



Bijlagen

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

Bijlage 1

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

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

HOOFDSTUK I. - DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN

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:

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

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

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

HOOFDSTUK II. - BELANGHEBBENDEN EN PROCEDURE

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

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

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

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

Onder belanghebbende wordt verstaan, de persoon :

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

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

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

De ombudspersonen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

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

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

De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

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

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

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

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

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

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

Art. 14. - Indien de ombudspersonen in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een misdaad of een wanbedrijf kan opleveren, stellen zij

overeenkomstig art. 29 van het Wetboek van Strafvordering de procureur des Konings ervan in kennis.

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

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

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

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

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

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

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

HOOFDSTUK III. - DE VERSLAGEN VAN DE OMBUDSPERSONEN

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

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

De verslagen worden openbaar gemaakt.

HOOFDSTUK IV. - DIVERSE BEPALINGEN

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

Art. 19. - De ombudspersonen stellen een huishoudelijk reglement vast dat de nadere regels en termijnen voor de behandeling van de klachten bevat. Dit

reglement en de wijzigingen eraan worden door de minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, goedgekeurd en wordt bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

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

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

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

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

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

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

Gegeven te Brussel, 27 april 1997.

ALBERT

Bijlage 2

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

Tekst goedgekeurd door de Minister van Pensioenen

Definities

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

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

Basisprincipes voor de behandeling van de klachten

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

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

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

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

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

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

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

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

schriftelijk:

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

mondeling:

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

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

Artikel 9 Elke klacht vermeldt duidelijk:

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

Artikel 10 De Ombudsmannen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

- deze kennelijk ongegrond is;
- de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken pensioendienst geen stappen

- ondernam om genoegdoening te verkrijgen;
- de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de Ombudsmannen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevat.

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

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

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

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

Artikel 13 De klager heeft recht op:

- gratis tussenkomst door de Ombudsmannen;
- een objectief en onpartijdig onderzoek van zijn klacht in alle onafhankelijkheid;
- informatie over de bevoegdheden en de werkwijze van de Ombudsmannen;
- een ontvangstmelding op de dag van ontvangst van zijn klacht;
- informatie over de beslissing van de Ombudsmannen om zijn klacht al dan niet te behandelen, en dit binnen de drie werkdagen na deze beslissing;
- de motivering van de eventuele weigering om zijn klacht te behandelen;
- de eventuele doorverwijzing van zijn klacht naar de vermoedelijke bevoegde instantie en de gelijktijdige kennisgeving ervan;
- informatie over de stand van het dossier in alle stadia van de behandeling;
- een beslissing over de gegrondheid van de klacht binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de complexiteit van het dossier;
- informatie over het gevolg dat de pensioendienst geeft aan de aanbevelingen die de Ombudsmannen hebben geformuleerd in het kader van of naar aanleiding van zijn klacht;
- het respecteren van zijn persoonlijke levenssfeer.

Artikel 14 De klager dient:

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

Onderzoeksprocedure

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

Gedurende die drie grote stadia is het dossier:

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

STADIA IN HET ONDERZOEK VAN EEN DOSSIER

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Dossier in onderzoek

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C. Afsluiting van het dossier

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

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

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

Evaluatie

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

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

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

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

Inwerkingtreding

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

Brussel, 27 november 2000

De Ombudsmannen voor de Pensioenen

J.-M. HANNESSE en G. SCHUERMANS

De Minister van Sociale Zaken en Pensioenen

F. VANDENBROUCKE

Bijlage 3

De Ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen

1. Overeenstemming met de rechtsregels

De pensioendiensten moeten de pensioenwetten en -reglementen toepassen evenals de overige wetten, reglementen, Europese Verordeningen en Internationale overeenkomsten betreffende de sociale zekerheidsregeling en met respect voor de fundamentele rechten van de mens.

Ook andere Belgische wetten, bijvoorbeeld de taalwetten, de wetten betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het Handvest van de sociaal verzekerde e.d., moeten onverkort toegepast worden.

Indien de wet voor interpretatie vatbaar is, moet de pensioendienst de wet toepassen in overeenstemming met de geest van de wet of de wil van de wetgever of nog, in de betekenis van de courante jurisprudentie en doctrine.

2. Gelijkheid

Gepensioneerden die zich in gelijke omstandigheden bevinden, moeten op een gelijke manier worden behandeld.

Gepensioneerden die zich in verschillende omstandigheden bevinden, kunnen verschillend worden behandeld.

De omstandigheden worden beoordeeld in functie van het wettig doel, de redelijke en objectieve verantwoording en de evenredigheid.

De pensioendiensten behandelen alle gepensioneerden met gelijke zorg en respect ongeacht hun afkomst, woonplaats, geslacht, opleidingsniveau, burgerlijke stand, enz.

3. Onpartijdigheid en integriteit

De pensioendiensten mogen om geen enkele reden een voordeel toekennen dat niet in de wetten en de reglementen is voorzien aan een gepensioneerde. De medewerkers behandelen elk dossier op objectieve wijze zonder persoonlijk belang of schijn van partijdigheid.

Wanneer de medewerkers een dossier behandelen, mogen zij zich nooit laten leiden door enige vorm van persoonlijk of familiaal belang, door externe druk of door religieuze, politieke of filosofische overtuigingen.

Overigens moeten de medewerkers vermijden dat hun beslissing wordt beïnvloed door het feit dat één van de partijen nadeel kan ondervinden van de beslissing.

4. Redelijkheid en evenredigheid

De pensioendiensten moeten gepaste en billijke beslissingen nemen die in een redelijke verhouding staan tot de feiten.

Het redelijkheidsbeginsel is geschonden wanneer de pensioendiensten hun beleidsruimte op een manifest onredelijke manier invullen, dit wil zeggen op een manier die niet overeenkomt met de handelingen van elke normaal voorzichtige en zorgvuldig handelende instelling van openbaar belang in dezelfde omstandigheden.

Het evenredigheidsbeginsel vereist dat de pensioendiensten maatregelen treffen die voldoende rekening houden met de belangen van de gepensioneerden enerzijds en met de doelstellingen van algemeen belang van hun instelling anderzijds.

Die maatregelen moeten evenredig zijn in functie van het beoogde doel. De pensioendiensten moeten geen buitensporige lasten opleggen aan de gepensioneerden.

Wanneer een gepensioneerde in een onbillijke situatie terecht komt als gevolg van een administratieve regel of praktijk, moeten de pensioendiensten alles in het werk stellen om deze situatie te verhelpen. De gelijke behandeling van alle gepensioneerden in gelijke omstandigheden moet ook in dat geval worden gevrijwaard. Machtsoverschrijding en machtsmisbruik zijn uit den boze.

5. Rechtszekerheid

Rechtszekerheid houdt in dat de gepensioneerden in staat worden gesteld om de pensioenwetten en -reglementen die op hen van toepassing zijn, te kennen. De gepensioneerden moeten de gevolgen van hun handelingen voor hun pensioenrechten op voorhand kunnen schatten.

Zij moeten ook kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid in de toepassing van de regelgeving en de administratieve praktijk die er uit voortvloeit.

Om de rechtszekerheid te vrijwaren, moeten de pensioendiensten zich inspannen om de gepensioneerden binnen een redelijke termijn vertrouwd te maken met de regels die op een bepaald ogenblik op hen van toepassing zijn.

De rechtszekerheid is een garantie op een gelijke en onpartijdige behandeling. Voorzichtigheid bij de aanpassing van de administratieve praktijken en uitsluiting van de willekeur behoren hiertoe.

De rechtszekerheid impliceert ook dat gevolg gegeven wordt aan de in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraken.

6. Gewettigd vertrouwen

De pensioendiensten komen de gerechtvaardigde verwachtingen na die zij door hun vaste gedragslijn, Klantencharter of beslissingen bij de gepensioneerden hebben gewekt.

De gewekte verwachting moet gerechtvaardigd en realistisch zijn. Behalve in uitzonderlijke gevallen vloeit het vertrouwensbeginsel niet voort uit het stilzwijgen van de pensioendiensten.

7. Hoorplicht

Alle gepensioneerden hebben het recht om hun opmerkingen mondeling of schriftelijk te doen kennen wanneer zij hun belangen moeten vrijwaren, zelfs indien dit recht niet uitdrukkelijk in de pensioenwetten is opgenomen of indien de wet de pensioendiensten niet oplegt om de gepensioneerden te horen voordat zij hun beslissing nemen.

Dit recht moet in elk stadium van de beslissingsprocedure kunnen worden uitgeoefend en ook - in alle redelijkheid - na de beslissing.

Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de gepensioneerden als van de pensioendiensten worden gevrijwaard: de gepensioneerden hebben de mogelijkheid om hun argumenten naar voor te brengen en de pensioendiensten hebben de garantie dat zij met kennis van zaken een beslissing nemen.

8. Redelijke termijn

Elke vraag moet door de pensioendiensten binnen een redelijke termijn worden behandeld.

