



Bijlagen

*Bijlage 1:
Oprichtingsbesluit*

*Bijlage 2:
Huishoudelijk
reglement*

*Bijlage 3:
Handvest van de
sociaal verzekerde*

*Bijlage 4:
Parlementaire vragen
en antwoorden*

Bijlage 5: 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 verlof voor de personeelsleden van de overheidsdiensten zijn, in voorkomend geval en met de nodige aanpassingen, van toepassing op de ombudspersonen.

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

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

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

- 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 beklaagt, en van de reeds aangewende middelen om genoegdoening te bekomen.

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

Onder belanghebbende wordt verstaan, de persoon :

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

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

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

De ombudspersonen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

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

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

De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

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

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

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

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

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

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

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

Indien zij in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een 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 wedderegelings 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 02/208.31.43;
- ◆ per e-mail op het adres van de Ombudsmannen Pensioenen: ombud.pen@skynet.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, wgeboortedatum, 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 "bandvest" van de sociaal verzekerde

ALBERT II, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

De Kamers hebben aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen volgt:

HOOFDSTUK I. - Bepalingen en toepassingsgebied.

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

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

1° "sociale zekerheid":

- a) alle regelingen opgesomd in artikel 21 van de wet van 29 juni 1981 houdende de algemene beginselen van de sociale zekerheid voor werknemers, alsmede die van de sociale zekerheid voor de zeelieden ter koopvaardij en voor de mijnwerkers;
- b) alle regelingen bedoeld onder a) waarvan de toepassing is uitgebreid tot de personen tewerkgesteld in de openbare sector, en de regelingen van de openbare sector die een gelijkwaardige functie vervullen als de regelingen bedoeld onder a);¹
- c) alle regelingen opgesomd in artikel 1 van het koninklijk besluit nr. 38 van 27 juli 1967 houdende inrichting van het sociaal statuut der zelfstandigen;
- d) alle regelingen opgesomd in artikel 12 van de wet van 17 juli 1963 betreffende de overzeese sociale zekerheid of bedoeld door de wet van 16 juni 1960, die de organismen belast met het beheer van de sociale zekerheid van de werknemers van Belgisch Congo en Rwanda Burundi onder de controle en de waarborg van de Belgische Staat plaatst en die waarborg draagt door de Belgische Staat van de maatschappelijke prestaties ten gunste van deze werknemers verzekerd;
- e) alle regelingen van het stelsel van sociale bijstand, bestaande uit de tegemoetkomingen aan

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.

- gehandicapten, het recht op een bestaansminimum, de gewaarborgde gezinsbijslag en het gewaarborgd inkomen voor bejaarden;
- f) alle voordelen ter aanvulling van de voorzieningen in het raam van de in littera a) bedoelde sociale zekerheid, toegekend binnen de perken van hun statuten door de in 2°, littera c), bedoelde fondsen voor bestaanszekerheid;
- g) alle regels betreffende de heffing en de invordering van de bijdragen en andere inkomsten die tot de financiering van de voormelde takken en voordelen bijdragen;
- 2° "instellingen van sociale zekerheid":
- a) *de ministeries, de openbare instellingen van sociale zekerheid alsook elke instelling, overheid of elke rechtspersoon van publiek recht die prestaties van de sociale zekerheid toekent;*²
- b) *de meewerkende instellingen van sociale zekerheid, dat wil zeggen de instellingen van privaatrecht, andere dan de sociale secretariaten voor werkgevers en de tarifieringsdiensten van de apothekersverenigingen, die erkend zijn om mee te werken aan de toepassing van de sociale zekerheid;*²
- 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.*²
- 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;*²
- 8° "beslissing": *de eenzijdige rechtsbandeling met individuele strekking die uitgaat van een instelling van sociale zekerheid en die beoogt rechtsgevolgen te hebben voor één of meer*

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

*sociaal verzekerden.*²

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

- 1° "sociale zekerheid";
- 2° "instellingen van sociale zekerheid";
- 3° "personen";
- 4° "sociale gegevens";
- 5° "sociale gegevens van persoonlijke aard";
- 6° "medische gegevens van persoonlijke aard";
- 7° "*sociaal verzekerden*";³
- 8° "*beslissing*".³

HOOFDSTUK II. - Verplichting van de instellingen van sociale zekerheid.⁴

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 beboud 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.⁵

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.*⁵

Deze inlichting is kosteloos en moet binnen een termijn van *vijfenvertig dagen* worden verstrekt.⁵

De Koning bepaalt in welke gevallen informatieverstrekking wel aanleiding geeft tot inning van rechten en in welke sectoren die termijn van *vijfenvertig dagen* kan worden verlengd.⁵

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.⁶

Art. 5. De verzoeken om inlichtingen of raad, verkeerdelijk gericht tot een instelling van sociale

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

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

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

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

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.⁷

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.*⁸

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

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

HOOFDSTUK III. - Toekenningsprocedure.

Afdeling 1. - Verzoeken.

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

*De Koning bepaalt wat onder "materieel mogelijk" moet worden verstaan.*⁹

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.*¹⁰

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.*¹⁰

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.¹⁰

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.*¹⁰

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

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

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

¹⁰ 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 gehandicapten met het oog op een snellere afwerking van de dossiers, beslist de instelling van sociale zekerheid binnen vier maanden na de ontvangst van het verzoek of na het feit dat aanleiding geeft tot het ambtshalve onderzoek die in artikel 8 zijn beoogd.*

*Indien de termijn vier maanden is en de instelling binnen die termijn geen beslissing kan nemen deelt ze dit aan de verzoeker mede, met vermelding van de redenen.*¹¹

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.¹¹

De Koning kan de termijn tijdelijk tot ten hoogste acht maanden verlengen, in de gevallen die Hij bepaalt.¹¹

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.*¹¹

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.*¹²

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.*¹³

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

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

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

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

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

Geschiedt de betaling niet binnen de termijn 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.¹⁴

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.¹⁵

Onverminderd de eventuele verplichting de sociaal verzekerde in kennis te stellen van een gemotiveerde beslissing in een voor het publiek begrijpelijke taal, kan de Koning bepalen onder welke voorwaarden categorieën van beslissingen die door of met behulp van informaticaprogramma's worden genomen, bij het ontbreken van akte, geacht kunnen worden intern uitdrukkelijk gemotiveerd te zijn.¹⁵

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;¹⁶

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;¹⁶

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

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

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

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

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

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

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

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

1° de vaststelling dat er onverschuldigde bedragen zijn betaald;

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

3° *de inhoud* en de refertes van de bepalingen in strijd waarmee de betalingen zijn gedaan;¹⁷

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;¹⁷

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.*¹⁸

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 bad moeten ingaan, onverminderd de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake verjaring.*¹⁹

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.*¹⁹

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

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

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

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

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

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.*²⁰

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.*²¹

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.*²²

*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.*²²

*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.*²²

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.*²³

*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.*²³

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

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

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

²³ 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.*²³

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 pensioen aanvragen 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.*²⁴

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.²⁵

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.*²⁶

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.*²⁷

§ 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;

²⁴ Wet van 22-02-1998, art. 243. Inwerkingtreding: 13-03-1998

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

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

²⁷ Wet van 25-06-1997, art.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.*²⁷

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.*²⁸

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

²⁸Wet van 25-06-1997, art.27. Inwerkingtreding: 01-01-1997

sociale zekerheid, bij in ministerraad overlegd besluit, de bepalingen van deze wet integreren in de codificatie, door de terminologie van deze wet in overeenstemming te brengen met de terminologie van de codificatie, maar zonder de inhoud van deze wet te wijzigen of aan de daarin vervatte beginselen te raken.

