPS.be
Website: www.ombudsman.post.be

De Ombudsman van de verzekeringen

Mevrouw Josette Van Elderen
de Meedissquare 35
1000 Brussel

Tel.: 02/547 58 71
Fax: 02/547 59 75
E-mail: info@ombudsman.as
Website: www.ombudsman.as

De Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen

De heer Jacques Zeegers, Ombudsman
Belliardstraat 15-17 bus 8
1040 Brussel

Tel.: 02/545 77 70
Fax: 02/545 77 79
E-mail: ombudsman@Ombfin.be
Website: www.ombfin.be

De Ombudsvrouw Stad Gent en OCMW

Mevrouw Rita Passemiers	Tel.: 09/266 55 00
Botermarkt 17 (Mammelokker)	Fax: 09/266 55 19
9000 Gent	E-mail: ombudsvrouw@gent.be
	Website: www.gent.be/ombudsvrouw

De overige Ombudsdiensten zijn:

De Bemiddelingsdienst bij de MIVB

De heer Jean-Pierre Reynaerts	Tel.: 02 / 515 21 10
Gulden Vlieslaan19	E-mail: ombudsman@mivb.irisnet.be
1050 Brussel	Website: www.mivb.be

De Ombudsman bij de NMBS Groep

De heer Guido Herman	Tel.: 02/525 40 00
Kantersteen 4	Fax: 02/525 40 10
1000 Brussel	E-mail: ombudsman@b-rail.be
	Website: www.b-rail.be/ombudsman

De Ombudsman voor Telecommunicatie

De heer Luc Tuerlinckx	Tel.: 02/223 09 09
Barricadenplein 1	Fax: 02/219 86 59
1000 Brussel	E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be
	Website: www.ombudsmantelecom.be

De Ombudsdienst voor de Private Arbeidsbemiddeling

De heer Dominique Vincke	Tel.: 02/203 38 03
Havenlaan 86 C bus 302	Fax: 02/203 42 68
1000 Brussel	E-mail: ombuds@federgon.be
	Website: www.federgon.be

De Ombudsman van de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten

De heer Marc De Cock	Tel.: 02/246 42 12
Haachtsesteenweg 579 bus 40	E-mail: cm.ombud@cm.be
1030 Brussel	Website: www.cm.be/ombud

De Ombudsvrouw Stad Antwerpen

Mevrouw Karla Blomme
Everdijstraat 20
2000 Antwerpen

Tel.: 0800/94 843
Fax: 03/202 59 59
E-mail: ombudsvrouw@stad.antwerpen.be
Website: www.antwerpen.be/ombudsvrouw

De Ombudsman Stad Brugge

De heer Marc Carlier
Braambergstraat 15
8000 Brugge

Tel.: 050/44 80 90
Fax: 050/49 03 88
E-mail: ombudsman@brugge.be
Website: www.brugge.be/ombudsman

De Ombudsdienst Stad Leuven

Mevrouw Inge Kahn
Muntstraat 1A
3000 Leuven

Tel.: 016/21 16 33
Fax: 016/21 16 34
E-mail: ombudsdienst@leuven.be
Website: www.leuven.be

De Ombudsman Stad Mechelen

De heer Peter Claeys
Grote Markt 21
2800 Mechelen

Tel.: 015/29 75 72
Fax: 015/20 34 74
E-mail: ombudsman@mechelen.be
Website: www.mechelen.be

De Ombudsdienst gemeente Puurs

Mevrouw Fran Wauters
Hoogstraat 29
2870 Puurs

Tel.: 03/890 76 75
Fax: 03/890 76 95
E-mail: ombudsdienst@puurs.be
Website: www.puurs.be

De Ombudsdienst Stad Sint-Niklaas

Mevrouw Valerie Blatter
Parkstraat 8
9100 Sint-Niklaas

Tel.: 03/760 90 14
Fax: 03/760.90.80
E-mail: ombudsvrouw@Sint-Niklaas.be
Website: www.sint-niklaas.be

De Europese Ombudsman

Nikiforos Diamandouros
Avenue du Président Robert Schuman 1
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex Frankrijk

Tel.: +33 (0)3.88.17.23.13
Fax: +33 (0)3.88.17.90.62
E-mail: eo@ombudsman.europa.eu
Website: www.ombudsman.europa.eu

INHOUDSTAFEL

VOORWOORD

DEEL 1: DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN 5

DE ACTIVITEITEN EN DE MIDDELEN VAN DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN 9

De activiteiten

De protocolakkoorden	
Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen	
Overheidsbedrijven	
Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer	
Verbetering van de dienstverlening aan de gepensioneerden	10
Informatie en externe communicatie	11
De Ombudsdienst in de media	
Andere persacties	
Andere externe communicatieacties	13
De Ombudsdienst Pensioenen online	14
Evaluatie van de communicatiewerking	15
Voordrachten	16
Externe relaties	
In België	17
In het buitenland	18
Kwaliteitsvolle dienstverlening	
Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)	
Internationale Ombudsmanorganisaties	