De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijk negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de gepensioneerden, van de tijd nodig om de gegevens te verzamelen en het gedrag van de gepensioneerden. De redelijke termijn houdt voor de pensioendiensten in bepaalde omstandigheden de verplichting in om hun beslissing te nemen binnen een termijn die korter is dan de maximumtermijn in het Handvest van de sociaal verzekerde of hun eigen Klantencharter.

9. Zorgvuldigheid

De pensioendiensten moeten op zorgvuldige wijze handelen en beslissen. Dit veronderstelt eerst en vooral dat de pensioendiensten voldoende adequate informatie inwinnen om met kennis van zaken beslissingen te nemen. De pensioendiensten moeten beschikken over alle juridische en feitelijke gegevens die voor de beslissing noodzakelijk zijn. Zij moeten spontaan herinneringen sturen indien de gevraagde informatie niet binnen een redelijke termijn wordt bezorgd.

Bij de totstandkoming van hun beslissing moeten de pensioendiensten zich nauwkeurig baseren op controleerbare feiten, rekening houden met de toepasselijke bepalingen en alle pertinente elementen van het dossier, en alles wat daaraan niet beantwoordt buiten beschouwing laten.

Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

De pensioendiensten organiseren voldoende interne audits om fouten tijdig en proactief op te sporen en de kwaliteitscontrole uit te voeren.

10. Interne klachtenbehandeling

De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burgers in de pensioendiensten. Als een eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat, dan moeten de gepensioneerden hierover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden.

Als een gepensioneerde een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtendienst.

Een goede klachtenbehandeling vereist in eerste instantie dat een klacht als dusdanig wordt herkend, een onafhankelijk onderzoek vanuit het principe horen en wederhoren, een ernstig feitenonderzoek met een controleerbare procedure, een redelijke behandeltermijn en een mededeling van het resultaat met een gemotiveerde beoordeling.

Indien de klacht niet kan opgelost worden, moet de klager erop gewezen worden dat hij nog een klacht kan indienen bij de Ombudsdienst Pensioenen of desgevallend de bevoegde rechtbank.

11. Efficiënte coördinatie De verschillende pensioendiensten moeten op een doeltreffende manier met elkaar samenwerken.

Wanneer verschillende diensten moeten samenwerken, komt efficiënte coördinatie neer op het op elkaar afstemmen van de procedures en op een correcte en snelle uitwisseling van gegevens. De toegang tot elkaars databanken kan noodzakelijk zijn, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Wanneer een andere dienst niet reageert, kan dat geen reden zijn om passief af te wachten. De dienst die bepalend is voor de goede afhandeling van het dossier moet met alle mogelijke middelen worden aangezet tot samenwerking.

Ook binnen eenzelfde pensioendienst moet de communicatie vlot verlopen met het oog op een optimale informatie-uitwisseling. Aan de gepensioneerden mogen geen gegevens worden gevraagd waarover de pensioendiensten beschikken of die ze zelf kunnen verzamelen.

12. Afdoende motivering Iedere bestuurshandeling moet worden gedragen door motieven die zowel in rechte als in feite aanvaardbaar en redelijk zijn.

De gepensioneerden moeten begrijpen waarom zij een bepaalde beslissing krijgen. Dit houdt in dat de motivering in de hem betekende beslissing zelf moet staan.

De motiveringsplicht gaat echter verder dan de louter formele motivering en legt de nadruk op de kwaliteit van de motivering. Een goed gemotiveerde beslissing is een beslissing die de gepensioneerden kunnen begrijpen.

Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is bijgevolg ontoereikend. Een bondige motivering volstaat echter indien ze duidelijk is en op maat van de gepensioneerden.

13. Actieve informatie-
verstrekking

De pensioendiensten moeten doorzichtig handelen en uit eigen beweging het publiek zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de redelijkheid oplegt.

Deze actieve informatieverstrekking kadert in de taak die de pensioendiensten hebben om de wettelijke pensioenregels, -reglementen en administratieve praktijk toegankelijker en begrijpelijker te maken voor een zo breed mogelijk publiek. Hun informatie moet correct, volledig, ondubbelzinnig, doeltreffend en actueel zijn.

De pensioendiensten moeten duidelijke en begrijpelijke taal hanteren. Hun communicatie moet doeltreffend zijn. Zij moeten verschillende en adequate communicatiekanalen benutten om het grootst mogelijk aantal gepensioneerden te bereiken.

14. Passieve
informatieverstrekking

Wanneer de gepensioneerden informatie vragen, moeten zij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien.

De informatievraag kan zowel schriftelijk als mondeling worden gesteld en beantwoord. Wanneer de wet het toelaat, gebruiken de pensioendiensten bij voorkeur het communicatiemiddel en -kanaal dat de gepensioneerden verkiezen.

15. Hoffelijkheid en hulpvaardigheid

Tijdens het contact met de gepensioneerden moeten de pensioendiensten ervoor zorgen dat zij de elementaire beleefdheidsregels die in onze maatschappij gangbaar zijn, doen naleven door hun medewerkers. De toon tijdens het gesprek en de houding van de medewerkers moeten professioneel zijn, zodat er tussen hen en de gepensioneerden een harmonieuze, respectvolle en menselijke verstandhouding opgebouwd wordt.

Indien nodig vervullen zij een educatieve rol en leggen hun gesprekspartner uit waarom zij niet op diens vraag kunnen ingaan.

Tegelijkertijd zijn zij hulpvaardig en proberen de gepensioneerden te informeren over de bevoegde dienst.

In alle omstandigheden is hun taalgebruik verstaanbaar en begrijpelijk, neutraal en aangepast aan de situatie.

Indien de pensioendiensten zich hebben vergist of niet hebben gehandeld naar de gerechtvaardigde verwachtingen van de gepensioneerden, bieden zij hun excuses aan om het vertrouwen van de gepensioneerden in de pensioendiensten te herstellen.

16. Vlotte toegankelijkheid

De pensioendiensten moeten hun diensten, kantoren en informatie zo toegankelijk mogelijk maken. Zij stemmen de openingstijden van de kantoren af op hun specifieke doelpubliek. Zij zijn telefonisch bereikbaar, ook in periodes van massief telefonisch verkeer, en gebruiken verschillende communicatiekanalen.

De pensioendiensten leveren de nodige inspanningen om de gepensioneerden te ontvangen in een aangepaste werkomgeving, om de wachttijden beperkt te houden, om de beslissingen en de bestuursdocumenten leesbaarder te maken en om de toegang tot informatie over de pensioenwetten en -reglementen te verbeteren.

De pensioendiensten proberen deze informatie binnen het bereik van een zo groot mogelijk publiek te brengen, zonder dat zij exhaustief moet zijn.

De pensioendiensten moeten er in het bijzonder voor zorgen dat de kantoren toegankelijk zijn voor gepensioneerden met een beperkte mobiliteit.

Bijlage 4

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

ALBERT II, Koning der Belgen,

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

HOOFDSTUK I. - Bepalingen en toepassingsgebied.

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

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

1° "sociale zekerheid":

- a) alle regelingen opgesomd in artikel 21 van de wet van 29 juni 1981 houdende de algemene beginselen van de sociale zekerheid voor werknemers, alsmede die van de sociale zekerheid voor de zeelieden ter koopvaardij en voor de mijnwerkers;
- b) *alle regelingen bedoeld onder a) waarvan de toepassing is uitgebreid tot de personen tewerkgesteld in de openbare sector, en de regelingen van de openbare sector die een gelijkwaardige functie vervullen als de regelingen bedoeld onder a)*;¹
- c) alle regelingen opgesomd in artikel 1 van het koninklijk besluit nr. 38 van 27 juli 1967 houdende inrichting van het sociaal statuut der zelfstandigen;
- d) alle regelingen opgesomd in artikel 12 van de wet van 17 juli 1963 betreffende de overzeese sociale zekerheid of bedoeld door de wet van 16 juni 1960, die de organismen belast met het beheer van de sociale zekerheid van de werknemers van Belgisch Congo en Rwanda Burundi onder de controle en de waarborg van de Belgische Staat plaatst en die waarborg draagt door de Belgische Staat van de maatschappelijke prestaties ten gunste van deze werknemers verzekerd;
- e) alle regelingen van het stelsel van sociale bijstand, bestaande uit de tegemoetkomingen aan gehandicapten, het recht op een bestaansminimum, *het maatschappelijk welzijn*, de gewaarborgde gezinsbijslag en het gewaarborgd inkomen voor bejaarden;²
- 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;

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

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

g) alle regels betreffende de heffing en de invordering van de bijdragen en andere inkomsten die tot de financiering van de voormelde takken en voordelen bijdragen;

2° "instellingen van sociale zekerheid":

- a) *de ministeries, de openbare instellingen van sociale zekerheid alsook elke instelling, overheid of elke rechtspersoon van publiek recht die prestaties van de sociale zekerheid toekent*³;
- b) de meewerkende instellingen van sociale zekerheid, dat wil zeggen de instellingen van privaatrecht, andere dan de sociale secretariaten voor werkgevers en de *tarifieringsdiensten van de apothekersverenigingen*, die erkend zijn om mee te werken aan de toepassing van de sociale zekerheid³;
- c) de fondsen voor bestaanszekerheid krachtens de wet van 7 januari 1958 opgericht door collectieve arbeidsovereenkomsten gesloten in de paritaire comités en door de Koning algemeen verbindend verklaard, in dé mate dat zij in 1°, littera f), bedoelde aanvullende voordelen toekennen;
- d) de personen die door de in a), b) en c) bedoelde instellingen van sociale zekerheid worden belast met het bijhouden van een bijzonder repertorium van de personen bedoeld in artikel 6, tweede lid, 2°, van de wet van 15 januari 1990 houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid.