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

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

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

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

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

ALBERT

Bijlage 4

Parlementaire Vragen en Antwoorden

De hierna volgende parlementaire vragen werden gepubliceerd¹ in de periode van 1 maart 2002 tot 28 februari 2003. 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 Ant., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2001-2002, vraag nr. 95 van de heer Jan Eeman van 4 februari 2002 (N) "Regularisatiebijdragen voor studieperiodes.", p. 14204; *Jaarverslag 2000*, p. 172

Vr. en Ant., Senaat, gewone zitting 2001-2002, vraag nr. 2090 van de heer Roelants du Vivier van 3 mei 2002 (F) "Ombudsdienst Pensioenen. - Jaarverslag 2001. - Opmerkingen en suggesties. - Initiatieven.", p. 3069; *Jaarverslag 2001*, p. 160 tot 164

Vr. en Ant., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2001-2002, vraag nr. 114 van de heer Jan Eeman van 22 mei 2002 (N) "Regularisatiebijdragen voor studieperiodes.", p. 15840; *Jaarverslag 2000*, p. 172

Het ambtenarenstelsel

Vr. en Ant., Senaat, gewone zitting 2001-2002, vraag nr. 2090 van de heer Roelants du Vivier van 3 mei 2002 (F) "Ombudsdienst Pensioenen. - Jaarverslag 2001. - Opmerkingen en suggesties. - Initiatieven.", p. 3069; *Jaarverslag 2001*, p. 158 tot 164

Vr. en Ant., Kamer van Volksvertegenwoordigers, gewone zitting 2002-2003, vraag nr. 114 van de heer Daniel Bacquelaine van 15 oktober 2002 (F) "Overlevingspensioen in de koloniale pensioenregeling.", p. 18368; *Jaarverslag 2000*, p. 175

Het stelsel van de zelfstandigen

Vr. en Ant., Senaat, gewone zitting 2001-2002, vraag nr. 2090 van de heer Roelants du Vivier van 3 mei 2002 (F) "Ombudsdienst Pensioenen. - Jaarverslag 2001. - Opmerkingen en suggesties. - Initiatieven.", p. 3069; *Jaarverslag 2001*, p. 159 tot 164

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

Bijlage 5

NUTTIGE ADRESSEN

MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN PENSIOENEN

Frank VANDENBROUCKE

Wetstraat 62

1040 Brussel

Tel.: 02/ 238.28.11, fax: 02/ 230.38.95

Website: www.vandenbroucke.fgov.be

E-mail: kabinet.socialezakenpensioenen@minsoc.fed.be

RAADGEVEND COMITE VOOR DE PENSIOENSECTOR

Secretariaat : Ministerie van Sociale Zaken

Bestuur van de Sociale Zekerheid

Zwarte Lievevrouwstraat 3C

1000 Brussel

Tel.: 02/ 509.82.15, fax: 02/ 509.85.34

Website: www.socialsecurity.fgov.be

E-mail: lucie.ophalvens@minsoc.fed.be

FEDERALE OVERHEIDSDIENST SOCIALE ZEKERHEID

PORTAALSITE VAN DE SOCIALE ZEKERHEID:

www.socialsecurity.be/site_nl/index.htm

RIJKSDIENST VOOR PENSIOENEN

CENTRALE ADMINISTRATIE

Zuidertoren

1060 Brussel

Algemene inlichtingen: Tel.: 02/ 529.21.11, fax: 02/ 529.32.42

Inlichtingen betalingen: Tel.: 02/ 529.30.02, fax: 02/ 529.21.76

Website: www.onprvp.fgov.be

E-mail: info@onprvp.fgov.be

PROVINCIE – GEWESTELIJKE BUREAUS (N)

Antwerpen

2000 Antwerpen

St.-Katelijnevest 54 bus 6

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

E-mail: antwerpen@rvp.fgov.be

2300 Turnhout

Renier Snidersstraat 2 (zeshoek)

Tel.: 014/ 44.87.70, fax: 014/ 44.87.88

E-mail: turnhout@rvp.fgov.be

Vlaams Brabant

1060 Brussel

Zuidertoren

Tel.: 02/ 529.28.89, fax: 02/ 529.21.71

E-mail: vl.brabant@rvp.fgov.be

Oost-Vlaanderen

9000 Gent

Koningin Fabiolalaan 116

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

E-mail: gent@rvp.fgov.be

West-Vlaanderen

8200 Brugge

Torhoutsesteenweg 281

Tel.: 050/ 40.62.60, fax: 050/ 40.62.88

E-mail: brugge@rvp.fgov.be

8500 Kortrijk

Keer der Vlamingenstraat 6

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

E-mail: kortrijk@rvp.fgov.be

Limburg

3500 Hasselt

Thonissenlaan 20

E-mail: hasselt@rvp.fgov.be

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

PROVINCIE – GEWESTELIJKE BUREAUS (F)

Brabant Français

1060 Bruxelles

Tour du Midi

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

Tel.: 02/ 529.26.76, fax: 02/ 529.21.70

Henegouwen

7000 Mons

Entrée par la rue de Nimy 73

E-mail: mons@onp.fgov.be

6000 Charleroi

Rue de Dampremy 73

E-mail: charleroi@onp.fgov.be

7700 Mouscron

Passage de la Poste 1

E-mail: mouscron@onp.fgov.be

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

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

Tel.: 056/ 85.24.40, fax: 056/ 85.24.58

Luik

4000 Liège

Rue Paradis 50

E-mail: liège@onp.fgov.be

4960 Malmédy

Avenue des Alliés 28

E-mail: malmédy@onp.fgov.be

Tel.: 04/ 229.67.00, fax: 04/ 229.67.38

Tel.: 080/ 79.13.00, fax: 080/ 79.13.14

Luxemburg

6700 Arlon

Rue des Déportés 50

E-mail: arlon@onp.fgov.be

Tel.: 063/ 24.01.20, fax: 063/ 24.01.38

Namen

5000 Namur

Rue Godefroid 35/B2

E-mail: namur@onp.fgov.be

Tel.: 081/ 23.46.10, fax: 081/ 23.46.08

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

PROVINCIE – GEWESTELIJKE BUREAUS (N)

Brussel-Hoofdstad

1000 Brussel
Waterloolaan 77 Tel.: 02/ 546.42.11, fax: 02/ 511.21.53

Antwerpen

2000 Antwerpen
Oudaan 8-10 Tel.: 03/ 224.46.11, fax: 03/ 224.46.99

Limburg

3500 Hasselt
Leopoldplein 16 bus 5, 3^e verdieping Tel.: 011/ 85.48.11, fax: 011/ 85.48.99

Oost-Vlaanderen

9000 Gent
Koningin Fabiolalaan 116 Tel.: 09/ 379.49.11, fax: 09/ 379.49.99

West-Vlaanderen

8200 St-Andries Brugge
Abdijbekepark 2 Tel.: 050/ 30.53.11, fax: 050/ 30.53.99

Vlaams-Brabant

3000 Leuven
Vaartstraat 54 Tel.: 016/ 31.47.11, fax: 016/ 31.47.99

PROVINCIE – GEWESTELIJKE BUREAUS (F)

Henegouwen

7000 Mons
Rue Claude de Bettignies 5 Tel.: 065/ 37.54.11, fax: 065/ 37.54.99

Luik

4000 Liège

Rue des Guillemins 113

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

4960 Malmédy

Rue Devant les Grands Moulins 72

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

Luxemburg

6800 Libramont

Rue Jarlicyn 5

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

Namen

5000 Namur

Rue Godefroid 35

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

Waals Brabant

1300 Wavre

Place des Carmes 12 Btes 108-110

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

ADMINISTRATIE DER PENSIOENEN

1010 Brussel

Financietoren bus 31

Kruidtuinlaan 50

Algemeen nummer :

Tel.: 02/ 210.36.11, fax: 02/ 210.67.43

Website: www.ap.fgov.be

E-mail: info.ap@minfin.fed.be

Info-ambtenaar :

Mijnheer Edwin De Paepe

Tel.: 02/ 210.29.25, fax: 02/ 210.67.43

E-mail: edwin.depaepe@minfin.fed.be

CENTRALE DIENST DER VASTE UITGAVEN - PENSIOENEN

1040 Brussel

Kunstlaan 30

Tel.: 02/ 233.70.08, fax: 02/ 233.75.04

Website: www.treasury.fgov.be

E-mail: CDVUpensioenen.tf@file.minfin.fed.be

Bezoekers:

1040 Brussel

Aarlenstraat 80

DIENST VOOR OVERZEESTE SOCIALE ZEKERHEID

1050 Brussel

Louizalaan 194

Rust-en overlevingspensioenen, pensioen uit de echtgescheiden echtgenoot:

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

Website: www.socialsecurity.fgov.be/dosz/

E-mail: info@dosz-ossom.fgov.be

NATIONALE MAATSCHAPPIJ DER BELGISCHE SPOORWEGEN

1060 Brussel
Frankrijkstraat 85

Reglementering rust-, overlevings- en
invaliditeitspensioenen
Berekening nieuwe pensioenen
Betalingen

Tel.: 02/ 525.25.16, fax: 02/ 526.35.96

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

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

BELGACOM

1030 Brussel
Koning Albert-II laan 27
Pensioendienst

Tel.: 0800/91 002 (gratis nummer)

Fax: 02/ 203.47.01

E-mail : karel.meeusen@belgacom.be

INFO-DIENST PENSIOENEN (uitsluitend voor de raming van de pensioenen)

1060 Brussel
Postbus 175

Tel.: 02/ 529.25.93

Website: www.onprvp.fgov.be

E-mail: info@onprvp.fgov.be

ZITDAGEN VAN DE PENSIOENADMINISTRATIES

(zoals meegedeeld door de administraties)

RIJKSDIENST VOOR PENSIOENEN**GEWESTELIJK BUREAU ANTWERPEN**

Sint-Katelijnevest 54, 2000 Antwerpen

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

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BOOM	Gemeentehuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
WILLEBROEK	Gemeentehuis	2e dinsdag	11.00 tot 12.00
PUURS	Gemeentehuis	2e dinsdag	14.00 tot 15.00
ZANDHOVEN	Gemeentehuis	2e woensdag	09.00 tot 10.00
LIER	Stedelijke sporthal Eeuwfeestlaan 183	2e woensdag	11.00 tot 12.00
MECHELEN	Gemeentehuis	2e woensdag	14.00 tot 15.00
(WEST)MALLE	Gemeentehuis	2e donderdag	09.00 tot 10.00
WUUSTWEZEL	Gemeentehuis	2e donderdag	11.00 tot 12.00
KALMTHOUT	Gemeentehuis	2e donderdag	13.30 tot 14.00
KAPELLEN	Gemeentehuis	2e donderdag	14.00 tot 15.00

