



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 bevat.

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
- e) 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;
- f) 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

- g) 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;
- h) 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.*²⁵

*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

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

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

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

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

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

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

De verbintenissen in het Klantencharter van de Rijksdienst voor Pensioenen

1. Wij staan u vriendelijk, deskundig en volledig te woord.
2. Wij doen al het mogelijke om u correct en snel te helpen. U kunt van maandag tot vrijdag terecht in onze kantoren van 9 u. tot 11.30 u. en van 13.30 u tot 16 u.

3. Wij organiseren in verschillende gemeenten zitdagen en zijn aanwezig op beurzen.
4. Informatie is een basisrecht. Daarom zijn wij via de telefoon gratis bereikbaar. U kunt ons van maandag tot vrijdag tussen 8.30 u. en 12 u. en tussen 13 u en 17 u gratis telefonisch bereiken op het nummer 0800 50 246 (enkel vanuit België).
5. Als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden, maken wij met u een terugbelafpraak.
6. In reactie op uw brief of e-mail garanderen wij u binnen de 21 werkdagen een antwoord op uw vraag. Indien wij uitzonderlijk niet in staat zijn binnen de 21 dagen een definitief antwoord te bezorgen, dan brengen wij u daar binnen diezelfde termijn van op de hoogte.
7. Wanneer u ons informatie toestuurt, ontvangt u binnen de 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
8. Indien wij niet bevoegd zijn om de door u gevraagde informatie te verstrekken, zoeken wij samen met u naar de juiste instantie of organisatie.
9. Wij versturen uit eigen beweging een loopbaanoverzicht en een pensioenraming naar alle 55-jarigen.
10. Wij beperken de aan u gevraagde inlichtingen tot een minimum. Wij maken daartoe maximaal gebruik van de gegevens die al bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn en benutten hierbij de opportuniteiten aangeboden door het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.
11. Uw mening is voor ons gratis advies. U kunt uw mening of advies schriftelijk of via onze website <http://www.rvp.fgov.be> melden.
12. Ook een klacht over onze dienstverlening zien wij als een advies. Klachten helpen ons onze dienstverlening te verbeteren. U ontvangt steeds een reactie op uw klacht. Klachten zullen zoveel mogelijk gecentraliseerd afgehandeld worden om een goede registratie en analyse mogelijk te maken.
13. Om uw wensen beter te kennen voeren wij klanttevredenheidsmetingen uit.
14. Wij waken over de goede werking van de diensten. Wij onderzoeken en evalueren de activiteiten en de processen en voeren operationele audits uit. Tevens wordt nagegaan of alle diensten de wettelijke en reglementaire bepalingen respecteren.
15. Voor diverse diensten en informatie kunt u dag en nacht terecht op onze website.
16. Aan de hand van indicatoren wordt de naleving van de in dit charter opgenomen bepalingen opgevolgd.

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

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

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

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

23. Voor het Rijksinstituut is de privacy van de klanten zeer belangrijk. Daarom moet behoedzaam omgesprongen worden met persoonsgegevens, zowel op papieren drager als in computernetwerken.

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

1. Wij staan u vriendelijk en deskundig te woord en hebben een luisterend oor.
2. Wij doen al het mogelijke om u correct en snel te helpen. U kunt van maandag tot vrijdag, van 9.00 tot 12.00 uur in onze kantoren terecht. Daarnaast kunt u altijd een persoonlijke afspraak vragen. Een loket voor het terugbetalen van de kosten voor geneeskundige verzorging is elke dinsdag open van 9.00 tot 11.45 uur.
3. Informatie is een basisrecht. Wij zijn dan ook van maandag tot vrijdag, van 9u tot 12u en van 13.30u tot 16u telefonisch bereikbaar.
4. Als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden, maken wij met u een terugbelafpraak.
5. Bij vragen van algemene aard, garanderen wij u binnen de kortste keren, per brief of per e-mail, een antwoord op uw vraag.
6. Indien wij uitzonderlijk niet bij machte zijn om binnen de gestelde termijn de gevraagde inlichtingen te verstrekken, houden wij u daarvan op de hoogte.
7. Wij beperken de aan u gevraagde inlichtingen tot een minimum. Wij maken daartoe maximaal gebruik van de gegevens die bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn en benutten hierbij de mogelijkheid die het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid biedt.
8. Klachten door onze verzekerden beschouwen wij als een positief advies waardoor onze dienstverlening kan verbeterd worden. U ontvangt steeds een reactie op uw klacht.
9. Wij waken over de goede werking van de diensten. Wij onderzoeken en evalueren onze activiteiten. Tevens wordt nagegaan of onze diensten de wettelijke en reglementaire bepalingen naleven.
10. Wij hebben een eigen website met heel wat informatie over onze diensten en producten. U vindt er ook de te gebruiken formulieren.