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

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

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

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

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

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

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

1° "sociale zekerheid";

2° "instellingen van sociale zekerheid";

3° "personen";

4° "sociale gegevens";

5° "sociale gegevens van persoonlijke aard";

6° "medische gegevens van persoonlijke aard";

7° "*sociaal verzekerden*"; ⁴

8° "*beslissing* ". ⁴

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

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

HOOFDSTUK II. - Verplichting van de instellingen van sociale zekerheid⁵

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.* ¹⁰

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

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

De Koning kan bijkomende modaliteiten vaststellen of bepalen in welke gevallen geen ontvangstbewijs moet worden afgegeven. ¹¹

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

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

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

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. ¹²

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

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

Indien het verzoek de tussenkomst van een andere instelling van sociale zekerheid vereist, wordt deze laatste daarom verzocht door de instelling aan wie het verzoek gericht is. De verzoeker wordt daarvan op hoogte gebracht.¹² De Koning kan de termijn tijdelijk tot ten hoogste acht maanden verlengen, in de gevallen die Hij bepaalt.¹²

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

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

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

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

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

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

Art. 12. Onverminderd de in specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen vastgestelde kortere termijnen en onverminderd de wet van 25 juli 1994 tot wijziging van de wet van 27 februari 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

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

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

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

onverminderd het recht van de verzoeker om zijn zaak voor het bevoegde rechtscollege te brengen.

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

De Koning kan de termijn van vier maanden bepaalde in het eerste lid tijdelijk verlengen tot ten hoogste acht maanden.¹⁵

Onderafdeling 2. - Motivering, vermeldingen en kennisgeving.

Art. 13. De beslissingen tot toekenning van een recht, van een aanvullend recht, van de regularisatie van een recht of tot weigering van sociale prestaties bedoeld in de *artikelen 10 en 11* moeten met redenen worden omkleed. Als de beslissingen betrekking hebben op geldsommen, moeten ze de wijze vermelden waarop die berekend zijn. De mededeling van de berekeningswijze geldt als motivering en kennisgeving. De Koning bepaalt de verplichte vermeldingen die op de betalingsformulieren moeten voorkomen.¹⁶

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

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

- 1° de mogelijkheid om voor de bevoegde rechtbank een voorziening in te stellen;
- 2° *het adres van de bevoegde rechtscolleges;*¹⁷
- 3° de termijn om een voorziening in te stellen en de wijze waarop dit moet gebeuren;
- 4° *de inhoud* van de artikelen 728 en 1017 van het Gerechtelijk Wetboek;¹⁷
- 5° de referenties van het dossier en van de dienst die het beheert;
- 6° de mogelijkheid om opheldering te verkrijgen omtrent de beslissing bij de dienst die het dossier beheert of bij een aangewezen voorlichtingsdienst.

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

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

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

- 1° de vaststelling dat er onverschuldigde bedragen zijn betaald;
- 2° het totale bedrag van wat onverschuldigd is betaald, alsmede de berekeningswijze ervan;
- 3° *de inhoud* en de referenties van de bepalingen in strijd waarmee de betalingen zijn gedaan;¹⁸

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

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

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

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

- 4° de in aanmerking genomen verjaringstermijn;
 - 5° *in voorkomend geval, de mogelijkheid* voor de instelling van sociale zekerheid om van de terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen af te zien en de procedure die hiervoor moet worden gevolgd;¹⁸
 - 6° de mogelijkheid om een met redenen omkleed voorstel tot terugbetaling in schijven voor te leggen.
- Indien de beslissing de in het eerste lid genoemde vermeldingen niet bevat, gaat de termijn om een voorziening in te stellen niet in.

Art. 16. *Onverminderd specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen geschiedt de kennisgeving van een beslissing bij gewone brief of bij de overhandiging van een geschrift aan de belanghebbende.*

*De Koning kan de gevallen bepalen waarin de kennisgeving bij een ter post aangetekende brief moet geschieden, evenals de toepassingsmodaliteiten van deze kennisgeving.*¹⁹

Onderafdeling 3. - Herziening

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

Onverminderd de toepassing van artikel 18, heeft de nieuwe beslissing, indien de vergissing aan de instelling van sociale zekerheid te wijten is, uitwerking op de eerste dag van de maand na de kennisgeving

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

- 1° *op de datum waarop de prestatie is ingegaan, het recht door een wettelijke of reglementaire bepaling is gewijzigd;*
- 2° *een nieuw feit of nieuw bewijsmateriaal dat een terugslag heeft op de rechten van de verzoeker, tijdens het geding wordt ingeroepen;*
- 3° *vastgesteld wordt dat de administratieve beslissing aangetast is door een onregelmatigheid of een materiële vergissing.*²¹

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

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

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

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

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

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

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

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

Afdeling 3. - Interest.

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

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

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

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

- de definitieve beslissing afhankelijk is van inlichtingen die door de aanvrager zelf of door een niet in artikel 2 van deze wet bedoelde instelling moeten worden verstrekt;

- de definitieve beslissing afhangt van de beslissing van twee of meer pensioeninstellingen en voor zover de pensioenaanvragen werden ingediend binnen de acht maanden die voorafgaan aan de ingangsdatum van het pensioen;

*- slechts bij de definitieve beslissing kan worden vastgesteld dat de sociaal verzekerde voldoet aan de voorwaarden om recht te hebben op een minimumuitkering.*²⁵

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

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

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

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

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

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

Afdeling 4. - Afstand.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Afdeling 5. - Voorzieningstermijnen.

Art. 23. *Onverminderd gunstiger termijnen voortvloeiend uit specifieke wetgevingen moet tegen de beslissingen van de instellingen van sociale zekerheid die bevoegd zijn voor de toekenning, betaling of de terugvordering van prestaties, op straffe van verval, beroep worden ingesteld binnen drie maanden na de kennisgeving van die beslissingen of na de kennisneming van de beslissing door de sociaal verzekerde indien geen kennisgeving plaats had. Onverminderd gunstiger termijnen voortvloeiend uit specifieke wetgevingen moet elk beroep tot erkenning van een recht tegen een instelling van sociale zekerheid ook worden ingesteld op straffe van verval, binnen drie maand na de vaststelling van het in gebreke blijven van de instelling.*²⁹

HOOFDSTUK IV. - Slotbepalingen.

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

De Koning kan, ter gelegenheid van een eventuele codificatie van het geheel of een deel van de sociale zekerheid, bij in ministerraad overlegd besluit, de bepalingen van deze wet integreren in de 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

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

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

Bijlage 5

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

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

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

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

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

De Pensioendienst voor de Overheidssector werkt nog aan een Klantencharter. Bij het ter perse gaan van dit jaarverslag is het nog niet gepubliceerd.

De verbintenissen in het Klantencharter van de Rijksdienst voor Pensioenen

1. Wij staan u vriendelijk, deskundig en volledig te woord.
2. Wij doen al het mogelijke om u correct en snel te helpen. U kunt van maandag tot vrijdag terecht in onze kantoren van 9 u. tot 11.30 u. en van 13.30 u tot 16 u.
3. Wij organiseren in verschillende gemeenten zitdagen en zijn aanwezig op beurzen.
4. Informatie is een basisrecht. Daarom zijn wij via de telefoon gratis bereikbaar. U kunt ons van maandag tot vrijdag tussen 8.30 u. en 12 u. en tussen 13 u en 17 u gratis telefonisch bereiken op het nummer 0800 50 246 (enkel vanuit België).
5. Als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden, maken wij met u een terugbelafpraak.
6. In reactie op uw brief of e-mail garanderen wij u binnen de 21 werkdagen een antwoord op uw vraag. Indien wij uitzonderlijk niet in staat zijn binnen

- de 21 dagen een definitief antwoord te bezorgen, dan brengen wij u daar binnen diezelfde termijn van op de hoogte.
7. Wanneer u ons informatie toestuurt, ontvangt u binnen de 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
 8. Indien wij niet bevoegd zijn om de door u gevraagde informatie te verstrekken, zoeken wij samen met u naar de juiste instantie of organisatie.
 9. Wij versturen uit eigen beweging een loopbaanoverzicht en een pensioenraming naar alle 55-jarigen.
 10. Wij beperken de aan u gevraagde inlichtingen tot een minimum. Wij maken daartoe maximaal gebruik van de gegevens die al bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn en benutten hierbij de opportuniteiten aangeboden door het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.
 11. Uw mening is voor ons gratis advies. U kunt uw mening of advies schriftelijk of via onze website <http://www.rvp.fgov.be> melden.
 12. Ook een klacht over onze dienstverlening zien wij als een advies. Klachten helpen ons onze dienstverlening te verbeteren. U ontvangt steeds een reactie op uw klacht. Klachten zullen zoveel mogelijk gecentraliseerd afgehandeld worden om een goede registratie en analyse mogelijk te maken.
 13. Om uw wensen beter te kennen voeren wij klanttevredenheidsmetingen uit.
 14. Wij waken over de goede werking van de diensten. Wij onderzoeken en evalueren de activiteiten en de processen en voeren operationele audits uit. Tevens wordt nagegaan of alle diensten de wettelijke en reglementaire bepalingen respecteren.
 15. Voor diverse diensten en informatie kunt u dag en nacht terecht op onze website.
 16. Aan de hand van indicatoren wordt de naleving van de in dit charter opgenomen bepalingen opgevolgd.