GEWESTELIJK BUREAU TURNHOUT

Renier Snidersstraat 2(Zeshoek), 2300 Turnhout

Tel.: 014/ 44.87.70, fax: 014/ 44.87.88

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
HERENTALS	Stedelijke sociale dienst Administratief Centrum Augustijnenlaan	1e dinsdag	10.00 tot 11.00
MOL	Administratief Centrum "Het Getouw" Molenhoek	1e maandag	09.00 tot 10.00
HOOGSTRATEN	Gemeentehuis	2e donderdag	10.00 tot 11.00

GEWESTELIJK BUREAU VLAAMS BRABANT

Zuidertoren, 1060 Brussel

Tel.: 02/ 529.28.89, fax: 02/ 529.21.71

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AARSCHOT	Stadhuis	Laatste donderdag	09.00 tot 12.00

ASSE	Gemeentehuis	2e dinsdag	09.00 tot 12.00
DIEST	Stadhuis	1e woensdag	09.00 tot 12.00
HAACHT	Gemeentehuis	3e woensdag	14.00 tot 16.00
HALLE	Oudstrijdersplein 18	3e donderdag	09.00 tot 12.00
LEUVEN	Gemeentehuis Heverlee Waversebaan 66	4e woensdag	09.00 tot 12.00
OVERIJSE	Gemeentehuis	2e donderdag	09.00 tot 12.00
TIENEN	Stadhuis	1e dinsdag	09.00 tot 12.00
VILVOORDE	Stadhuis Grote Markt	2e woensdag	09.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU BRUGGE

Torhoutsesteeuweg 281, 8200 Sint-Andries-Brugge Tel.: 050/ 40.62.60, fax: 050/ 40.62.88

Iedere werkdag van 9.00 tot 12 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
KNOKKE-HEIST	Stadhuis Knokke	1e dinsdag	10.30 tot 12.00
TIELT	Stadhuis	1e donderdag	10.30 tot 12.00
NIEUWPOORT	Stadhuis	1e vrijdag	10.30 tot 12.00
DIKSMUIDE	Stadhuis	2e maandag	10.30 tot 12.00
BLANKENBERGE	Stadhuis	2e dinsdag	10.30 tot 12.00
VEURNE	Stadhuis	3e woensdag	10.30 tot 12.00
MIDDELKERKE	Stadhuis	2e donderdag	10.30 tot 12.00
OOSTENDE	Stadhuis	3e donderdag	09.00 tot 12.00
TORHOUT	Stadhuis	Laatste woensdag	10.30 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU KORTRIJK

Keer der Vlamingenstraat 6, 8500 Kortrijk Tel.: 056/ 23.67.60, fax: 056/ 23.67.98

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00

Inlichtingen omtrent een activiteit in Frankrijk kan bekomen worden op de maandelijkse zitdag van de C.R.A.M., Villeneuve d'Ascq (Caisse de retraite des salariés) in de zetel van het gewestelijk bureau Kortrijk, Keer der Vlamingenstr 6, 8500 Kortrijk.

Telefonische afspraak is ook mogelijk met de franse pensioenkas op het nummer: 00.33.3.20.05.61.55, de eerste dinsdag en de derde dinsdag van 9.00 tot 11.30, behalve in augustus.

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
WAREGEM	Gemeentehuis	Laatste donderdag	09.00 tot 10.00
POPERINGE	Veurnestraat 55	4e dinsdag	09.00 tot 10.00

IEPER	R.VA. gebouw Lange Meersstraat 9	2e donderdag	09.00 tot 10.00
ROESELARE	Mandellaan 101	3e dinsdag	09.00 tot 11.00
MENEN	Gemeentehuis	1e woensdag	09.15 tot 10.15

GEWESTELIJK BUREAU GENT

Koningin Fabiolalaan 116, 9000 Gent Tel.: 09/ 248.38.11, fax: 09/ 248.38.98

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AALST	Stadhuis	3e dinsdag	09.00 tot 11.00
AALTER	Gemeentehuis	4e dinsdag	13.30 tot 15.30
BEVEREN	Gemeentehuis	1e woensdag	09.00 tot 11.00
BUGGENHOUT	Gemeentehuis	2e donderdag	13.30 tot 15.30
DEINZE	Stadhuis	4e maandag	09.00 tot 11.00
DENDERMONDE	Stadhuis	2e donderdag	09.00 tot 11.00
EEKLO	Stedelijke sociale dienst Stationsstraat 21	3e woensdag	09.00 tot 11.00
EVERGEM	O.C.M.W. Kluizendorpstraat 80 Evergem (Kluizen)	2e maandag	13.00 tot 15.30
GAVERE	Gemeentehuis	1e dinsdag	13.30 tot 15.30
GERAARDSBERGEN	Sporthal Grote Weg 23	3e maandag	09.00 tot 11.00
HAMME	Gemeentehuis	1e maandag	09.00 tot 11.00
LOKEREN	Sted. Adm. Diensten Groendreef 14	1e donderdag	09.00 tot 11.00
MALDEGEM	Gemeentehuis	4e dinsdag	09.00 tot 11.00
NINOVE	Nieuw Stadhuis	3e dinsdag	13.30 tot 15.30
OUDENAARDE	Administratief Centrum Maagdendaele Tussenmuren 17	2e dinsdag	13.30 tot 15.30
RONSE	Stadhuis	2e dinsdag	09.00 tot 11.00
ST.LAUREINS	Gemeentehuis	3e woensdag maanden 2-4-6-8-10-12	13.30 tot 15.30
WATERVLIET	Oud Gemeentehuis	3e woensdag maanden 1-3-5-7-9-11	13.30 tot 15.30
ST. NIKLAAS	Stadhuis	2e woensdag	09.00 tot 11.00
STEKENE	Gemeentehuis	2e woensdag	13.30 tot 15.30
TEMSE	Gemeentehuis	1e woensdag	13.30 tot 15.30

WETTEREN	Gemeentehuis	1e donderdag	13.30 tot 15.30
ZELE	Gemeentehuis	1e maandag	13.30 tot 15.30
ZELZATE	Gemeentehuis	2e maandag	09.00 tot 11.00
ZOTTEGEM	Stadhuis	3e maandag	13.30 tot 15.30
ZWALM	Gemeentehuis	1e dinsdag	09.00 tot 11.00

GEWESTELIJK BUREAU HASSELT

Thonissenlaan 20, 3500 Hasselt Tel.: 011/ 30.12.70, fax: 011/ 30.12.98

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BERINGEN	Sociale Ombudsdienst Mijnschoolstraat 84	3e woensdag	09.00 tot 10.00
BILZEN	Gemeentehuis	4e woensdag	09.00 tot 10.00
BREE	Gemeentehuis	3e donderdag	09.00 tot 10.00
GENK	Gemeentehuis Sociale dienst Dieplaan	4e dinsdag	09.00 tot 10.00
HOUTHALEN HELCHTEREN	O.C.M.W. Sociale dienst Pastorijstraat 9	4e maandag	09.00 tot 10.00
LANAKEN	O.C.M.W. Gasthuisstraat 18	1e woensdag	09.00 tot 10.00
LEOPOLDSBURG	Adm. Centrum	1e dinsdag	09.00 tot 10.00
MAASEIK	Dienstencentrum "Den Tuinhoek" De Wittelaan 4	4e dinsdag	14.00 tot 15.00
MAASMECHELEN	Gemeentehuis	1e maandag	09.00 tot 10.00
NEERPELT	Gemeentehuis	2e maandag	09.00 tot 10.00
SINT-TRUIDEN	O.C.M.W. Clement Cartuyvelsstraat 12	3e maandag	09.00 tot 10.00
TESSENDERLO	O.C.M.W. Solveld	4e donderdag	09.00 tot 10.00
TONGEREN	Administratief centrum de Schiervelstraat 8	1e donderdag	09.00 tot 10.00

GEWESTELIJK BUREAU FRANS BRABANT

Zuidertoren, 1060 BRUSSEL Tel.: 02/ 529.26.76, fax: 02/ 529.21.70

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BEAUVECHAIN	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 11.00