Bijlage 5

Parlementaire Vragen en Antwoorden

De hierna volgende parlementaire vragen werden gepubliceerd¹ in de periode van 1 maart 2008 tot 28 februari 2009. Zij gaan over de Ombudsdienst zelf of behandelen materies die besproken werden in één van onze Jaarverslagen. In het laatste geval wordt telkens verwezen naar het Jaarverslag en de bladzijde.

Het stelsel van de werknemers

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 14 van de heer Bruno Stevenhuydens van 15 april 2008 (N.) “Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO). – Informatie.”, p. 3704; *Jaarverslag 2005*, p. 54-56, *Jaarverslag 2006*, p. 63-66

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 307 van de heer Guy Coëme van 30 juli 2008 (F.) “Voorheffing op de pensioenen. – Problematische situatie van mei 2008.”, p. 7211; *Jaarverslag 2008*, p. 110 e. v.

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 308 van de heer Peter Luyckx van 30 juli 2008 (N.) “Te hoge bedrijfsvoorheffing op de pensioenen van mei 2008.”, p. 7212; *Jaarverslag 2008*, p. 110 e. v.

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 108 van de heer Xavier Baeselen van 4 augustus 2008 (F.) “Termijnen voor de berekening van de pensioenen.”, p. 7643; *Jaarverslag 2007*, p. 46-50 en p. 69-78

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 112 van mevrouw Leen Dierick van 7 augustus 2008 (N.) “Polyvalentie van pensioenaanvragen.”, p. 9328; *Jaarverslag 1999*, p. 126-127, *Jaarverslag 2006*, p. 146-147, *Jaarverslag 2007*, p. 90-96

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

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 117 van mevrouw Leen Dierick van 21 augustus 2008 (N.) “Regularisatie van de studieperiode voor loontrekkenden.”, p. 9331; *Jaarverslag 2000*, p. 57-60, *Jaarverslag 2005*, p. 53-54

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2008-2009, vraag nr. 122 van mevrouw Leen Dierick van 29 augustus 2008 (N.) “Cumuleren van pensioenen.”, p. 11939; *Jaarverslag 1999*, p. 61-66, *Jaarverslag 2002*, p. 61-63, *Jaarverslag 2004*, p. 62-63

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2008-2009, vraag nr. 126 van de heer Renaat Landuyt van 5 september 2008 (N.) “RVP. – Berekening pensioenen.”, p. 11941; *Jaarverslag 2006*, p. 59-63, *Jaarverslag 2007*, p. 69-78

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2008-2009, vraag nr. 46 van de heer Bruno Stevenheydens van 16 januari 2009 (N.) “Berekening pensioen. – Mee laten tellen van alle gewerkte jaren.”, p. 93; *Jaarverslag 1999*, p. 61-66

Het stelsel van de zelfstandigen

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 13 van mevrouw Mia De Schampheleere van 16 april 2008 (N.) “Afschaffing van de aangifte toegelaten zelfstandige activiteit na 65 jaar.”, p. 3362; *Jaarverslag 2006*, p. 147-150

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 112 van mevrouw Leen Dierick van 7 augustus 2008 (N.) “Polyvalentie van pensioenaanvragen.”, p. 9328; *Jaarverslag 1999*, p. 126-127, *Jaarverslag 2006*, p. 146-147, *Jaarverslag 2007*, p. 90-96

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2008-2009, vraag nr. 122 van mevrouw Leen Dierick van 29 augustus 2008 (N.) “Cumuleren van pensioenen.”, p. 11939; *Jaarverslag 1999*, p. 61-66, *Jaarverslag 2002*, p. 61-63, *Jaarverslag 2004*, p. 62-63

Het stelsel van de ambtenaren

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 35 van mevrouw Kattrin Jadin van 24 april 2008 (E) “Beheer van de overheidspensioenen. – Verslag van het Rekenhof.”, p. 3714; *Jaarverslag 2007*, p. 105-107

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 263 van de heer Gerolf Annemans van 3 juli 2008 (N.) “Belgen die in het buitenland verblijven. – Toezending van pensioenen.”, p. 8499; *Jaarverslag 1999*, p. 132-133, *Jaarverslag 2006*, p. 153-155, *Jaarverslag 2007*, p. 133-137

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 108 van de heer Xavier Baeselen van 4 augustus 2008 (F.) “Termijnen voor de berekening van de pensioenen.”, p. 7643; *Jaarverslag 2007*, p. 69-70

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 111 van de heer Michel Doomst van 6 augustus 2008 (N.) “Doorstorting tussen pensioenkassen.”, p. 9325; *Jaarverslag 2007*, p. 58-60 en p. 70-78

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 112 van mevrouw Leen Dierick van 7 augustus 2008 (N.) “Polyvalentie van pensioenaanvragen.”, p. 9328; *Jaarverslag 1999*, p. 126-127, *Jaarverslag 2006*, p. 146-147, *Jaarverslag 2007*, p. 90-96

