

Publicatie : 2024-04-22

Numac : 2024003780

OMBUDSDIENST PENSIOENEN

Huishoudelijk reglement van het college van de ombudsmannen voor de pensioenen

Tekst goedgekeurd door de Minister van Pensioenen

1. 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 zoals gewijzigd door het koninklijk besluit van 29 februari 2024;
- de pensioendienst: elk organisme behorende tot de openbare of de privaatrechterlijke sfeer, dat wettelijke pensioenen beheert, toekent of betaalt en van wie de bevoegdheid zich uitstrekt over het gehele grondgebied;
- de belanghebbende: 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, die een aanvraag om raming van zijn pensioenrechten bij een pensioendienst bedoeld in artikel 1 heeft ingediend of die een vraag aan de pensioendienst heeft gesteld al dan niet in het kader van mypension;
- de mandataris: de persoon die een volmacht heeft verkregen of de persoon die geen volmacht heeft verkregen als uit de feiten de wil van de belanghebbende blijkt dat de persoon als mandataris optreedt;
- de Ombudsmannen: het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen en zijn medewerkers.

2. 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. Als de mandataris geen volmacht verkregen heeft wordt de belanghebbende uitdrukkelijk ingelicht over het verzoek dat werd ingediend en over het resultaat van het onderzoek.

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- of een elektronisch vertaalprogramma.

Artikel 7

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

1. schriftelijk

- bij de Ombudsdienst Pensioenen, Simon Bolivarlaan 30 bus 5 te 1000 BRUSSEL;

- per e-mail op het adres van de Ombudsmannen Pensioenen: klacht@ombudsmanpensioenen.be

2. mondeling

- na telefonische afspraak op het nummer 02 274 19 80 (nl) of 02 274 19 90 (fr) op de zetel van de Ombudsmannen Pensioenen (zie hiervoor het adres vermeld onder 1);

- na afspraak tijdens een zitdag;

- op elke plaats waar de Ombudsmannen of hun personeelsleden aanwezig zijn;

- telefonisch.

Artikel 8

Elke klacht vermeldt duidelijk:

1. de identiteit van de belanghebbende, dit is zijn naam en voornaam, volledig adres of nationaal nummer of geboortedatum, en, indien mogelijk, een telefoonnummer of e-mail adres;

2. desgevallend de identiteit van de mandataris van de belanghebbende;

3. het voorwerp van de klacht, duidelijk en nauwkeurig omschreven;

4. de voorafgaande contacten van de belanghebbende of zijn mandataris met de

- betrokken pensioendienst om genoegdoening te verkrijgen;
5. de stappen die de belanghebbende of zijn mandataris ondernomen heeft in het kader van zijn klacht bij andere instanties dan de betrokken pensioendienst, en in het bijzonder de gerechtelijke en administratieve beroepen;
 6. zo mogelijk het chronologisch verloop van de feiten.

Artikel 9

De Ombudsmannen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1. deze kennelijk ongegrond is;
2. de belanghebbende of zijn mandataris kennelijk ten aanzien van de betrokken pensioendienst geen stappen ondernam om genoegdoening te verkrijgen;
3. 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, elk voorafgaandelijk en nuttig contact door de belanghebbende of zijn mandataris.

Artikel 10

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 11

De belanghebbende of zijn mandataris heeft recht op:

1. gratis tussenkomst door de Ombudsmannen;
2. een objectief en onpartijdig onderzoek van zijn klacht in alle onafhankelijkheid;
3. informatie over de bevoegdheden en de werkwijze van de Ombudsmannen;
4. een ontvangstmelding binnen de twee werkdagen na ontvangst van zijn klacht;
5. de motivering van de eventuele weigering om zijn klacht te behandelen;
6. de eventuele doorverwijzing van zijn klacht naar de vermoedelijke bevoegde instantie en de gelijktijdige kennisgeving ervan;
7. informatie over de stand van het dossier in alle stadia van de behandeling;
8. de resultaten van het onderzoek van de klacht binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de complexiteit van het dossier;
9. 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;
10. het respecteren van zijn persoonlijke levenssfeer.