BRAINE-L'ALLEUD	Administratief Centrum Rue Cloquet	2e donderdag	10.00 tot 11.00
BRAINE-LE-CHATEAU	Gemeentelijk Sociaal Centrum	1e woensdag	10.00 tot 11.00
CHASTRE	Stadhuis	1e donderdag	10.00 tot 11.00
CHAUMONT-GISTOUX	O.C.M.W. Rue Zaine, 9	1e dinsdag	10.00 tot 11.00
COURT-ST-ETIENNE	Stadhuis	1e vrijdag	10.00 tot 11.00
GENAPPE	Stadhuis	2e vrijdag	10.00 tot 11.00
GREZ-DOICEAU	Stadhuis	3e donderdag	10.00 tot 11.00
HELECINE	Stadhuis	2e donderdag	10.00 tot 11.00
INCOURT	Stadhuis	1e woensdag	10.00 tot 11.00
JODOIGNE	Stadhuis	Laatste vrijdag	10.00 tot 11.00
LASNE	O.C.M.W.	3e woensdag	10.00 tot 11.00
NIVELLES	Stadhuis	1e+2e donderdag	14.00 tot 15.00
ORP-JAUCHE	Stadhuis	2e donderdag	14.00 tot 15.00
OTTIGNIES- LOUVAIN-LA-NEUVE	Gemeentehuis	2e dinsdag	14.00 tot 15.00
PERWEZ	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 11.00
RAMILLIES	Stadhuis	3e vrijdag	10.00 tot 11.00
TUBIZE	O.C.M.W.	3e donderdag	10.00 tot 11.00
VILLERS-LA-VILLE	O.C.M.W. Rue Berceau 24 1495 Marbais	Laatste dinsdag	14.00 tot 15.00
WALHAIN	O.C.M.W.	1e donderdag	14.00 tot 15.00
WAVRE	Stadhuis	2e + laatste dinsdag	10.00 tot 11.00

GEWESTELIJK BUREAU MOESKROEN

Passage de la Poste 1, 7700 Mouscron Tel.: 056/ 85.24.40, fax: 056/ 85.24.58

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 14.00 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
COMINES-WARNETON	Stadhuis	1e maandag	10.00 tot 12.00
MONT-DE-L'ENCLUS	Gemeentehuis van AMOUGIES	2e donderdag	10.00 tot 11.30
PERUWELZ	Stadhuis	2e vrijdag	10.00 tot 12.00
TOURNAI	Stadhuis Bureau van de burgerlijke stand	3e woensdag	09.00 tot 12.00
BRUNEAUT	Gemeentehuis van BLEHARIES	3e woensdag	13.30 tot 15.30

GEWESTELIJK BUREAU BERGEN

Inkom: rue de Nimy 73, 7000 Mons Tel.: 065/ 40.13.40, fax: 065/ 40.13.78

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ATH	Gemeentelijk administratief centrum Rue de Pintamont, 54	1e donderdag	09.00 tot 12.00
BRAINE-LE-COMTE	Stadhuis	4e donderdag	09.00 tot 11.00
DOUR	Gemeentehuis	4e maandag	10.00 tot 12.00
ENGHIEU	Stadhuis	3e donderdag	10.00 tot 12.00
LA LOUVIERE	Gemeentehuis	3e maandag	09.00 tot 12.00
QUIEVRAIN	Gemeentehuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00
SOIGNIES	Stadhuis	4e dinsdag	10.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU CHARLEROI

Rue de Dampremy 73 (1e verdieping), 6000 Charleroi Tel.: 071/ 20.15.60, fax: 071/ 20.15.98

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ANDERLUES	Gemeentehuis	2e donderdag	09.00 tot 12.00
BEAUMONT	Stadhuis	1e maandag	10.00 tot 12.00
CHAPELLE-LEZ- HERLAIMONT	Gemeentehuis	1e donderdag	13.30 tot 16.30
CHATELET	Oud Stadhuis	4e donderdag	10.00 tot 12.00
CHIMAY	Bijhuis van het Stadhuis	3e vrijdag	10.00 tot 12.00
ERQUELINNES	Stadhuis	1e maandag	14.00 tot 15.30
ESTINNES	Gemeentehuis	2e donderdag	14.00 tot 15.30
FLEURUS	Rue Vandervelde, 97	Laatste maandag	10.00 tot 12.00
FONTAINE-L'EVEQUE	Rue J. Parée, 7	2e maandag	14.00 tot 16.00
FROIDCHAPELLE	Gemeentehuis	3e woensdag	10.00 tot 12.00
GERPINNES	Gemeentehuis	4e donderdag	14.00 tot 16.00
HAM-SUR-HEURE	Gemeentehuis	1e donderdag	10.00 tot 12.00
LES BONS VILLERS	Oud Gemeentehuis van Frasnes-lez-Gosselies	Laatste maandag	14.00 tot 15.30
MANAGE	Gemeentehuis	2e maandag	09.00 tot 12.00
MOMIGNIES	Gemeentehuis	3e woensdag	14.00 tot 15.30
THUIN	Stadhuis	3e maandag	10.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU LUIK

Rue Paradis 50, 4000 Liège Tel.: 04/ 229.67.00, fax: 04/ 229.67.38

Iedere werkdag van 9.00 tot 11.30 en van 13.30 tot 15.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AYWAILLE	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
HAMOIR	Stadhuis	4e vrijdag	10.00 tot 12.00
HANNUT	Stadhuis	4e maandag	09.00 tot 12.00
HERVE	Stadhuis	1e en 3e donderdag	10.00 tot 12.00
HUY	Stadhuis	1e en 3e woensdag	09.00 tot 12.00
SPA	Stadhuis	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
VERVIERS	Stadhuis Place du Marché, 41 (1e verdieping)	Iedere woensdag	14.00 tot 16.00
WISE	Stadhuis Sociale Zaken Rue des Béguines, 7	2e woensdag	09.00 tot 12.00
WAREMME	Stadhuis	1e vrijdag	10.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU MALMÉDY

Avenue des Alliés 28, 4960 Malmédy

Tel.: 080/ 79.13.00, fax: 080/ 79.13.14

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 14.00 tot 15.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BULLANGE	Gemeentehuis	1e dinsdag	09.30 tot 12.00
EUPEN	Rode Kruiscentrum Rothenberg, 33	1e en 3e woensdag	09.00 tot 12.00
LA CALAMINE	Gemeentehuis	1e woensdag en 3e maandag	13.30 tot 15.30
RAEREN	Gemeentehuis	3e woensdag	13.30 tot 15.30
SAINT-VITH	Stadhuis	3e dinsdag	09.00 tot 12.00
TROIS-PONTS	Stadhuis	3e vrijdag	11.00 tot 12.00
VIELSALM	Gemeentehuis	4e donderdag	09.00 tot 12.00
WELKENRAEDT	Gemeentehuis	3e maandag	10.00 tot 12.00

GEWESTELIJK BUREAU AARLEN

Rue des Déportés 50, 6700 Arlon

Tel.: 063/ 24.01.20, fax: 063/ 24.01.38

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BASTOGNE	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 12.00
BOUILLON	Stadhuis	2e donderdag	14.00 tot 16.00
DURBUY	Stadhuis van BARVAUX	4e maandag	13.30 tot 15.30
LIBRAMONT	R.S.V.Z. Rue Jarlicyn, 5	2e woensdag	14.00 tot 16.00

MARCHE	Stadhuis	3e maandag	10.00 tot 12.00
VIELSALM	Stadhuis	4e donderdag	09.00 tot 12.00
VIRTON	Stadhuis	2e donderdag	10.00 tot 12.00
WELLIN	Stadhuis	3e maandag	13.30 tot 15.00

GEWESTELIJK BUREAU NAMEN

Rue Godefroid 35, 5000 Namur

Tel.: 081/ 23.46.10, fax: 081/ 23.46.08

Iedere werkdag van 09.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ANDENNE	Stadhuis	Iedere dinsdag behalve 3e dinsdag	13.30 tot 15.00
BEAURAING	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 11.30
CINEY	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
COUVIN	Adm. Centrum Avenue Libération, 2	3e vrijdag	09.30 tot 11.30
DINANT	Stadhuis	1e woensdag	10.00 tot 12.00
DOISCHE	O.C.M.W.	3e vrijdag	13.30 tot 15.00
EGHEZEE	Gemeentehuis	2e vrijdag	10.00 tot 11.30
FERNELMONT	Gemeentehuis	2e vrijdag	13.30 tot 15.00
GEDINNE	O.C.M.W.	3e woensdag	10.00 tot 11.30
FLORENNES	O.C.M.W.	1e maandag	13.30 tot 15.00
GEMBLOUX	Gemeentehuis	3e dinsdag	14.00 tot 15.30
GESVES	Gemeentehuis	1e dinsdag	09.30 tot 11.30
HAVELANGE	Gemeentehuis	3e maandag	13.30 tot 15.00
HOUYET	O.C.M.W.	2e woensdag	13.30 tot 14.30
JEMEPPE s/SAMBRE	Gemeentehuis	1e vrijdag	13.30 tot 15.00
METTET	Gemeentehuis	1e maandag	10.00 tot 12.00
PHILIPPEVILLE	Stadhuis	4e vrijdag	09.30 tot 11.30
ROCHEFORT	Stadhuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00
SAMBREVILLE	Oud Stadhuis van Tamines	1e vrijdag	09.30 tot 11.30
SOMME-LEUZE (BAILLONVILLE)	Gemeentehuis Baillonville	3e maandag	09.30 tot 11.30
VRESSE	Gemeentehuis	3e woensdag	13.30 tot 14.30
WALCOURT	O.C.M.W.	4e vrijdag	13.30 tot 14.30
YVOIR	Gemeentehuis	1e woensdag	13.30 tot 15.00