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

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

1. De sociaal verzekerde heeft recht op een deugdelijk gemotiveerde beslissing. Het RSVZ wil zich extra inspannen om de motieven te verduidelijken.
2. Een beslissing van het RSVZ vermeldt tevens de instantie waarbij beroep aangetekend kan worden en de bijhorende formaliteiten.
3. Behalve wanneer de wet het anders bepaalt, gebruikt het RSVZ voor zijn antwoord hetzelfde communicatiemiddel als bij de vraag.
4. Naast de klassieke communicatiemiddelen (oa brief, fax en telefoon) biedt het RSVZ aan de burger de mogelijkheid gebruik te maken van elektronische communicatie.
5. Het aantal aangetekende brieven moet beperkt worden ten voordele van gewone correspondentie, tenzij de vastheid van datum belangrijk is.
6. Op elke brief vermeldt de correspondent zijn naam, titel, telefoonnummer en e-mailadres.

7. Bij vragen om inlichtingen engageert het RSVZ zich om tijdig ontvangst te melden: via email moet dit binnen de 5 dagen gebeuren indien ondertussen aan de vraag al geen gevolg werd gegeven. De vragen worden zo vlug mogelijk, en in ieder geval binnen een redelijke termijn, beantwoord.
8. Bij aanvragen tot het bekomen van een recht (en/of uitkering), verstuurt de bevoegde dienst een ontvangstmelding. Indien mogelijk wordt de behandelingstermijn vermeld.
9. Elke zelfstandige zal op de leeftijd van 55 jaar automatisch een geïndividualiseerde berekening krijgen van zijn pensioenrechten.
10. Als een vraag eerder tot de bevoegdheid van een andere instelling van sociale zekerheid behoort, bezorgt het Rijksinstituut deze vraag onverwijld aan de bevoegde instelling, met een bijhorend bericht aan de vraagsteller. Behoort de vraag niet tot het ressort van een andere instelling van sociale zekerheid, zal het Rijksinstituut de bevoegde instelling mee trachten op te sporen.
11. Het RSVZ zal proactief optreden om te voorkomen dat de sociaal verzekerde schade lijdt en zal hem/haar dus tijdig mogelijke problemen signaleren.
12. Het RSVZ zal bij de behandeling van de dossiers op eigen initiatief ontbrekende informatie opsporen. De sociaal verzekerde zal slechts gecontacteerd worden als de nodige informatie niet bij andere authentieke bronnen bekomen kan worden. Het RSVZ zal voor de gegevenstransferten en de exploitatie van gegevens een proactieve houding aannemen.
13. De gebouwen van het RSVZ zullen, waar nodig, toegankelijker worden gemaakt voor personen met een handicap.
14. De plaatselijke zitdagen waarop de geïnteresseerden terecht kunnen met algemene of concrete vragen, moeten de bereikbaarheid blijven vergemakkelijken voor wie zich niet naar de RSVZ-kantoren kan verplaatsen.
15. Het RSVZ zorgt voor ruime openingsuren. Bezoekers kunnen alle werkdagen terecht van 8 u.15 tot 16 u.30. Twee dagen per week is bezoek mogelijk tot 20 uur, mits daartoe een afspraak werd gemaakt met de bevoegde dienst. Het RSVZ is ook alle werkdagen telefonisch bereikbaar van 8u tot 17u.
16. Het RSVZ neemt geregeld deel aan beurzen om ook daar de bevolking te informeren over de rechten en plichten in het kader van het sociaal statuut der zelfstandigen.
17. Het RSVZ blijft verder werk maken van kwaliteitsvolle publicaties zowel op papieren drager (bv. brochures, folders...) als digitaal (internet, CD-Rom).
18. Het RSVZ zorgt voor een objectieve, transparante en uniforme interpretatie en toepassing van de geldende wetgeving en reglementering.
19. Het RSVZ hecht groot belang aan de verstaan- en leesbaarheid van de gebruikte formulieren, de beslissingen en de briefwisseling.
20. De personeelsleden die de bezoekers te woord staan moeten een ruime waaier aan inlichtingen kunnen verschaffen. Voor de concrete dossiers of specifieke vragen moeten zij onmiddellijk de bevoegde dienst kunnen oproepen.
21. Het Rijksinstituut zal instaan voor een snelle klachtenbehandeling.
22. Het RSVZ streeft naar een goede en correcte samenwerking met de federale ombudsdienst en met de ombudsdienst pensioenen. Bij de klachtbehandeling zal het RSVZ aan deze ombudsdiensten de gewenste inlichtingen verschaffen. In het kader van een onderzoek, voorstel tot

- bemiddeling of suggestie, zal het RSVZ de nodige maatregelen nemen om op de gestelde vragen te antwoorden. Het RSVZ zal in de relaties met bovenvermelde ombudsdiensten de termijnen en procedures respecteren.
23. Voor het Rijksinstituut is de privacy van de klanten zeer belangrijk. Daarom moet behoedzaam omgesprongen worden met persoonsgegevens, zowel op papieren drager als in computernetwerken.

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

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

De verbintenissen in het Handvest van de gebruiker van de Federale Overheidsdienst Financiën, Administratie van de Thesaurie, CDVU – Betalingen - Pensioenen van de overheidssector

Wij luisteren naar u!

- Onze medewerkers zijn rechtstreeks bereikbaar op telefoonnummer 0257 257 11 voor advies en een antwoord op uw vragen.
- U kunt ons uw opmerkingen, kritiek, suggesties en klachten overmaken:
 - per e-mail via cdvupensioenen.thesaurie@minfin.fed.be
 - per fax op nummer 0257/958 51
 - per post op correspondentieadres Kunstlaan 30, 1040 Brussel

- Wij zijn makkelijk bereikbaar:
 - op het volgende adres: Handelsstraat 96, 1040 Brussel
 - tijdens onze openingsuren: van maandag tot vrijdag, van 9u tot 11u45 en van 13u tot 16u
 - in onze lokalen die voor iedereen toegankelijk zijn
 - met het openbaar vervoer
 - dankzij parkeermogelijkheid in onze ondergrondse parking
- Uw dossier is in goede handen!
 - Wij onderzoeken uw rechten onpartijdig en vlug, met respect voor de wetgeving en de reglementering.
 - Wij behandelen uw dossier met zorg. Wij spreken klare en duidelijke taal.
 - Wij zorgen voor persoonlijke en menselijke aandacht als u in een moeilijke situatie verkeert.
 - Wij respecteren de vertrouwelijkheid van uw persoonlijke gegevens en uw privéleven.
 - Wij vereenvoudigen de administratieve stappen.
 - U ontvangt automatisch uw fiscale fiches en uw betalingsfiches.
- Wij begeleiden u door de reglementering:
 - met onze website www.cdvupensioenen.fgov.be
 - met onze folders
 - met onze mededelingen gericht op uw rechten
- Wij betalen u correct:
 - uw rust - en/of overlevingspensioenen
 - uw oorlogspensioenen en -renten
 - uw arbeidsongevallenrenten
 - uw diverse toelagen

Bijlage 6

Parlementaire vragen en antwoorden

De hierna volgende parlementaire mondelinge en schriftelijke vragen werden gepubliceerd¹ in de periode van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2011. Zij gaan over de Ombudsdienst zelf of behandelen materies die besproken werden in één van onze Jaarverslagen. In het laatste geval wordt telkens verwezen naar het Jaarverslag en de bladzijde.

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

De vragen worden weergegeven volgens de datum van de publicatie.