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2008-2009, vraag nr. 122 van mevrouw Leen Dierick van 29 augustus 2008 (N.) “Cumuleren van pensioenen.”, p. 11939; *Jaarverslag 1999*, p. 61-66, *Jaarverslag 2002*, p. 61-63, *Jaarverslag 2004*, p. 62-63

De ombudsdienst Pensioenen

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 26 van mevrouw Maggie De Block van 5 februari 2008 (N.) “Ombudsmannen van de pensioenen. – Maandelijkse zitdagen. – Geïntegreerde klachtenbehandelingssoftware.”, p. 2570; *Jaarverslag 2007*, p. 10 en 24

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 27 van mevrouw Maggie De Block van 6 februari 2008 (N.) “Pensioenen. – Ombudsmannen. – Informatieverstrekking.”, p. 2571; *Jaarverslag 2007*, p. 159-160

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 42 van de heer Jan Mortelmans van 28 april 2008 (N.) “Pensioenen. – Ombudsmannen. – FOD Sociale Zekerheid. – Weigering dotatieverhoging.”, p. 5013

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 63 van mevrouw Katrin Jadin van 22 mei 2008 (F.) “Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen.”, p. 5955, *Jaarverslag 2006*, p. 59-63, *Jaarverslag 2007*, p. 46-50, p. 69-74 en p. 76-78

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2007-2008, vraag nr. 207 van de heer Jan Mortelmans van 16 juni 2008 (N.) “Pensioenen. – Ombudsmannen. – FOD Sociale Zekerheid. – Weigering dotatieverhoging.”, p. 6493

Bijlage 6

NUTTIGE ADRESSEN

MINISTER VAN MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, PENSIOENEN EN GROTE STEDEN

Marie ARENA
Ernest Blerotstraat 1
1070 Brussel

Tel.: 02/ 238.28.11
Fax: 02/ 230.28.71
Website: www.arena.belgium.be
E-mail: marie.arena@minsoc.fed.be

RAADGEVEND COMITE VOOR DE PENSIOENSECTOR

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

Tel.: 02/ 528.60.11
Website: www.socialsecurity.fgov.be
E-mail: vanessa.depasse@minsoc.fed.be

FEDERALE OVERHEIDSDIENST SOCIALE ZEKERHEID

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

Tel.: 02/ 528.60.11
Website: www.socialsecurity.fgov.be
E-mail: social.security@minsoc.fed.be

Portaalsite van de sociale zekerheid : www.socialsecurity.be

Om uw pensioen zelf te berekenen: www.kenuwpensioen.be

CIMIRE (Multisectoriële Individuele Rekening van de werknemers)

Zuidertoren 3
1060 Brussel

Tel.: 02/ 212.02.03
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
Tel.: +32/2/ 529.30.01
Fax: +32/2/ 529.21.76
Website: www.onprvp.fgov.be
E-mail: info@onprvp.fgov.be

Vanuit het buitenland

Gewestelijke bureaus

(zoals vermeld op www.onprvp.fgov.be)

Om een zitdag in uw buurt te vinden, bel het gratis nummer 0800/ 50246 of consulteer de website www.onprvp.fgov.be onder de rubriek Contact.

Antwerpen

Sint-Katelijnevest 54
2000 Antwerpen

Tel.: 0800/ 50246, 03/ 224.85.50
Fax: 03/ 224.85.78
E-mail: antwerpen@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Turnhout

Renier Sniederstraat 2
2300 Turnhout

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

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Vlaams Brabant

Zuidertoren
1060 Brussel

Tel.: 0800/ 50246, 02/ 529.28.89
Fax: 02/ 529.21.71
E-mail: vl.brabant@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Brugge

Torhoutsesteenweg 281
8200 Sint-Andries-Brugge

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

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Kortrijk

Keer der Vlamingenstraat 6
8500 Kortrijk

Tel.: 0800/ 50246, 056/ 23.67.60

Fax: 056/ 23.67.98

E-mail: kortrijk@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Gent

Koningin Fabiolalaan 116
9000 Gent

Tel.: 0800/ 50246, 09/ 248.38.11

Fax: 09/ 248.38.98

E-mail: gent@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Hasselt

Ridder Portmansstraat 16
3500 Hasselt

Tel.: 0800/ 50246, 011/ 30.12.70

Fax: 011/ 30.12.98

E-mail : hasselt@rvp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Waals Brabant en Brussel

Zuidertoren
1060 Brussel

Tel.: 0800/ 50246, 02/ 529.26.86

Fax: 02/ 529.21.70

E-mail: brabant.fr@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Moeskroen

Passage de la Poste 1
7700 Mouscron

Tel.: 0800/ 50246, 056/ 85.24.40

Fax: 056/ 85.24.66

E-mail: mouscron@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Bergen

Inkom: rue de Nimy 73
7000 Mons

Tel.: 0800/ 50246, 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

Charleroi

Rue de Dampremy 73
6000 Charleroi

Tel.: 0800/ 50246, 071/ 20.15.60:

Fax: 071/ 20.15.98

E-mail: charleroi@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.45 en van 13.30 tot 16.00

Luik

Rue Paradis 50
4000 Liège

Tel.: 0800/ 50246, 04/ 229.67.00

Fax: 04/ 229.67.38

E-mail: liege@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 15.30

Malmédy

Avenue des Alliés 28
4960 Malmédy

Tel.: 0800/ 50246, 080/ 79.13.00

Fax: 080/ 79.13.14

E-mail: malmédy@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Aarlen

Rue des Déportés 50
6700 Arlon

Tel.: 0800/ 50246, 063/ 24.01.20

Fax: 063/ 24.01.38

E-mail: arlon@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

Namen

Rue Godefroid 35
5000 Namur

Tel.: 0800/ 50246, 081/ 23.46.10

Fax: 081/ 23.46.08

E-mail: namur@onp.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

RIJKSINSTITUUT VOOR DE 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

Gewestelijke bureaus

(zoals vermeld op www.rsvz.fgov.be)

Om een zitdag in uw buurt te vinden, bel het nummer 02/ 546.42.11 of consulteer de website www.rsvz.fgov.be onder de rubriek Contact.

Brussel-Hoofdstad

Waterloolaan 77

1000 Brussel

Tel.: 02/ 546.42.11

Fax: 02/ 511.21.53

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

Iedere werkdag van 8.15 tot 16.30

Antwerpen

Oudaan 8–10

2000 Antwerpen

Tel.: 03/ 224.46.11

Fax: 03/ 224.46.99

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

Iedere werkdag van 8.15 tot 16.30

Hasselt

Leopoldplein 16 bus 5, 3e verd.

3500 Hasselt

Tel.: 011/ 85.48.11

Fax: 011/ 85.48.99

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

Iedere werkdag van 8.15 tot 16.30

Gent

Koningin Fabiolalaan 116

9000 Gent

Tel.: 09/ 379.49.11

Fax: 09/ 379.49.99

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

Iedere werkdag van 8.00 tot 16.30

Vlaams-Brabant

Vaartstraat 54

3000 Leuven

Tel.: 016/ 31.47.11

Fax: 016/ 31.47.99

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

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 15.00

Brugge

Abdijbekepark 2
8200 St-Andries-Brugge

Tel.: 050/ 30.53.11
Fax: 050/ 30.53.99
E-mail: info-brugge@rsvz-inasti.fgov.be

Iedere werkdag van 8.30 tot 16.00

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@rsvz-inasti.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 15.00

Bergen

Rue Claude de Bettignies 5
7000 Mons

Tel.: 065/ 37.54.11
Fax: 065/ 37.54.99
E-mail: info-mons@rsvz-inasti.fgov.be

Iedere werkdag van 8.15 tot 16.30

Luik

Rue des Guillemins 113
4000 Liège

Tel.: 04/ 241.50.11
Fax: 04/ 241.50.99
E-mail: info-liege@rsvz-inasti.fgov.be

Iedere werkdag van 8.15 tot 16.30

Libramont

Rue Jarlicyn 5
6800 Libramont-Chevigny

Tel.: 061/ 29.52.11
Fax: 061/ 29.52.99
E-mail: info-libramont@rsvz-inasti.fgov.be

Iedere werkdag van 8.30 tot 16.30

Malmédy

Place du Châtelet 6
4960 Malmédy

Tel.: 080/ 79.41.11
Fax: 080/ 79.41.49
E-mail: info-malmedy@rsvz-inasti.fgov.be

Iedere werkdag van 8.30 tot 16.30

Namen

Rue Godefroid 35
5000 Namur

Tel.: 081/ 42.51.11
Fax: 081/ 42.51.99
E-mail: info-namur@rsvz-inasti.fgov.be

Iedere werkdag van 9.00 tot 16.30

PENSIOENDIENST VOOR DE OVERHEIDSSECTOR

Victor Hortaplein 40 bus 30
1060 Brussel

Algemeen nummer :

Tel.: 02/ 558.60.00
Fax: 02/ 558.60.10
Website: www.pdos.fgov.be
E-mail: info@pdos.fgov.be

Info-ambtenaar:
Mevrouw Gisèle de Reghel

Tel.: 02/ 558.63.65
Fax: 02/ 558.60.10
E-mail: gisele.dereghel@pdos.fgov.be

Inlichtingenbureaus

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

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

Kunstlaan 30
1040 Brussel

Tel.: 0257.257.11
Fax: 0257.958.51
Website: www.cdvupensioenen.fgov.be
E-mail: cdvupensioenen.thesaurie@minfin.fed.be

Bezoekers: Aarlenstraat 80, 1040 Brussel
Elke werkdag van 8.30 tot 11.45 en van 13.00 tot 16.00