RIJKSINSTITUUT VOOR SOCIALE VERZEKERINGEN DER ZELFSTANDIGEN**GEWESTELIJK BUREAU BRUSSEL-HOOFDSTAD**

Waterloolaan 77, 1000 Brussel

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

Iedere werkdag van 8.15 tot 16.30

GEWESTELIJK BUREAU ANTWERPEN

Oudaan 8-10, 2000 Antwerpen

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

Iedere werkdag van 8.15 tot 16.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BOOM	Gemeentehuis	1e donderdag	11.00 tot 12.00
ESSEN	Gemeentehuis	2e donderdag	09.00 tot 10.30
HERENTALS	Adm. centrum Augustijnenlaan	2e woensdag	10.00 tot 12.00
HOBOKEN	Gemeentehuis Marneflaan 3	1e dinsdag	11.00 tot 12.00
KAPELLEN	Adm. centrum Antwerpsesteenweg 130	1e dinsdag	09.00 tot 10.00
LIER	Stedelijke sporthal Eeuwfeestlaan 183	1e dinsdag	14.00 tot 16.00
MECHELEN	Stadhuis Financiezaal	3e woensdag	11.00 tot 12.00
MERKSEM	Gemeentehuis	1e woensdag	09.00 tot 12.00
MOL	Adm. centrum " Het Getouw " Molenhoek	3e woensdag	10.00 tot 11.00
OOSTMALLE	Veiligheidscentrum (Politie + Brandweer) Turnhoutsebaan 2	3e woensdag	10.00 tot 11.00
PUURS	Gemeentehuis	2e donderdag	09.00 tot 10.00
TURNHOUT	Cultureel centrum Warandestraat	4e woensdag	14.00 tot 16.00

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

GEWESTELIJK BUREAU HASSELT

Leopoldplein 16 bus 5, 3e verd., 3500 Hasselt

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

Iedere werkdag van 8.15 tot 16.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BERINGEN	Adm. centrum Sociale Ombudsdienst Mijnschoolstraat 88	4e woensdag	10.00 tot 12.00

BILZEN	Stadhuis	4e woensdag	09.00 tot 11.00
GENK	Adm. centrum	4e dinsdag	10.00 tot 12.00
	Sociale Dienst		
	Dieplaan 2, 1e verd.		
HOUTHALEN- HELCHTEREN	Sociale Dienst	4e maandag	11.00 tot 12.00
	Helchteren O.C.M.W.		
	Pastorijstraat 9		
LANAKEN	O.C.M.W.	1e woensdag	10.00 tot 12.00
	Gasthuisstraat 18		
LEOPOLDSBURG	Dienstencentrum	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
	Den Tuinhoek		
	De Wittelaan 4		
MAASEIK	Adm. centrum	4e dinsdag	14.00 tot 16.00
	Lekkerstraat 10		
MAASMECHELEN	Gemeentehuis	1e maandag	10.00 tot 12.00
NEERPELT	Gemeentehuis	3e maandag	10.00 tot 12.00
PEER	O.C.M.W.	3e woensdag	09.00 tot 10.00
	Zuidervest		
RIEMST	Gemeentehuis	3e dinsdag	09.00 tot 10.00
SINT-TRUIDEN	O.C.M.W.	3e dinsdag	13.00 tot 15.00
	Cl. Cartuyvelsstraat 12		
TESSENDERLO	O.C.M.W.	4e donderdag	10.00 tot 12.00
	Solveld 32		
TONGEREN	Adm. centrum	1e donderdag	10.00 tot 12.00
	Praetorium		
	Maastrichterstraat 10		

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

GEWESTELIJK BUREAU GENT

Koningin Fabiolalaan 116, 9000 Gent

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

Iedere werkdag van 8.00 tot 16.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AALST	Stadhuis	2e donderdag	10.00 tot 12.00
	Sociale Dienst		
AALTER	Gemeentehuis	4e dinsdag	13.30 tot 14.30
BEVEREN	Gemeentehuis	1e dinsdag	11.00 tot 12.00
DENDERMONDE	Stadhuis	2e donderdag	09.00 tot 10.00
EEKLO	Gemeentehuis	3e donderdag	09.00 tot 10.00
EVERGEM	O.C.M.W.	2e maandag	13.30 tot 14.30
	Kluizendorpstraat 80		

GERAARDSBERGEN	Sporthal Groteweg 23	3e maandag	09.00 tot 10.00
HAMME	Gemeentehuis	1e maandag	09.00 tot 10.00
LOKEREN	Nieuw Gemeentehuis Groenmarkt	1e donderdag	09.00 tot 10.00
MALDEGEM	Gemeentehuis	4e dinsdag	09.00 tot 10.00
NINOVE	Nieuw Stadhuis Centrumlaan 100	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
OUDENAARDE	Adm. centrum Tussenmuren 17	1e donderdag	11.00 tot 12.00
RONSE	Stadhuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
SINT-NIKLAAS	Stadhuis	2e woensdag	09.00 tot 10.00
STEKENE	Gemeentehuis	2e woensdag	13.30 tot 14.30
TEMSE	Gemeentehuis	1e woensdag	11.00 tot 12.00
WETTEREN	Gemeentehuis	1e donderdag	13.30 tot 14.30
WICHELEN	Gemeentehuis	1e woensdag	09.00 tot 10.00
ZELE	Gemeentehuis	1e maandag	13.30 tot 15.30
ZELZATE	Gemeentehuis	2e maandag	09.00 tot 10.00
ZOTTEGEM	Stadhuis	3e maandag	13.00 tot 14.00

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

GEWESTELIJK BUREAU VLAAMS-BRABANT

Vaartstraat 54, 3000 Leuven

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

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 15.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AARSCHOT	Stadhuis	Laatste donderdag	09.00 tot 12.00
ASSE	Gemeentehuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00
DIEST	Stadhuis	1e woensdag	09.00 tot 12.00
DILBEEK	Gemeentehuis	4e maandag	10.00 tot 12.00
GALMAARDEN	Gemeentehuis	3e dinsdag	09.00 tot 10.00
GRIMBERGEN	Nieuw Gemeentehuis Prinsenstraat 3	1e woensdag	09.00 tot 10.00
HAACHT	Gemeentehuis	3e woensdag	14.00 tot 16.00
HALLE	Stadhuis, Sociale Dienst Oudstrijdersplein 18	1e donderdag 3e donderdag	10.00 tot 12.00
HERNE	Gemeentehuis	2e dinsdag	10.30 tot 12.00
KAMPENHOUT	Gemeentehuis	2e dinsdag	14.00 tot 16.00
KORTENBERG	Nieuw Adm. centrum De Walsplein 30	3e donderdag	09.00 tot 11.00

LENNIK	Gemeentehuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
LIEDEKERKE	Adm. Centrum O.C.M.W.	4e dinsdag	09.00 tot 10.00
LONDERZEEL	Gemeentehuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
LUBBEEK	Gemeentehuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
MERCHTEM	Gemeentehuis	3e woensdag	10.00 tot 12.00
OVERIJSE	Gemeentehuis	2e donderdag	09.00 tot 12.00
ST-PIETERS-LEEUEW	Gemeentehuis	4e woensdag	09.00 tot 10.00
TIENEN	Stadhuis	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
VILVOORDE	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 12.00
ZAVENTEM	Gemeentehuis	3e maandag	10.00 tot 11.00
ZOUTLEEUEW	Stadhuis	1e dinsdag	14.00 tot 15.00

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

GEWESTELIJK BUREAU BRUGGE

Abdijbekepark 2, 8200 St-Andries-Brugge

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

Iedere werkdag van 8.30 tot 16.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BLANKENBERGE	Stadhuis	2e dinsdag	11.00 tot 12.00
DE PANNE	Gemeentehuis	2e dinsdag	11.00 tot 12.00
DIKSMUIDE	Stadhuis	2e maandag	11.00 tot 12.00
GISTEL	Stadhuis	1e maandag	09.00 tot 10.00
HOUTHULST	Gemeentehuis	4e woensdag	11.00 tot 12.00
IEPER	R.V.A. Lange Meers 9	2e donderdag	10.00 tot 12.00
INGELMUNSTER	Gemeentehuis	3e vrijdag	09.00 tot 10.00
IZEGEM	Stadhuis	2e vrijdag	09.00 tot 10.00
KNOKKE	Stadhuis	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
KOMEN	Gemeentehuis	4e maandag	09.00 tot 10.00
KORTRIJK	Sociale Dienst O.L.Vrouwstraat 45	1e en 3e dinsdag	14.00 tot 16.00
MENEN	Stadhuis	1e woensdag	09.00 tot 10.00
MIDDELKERKE	Gemeentehuis	2e donderdag	11.00 tot 12.00
MOESKROEN	Stadhuis	2e dinsdag	11.00 tot 12.00
MOORSLEDE	Gemeentehuis	3e donderdag	11.00 tot 12.00
NIEUWPOORT	Stadhuis	1e vrijdag	11.00 tot 12.00
OOSTENDE	Stadhuis	1e en 3e donderdag	09.00 tot 12.00
POPERINGE	Veurnestraat 55	4e dinsdag	11.00 tot 12.00
ROESELARE	O.C.M.W. Mandellaan 101	3e dinsdag	10.00 tot 12.00