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 16 van mevrouw Sonja Becq van 23 september 2010 (N.) "De IGO-uitkeringen.", Bull. nr. 12 van 3 januari 2011, p. 76 – 78; *Jaarverslag 2009*, p. 55

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 8 van de heer Stefaan Van Hecke van 16 september 2010 (N.) "Regularisaties van studieperiodes.", Bull. nr. 15 van 27 januari 2011, p. 101 – 103; *Jaarverslag 2000*, p. 57; *Jaarverslag 2005*, p. 53; *Jaarverslag 2008*, p. 54; *Jaarverslag 2009* p. 101

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 15 van mevrouw Sonja Becq van 23 september 2010 (N.) "Overschrijding van grens toegelaten arbeid met minstens 15 %.", Bull. nr. 15 van 27 januari 2011, p. 107 – 111; *Jaarverslag 1999*, p. 86; *Jaarverslag 2000*, p. 105; *Jaarverslag 2002*, p. 111; *Jaarverslag 2004*, p. 99; *Jaarverslag 2005*, p. 94; *Jaarverslag 2006*, p. 135; *Jaarverslag 2009*, p. 80, p. 84

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 1 van de heer Georges Gilkinet van 2 augustus 2010 (F.) "Uitbetaling van het aan overleden begunstigden verschuldigde pensioen.", Bull. nr. 16 van 4 februari 2011, p. 102 – 104; *Jaarverslag 2000*, p. 89; *Jaarverslag 2002*, p. 86

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 45 van de heer Wouter De Vriendt van 13 december 2010 (N.) "Het toekennen van een voorlopige IGO.", Bull. nr. 17 van 10 februari 2011, p. 47 – 48; *Jaarverslag 2005*, p. 56

¹ In het Bulletin van de Schriftelijke Vragen en Antwoorden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers, in het Integraal verslag van de mondelinge vragen in de Commissie voor de Sociale Zaken van de Kamer van Volksvertegenwoordigers, in de Handelingen van de Commissie voor Sociale aangelegenheden van de Senaat en op de website van de Senaat, www.senaat.be

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 17 van mevrouw Sonja Becq van 23 september 2010 (N.) "Regularisatie van studieperiodes in het werknemers- en zelfstandigenstelsel.", Bull. nr. 22 van 16 maart 2011, p. 9 – 12; *Jaarverslag 2000*, p. 57; *Jaarverslag 2005*, p. 53; *Jaarverslag 2008*, p. 54; *Jaarverslag 2009*, p. 101

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 32 van de heer Ben Weyts van 10 november 2010 (N.) "Opbouw van pensioenrechten door bijkomende arbeid na de pensioenleeftijd. Verschillende behandeling werknemers en zelfstandigen bij pensioenberekening.", Bull. nr. 22 van 16 maart 2011, p. 13 – 14; *Jaarverslag 2008*, p. 74

Vr. en Antw., Senaat, vraag nr. 5-1103 van de heer André du Bus de Warnaffe van 31 januari 2011 (F.) "Pensioenen. – Pensioen van de overheidssector en beroeps- of vervangingsinkomen. – Cumulatie. – Controle. – Overleg tussen de diensten. – Berekening van het toegestane inkomen. – Indexering van de maximumbedragen.", www.senaat.be; *Jaarverslag 2009*, p. 80, p. 84

Kamer van Volksvertegenwoordigers, Commissie voor de Sociale Zaken 23 maart 2011, vraag nr. 11 van de heer Stefaan Vercamer (N.) (nr. 3279) "Het al dan niet automatisch bezorgen van het attest rond IGO aan de gerechtigden.", Integraal Verslag CRIV 53 COM 171, p. 32 – 33; *Jaarverslag 2009*, p. 78

Kamer van Volksvertegenwoordigers, Commissie voor de Sociale Zaken 23 maart 2011, Samengevoegde vragen van de heer Wouter De Vriendt (N.) (nr. 2392) "De inkomensgarantie voor Ouderen (IGO).", de heer Wouter De Vriendt (N.) (nr. 2512) "Een retroactief onderzoek inzake inkomensgarantie voor Ouderen (IGO)", mevrouw Karolien Grosemans (N.) (nr. 3225) "De informatiecampagne omtrent de inkomensgarantie voor Ouderen en de geautomatiseerde procedures voor de toekenning ervan", Integraal Verslag, CRIV 53 COM 171, p. 12 – 16; *Jaarverslag 2010*, p. 89

Kamer van Volksvertegenwoordigers, Commissie voor de Sociale Zaken 23 maart 2011, vraag nr. 10 van de heer Servais Verherstraeten (N.) (nr. 3247) "De toepassing van de pensioenbonus voor werknemers na 2012.", Integraal Verslag CRIV 53 COM 171, p. 29 – 32; *Jaarverslag 2010*, p. 124

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 45 van mevrouw Catherine Fonck van 17 november 2010 (F.) "Informereren van de beroepsbevolking over de pensioenrechten.", Bull. nr. 24 van 30 maart 2011, p. 89 – 92; *Jaarverslag 1999*, p. 144; *Jaarverslag 2004*, p. 167; *Jaarverslag 2005*, p. 164

Kamer van Volksvertegenwoordigers, Commissie voor de Sociale Zaken 27 april 2011, samengevoegde vragen van de heer Wouter De Vriendt (N.) (nr. 4046) "De pensioenbonus.", van Mevrouw Sonja Becq (N.) (nr. 4092) "De pensioenbonus.", van mevrouw Miranda Van Eetvelde (N.) (nr. 4223) "De bekendheid van de pensioenbonus.", van mevrouw Miranda Van Eetvelde (N.) (nr. 4224) "De verlenging van de pensioenbonus." Integraal Verslag, CRIV 53 COM 202, p. 4 – 7; *Jaarverslag 2010*, p. 124

Kamer van Volksvertegenwoordigers, Commissie voor de Sociale Zaken 27 april 2011, vraag nr. 6 van Mevrouw Sonja Becq (N.) (nr. 4088) "De samenwerking tussen de OCMW's en de pensioendiensten in verband met de IGO.", Integraal Verslag, CRIV 53 COM 202, p. 9; *Jaarverslag 2009*, p. 55

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 53 van mevrouw Karolien Grosemans van 17 februari 2011 (N.) "De Inkomensgarantie voor Ouderen. – Toekenning. – Administratieve vereenvoudiging.", Bull. nr. 27 van 27 april 2011, p. 171 – 172; *Jaarverslag 2010*, p. 89

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 43 van mevrouw Leen Dierick van 9 december 2010 (N.) "Toegelaten arbeid. – Begrippen 'beroepsinkomen' en 'per kalenderjaar'.", Bull. nr. 29 van 16 mei 2011, p. 21 – 24; *Jaarverslag 2009*, p. 49

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 63 van de heer Stefaan Vercamer van 28 maart 2011 (N.) "Procedure tot aanvraag van een langer verblijf in het buitenland dan 30 dagen met behoud van de IGO.", Bull. nr. 30 van 23 mei 2011, p. 146 – 148; *Jaarverslag 2009*, p. 58

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 25 van mevrouw Maggie De Block van 6 oktober 2010 (N.) "Pensioenbonus voor werknemers. – Nieuwe rustpensioenen.", Bull. nr. 31 van 7 juni 2011, p. 52 – 53; *Jaarverslag 2010*, p. 124

Kamer van Volksvertegenwoordigers, Commissie voor de Sociale Zaken 21 juni 2011, vraag van Mevrouw Veerle Wouters (N.) (nr. 4592) "De uitbetaling van pensioenen aan in het buitenland verblijvende pensioengerechtigden.", Integraal Verslag, CRIV 53 COM 266, p. 3 – 7; *Jaarverslag 2010*, p. 66

Kamer van Volksvertegenwoordigers, Commissie voor de Sociale Zaken 21 juni 2011, vraag nr. 4 van Mevrouw Sonja Becq (N.) (nr. 4089) "De eenheid van loopbaan.", Integraal Verslag, CRIV 53 COM 266, p. 8 – 11; *Jaarverslag 2010*, p. 66

Kamer van Volksvertegenwoordigers, Commissie voor de Sociale Zaken 21 juni 2011, vraag nr. 13 van Mevrouw Karolien Grosemans (N.) (nr. 5401) "Het ambtshalve onderzoek van de IGO, de retro-actieve toekenning en de verjaring.", Integraal Verslag, CRIV 53 COM 266, p. 29 – 30; *Jaarverslag 2010*, p. 86

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 61 van de heer Franco Seminara van 23 maart 2011 (F.) "Overlevingspensioen na overlijden van de echtgenoot. – Beslissing van het Grondwettelijk Hof.", Bull. nr. 33 van 23 juni 2011, p. 103 – 104; *Jaarverslag 2009*, p. 88

Vr. en Antw., Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2e zitting van de 53e zittingsperiode 2010 – 2011, vraag nr. 67 van mevrouw Sonja Becq van 20 april 2011 (N.) "De doorlooptijd van de pensioendossiers.", Bull. nr. 33 van 23 juni 2011, p. 105 – 107; *Jaarverslag 2008*, p. 60, p. 89, p. 129, p. 135, p. 165, p. 170; *Jaarverslag 2009*, p. 42, p. 73, p. 99; *Jaarverslag 2010*, p. 130, p. 135