DIENST VOOR OVERZEESSE SOCIALE ZEKERHEID

Louizalaan 194
1050 Brussel

Tel.: 02/ 642.06.46
Fax: 02/ 642.05.59
Website: www.dosz.be
E-mail: info@dosz.fgov.be

Bezoekers: elke werkdag van 9.00 tot 12.00 zonder afspraak,
buiten deze uren op afspraak

Telefonisch onthaal: van 9.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00 (GMT +1, Brusselse tijd)

NMBS HOLDING - PENSIOENDIENSTEN

Frankrijkstraat 85
1060 Brussel

Rust-, overlevings- en invaliditeitspensioenen	Tel.: 02/ 525.25.38 Fax: 02/ 525.40.12
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

De Rijksdienst voor Pensioenen en het Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen houden gezamenlijke zitdagen in samenwerking met de Duitse Rentenversicherung Bund, de Nederlandse Sociale Verzekeringsbank en de Franse Caisse de Retraite des Salariés.

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

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

Dezelfde gegevens vindt u terug op de website www.ombudsman.be. Op de site kunt u ook zoeken welke ombudsman of –vrouw bevoegd is voor uw probleem aan de hand van een lijst van trefwoorden.

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

Federaal Ombudsman

De heer Guido Schuermans (N)
Mevrouw Catherine De Bruecker (F)
Hertogstraat 43
1000 Brussel

Tel.: 0800/999 62, 02/ 289.27.27
Fax: 02/ 289.27.28
E-mail: info@federaalombudsman.be
Website: www.federaalombudsman.be

Vlaamse Ombudsdienst

De heer Paul Arteel
Leuvenseweg 86
1000 Brussel
Website: www.vlaamseombudsdienst.be

Tel.: 0800/ 24 050
Fax: 02/ 552.48.00
E-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be

Service de médiation de la Communauté française

Mevrouw Marianne De Boeck
Rue des Poissonniers 11-13 Bte 7
1000 Bruxelles

Tel.: 02/ 548.00.70
Fax: 02/ 548.00.80
E-mail: courrier@mediateurcf.be
Website: www.mediateurcf.be

Service du médiateur de la Région wallonne

De heer Frédéric Bovesse
Rue Lucien Namèche 54
5000 Namur

Tel.: 0800/ 19199, 081/ 32.19.11
Fax: 081/ 32.19.00
E-mail: courrier@mediateur.wallonie.be
Website: mediateur.wallonie.be

Ombudsdienst voor de Postsector (OMPS)

Mevrouw Truus Lostrie (N)	Tel.: 02/ 221.02.20 (N)
De heer Xavier Godefroid (F)	02/ 221.02.40 (D)
Koningsstraat 97 bus 15	Fax: 02/ 221.02.44
1000 Brussel	E-mail: info.omps@OMPS.be
	Website: www.ombudsman.post.be

Ombudsman van de Verzekeringen

Mevrouw Josette Van Elderen	Tel.: 02/ 547.58.71
de Meeûssquare 35	Fax: 02/ 547.59.75
1000 Brussel	E-mail: info@ombudsman.as
	Website: www.ombudsman.as

Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen

Mevrouw Françoise Sweerts	Tel.: 02/ 545.77.70
Belliardstraat 15-17 bus 8	Fax: 02/ 545.77.79
1040 Brussel	E-mail: ombudsman@Ombfin.be
	Website: www.ombfin.be

Ombudsvrouw Stad Gent, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf

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:

Bemiddelingsdienst bij de MIVB

De heer Jean-Pierre Reynaerts	Tel.: 02 / 515.21.10
Gulden Vlieslaan 19	E-mail: ombudsman@mivb.irisnet.be
1050 Brussel	Website: www.mivb.be

Ombudsman bij de NMBS Holding

De heer Guido Herman (N)
De heer Jean-Marc Jeanfils (F)
Kantersteen 4
1000 Brussel

Tel.: 02/ 525.40.00
Fax: 02/ 525.40.10
E-mail: ombudsman@b-rail.be
Website: www.b-rail.be/ombudsman

Ombudsman voor Telecommunicatie

De heer Luc Tuerlinckx (N)
De heer Jean-Marc Vekeman (F)
Barricadenplein 1
1000 Brussel

Tel.: 02/ 223.09.09
Fax: 02/ 219.86.59
E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be
Website: www.ombudsmantelecom.be

Kinderrechtencommissariaat

De Kinderrechtencommissaris
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

Tel.: 02/ 552.98.00
Fax: 02/ 552.98.01
E-mail: kinderrechten@vlaamsparlement.be
Website: www.kinderrechten.be

Ombudsdienst voor de Private Arbeidsbemiddeling

De heer Dominique Vincke
Havenlaan 86 C bus 302
1000 Brussel

Tel.: 02/ 203.38.03
Fax: 02/ 203.42.68
E-mail: ombuds@federgon.be
Website: www.federgon.be