TIELT	Stadhuis	1e donderdag	11.00 tot 12.00
TORHOUT	Stadhuis	Laatste woensdag	11.00 tot 12.00
VEURNE	Stadhuis	3e woensdag	10.00 tot 12.00
WAREGEM	Gemeentehuis	Laatste donderdag	10.00 tot 12.00

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

GEWESTELIJK BUREAU WAALS BRABANT

Place des Carmes 12 boîtes 108-110, 1300 Wavre Tel.: 010/ 68.55.11, fax: 010/ 68.55.99

Iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 15.00

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BRAINE-L'ALLEUD	Adm. Centrum Rue Cloquet 60	2e donderdag	10.00 tot 11.00
GENAPPE	Gemeentehuis	2e vrijdag	10.00 tot 11.00
LASNE	O.C.M.W. Rue de la Gendarmerie 7	3e woensdag	10.00 tot 11.00
NIVELLES	Stadhuis (gelijkvloers)	1e donderdag	14.00 tot 15.00
ORP-LE-GRAND	Gemeentehuis	1e dinsdag	10.45 tot 12.00
PERWEZ	Gemeentehuis	1e dinsdag	09.00 tot 10.15
RAMILLIES	Gemeentehuis	4e woensdag	09.00 tot 10.00
TUBIZE	O.C.M.W. Rue de la Reine Astrid 61	3e woensdag	10.00 tot 11.00

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

GEWESTELIJK BUREAU BERGEN

Rue Claude de Bettignies 5, 7000 Mons Tel.: 065/ 37.54.11, fax: 065/ 37.54.99

Iedere werkdag van 8.30 tot 12.30 en van 13.30 tot 16.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ATH	Gemeentelijk adm. centrum rue de Pintamont 54	1e donderdag	11.00 tot 12.00
BRAINE-LE-COMTE	Stadhuis Zaal van het College 1e verdieping	2e donderdag	10.00 tot 12.00
CHARLEROI	Stadhuis	2e + 4e donderdag	09.00 tot 12.00
CHATELET	Stadhuis	2e dinsdag	09.15 tot 12.00
KOMEN	Stadhuis	4e maandag	09.00 tot 11.00
FLEURUS	Sociale Dienst rue Tamines 29	Laatste maandag	10.00 tot 12.00
FROID-CHAPELLE	Stadhuis	3e woensdag	10.00 tot 12.00
LA LOUVIERE	Stadhuis	3e maandag	10.00 tot 12.00

MOMIGNIES	Stadhuis	2e woensdag	14.00 tot 15.30
MOESKROEN	Stadhuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00
PERUWELZ	Stadhuis	2e vrijdag	10.00 tot 12.00
QUIÉVRAIN	Stadhuis	1e dinsdag	09.00 tot 10.00
RONSE	Stadhuis	2e dinsdag	09.00 tot 10.00
THUIN	Stadhuis	3e woensdag	10.00 tot 12.00
TOURNAI	Stadhuis	3e woensdag	09.00 tot 12.00

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

GEWESTELIJK BUREAU LUIK

Rue des Guillemins 113, 4000 Liège

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

Iedere werkdag van 8.15 tot 16.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
AYWAILLE	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
HANNUT	Stadhuis	4e dinsdag	09.00 tot 12.00
HERVE	Stadhuis	1e donderdag	09.00 tot 10.00
HUY	Dienst Sociale Zaken Rue Griange 5	3e woensdag	10.00 tot 12.00
SPA	Stadhuis	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
TROIS-PONTS	Stadhuis	3e vrijdag	11.00 tot 12.00
VERVIERS	Schepenkantoor van Sociale Zaken Rue des Raines 51	3e woensdag	14.00 tot 16.00

WAREMME	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 12.00
---------	----------	-------------	-----------------

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

GEWESTELIJK BUREAU LIBRAMONT

Rue Jarlicyn 5, 6800 Libramont-Chevigny

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

Iedere werkdag van 8.30 tot 16.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ARLON	ONP Rue des Déportés 50	1e + 3e donderdag	10.00 tot 12.00
AUBANGE	O.C.M.W. Rue du Village 3	2e dinsdag	11.00 tot 12.00
BARVAUX	Stadhuis	4e maandag	13.30 tot 15.00
BASTOGNE	Stadhuis	2e woensdag	10.00 tot 12.00
BOUILLON	Stadhuis	2e donderdag	14.00 tot 16.00
ÉREZÉE	Stadhuis	4e maandag	11.00 tot 12.00
FLORENVILLE	Stadhuis	1e woensdag	11.00 tot 12.00

LÉGLISE	Stadhuis	2e maandag	11.00 tot 12.00
MARCHE-EN-FAMENNE	Stadhuis	3e maandag	10.00 tot 12.00
VIELSALM	Stadhuis	4e donderdag	09.00 tot 12.00
VIRTON	Stadhuis	2e donderdag	10.00 tot 12.00
WELLIN	Gemeentehuis	3e maandag	13.30 tot 15.00

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

GEWESTELIJK BUREAU MALMÉDY

Rue Devant les Grands Moulins 72, 4960 Malmédy Tel.: 080/ 79.41.11, fax: 080/ 79.41.49

Iedere werkdag van 8.30 tot 16.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BULLANGE	Gemeentehuis	1e dinsdag	09.30 tot 12.00
EUPEN	Rode Kruiscentrum Rothenberg 33	1e + 3e woensdag	10.00 tot 12.00
LA CALAMINE	Gemeentehuis	1e woensdag	13.30 tot 15.30
RAEREN	Gemeentehuis	3e woensdag	13.30 tot 15.30
SAINT-VITH	Gemeentehuis	3e dinsdag	09.00 tot 12.00

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

GEWESTELIJK BUREAU NAMEN

Rue Godefroid 35, 5000 Namen

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

Iedere werkdag van 9.00 tot 16.30

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
ANDENNE	Stadhuis	1e dinsdag	10.00 tot 12.00
BEAURAING	Stadhuis	4e woensdag	10.00 tot 12.00
CINEY	Stadhuis	3e dinsdag	10.00 tot 12.00
COUVIN	Adm. centrum av. de la Libération 2	3e donderdag	10.00 tot 12.00
DINANT	Stadhuis	1e donderdag	10.00 tot 11.00
FLORENNES	O.C.M.W. Place Verte 30	2e donderdag	10.00 tot 11.00
GEDINNE	O.C.M.W. rue de la Croisette 2	3e woensdag	10.00 tot 11.30
GEMBLOUX	Stadhuis Sociale Dienst	3e dinsdag	14.00 tot 15.00
HAVELANGE	Stadhuis	2e donderdag	11.00 tot 12.00
HOUYET	O.C.M.W. rue Grande 62	2e woensdag	10.00 tot 12.00

ROCHEFORT	Stadhuis	2e dinsdag	10.00 tot 12.00
WALCOURT	O.C.M.W.	3e woensdag	10.00 tot 11.00
	Allée du 125e Régim. d'Infanterie 1		

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

MINISTERIE VAN FINANCIËN – ADMINISTRATIE DER PENSIOENEN

INLICHTINGENBUREAUS

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
BRUSSEL	Financietoren bus 31	Iedere werkdag	09.00 tot 12.00
	Kruidtuinlaan 50 (inkomhal)		13.30 tot 16.00
ANTWERPEN	Frankrijklei 71-73	Maandag, woensdag en donderdag	10.00 tot 12.00 14.00 tot 16.00
BERINGEN	Adm. centrum Sociale Ombudsdienst Mijnschoolstraat 88	2e maandag van de maand	10.00 tot 12.00 14.00 tot 16.00
BRUGGE	Financiecentrum	Elke dinsdag	10.00 tot 12.00
	G. Vincke-Dujardinstraat 4, lokaal 61		14.00 tot 16.00
GENT	Poel 14	Elke woensdag	10.00 tot 12.00 14.00 tot 16.00
HASSELT	Adm. centrum Financiën Voorstraat 41-43 blok B, lokaal 039 (gelijkvloers)	Elke maandag	10.30 tot 12.30 13.45 tot 15.45
KORTRIJK	Handelskaai "Résidence Orion"	Elke dinsdag	10.00 tot 12.00 14.00 tot 16.00
SINT-NIKLAAS	Administratief centrum "De baljuw" Driekoningenstraat 4 (gelijkvloers)	1e en 3e (en 5e) donderdag van de maand	10.15 tot 12.15 13.45 tot 15.45
TURNHOUT	Financiecentrum Spoorwegstraat 22 lokaal 10bis	2e en 4e donderdag van de maand	10.00 tot 12.00 13.20 tot 15.20
ARLON	Cité administrative de l'Etat Place des Fusillés	2e en 4e donderdag van de maand	10.00 tot 12.00 13.30 tot 15.30
MONS	Digue des Peupliers 71	Elke maandag	10.15 tot 12.15 13.30 tot 15.30
CHARLEROI	Cité adm. de l'Etat Rue Jean Monnet 14 Bureau 03 (gelijkvloers)	Elke dinsdag	10.00 tot 12.00 14.00 tot 16.00
TOURNAI	Rue du Château 49 (1e verdieping)	Elke woensdag	10.00 tot 12.00 14.00 tot 16.00