Vr. en Antw., Senaat, vraag nr. 5-2456 van de heer Bert Anciaux van 1 juni 2011 (N.) "Ombudsdienst Pensioenen. – Verzoeken. – Registratie. – Opsplitsing per Gewest en per provincie.", www.senaat.be; *Jaarverslag 2010*, p. 39

Vr. en Antw., Senaat, vraag nr. 5-2509 van de heer Bert Anciaux van 10 juni 2011 (N.) "Pensioen. – Recht op pensioen voor de vijfenzestigste verjaardag. – Ombudsdienst Pensioenen. – Aanbeveling 2010/3.", www.senaat.be; *Jaarverslag 2010*, p. 158

Belgische Senaat, Commissie voor de Sociale aangelegenheden 5 juli 2011, Samengevoegde vragen van de heer Bert Anciaux (N.) "De uitvoering van het principe van de eenheid van loopbaan in het kader van de pensioenen.", en van de heer Bert Anciaux (N.) "Het niet operationeel zijn van de wet met betrekking tot de pensioenen voor loopbanen van meer dan 45 jaar.", Handelingen van de Commissie voor de sociale aangelegenheden, 5-86 COM, p. 23 – 25; *Jaarverslag 2010*, p. 66

Bijlage 7

De resultaten van de tevredenheidsenquête van de Ombudsdienst Pensioenen in 2011

Het doel en globale aanpak van de bevraging

De doelgroep van de bevraging

De doelgroep zijn de gepensioneerden die reeds beroep hebben gedaan op de dienstverlening van de Ombudsdienst. Zij worden gevraagd op welke manier zij de dienst hebben leren kennen, wat zij vinden van de aanpak en de dienstverlening en welke mogelijke verbeterpunten zijn.

De vragenlijst is zowel schriftelijk, als elektronisch verstuurd naar de klanten die beroep hebben gedaan op de Ombudsdienst gedurende een referentieperiode van een jaar. Het versturen van de vragenlijsten is door de Ombudsdienst zelf gebeurd. Geen enkel identificatiegegeven is meegedeeld aan externen in het kader van de strikte privacyregels die de Ombudsdienst naleeft.

Het ging hier om 1800 papieren vragenlijsten en 167 mails.

In totaal werden 404 antwoorden (21 %) ontvangen, waarvan 27 elektronisch en 377 in een papieren versie.

De participatie

De socio-demografische samenstelling van de respondenten geeft volgend beeld.

Wat taalrol en geslacht betreft komen de percentages van de respondenten die deze gegevens hebben ingevuld ongeveer overeen met de statistische gegevens van het totaal aantal klachten in het Jaarverslag. De verhouding is 62 % Nederlandstalige en 38 % Franstalige respondenten. 2/3 zijn van het mannelijk en 1/3 van het vrouwelijk geslacht.

De overgrote meerderheid van de deelnemers aan de tevredenheidsenquête zijn gepensioneerden. 11 % van de respondenten zijn jonger dan 60 jaar, 78 % is tussen 60 en 80 jaar, 8 % is ouder dan 80 jaar.

De helft ervan is eerder laag geschoold en heeft onderwijs genoten tot 18 jaar. 42 % deelt mee hoog geschoold te zijn.

De ex-werknemers zijn in de meerderheid met meer dan 50 % en 30 % hebben een gemengde loopbaan, vermoedelijk ook velen met een werknemersstatuut, achter de rug. De gewezen ambtenaren en zelfstandigen zijn goed voor respectievelijk 12 % en 8 %.

De interpretatie van de gegevens

De resultaten geven de perceptie weer van de respondenten die de enquête hebben ingevuld. De antwoorden kunnen echter niet veralgemeend worden naar de volledige klantenpopulatie van de Ombudsdienst voor de Pensioenen. Er is immers niet gepeild naar de motivatie van de respondenten, bijvoorbeeld zijn het vooral de zeer positieve klanten of eerder de minder tevreden klanten die geantwoord hebben.

De respondenten hebben ook niet op alle vragen van de enquête geantwoord. De scores hebben dus betrekking op het aantal antwoorden op een bepaalde vraag of stelling afgezet op een schaal van 10 punten. De punten werden bekomen door een conversie naar een score op 10 via onderstaande regel voor de 4-puntenschaal:

Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
0	3,3333333	6,6666667	10

De resultaten van de enquête

- De eerste aanduiding voor de globale tevredenheid is te vinden in het antwoord op de stelling "Ik ben zeer tevreden met het werk van de Ombudsman voor de Pensioenen".

De score bedraagt 7,64.

Ongeveer 70 % van de deelnemers vindt overigens dat de Ombudsdienst een goed alternatief is voor een procedure voor de rechtbank en zou hem aanbevelen bij andere mensen.

De communicatie met de gepensioneerden kan echter wat verbeterd worden, evenals de informatie over welke klachten men bij de Ombudsdienst kan indienen (ik wist vooraf met welke klachten ik terecht kon) . Hierover is het aantal negatieve antwoorden het grootst.

- Op de vraag "Op welke manier hebt u van de ombudsman voor de Pensioenen gehoord?" hebben alle deelnemers van de enquête geantwoord.

Het internet blijkt de voornaamste informatiebron. Ook positief is dat voor 17,8 % van de gepensioneerden het hun pensioendienst is die de informatie over de Ombudsdienst heeft doorgegeven.

- De bereikbaarheid van de Ombudsman voor de Pensioenen (vinden van de contactgegevens, bereikbaarheid per fax, e-mail, telefoon, klachtenformulier) is meer dan goed volgens de ondervraagde personen. De score is 7,5 op 10.

Op de vraag op welke wijze de bereikbaarheid nog kan verbeterd worden gaat de voorkeur duidelijk uit naar de vermelding van onze contactgegevens in de briefwisseling en het e-mailverkeer van de pensioendiensten. Met andere woorden, men moet onze contactgegevens zelfs niet zoeken, ze zijn ambtshalve beschikbaar.

- Bij de vraag "Hoe waren de eerste contacten met de Ombudsdienst voor de Pensioenen" hebben bijna 2/3 van de respondenten positief gereageerd op

het item telefonisch onthaal. Op de vraag over de website hebben maar 173 mensen geantwoord.

De score is positief, respectievelijk 8,42 en 7,51 op 10.

- De vraag "Wat vindt U van de manier van werken van de ombudsman en zijn medewerkers" leverde veel positieve reacties op.

De scores schommelen rond de 8 op 10.

- De manier van communiceren, het taalgebruik, de hoeveelheid informatie in de brieven en e-mails van de Ombudsdienst, levert echter gemengde reacties op.

Voor de meesten is het taalgebruik zeer begrijpelijk (8,38); voor een beperkter aantal is de gebruikte taal te moeilijk (5,88) punten.

Voor de enen geeft de Ombudsdienst voldoende informatie, voor anderen teveel. De score op deze vragen is respectievelijk 7,74 en 5,89 punten.

Overigens blijkt duidelijk dat de brieven en e-mails van de Ombudsdienst Pensioenen komen en niet van de pensioendiensten (8,08 punten) en zijn de contactgegevens steeds duidelijk vermeld (7,96 punten).

- Driekwart van de respondenten hebben een klacht ingediend. 5 % van het overige kwart heeft niet geantwoord op deze vraag maar heeft op de overige vragen naar de klachtenbehandeling gereageerd. Hieruit kunnen wij afleiden dat eigenlijk 4 op 5 respondenten hun beklag hebben gedaan bij de Ombudsdienst.
- Op de vraag "Hoe lang heeft het onderzoek van uw klacht geduurd?" hebben 80% van de 404 deelnemers geantwoord, maar 20% niet ondanks het feit dat 15% van deze laatste toch een klacht indienden.

Meer dan 4 op 5 klachten (82 %) blijken opgelost te zijn binnen de 3 maanden. 10,7 % van de klachten zijn opgelost tussen 3 maanden en het jaar en iets meer dan 7 % zijn opgelost na meer dan een jaar.

- Op de stellingen die peilen naar de kwaliteit van het klachtenbehandelingproces zijn de volgende scores genoteerd:

Ik ontving geregeld en voldoende bericht over de stand van mijn dossier
7,62 punten.

De vragen om bijkomende inlichtingen voor het onderzoek van mijn klacht waren duidelijk en begrijpbaar 7,98 punten.

De termijn om mijn klacht te onderzoeken was aanvaardbaar 7,99 punten.

De afsluitende brief was duidelijk en begrijpbaar 8,35 punten.

Ik ben tevreden met het resultaat van de behandeling van mijn klacht (probleem opgelost of gerustgesteld door het antwoord, ...) 7,32 punten.