Ombudsman van de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten

De heer Marc De Cock
Haachtsesteenweg 579 bus 40
1030 Brussel

Tel.: 02/ 246.42.12
E-mail: cm.ombud@cm.be
Website: www.cm.be/ombud

Ombudsvrouw Stad Antwerpen

Mevrouw Karla Blomme
Sint Jacobsmarkt 5-7
2000 Antwerpen

Tel.: 0800/ 94 843
Fax: 03/ 292.37.79
E-mail: ombudsvrouw@stad.antwerpen.be
Website: www.antwerpen.be/ombudsvrouw

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

Ombudsdienst Stad Leuven

Mevrouw Inge Kahn
Professor Van Overstraetenplein 1
3000 Leuven

Tel.: 016/ 27.23.91
Fax: 016/ 27.29.57
E-mail: ombudsdienst@leuven.be
Website: www.leuven.be/ombudsdienst

Ombudsman Stad Mechelen

De heer Peter Claeys
Grote Markt 21
2800 Mechelen

Tel.: 015/ 29.75.72
Fax: 015/ 29.75.74
E-mail: ombudsman@mechelen.be
Website: www.mechelen.be

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

Ombudsdienst Stad Sint-Niklaas, lokale politie, OCMW en de Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting

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

Service du Médiateur communal de la Ville de Charleroi

De heer Jean-Luc Labbé
Rue de Marcinelle 37
6000 Charleroi

Tel.: 0800/ 10.203
Fax: 071/ 30.45.34
E-mail: mediateur@charleroi.be
Website: www.charleroi.be/forum_m.htm

Service du Médiateur Communal de Courcelles

Mevrouw Mary-Maud Anciaux
Place Jean Lagneau, 1
6182 SOUVRET (Courcelles)

Tel.: 071/ 46.99.12
E-mail: mediation@courcelles.be
Website: www.courcelles.eu

Service du Médiateur Communal de la Ville de La Louvière

Mevrouw Karine Jacobs
Rue Chavée 37
7100 La Louvière

Tel.: 0800/ 95 265
064/ 27 87 51
Fax: 064/27 87 78
E-mail: mediateurcommunal@lalouviere.be
Website: www.lalouviere.be

Europese Ombudsman

De heer 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	3
DEEL 1: DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN	5
DE ACTIVITEITEN EN DE MIDDELEN VAN DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN	8
De activiteiten	8
De protocolakkorden	8
De Ombudsdienst Pensioenen dichterbij de burger	10
Informatie en externe communicatie	11
De Ombudsdienst in de media	11
Andere externe communicatieacties	13
Het Jaarverslag van de Ombudsdienst	16
Externe relaties	18
De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen	21
De menselijke middelen	21
De financiële middelen	23
De materiële middelen	23
BESLUIT	25
DEEL 2: ONDERZOEK VAN DE DOSSIERS	27
STATISTISCHE GEGEVENS	29
De verzoeken – Algemene cijfers en trends	29
Totaal aantal verzoeken	29
Gemiddeld aantal verzoeken per maand	30
Verdeling van de verzoeken naar de taal van de klager	29
Verdeling van de verzoeken naar het geslacht van de klager	30
Wijze van indienen van de verzoeken	30
Woon- of verblijfplaats van de verzoeker	31
Voorwerp van de verzoeken	32
Ontvankelijkheid van de verzoeken	32
Toestand op 1 maart 2009	33
Voorwerp van de ontvankelijke klachten	34
Vaststelling van de pensioenrechten	34
Betaling	34
Behoorlijk bestuur	35