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen 21

De menselijke middelen	
Het college van de Ombudsmannen	
De medewerkers	
Vorming	22
De financiële middelen	24
De materiële middelen	

BESLUIT 25

DEEL 2: ONDERZOEK VAN DE DOSSIERS 27

STATISTISCHE GEGEVENS 29

De verzoeken – Algemene cijfers en trends

Totaal aantal verzoeken	
Gemiddeld aantal verzoeken per maand	
Verdeling van de verzoeken naar de taal van de klager	30
Verdeling van de verzoeken naar het geslacht van de klager	
Wijze van indienen van de verzoeken	
Woon- of verblijfplaats van de verzoeker	31
Voorwerp van de verzoeken	
Ontvankelijkheid van de verzoeken	32
Toestand op 1 maart 2008	
Voorwerp van de ontvankelijke klachten	33
Vaststelling van de pensioenrechten	
Betaling	
Behoorlijk bestuur	
Betrokken pensioendiensten	34
Absolute aantallen	35
Gewogen aantallen	
De dossierbehandeling	36
Afgesloten dossiers	
De ontvankelijkheid van de afgesloten dossiers	37
Gegronde klachten	38
Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten	
Ontvankelijkheid	39
Onbevoegdheid	40
Behandelingsduur	41
Gemiddelde behandelingsduur voor de afgesloten dossiers	42
Dossiers in afwachting en in onderzoek	
ANALYSE VAN DE DOSSIERS	45
De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	46
• Ambtshalve onderzoek van de pensioenrechten – Gebrekkige coördinatie tussen de RVP en het RSVZ	
– Pensioen in betaling gesteld na de ingangsdatum – Onderzoek van de IGO gestart met vertraging	
– Oplossing via het elektronisch opvragen van fiscale gegevens?	
• Geen ambtshalve onderzoek omdat er geen gegevens voorkomen – Overdracht van bijdragen van de openbare sector naar de regeling voor werknemers na de normale pensioenleeftijd – Onderzoek na aanvraag gelijkgesteld met een ambtshalve onderzoek voor de vaststelling van de ingangsdatum van het pensioen – Nieuwe praktijk van de RVP	50
• Berekening van de pensioenbonus in het stelsel der werknemers en der zelfstandigen – Ongewenst/ onvoorzien effect van de wetgeving in het geval van een gemengde loopbaan in de jaren die de ingangsdatum van het pensioen voorafgaan – Algemene aanbeveling	53
• Werknemer die prestaties leverde voor rekening van een VZW die nadien werd overgenomen door een intercommunale – Bijdragen ten onrechte overgedragen van de privé sector naar de openbare sector – Moeilijkheden in het beheer van het dossier bij de RVP en de PDOS	58

- Werknemer die een zelfstandige activiteit begint om aan de werkloosheid te ontsnappen – Behoud van rechten op werkloosheid bij het stopzetten van de zelfstandige activiteit – Gevolgen voor het pensioen 60
- Tegemoetkoming wegens loopbaanonderbreking onterecht gestort door de RVA – Niet toegelaten cumulatatie met het rustpensioen bij de RVP – Schorsing en terugvordering van de voordelen gelijktijdig gevraagd door beide instellingen 63
- Vliegend personeel van de burgerluchtvaart – Bijzondere regels – Vroegere werknemers van SABENA EN SOBELAIR – Moeilijkheden om de noodzakelijke bewijzen van tewerkstelling te bekomen 66
- Pensioenramingen – Overzicht van de klachten ontvangen in 2007 – Werkwijze meer aansluitend bij de verwachtingen van de gepensioneerden 69
- Raming (op aanvraag) voor de sociaal verzekerden die in het buitenland wonen 70
- (Automatische) ramingen momenteel enkel mogelijk voor de werknemers in de privé, de zelfstandigen en de contractuelen bij de overheid 71
- Doorzenden van de aanvraag tot raming naar de bevoegde pensioendienst 72
- Geen raming vóór de leeftijd van 55 jaar – Alternatief via een online simulatieprogramma 74
- Foutieve pensioenraming – Nadelige gevolgen 76
- De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) 79**
- Fiscale regels voor onverschuldigde pensioenbedragen – Gevolgen voor de berekening van de belastingen – Gezamenlijk onderzoek met de Federale ombudsman – Oplossing ten voordele van alle gepensioneerde belastingplichtigen
- Terugbetaling van de ZIV bijdrage op een kapitaal – Vermelding van de gegevens op de fiscale fiche afgeleverd door de RVP – Verzending van een begeleidende brief om de gepensioneerde te helpen bij het invullen van zijn belastingsbrief – Cumulatie van een wettelijke pensioen (1ste pijler) en een extra-legaal voordeel (2de pijler) 83
- De IGO en een verblijf in het buitenland – Ongelijke behandeling tussen gepensioneerden betaald op rekening en deze betaald via assignatie – Verbeterde administratieve praktijk bij invordering van onverschuldigd betaalde sommen – Eerbiediging van het beginsel van tegensprekelijkheid 86
- De Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS) 90**
- Ingangsdatum van het pensioen in de openbare sector – Eerste aanvraag (een beetje) te vroeg ingediend en verloren gegaan – Tweede aanvraag ingediend (net) na 65 jaar – Billijke oplossing – Polyvalentie van de aanvraag tussen pensioenstelsels
- Overlevingspensioenen in de openbare sector te beperken door de toekenning van een rustpensioen in de regeling voor werknemers – Onverschuldigde sommen recupereerbaar door compensatie tussen pensioenstelsels – Gebrek aan coördinatie tussen de RVP en de PDOS 96
- Rust- en overlevingspensioenen ten laste van twee of meer pensioenstelsels – Kwaliteit en pertinentie van de inlichtingen aan de gepensioneerden bij wijziging van de betaalde bedragen – Bijzonder geval van perequatie in de openbare sector 98
- Militair pensioen – Schorsing van het pensioen bij opsluiting – Wijziging van de wetteksten in 2007 – Praktische gevolgen – Vroegere bepalingen behouden voor de vergoedingspensioenen 102