EUPEN	Rode Kruiscentrum Rothenberg 33	1e woensdag van de maand	10.30 tot 12.00 13.30 tot 15.30
LIÈGE	Rue de Fragnée 40 Gebouw C, lokaal 20 (gelijkvloers)	Elke maandag, woensdag en donderdag	10.15 tot 12.15 13.30 tot 15.30
NAMUR	Cité administrative Bloc B, lokaal 5 (gelijkvloers) Rue des Bourgois 7	Elke dinsdag	10.15 tot 12.15 13.30 tot 15.30
NIVELLES	Av. Albert Elisabeth 8	1e en 3e (en 5e) donderdag	10.00 tot 12.00 14.00 tot 16.00

Opgelet ! Wegens de vakantiepiek géén zitdagen tussen 15 juli en 16 augustus, behalve te Brussel.

Als deze openingsuren niet schikken, kan een afspraak gemaakt worden voor een onderhoud met de verantwoordelijke van de dienst die het dossier behandelt. De afspraak kan enkel in het inlichtingenbureau te Brussel, mits voorafgaandelijk telefonisch contact op het nummer 02/ 210.36.11.

Vanaf 2003 worden in de Bondsrepubliek Duitsland door de AP geen zitdagen meer georganiseerd. De Sociale Dienst van het leger overweegt een vervangend initiatief. Voor meer informatie hierover kan men bij die dienst terecht op het telefoonnummer 02/739.02.98.

INTERNATIONALE ZITDAGEN BELGIE – DUITSLAND

De Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) en het Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) houden gezamenlijke zitdagen in Duitstalig gebied in samenwerking met de Duitse pensioendiensten, de Bundesversicherungsanstalt für Angestellte (BfA) en de Landesversicherungs-anstalt Rheinprovinz (LVA).

België

GEMEENTE	PLAATS	DAGEN	UREN
EUPEN (RVP, RSVZ, BfA, LVA)	Rode Kruiscentrum Rothenberg 33	15.01.2003	Steeds van 09.00 tot 12.00
		19.02.2003	
		19.03.2003	
		16.04.2003	
		21.05.2003	
		18.06.2003	
		16.07.2003	
		20.08.2003	
		17.09.2003	
		15.10.2003	
		19.11.2003	
KELMIS (RVP, RSVZ, BfA, LVA)	Gemeentehuis	17.12.2003	Steeds van 13.30 tot 15.30
		05.03.2003	
		04.06.2003	
		03.09.2003	
		03.12.2003	
SAINT-VITH (RVP, RSVZ, BfA, LVA)	Gemeentehuis	21.01.2003	Steeds van 09.00 tot 12.00
		18.03.2003	
		20.05.2003	
		15.07.2003	
		16.09.2003	
RAEREN (RVP, RSVZ, BfA, LVA)	Gemeentehuis	18.11.2003	Steeds van 13.30 tot 16
		15.01.2003	
		19.02.2003	
		19.03.2003	
		16.04.2003	
		21.05.2003	
		18.06.2003	
16.07.2003			

20.08.2003

17.09.2003

15.10.2003

19.11.2003

17.12.2003

Duitsland

AACHEN

(RVP, BfA, LVA)

Innungskrankenkasse 26.02.2003

Achterstrasse 11 28.05.2003

27.08.2003

26.11.2003

Steeds van

09.00 tot 12.00

13.30 tot 15.30

Meer inlichtingen over deze zittagen kunnen bekomen worden bij:

- de RVP, Gewestelijk Bureau Malmédy, tel.: 080/ 79.13.00, fax: 080/ 79.13.14,
e-mail: info@onprvp.fgov.be
- de BfA, Köln,
tel.: 0049 (0)221/ 25882-0, fax: 0049 (0)221/ 25882-190,
e-mail: bfa.in.koeln@bfa.de
- de LVA Rheinprovinz,
tel.: 0049 (0)241/ 60.96.48.10,
fax: 0049 (0)241/ 60.96.49.61,
e-mail: service-zentrum.aachen@lva-rheinprovinz.de

INHOUDSTAFEL

VOORWOORD

DEEL 1: DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN	5
DE WERKING VAN DE OMBUDSMAN: REACTIEF EN PREVENTIEF?	7
Het reactief aspect	7
Het preventief aspect	8
DE ACTIVITEITEN EN DE MIDDELEN VAN DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN	10
De activiteiten	10
De protocolakkoorden	10
Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen	10
Overheidsbedrijven	11
Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer	11
Communicatie	11
Persconferentie van 16 april 2002: voorstelling van het jaarverslag 2001	12
Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 27 juni 2002	12
Informatiecampagne oktober – november 2002	12
Mailing aan de seniorenorganisaties	13
Bekendmakingsacties in het buitenland	14
De website van de Ombudsdienst Pensioenen: ombudsmanpensioenen.be	14
Voordrachten	15
Externe relaties	15
Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)	16
Het Interuniversitair centrum voor de ondersteuning van de ombudsfunctie (ICOM)	16
Lidmaatschap bij het Europees Ombudsman Instituut (EOI)	17
De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen	18
De menselijke middelen	18
De medewerkers	18
De vorming	18
De financiële middelen	19
De materiële middelen	19
BESLUIT	21

DEEL 2: ONDERZOEK VAN DE DOSSIERS	23
STATISTISCHE GEGEVENS	24
De klachten – algemene cijfers en trends	24
Totaal aantal klachten	24
Gemiddeld aantal klachten per maand	25
Verdeling van de klachten naar de taal van de klager	25
Verdeling van de klachten naar het geslacht van de klager	25
Wijze van indienen van de klachten	26
Woon- of verblijfplaats van de klager	26
Voorwerp van de klacht	27
Ontvankelijkheid van de klachten	28
Toestand op 1 maart 2003	28
Voorwerp van de ontvankelijke klachten	29
Vaststelling van de pensioenrechten	29
Betaling	29
Behoorlijk bestuur	30
Betrokken pensioendiensten	30
Absolute aantallen	31
Gewogen aantallen	32
De dossierbehandeling	32
Afgesloten dossiers	32
De ontvankelijkheid van de afgesloten dossiers	33
Gegrontheid van de ontvankelijke klachten	34
Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten	34
Het algemeen resultaat	35
Het financieel resultaat	35
Onontvankelijkheid	36
Onbevoegdheid	38
Behandelingsduur	39
Gemiddelde behandelingsduur voor de afgesloten dossiers	40
Dossiers in afwachting en in onderzoek	41
ANALYSE VAN DE DOSSIERS	43
De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	44
◆ Bewijs van tewerkstelling als werknemer	44
◆ “Prorativering” van het berekeningsplafond bij deeltijdse tewerkstelling – Bewijs van voltijdse of deeltijdse tewerkstelling	46
◆ Gelijktelling van een periode van werkloosheid na het uitoefenen van een zelfstandige activiteit	48
◆ Overdracht van bijdragen van de privé-sector naar de openbare sector - Gelijktelling van periodes van onvrijwillige werkloosheid	49