Betrokken pensioendiensten	36
Absolute aantallen	36
Gewogen aantallen	37
De dossierbehandeling	39
Afgesloten dossiers	39
De ontvankelijkheid van de afgesloten dossiers	40
Gegronde klachten van de ontvankelijke klachten	41
Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten	42
Ontvankelijkheid	44
Onbevoegdheid	45
Behandelingsduur	46
Gemiddelde behandelingsduur voor de afgesloten dossiers	47
Dossiers in afwachting en in onderzoek	49
ANALYSE VAN DE DOSSIERS	51
De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	52
• Toekenning van het gezinspensioen of van het pensioen als alleenstaande – Echtgenoot uitgesloten van werkloosheidsvergoedingen tengevolge van een inbreuk op de reglementering – Niet verantwoorde weigering van het gezinspensioen tijdens de periode van schorsing – Gewijzigde praktijk van de RVP	52
• Aanvraag tot regularisatie van studieperiodes in de regeling voor werknemers – Door de aanvrager te respecteren procedure – Toevoeging van een niet door de wet voorziene voor waarde – Positieve oplossing voor de verzoeker – Verschil in wettelijke bepalingen tussen Nederlandstalige en Franstalige tekst – Verwachte harmonisering	54
• Toekenning van het vakantiegeld voor het jaar dat het pensioen ingaat – Uitzondering op de algemene regel – Vervangingsinkomens betaald door een vreemd land kunnen recht geven op het vakantiegeld indien de activiteit die aanleiding heeft gegeven tot de toekenning van deze vervangingsinkomens onderworpen was aan de Belgische sociale zekerheid	58
• Afschaffing vanaf 2007 van de drempel waaronder een pensioen niet toekenbaar is – Gevolgen voor de niet toegekende pensioenen in toepassing van de vroegere bepalingen – Vergissing van een pensioendienst met als gevolg het al dan niet verliezen van een recht	60
• Langstlevende echtgenoot na opeenvolgende huwelijken met werknemers – Vergelijkend onderzoek van de rechten op een overlevingspensioen uit hoofde van de beroepsactiviteit van elke echtgenoot – Onmogelijkheid om momenteel een automatische opvolging te verzekeren na de ingangsdatum van het pensioen	62
• Grens- en seizoensarbeider – Intern recht – Onderscheid tussen een tewerkstelling onder arbeidscontract en als statutair – Criteria uit het arbeidsrecht	66
• Pensioen en beroepsactiviteit – Overschrijding van de toegelaten jaargrenzen – Huidige werkwijze bij de controle van de beroepsinkomsten – Termijn voorzien door de wet om een wijzigende beslissing te nemen – Invloed van een administratieve vergissing op de terugvordering van onverschuldigde betalingen	69

- Beroepsactiviteit als werknemer of zelfstandige onderworpen aan sociale bijdragen en uitgeoefend na de datum van pensionering – Periode tijdens dewelke het pensioen niet betaald wordt – Mogelijkheid om deze activiteit te valoriseren voor het pensioen – Verschillende praktijk bij de RVP en het RSVZ – Juridische onzekerheid – Discriminatie 74
- Berekening van de IGO – In aanmerking nemen van de bestaansmiddelen van de samenwonenden – Verschillende behandeling naargelang de aanvrager samenwoont met ouders of verwanten in stijgende lijn of in dalende lijn – Ogenschijnlijke paradox 80
- Behandelingstermijn van vragen om informatie – Handvest van de sociaal verzekerde – Klantencharters 84
- Verontschuldiging – Spontaan aanbieden van excuses door de pensioendiensten in het geval van een fout of duidelijke vergissing ten nadele van de gepensioneerde – Stand van zaken (transversaal) en verdere evoluties 89
- De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) 95**
- “Qui paie mal, paie deux fois” – Betaling van een maandbedrag van het pensioen aan een andere persoon dan de gepensioneerde – Rechtzetting van de vergissing zonder de terugstorting van het bedrag af te wachten 95
- Betaling op rekening in België en in het buitenland – Ruimte voorbehouden aan mededelingen – Positieve effecten te verwachten door de toepassing van “SEPA Credit Transfer” vanaf 2009 – Uitbreiding van de mogelijkheden om op buitenlandse rekening te betalen in zicht 98
- Betaling in Zweden – Inning onmogelijk door een foutieve en onvolledige vermelding op de cheques – Definitieve oplossing door een aanpassing van de informaticatoepassingen 101
- Welvaartsbonus – Integratie in april 2008 in de maandelijkse betaling van het pensioen – Onrechtstreekse gevolgen op de andere voordelen, de sociale inhoudingen en de bedrijfsvoorheffing – Moeilijkheden om aan de gepensioneerden de gepaste informatie te verstrekken 103
- Inhoudingen op pensioenen en op andere voordelen (ZIV, solidariteit, bedrijfsvoorheffing) – Moeilijkheden die de pensioendiensten ondervinden in het verzekeren van een correcte berekening – Verbetering te verwachten in 2009 door een doeltreffender beheer van het pensioenkadaster 107
- Klachten over de verhoging van het percentage bedrijfsvoorheffing ingehouden in mei 2008 op het vakantiegeld – Gehele of gedeeltelijke terugbetaling in augustus 2008 110
- De Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) 114**
- Wettelijke onmogelijkheid om het overlevingspensioen van een eerste echtgenoot opnieuw te bekomen vóór het overlijden van de tweede echtgenoot, zelfs in het geval van echtscheiding – Verschil in behandeling tussen de pensioenstelsels – Dubbele algemene aanbeveling 114
- Toegelaten cumulatie tussen een pensioen in de openbare sector en een artistieke bezigheid – Werken gecreëerd in het kader van deze activiteit – Uitsluiting van de verkoopprijs van deze werken uit de in aanmerking te nemen beroepsinkomsten 124

Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	129
• Nieuwe wetgeving laat vanaf 1 januari 2007 een tijdelijke cumulatie toe tussen een overlevingspensioen en een vervangingsinkomen – Wijziging van de wet in de regeling voor zelfstandigen slechts gepubliceerd in april 2008 – Problemen in de behandeling van de dossiers vóór en na de publicatie – Aanbieden van excuses en/of spontane toekenning van intresten?	129
• Cumulatie van een vervangingsinkomen en een overlevingspensioen – Verzaking aan het vervangingsinkomen om het pensioen te bekomen – Ongelijke behandeling naargelang de overleden echtgenoot een loopbaan had als werknemer of als zelfstandige – Opheffing van deze ongelijkheid	132
• Vermindering van het bedrag van een voordeel – Nieuwe beslissing na vaststelling van een dwaling omtrent het recht of de feiten – Toepassing van artikel 152 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 – Uitwerking van de herziening vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de betekening	135
• Schorsing van een pensioen en terugvordering van onverschuldigde betalingen – Vermelding van feitelijke en juridische overwegingen tot motivering van de beslissingen – Betere motivering van de schuldbetekening	140
• Herziening van het pensioen op verschillende data – Ontbreken van enige uitleg over de redenen van deze herzieningen – Gedeeltelijke of volledige vrijstelling van sociale bijdragen – Uitsluiting van de periode van vrijstelling uit de berekening van het pensioen te weinig gemotiveerd – Betere leesbaarheid en meer aangepaste motivering in de betekening van de beslissing	145
• Periodes van militaire dienstplicht vervuld vóór de leeftijd van 20 jaar – Weigering van gelijkstelling – Motivering ontbreekt of is niet passend	149
• Periode onder leercontract – Wettelijke voorwaarden tot het bekomen van een rustpensioen of een gelijkstelling die het recht op een rustpensioen opent – Toekenning van een pensioen of gelijkstelling afhankelijk van de betaling van bijdragen	151
• Pensioenramingen – Problemen aangehaald in het Jaarverslag 2007 – Evolutie tussen 1 maart 2008 en 28 februari 2009	155
De Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU)	160
• Beslag of overdracht op pensioen – Wettelijke bescherming van het bedrag gestort op een rekening – Duidelijkere inlichtingen in de folder bestemd voor de gepensioneerden	160
Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, Ethias, de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen en andere	162
• Verjaringstermijn inzake de terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen – verschillende termijn bij de DOSZ ten opzichte van de termijn bij de andere pensioendiensten – Harmonisering wenselijk – Algemene aanbeveling	162
• Valorisatie van de periodes van militaire dienst in het stelsel van de wet van 16 juni 1960 – Interpretatie van de wettelijke bepalingen – Verschil tussen de Franstalige en Nederlandstalige tekst – Behandelingstermijn van de aanvragen – Spontane toekenning van intresten van rechtswege in toepassing van artikel 20 van het Handvest van de sociaal verzekerde	165

• Pensioenramingen – Netto bedrag berekend zonder rekening te houden met andere pensioenen – Betere informatie aan de toekomstig gepensioneerden – Suggestie: Bruto – Nettosimulator voor de pensioenen?	170
• Cumulatie van een pensioen van de NMBS met een zelfstandige activiteit – Beoordeling van de beroepsinkomsten in functie van de toegelaten grenzen – Verdeling van de inkomsten onder de zelfstandige uitbater en de meewerkende echtgenoot – Opzetten van een samen werking met het RSVZ	173
<i>ONZE VOORSTELLEN EN SUGGESTIES VAN 1999 TOT EN MET 2007</i>	176
De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	176
De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	180
De Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS)	182
Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	184
Infodienst Pensioenen (tot juli 2006)	185
Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU)	185
Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)	186
Klachten van algemene strekking	186
KLACHTEN VAN ALGEMENE STREKKING EN VRAGEN OM INFORMATIE	187
Klachten van algemene strekking	187
Enkele voorbeelden	187
• Pensioen in de regeling voor werknemers voor erkende en gesubsidieerde onthaalouders – Rechten slechts geopend vanaf 1 april 2003	187
• Persoonlijk recht versus afgeleid recht – Verschillende berekening tussen het rustpensioen en het overlevingspensioen in de openbare sector – Bedrag van het overlevingspensioen (gevoelig) lager dan het rustpensioen	189
• Betaling van het pensioen van de maand van overlijden in de regeling van de Overzeese Sociale Zekerheid	190
Behandeling door het College	192
De informatiebehoeften	193
Behandeling door het College	193
 DEEL 3: DE AANBEVELINGEN	 195
 De aanbevelingen 2008	 196
Algemene aanbevelingen	196
De aanbevelingen 2007 tot 1999	199

DEEL 4: BIJLAGEN	209
Bijlage 1 – Oprichtingsbesluit	210
Bijlage 2 – Huishoudelijk reglement	216
Bijlage 3 – Handvest van de sociaal verzekerde	224
Bijlage 4 – Charter voor een klantvriendelijke overheid	235
Bijlage 5 – Parlementaire vragen en antwoorden	240
Bijlage 6 – Adressen	243