• Bewijskracht van de pensioenstaat afgeleverd door de PDOS – Latere herziening van het pensioen onderworpen aan het voorleggen van nieuwe elementen – Project tot oprichting van een gegevensbank inzake de loopbanen van statutaire ambtenaren in de openbare sector (programma CAPELO)	105
Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	108
• Nieuwe wetgeving die vanaf 2007 de tijdelijke cumulatie toelaat tussen een overlevingspensioen als werknemer of in de openbare sector en een vervangingsinkomen – Reglementering nog niet van toepassing voor de pensioenen voor zelfstandigen – Weerslag op de behandeling van de dossiers en op de kwaliteit van de informatie verstrekt aan het publiek – Bijzonder geval van loopbaanonderbreking voor palliatieve zorgen – Algemene aanbevelingen	
• Beslissingen onvoldoende gemotiveerd inzake weigering van het recht op pensioen en inzake weigering van de gelijkstelling van militaire diensten – Vertraging van meerdere maanden in de toekenning van een pensioenbonus ingevolge technische problemen (inmiddels opgelost)	114
• Voorlopige pensioenbeslissing of herziening van het pensioen – Te beperkte of onbestaande motivering – Antwoord op vragen om uitleg vrij moeizaam – Toepassing van de principes van behoorlijk bestuur – “Charter voor een klantvriendelijke overheid” – Spontaan aanbieden van verontschuldigingen	118
• Voorwaardelijk of onvoorwaardelijk pensioen – Vergelijking van de toekenbare bedragen op de ingangsdatum en nadien – Technische moeilijkheden om deze dossiers automatisch op te volgen	124
• Geen pensioen voor een zelfstandige activiteit door een vergissing van het sociaal verzekeringsfonds – Oplossing met de hulp van de Federale ombudsman	127
De Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU)	130
• Betaling in België via de Rekenplichtige der geschillen – Afschaffing van het maandelijks levensbewijs – Administratieve vereenvoudiging	
• Betaling in België via de Rekenplichtige der geschillen – Verschillende verbeteringen	132
• Betaling in het buitenland via de Rekenplichtige – Data waarop het levensbewijs ten vroegste mag worden ingediend – Betere informatie aan de gepensioneerden o.a. via de site van de CDVU	133
Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, Ethias, de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen en andere	138
• Toepassing door de DOSZ van de nieuwe reglementering in voege sedert 1 januari 2007 – Vertraging in de behandeling van de pensioen aanvragen tijdens het jaar 2007 – Situatie bijna genormaliseerd in 2008	
ONZE VOORSTELLEN EN SUGGESTIES VAN 1999 TOT EN MET 2006	142
De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	
De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	144
De Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS)	148
Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	151
Infodienst Pensioenen (tot juli 2006)	153
Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU)	
Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)	154
Suggesties van algemene strekking	

KLACHTEN VAN ALGEMENE STREKKING EN VRAGEN OM INFORMATIE	155
Klachten van algemene strekking	
Enkele voorbeelden	
• Beslag of overdracht op pensioen – Wettelijke bescherming van het bedrag gestort op een bankrekening – Correcte interpretatie	
• Geen overlevingspensioen voor de uit de echt gescheiden echtgenoten van vroegere gemeentelijke mandatarissen	157
De informatiebehoeften	159
Behandeling door het College	
DEEL 3: DE AANBEVELINGEN	161
De aanbevelingen 2007	162
Algemene aanbevelingen	
De aanbevelingen 2006 tot 1999	
DEEL 4: BIJLAGEN	177
Bijlage 1 – Oprichtingsbesluit	178
Bijlage 2 – Huishoudelijk reglement	184
Bijlage 3 – Handvest van de sociaal verzekerde	192
Bijlage 4 – Charter voor een klantvriendelijke overheid	203
Bijlage 5 – Parlementaire vragen en antwoorden	206
Bijlage 6 – Adressen	208