◆ Verbod van cumulatie van een pensioen met een ziektevergoeding - Mogelijkheid om de ziektevergoeding te verzaken om het recht op pensioen te behouden – Terugwerking van de verzekering	53
◆ Cumulatie van overlevingspensioen en rustpensioen(en) – Betaalbaar bedrag van het overlevingspensioen – Gebrek aan duidelijkheid en nauwkeurigheid van de beslissing aan de gepensioneerden	56
◆ Vertraging in de vaststelling van de rechten op een overlevingspensioen – Gebrekkige communicatie tussen pensioendiensten	58
◆ Onzorgvuldigheid van de RVP met de weigering van een overlevingspensioen als uit de echtgescheiden echtgenote door het gemeentebestuur van Sint-Gillis als gevolg - Handvest van de sociaal verzekerde	60
◆ Beperking van de loopbaan tot de eenheid – Rustpensioen ten laste van de RVP en van de DOSZ	61
◆ Verhoging van sommige pensioenbedragen in de openbare sector met maximaal 20 % - Gevolgen voor het principe van de eenheid van loopbaan – Verschil in toepassing tussen de RVP en het RSVZ	63
◆ Overdracht van bijdragen van de openbare sector naar de privé-sector - Weigering van het pensioen als werknemer met toepassing van het principe van de eenheid van loopbaan – Materiële vergissing – Rechtzetting met terugwerkende kracht	66
◆ Pensioenraming door de Infodienst Pensioenen – Niet respecteren van de wettelijke termijnen	68
◆ Inkomensgarantie voor ouderen – Vrijgestelde inkomsten – Inkomens-vervangende tegemoetkoming - Integratietegemoetkoming	69
◆ Inkomensgarantie voor ouderen – Situatie van samenwonenden – Bijzonder geval van minderjarige of meerderjarige kinderen met kinderbijslag	71
◆ Problemen om de centrale diensten van de RVP telefonisch te bereiken	75
◆ Problemen om een gewestelijke kantoor van de RVP telefonisch te bereiken	76
◆ Gevolg dat gegeven werd aan de voorstellen geformuleerd in het jaarverslag 1999, 2000 en 2001	77
De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	79
◆ Ambtshalve schrapping - Gevolgen voor de betaling van pensioenen	79
◆ Schorsing van een pensioen en toekenning van een ander pensioen – Gebrekkige interne coördinatie – Zeven maanden zonder pensioeninkomsten	81
◆ Feitelijke scheiding – Bewarende maatregelen genomen door de betalingsdiensten van de RVP – Gebrek aan informatie	82
◆ Tijdelijke scheiding om gezondheidsredenen – Regularisatie van de betalingen	84
◆ Betaling van het pensioen van de maand van overlijden aan de langstlevende echtgenoot – Samenleven versus samenwonen	86

◆ Voorschotten op het overlevingspensioen voor de langstlevende echtgenoot – Verschil in behandeling tussen gepensioneerden	88
◆ Betaling van een ouderdomsrente in de vorm van een kapitaal – Informaticaproblemen	89
◆ Onderbreking van en vertraging in de betaling	90
◆ Rechtzetting van een fout in de betaling van de verwarmingstoelage – Onterechte toepassing van de verjaringstermijnen in het nadeel van de gepensioneerde	92
◆ Bedrijfsvoorheffing - Alleenstaande versus personen ten laste – Niet gerechtvaardigde automatische toepassing van schaal I (alleenstaande)	94
◆ Voordelen die jaarlijks betaald worden in december - Wijzigingen van het recht of inzake inhoudingen in de loop van het jaar – Gebrek aan informatie	96
◆ Cumulatie van een beroepsactiviteit en een pensioen – Inkomsten – Boeking van het vakantiegeld – Gewijzigde praktijk – Geen informatie aan de gepensioneerden	97
◆ Gewaarborgd inkomen voor bejaarden – Foutieve berekening – Onzorgvuldigheid met betreurenswaardige gevolgen	98
◆ Gewaarborgd inkomen voor bejaarden – Onverschuldigde betalingen ingevolge verblijf in het buitenland	100
De Administratie der Pensioenen (AP)	103
◆ Ambtshalve pensionering – Schorsings- en annulatieberoep bij de Raad van State – Weigering een pensioen toe te kennen vóór de uitspraak van de Raad van State	103
◆ Overlevingspensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot – Aanvraag niet ingediend binnen het jaar – Problemen van bewijs	105
◆ Geen definitieve pensioenbeslissing door het ontbreken van loopbaanelementen – Positieve reactie op rechtstreekse interventie van de Ombudsdienst Pensioenen	107
◆ Moeilijkheden voor de pensioendienst om correcte loopbaangegevens te bekomen – Beperkte bevoegdheid van de Ombudsdienst Pensioenen	108
◆ Overdracht van bijdragen in het kader van de wet van 5 augustus 1968 – Mededelen van inlichtingen aan de RVP voor een pensioenraming – Snellere procedure	109
◆ Cumulatie - Voorafgaande verklaring van een beroepsactiviteit - Schorsing van de betaling van het pensioen voor één maand	111
◆ Cumulatie van een overlevingspensioen met een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking – Uiteenlopend standpunt	113
◆ Cumulatie van voordelen betaald door verschillende instellingen – Foutieve informatie	115
◆ Cumulatie van een pensioen in de openbare sector met een beroepsactiviteit als werknemer – Overschrijding van de toegelaten inkomsten – Toewijzing van het vakantiegeld	118
◆ Aangifte van beroepsactiviteit – Geen ontvangstmelding – Laattijdige beslissing - Onzorgvuldigheid	120

◆ Berekening van de periode van militaire dienst in het pensioen ten laste van de Openbare Schatkist – Het begrip “dagen die geen volledige maand uitmaken” – Verwachte wetswijziging	121
◆ Bijzondere berekening overheidspensioenen versus arbeidsongevallenrente – Toekenning van een minimumpensioen – Handvest van de sociaal verzekerde – Intresten van rechtswege	123
◆ Aansluiting van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening bij het pensioenstelsel van de openbare sector – Subrogatie – Omzetting van vervroegde rente en kapitaalsuitkering in een fictieve rente	127
◆ Gevolg dat gegeven werd aan de voorstellen geformuleerd in het jaarverslag 1999, 2000 en 2001	129
Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) 131	
◆ Gezinspensioenen – Vermindering van het gezinspensioen of omzetting naar een lager pensioen als alleenstaande ingevolge de toekenning van een Nederlands ouderdompensioen aan de jongere echtgenoot – Arrest Engelbrecht van het Hof van Justitie te Luxemburg – Ongelijke behandeling van werknemers en zelfstandigen	131
◆ Pensioenbeslissing in het kader van de Europese Verordeningen - Onzorgvuldigheid - Laattijdige voorlopige beslissingen - Te lage voorschotten - Beperking tot het pensioenbedrag op basis van de bedrijfsinkomsten i.p.v. het minimumpensioen bij het nemen van een voorlopige beslissing in de regeling voor zelfstandigen	134
◆ Eenheid van loopbaan - Een rente als mandataris bij de Brusselse Intercommunale Watermaatschappij is geen pensioen in de zin van de wetgeving	136
◆ Wijziging in de voordeligste toestand voor het gezin door de verhoging van het minimumpensioen in de regeling voor zelfstandigen – Gezinspensioen voordeliger	137
◆ Terugvordering van onverschuldigde pensioenbedragen – Toe te passen verjaringstermijn	138
◆ Onvoorwaardelijk rustpensioen zelfstandige – Niet toegelaten cumulatie met een rustpensioen	141
◆ Invoering van een nieuw informaticaprogramma – Aanzienlijke vertraging in de beslissingen	144
◆ Wijzigingen in de reglementering van de zelfstandigen die verband houden met klachten van algemene strekking	145
De directie pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU) 147	
◆ Vertraging in de uitbetaling van een pensioen door een administratieve onzorgvuldigheid	147
◆ Verwarrende vermelding op het betalingsdocument voor een jaarlijks betaalbare arbeidsongevallenrente	149
◆ Gevolg dat gegeven werd aan de voorstellen geformuleerd in het jaarverslag 1999, 2000 en 2001	149

Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ), Belgacom, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS), de Sociale Verzekeringsfondsen voor Zelfstandigen	151
◆ Vakantiegeld – Cumulatie van een pensioen ten laste van de RVP en van de DOSZ	151
◆ Invloed van afwezigheid van personeel op de werking van de dienst – Voorrang aan dringende dossiers	153
KLACHTEN VAN ALGEMENE STREKKING EN VRAGEN OM INFORMATIE	155
Klachten van algemene strekking	155
Het voorwerp van de klachten	155
Enkele voorbeelden	156
Toekenningsvoorwaarden en berekening van het pensioen in de regeling van de zelfstandigen	156
Toekenningsvoorwaarden en berekening van het pensioen in de werknemersregeling	158
Toekenningsvoorwaarden en berekening van het pensioen in het ambtenarenstelsel	162
Toekenningsvoorwaarden en berekening van de Inkomensgarantie voor ouderen	163
Betalingsmodaliteiten	164
Besluit	165
De informatiebehoeften	166
Het voorwerp van de vragen om informatie	166
Enkele voorbeelden	166
Toekenningsvoorwaarden en berekening	166
Betalingsmodaliteiten en samenstelling van het pensioenbedrag	167
Raming van het pensioen	167
Andere regelingen	168
Behandeling door het College	168
Besluit	169
DEEL 3: DE AANBEVELINGEN	171
De aanbevelingen 2002	172
Algemene aanbevelingen	172
Officiële aanbevelingen	177
De aanbevelingen 2001, 2000 en 1999	180

DEEL 4: BIJLAGEN	193
Bijlage 1 - Oprichtingsbesluit	194
Bijlage 2 - Huishoudelijk reglement	200
Bijlage 3 – Handvest van de sociaal verzekerde	208
Bijlage 4 – Parlementaire vragen en antwoorden	219
Bijlage 5 - Adressen	220