De tevredenheid over de klachtenbehandeling is meer dan goed, de scores fluctueren rond de 8 punten.

- De kruistabel tussen de algemene tevredenheid en de socio-demografische segmenten geeft een verhelderend beeld over de manier waarop het resultaat van het werk van de Ombudsmannen voor de Pensioenen wordt gepercipieerd in de verschillende sociale lagen van de respondenten.

Iets meer Nederlandstalige dan Franstalige respondenten uiten hun algemene tevredenheid: respectievelijk 91 % en 87 % van de respondenten. Vergelijkbare percentages vinden wij terug bij de indeling naar geslacht van de respondenten: 91 % zijn vrouw, 88 % zijn man.

De factor leeftijd beïnvloedt de algemene tevredenheid weinig. De percentages schommelen tussen 80 tot 97 %. De leeftijdscategorie tussen 50 en 60 jaar telt de meeste tevreden respondenten, de categorie jonger dan 50 jaar de minste met 80 %.

De indeling naar pensioenstelsels levert evenmin grote tegenstellingen op. De categorieën gepensioneerde ambtenaren en bedienden in het werknemersstelsel zijn het meest tevreden, respectievelijk 90,9 % en 92,5 %, terwijl de categorieën zelfstandigen en de arbeiders in het werknemersstelsel iets minder tevreden tellen, respectievelijk 87,1 % en 87,3 %.

De scholingsgraad laat nog het grootste verschil in tevredenheid zien. Bij de universitair geschoolden is 95,5 % tevreden, bij de laagst geschoolden (tot 14 jaar onderwijs genoten) is dat 83,8 %.

- De kruistabel tussen algemene tevredenheid en duur van het onderzoek geeft de invloed aan van de snelheid van de klachtenbehandeling op de tevredenheid.

Zolang het onderzoek van de klacht minder dan 6 maanden duurt, geven de respondenten aan dat zij over het algemeen zeer tevreden zijn met de dienstverlening van de Ombudsman, de scores liggen rond de 90 %. Zodra het onderzoek langer duurt dan 6 maanden dalen de scores over de algemene tevredenheid alhoewel de tevredenheid toch nog een score van 72 % haalt in dossiers waarvoor het onderzoek langer dan een jaar duurt (doorgaans complexe dossiers).

Bijlage 8

NUTTIGE ADRESSEN

VICE-EERSTE MINISTER EN MINISTER VAN PENSIOENEN

Vincent Van Quickenborne
ACK – Finance Tower
Kruidtuinlaan 50 bus 61
1000 Brussel

Tel.: 02/ 792.99.00
Fax: 02/ 792.99.01
E-mail : info@pensioenminister.be
Website : www.pensioenminister.be

RAADGEVEND COMITÉ VOOR DE PENSIOENSECTOR

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

Tel.: 02/ 528.60.74
Website : www.socialsecurity.fgov.be
E-mail : ccp-rcp@minsoc.fed.be

FEDERALE OVERHEIDSDIENST SOCIALE ZEKERHEID

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

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

PORTAALSITE VAN DE SOCIALE ZEKERHEID

www.socialsecurity.be

UW PENSIOEN ZELF BEREKENEN:

www.kenuwpensioen.be ; www.mypension.be

UW PENSIOEN ON LINE AANVRAGEN VOOR WERKNEMERS EN ZELFSTANDIGEN:

www.pensioenaanvraag.be

RIJKSDIENST VOOR PENSIOENEN

Zuidertoren
1060 Brussel

Groen nummer (vanuit België) :
 NL. : 0800/ 50246
 Fr.: 0800/ 50256
 De. : 0800/ 50266

Vanuit het buitenland
 Tel. : + 32/2/ 529.30.02 (N)
 + 32/2/ 529.30.01 (F)
 + 32/2/ 529.30.03 (D)
 Fax : + 32/2/ 529.21.76

Website : www.onprvp.fgov.be
E-mail : info@onprvp.fgov.be

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

RIJKSINSTITUUT VOOR DE SOCIALE VERZEKERINGEN DER ZELFSTANDIGEN

Jan Jacobsplein 6
1000 Brussel

Tel. : 02/ 546.42.11
Fax : 02/ 511.21.53
Website : www.rsvz.fgov.be
E-mail : info@inasti-rsvz.fgov.be

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

PENSIOENDIENST VOOR DE OVERHEIDSSECTOR

Victor Hortaplein 40 bus 30
1060 Brussel

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

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

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

Kunstlaan 30
1040 Brussel

Tel. : 02/ 57.257.12
Fax : 02/ 57.958.51
Website : www.cdvupensioenen.fgov.be
E-mail: cdvupensioenen.thesaurie@minfin.fed.be

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

DIENST VOOR OVERZEESSE SOCIALE ZEKERHEID

Louizalaan 194
1050 Brussel

Tel. : 02/ 642.05.11
Fax : 02/ 642.05.59
Website : www.dosz.be
E-mail : info@dosz.fgov.be

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

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

NMBS HOLDING - PENSIOENDIENSTEN

Frankrijkstraat 85
1060 Brussel

Rust-, overlevings- en invaliditeits-
pensioenen

Tel. : 02/ 525.25.38
Fax : 02/ 525.40.12
E-mail : h-hr341@b-holding.be

Berekening nieuwe pensioenen

Tel. : 02/ 525.35.27
Fax : 02/ 526.35.96
E-mail : h-hr342@b-holding.be

Betalingen

Tel. : 02/ 525.35.07
Fax : 02/ 526.35.96
E-mail : betalingenpensioenen@b-holding.be

INTERNATIONALE ZITDAGEN

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

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

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

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

Inhoudstafel

VOORWOORD	3
DEEL 1 DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN	5
Ombudsman en rechter – Ten dienste van sociale gerechtigheid	6
<i>Hoofdstuk 1 De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen</i>	12
De werking van de Ombudsdienst Pensioenen	12
Het gebruik van de ombudsnormen	12
De protocolakkoorden	12
De tevredenheidsenquête	14
Informatie en communicatie	16
Externe relaties	25
Lidmaatschap van ombudsman organisaties	27
De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen	29
De menselijke middelen	29
De financiële middelen	32
De materiële middelen	33
DEEL 2 ONDERZOEK VAN DE DOSSIERS	35
<i>Hoofdstuk 1 Statistische gegevens.....</i>	37
De verzoeken – Algemene cijfers en trends	37
De klachten	41
De dossierbehandeling	44
De behandelingsduur	53
<i>Hoofdstuk 2 Analyse van de dossiers.....</i>	56
De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	57
• Minimumrecht per loopbaanjaar – Verhoging bij koninklijk besluit vanaf 1 september 2011 – Verhoging niet verwerkt in bepaalde beslissingen betekend vóór of net na de publicatie in het Belgisch Staatsblad – Ambtshalve herziening voorzien in de loop van 2012.....	57
• Personen die in een godsdienstige of filosofische gemeenschap wonen kunnen enkel het basisbedrag van de IGO bekomen. Wanneer zij opgenomen worden in een rusthuis hebben zij recht op het verhoogde bedrag.....	59
• Vermindering van het Nederlands AOW-pensioen vanaf 1 juli 2011 als gevolg van de vervanging van de tegemoetkoming AOW door de koopkrachttegemoetkoming voor Oudere Bejaarden (KOB) – Invloed op de Belgische pensioenuitkeringen – Initieel standpunt van de RVP op het vlak	

van de aanvraag tot herziening van het Belgische pensioenrecht door de gepensioneerde – Herziening van dit standpunt – Invloed op de inhouding van de Ziekte- en invaliditeitsverzekeringsbijdrage	61
De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	74
• Onderbreking in de betaling van het pensioen gedurende meerdere maandenengevolge het overlijden van de echtgenoot van de gepensioneerde – Grote vertraging in de vaststelling van de voorlopige beslissingen (overgang van het gezinsbedrag naar het bedrag alleenstaande, vaststelling van het voorlopige overlevingspensioen) – Gebrek aan reactiviteit – Verhoopte normalisering in 2012	74
De Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)	78
• Complement wegens leeftijd bij het pensioen in de openbare sector –De PDOS kent dit complement ook toe voor periodes tijdens dewelke de ambtenaar een verlof van algemeen belang geniet.	78
Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	81
• Wettelijke termijn om een pensioenbeslissing te nemen vastgesteld op 4 maanden door het Handvest van de sociaal verzekerde – Termijn tijdelijk op 8 maanden gebracht in de regeling voor werknemers en zelfstandigen door de wetwijziging in 1997 – Bepaling nadien afgeschaft voor de RVP, niet voor het RSVZ – Verschil in behandeling tussen pensioenstelsels – Algemene aanbeveling	81
• Cumulatie van een overlevingspensioen in de regeling voor werknemers, een overlevingspensioen in de regeling voor zelfstandigen en één of meer rustpensioenen – Na cumulatie minder voordelig dan ervoor – Wettelijke onmogelijkheid om aan rustpensioenen te verzaken – Ongewild effect van de in voege zijnde wetgeving	85
Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, Ethias, de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen en andere	93
• Diensten als beroepsvrijwilliger bij het leger – Periode in aanmerking genomen voor het pensioen NMBS – Berekening op basis van 1/50 onmogelijk door niet aangepast berekeningsprogramma – Oplossing voorzien in 2012 – Voorschotten nauw aansluitend bij definitieve bedrag	93
Transversale analyse	95
• Cumulatie van een pensioen met inkomsten uit een beroepsactiviteit – Gepensioneerd en toch nog werken: geen evidentie!	95
1ste geval: opzegvergoeding	95
Een opzegvergoeding ontvangen na ontslag wordt door de PDOS wel in aanmerking genomen bij de vaststelling van de beroepsinkomsten doch niet door de RVP. Het verschil tussen de regeling in de openbare sector en de werknemersregeling bestaat nog steeds.	
2de geval: dubbel vakantiegeld	98
Sedert 2011 (inkomsten 2010) nemen de RVP en de PDOS het vakantiegeld	