Artikel 12

De belanghebbende of zijn mandataris dient:

1. alle bijkomende inlichtingen te verschaffen op vraag van de Ombudsmannen. De Ombudsmannen maken een einde aan het onderzoek van een klacht wanneer de belanghebbende of zijn mandataris de inlichtingen niet verstrekt binnen de twee weken na de herinnering van de brief met vragen om inlichtingen. De herinnering wordt twee weken na de brief met de vragen om inlichtingen verzonden.
2. zich te onthouden, persoonlijk of via een mandataris, van iedere tussenkomst bij

de betrokken pensioendienst 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.

3. Onderzoeksprocedure

Artikel 13

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 14

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

1. nagaan van hun bevoegdheid;
2. onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht;
3. beslissen tot onderzoek van het dossier;
4. eventueel beslissen tot opschorting van het onderzoek van de klacht.

Artikel 15

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

Artikel 16

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 9 en 10 van dit reglement).

Artikel 17

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 18

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 19

Het betreft het stadium gedurende hetwelk de Ombudsmannen de noodzakelijke informatie voor het onderzoek verzamelen door meer inlichtingen te vragen zowel

aan de belanghebbende of zijn mandataris als aan de administratie of door het raadplegen van het elektronisch dossier bij de pensioendiensten.

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, en gaan zij over naar het derde stadium.

Artikel 20

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 21

Het formuleren van een voorstel is de onderzoeksfase van een dossier tijdens welke 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 of via de in samenspraak met de betrokken pensioendiensten aangeduide contactpersonen wanneer er geen 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 een ernstige disfunctie van de pensioendienst of van één van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld.

Artikel 22

De bemiddeling is de fase in de behandeling van een dossier tijdens welke 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 belanghebbende of zijn mandataris het afgebakend voorwerp van de bemiddeling die zij willen voeren bij de leidend ambtenaar van de administratie voor akkoord voor.

Indien de belanghebbende of zijn mandataris met dit voorstel akkoord gaat, verbindt hij zich ertoe het resultaat van de bemiddeling te aanvaarden, welke de uitkomst ervan ook is. 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 belanghebbende of zijn mandataris in overeenstemming met 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 23

De officiële aanbeveling is de fase in de behandeling van een dossier tijdens welke

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 van Pensioenen en de Minister verantwoordelijk voor die administratie ervan op de hoogte.

C. Afsluiting van het dossier

Artikel 24

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

1. de klacht onontvankelijk is;
2. de klacht niet behoort tot hun bevoegdheid;
3. het onderzoek van de klacht wordt opgeschort;
4. de klacht niet gegrond is;
5. de klacht gegrond is en dat het onderzoek werd beëindigd.

Elk van deze beslissingen wordt omstandig gemotiveerd en meegedeeld aan de belanghebbende en aan zijn mandataris.

4. Evaluatie

Artikel 25

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 omdat zij geconfronteerd worden met tegenstrijdige feitelijke gegevens waarover zij zich niet kunnen uitspreken, hetzij omdat 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 tegelijkertijd dit niet behoorlijk bestuur voortvloeit, geheel of gedeeltelijk uit elementen die de klager zelf heeft veroorzaakt, hetzij dat er de wetgeving zich leent tot meerdere proportioneel verdedigbare interpretaties.

5. Inwerkingtreding

Artikel 26

Dit Reglement, vastgesteld door de Ombudsmannen en goedgekeurd door de Minister van Pensioenen, treedt in werking vanaf 1 mei 2024 en vervangt vanaf die datum het Reglement dat in voege is getreden op 1 januari 2001".

De Ombudsman Pensioenen,

T. VAN DER STEEN

De Minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een handicap, Armoedebestrijding en Beliris,

K. LALIEUX

[begin](#)

Publicatie : 2024-04-22
Numac : 2024003780