in aanmerking in het jaar waarin het betaald wordt en niet langer in het jaar waarop het betrekking heeft. In de praktijk neemt de RVP het dubbel vakantiegeld niet meer in aanmerking terwijl de PDOS een wetswijziging afwacht om niet langer het dubbel vakantiegeld in aanmerking te nemen.	
3de geval: rechtzetting van de inkomsten.....	102
Wanneer aan de gepensioneerde uit de openbare sector de terugbetaling gevraagd wordt van ten onrechte ontvangen pensioenbedragen dan kan hij steeds vragen om zijn dossier te herzien op basis van het bewijs dat zijn inkomsten lager liggen dan deze verklaard aan de fiscus en door de fiscus als dusdanig belast. De PDOS wacht niet op een rechtzetting van de belastingsaanslag.	
4de geval: bewijslast.....	106
De gepensioneerde die niet antwoordt op de vragen van de PDOS betreffende zijn beroepsinkomsten ziet zijn pensioen geschorst. Wij pleiten ervoor dat deze zware sanctie enkel zou worden toegepast wanneer er een (begin van) bewijs is dat de toegelaten grenzen overschreden werden. Wij vragen dat de PDOS in de toekomst samenwerkt met de andere pensioendiensten (RVP voor een tewerkstelling als werknemer, RSVZ voor een zelfstandige activiteit).	
5de geval: vakantiegeld bij uitdiensttreding.....	109
Maakt het enkel vakantiegeld al dan niet deel uit van de beroepsinkomsten wanneer het overeenstemt met niet opgenomen vakantiedagen bij het stopzetten van een activiteit?	
6de geval: geproratiseerd grensbedrag	112
Het aanvatten van een beroepsactiviteit boven de toegelaten grenzen in de loop van een jaar kan voor onaangename verrassingen zorgen, voornamelijk voor de gepensioneerde werknemers. De RVP belooft voortaan de aandacht van de gepensioneerde te vestigen op het feit dat in zijn stelsel de controle van de grenzen altijd gebeurt per volledig kalenderjaar.	
• Intresten.....	116
Recht op intresten van rechtswege in toepassing van het Handvest van de sociaal verzekerde – Betaalde intresten soms aanzienlijk – Toekenning op uitdrukkelijke vraag behoudens uitzonderingen – Gebrek aan informatie van het grote publiek – Vertrekpunt voor de berekening van de intresten – Geen minimumbedrag voorzien voor betaling	
1ste geval: meer dan peanuts.....	116
De intresten zijn niet altijd verwaarloosbaar. Soms gaat het over aanzienlijke bedragen.	
2de geval: vertrekpunt van de berekening	117
Vertrekpunt van de berekening van de intresten. De PDOS kent de intresten toe na 4 maanden en niet langer na 8 maanden te rekenen vanaf de datum van de aanvraag.	
3de geval: geen minimumbedrag	119
Het RSVZ betaalt geen intresten uit indien het bedrag ervan lager is dan vijf euro – Geen wettelijke basis voor deze administratieve praktijk.	
• Administratieve vereenvoudiging en coördinatie tussen de pensioendiensten Domino-effect? Administratieve vereenvoudiging en coördinatie tussen pensioendiensten.....	122
1ste geval: gemeenschappelijke vragenlijst.....	122
In het geval van een gemengde loopbaan onderzoekt elke pensioendienst zijn dossier en maakt hij gebruik van zijn eigen formulieren zonder systematisch	

gebruik te maken van de informatie die bij andere pensioendiensten beschikbaar is. Aan de aanvragers worden dezelfde vragen verschillende keren gesteld. Brengt een vragenlijst gemeenschappelijk aan de drie grote pensioendiensten een oplossing?	
2de geval: domino-effect	125
Het domino-effect in de dossierbehandeling. De RVP en/of het RSVZ kunnen hun onderzoek niet beëindigen omdat de PDOS wacht op inlichtingen om het pensioen in de openbare sector te kunnen berekenen. Hij wacht om de betalingsopdracht te versturen zonder rekening te houden met het gemeenschappelijke doel. De drie pensioendiensten staan voor een uitdaging: de actiebereidheid om de gemeenschappelijke belangen op het voorplan te zetten (Commitment).	128
3de geval: automatische uitwisseling van model 74	
Inlichtingen met betrekking tot de voorwaarden tot betaling van het pensioen (formulier Mod. 74). De gepensioneerde stuurde best het formulier aan elke dienst die hem een pensioen kan betalen. Sedert oktober 2011 zorgt een nieuwe functie in het HERMES programma voor een betere automatische uitwisseling van deze informatie tussen de pensioendiensten.	130
4de geval: polyvalentie.....	
Beperkte toepassing van de regels inzake polyvalentie door de PDOS.	134
• Verjaring.....	
Pensioenachterstallen of onverschuldigde pensioenbedragen – Toepassing van de verjaring – Onderzoek naar de administratieve praktijken	134
1ste geval: melding pensioen in een ander stelsel	
Een echtpaar geniet een gezinspensioen in de regeling voor werknemers. Eén van hen bekomt in een andere regeling een pensioen waardoor het gezinspensioen niet meer betaalbaar is. De toekenning van dit andere pensioen wordt niet aan de RVP gemeld. Moet het echtpaar drie jaar of zes maanden onverschuldigde pensioenbedragen terugbetalen?	136
2de geval: verklaring van verkoop onroerend goed.....	
Een gepensioneerde verklaart aan de RVP de verkoop van een onroerend goed twee maanden na het verlijden van de akte. Is deze verklaring laattijdig of niet? Welke verjaringstermijn moet toegepast worden tot terugvordering van teveel ontvangen bedragen inzake IGO?	138
3de geval: geldige betekening van de stuiting	
Teveel ontvangen pensioenbedragen worden teruggevorderd zonder een geldige betekening van een wijzigende beslissing die de verjaring stuit.	140
4de geval: datum van aanvraag geldt als datum van stuiting	
Een gepensioneerde die in het buitenland woont dient zijn pensioenaanvraag in meer dan 10 jaar na zijn 65ste verjaardag. Deze aanvraag geldt als stuiting van de verjaring op voorwaarde dat de betaalopdracht de correcte datum vermeldt.	142
• Overlevingspensioen en wettelijke samenwoning	142
1ste geval:	
De RVP houdt met de nieuwe jurisprudentie rekening in zijn beslissingen inzake overlevingspensioen vanaf 25 maart 2009. Op onze vraag werd er door de RVP in zijn formulieren een lid toegevoegd dat aan de langstlevende echtgenoot de mogelijkheid biedt om in voorkomend geval een periode van wettelijke samenwoning voorafgaand aan het huwelijk te melden.	145
2de geval:.....	
De PDOS houdt rekening met de jurisprudentie van het grondwettelijk Hof in	

de toekenning van het overlevingspensioen vanaf 1 april 2011.	150
Hoofdstuk 3 .Klachten van algemene strekking en vragen om informatie	150
Klachten van algemene strekking	151
De informatiebehoefte	152
Andere verzoeken waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is	155
DEEL 3 DE AANBEVELINGEN EN SUGGESTIES	157
Hoofdstuk 1 De aanbevelingen 2011	157
De algemene aanbevelingen	159
Hoofdstuk 2 De aanbevelingen 2010 tot 1999	166
Hoofdstuk 3 De suggesties	166
De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	170
De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	171
De Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS)	173
Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	174
Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU)	176
Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)	177
DEEL 4 BIJLAGEN.....	178
Bijlage 1 – Oprichtingsbesluit	184
Bijlage 2 – Huishoudelijk reglement	190
Bijlage 3 – De ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen	198
Bijlage 4 – Handvest van de sociaal verzekerde	208
Bijlage 5 – Charters van de pensioendiensten	213
Bijlage 6 – Parlementaire vragen en antwoorden	217
Bijlage 7 – Tevredenheidsenquête	221
Bijlage 8 – Adressen	