

Bijlagen

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

VERSLAG AAN DE KONING

Sire,

De bestuurlijke vernieuwing is een belangrijke doelstelling van deze en de vorige Regeringen. Men is er zich van bewust dat de bestaande rechtsbeschermingsprocedures, zowel de administratieve als de juridische, niet altijd volstaan om de bestuurde die meent dat hij niet correct behandeld wordt door een overheid, genoegdoening te schenken.

Het is dus noodzakelijk mechanismen te voorzien die toelaten de mensen, zonder formalisme, hun klachten ten aanzien van allerlei diensten en overheden te doen gelden.

Die klachten kunnen zich op verschillend vlak situeren. Er werden dan ook op verschillende niveaus en zowel voor privé-diensten als voor openbare overheden ombudsfuncties ingesteld.

De Ombudsdienst is een plaats waar, met de hulp van een bemiddelaar, het contact tussen de burger en de publieke of particuliere instanties wordt vergemakkelijkt. Het is een onafhankelijke dienst, bekleed met moreel gezag, die op basis van klachten de werking van besturen of het onbehoorlijk - dus niet onwettelijk - optreden van deze diensten onderzoekt, aanbevelingen doet voor het oplossen van concrete problemen of voor structurele verbeteringen, via bemiddeling voor beide partijen een aanvaardbaar compromis nastreeft en zijn bevindingen openbaar maakt in jaarverslagen.

Er is reeds lang een algemeen aanvoelen dat een Ombudsdienst Pensioenen kan bijdragen tot het wegwerken van het onbegrip dat in vele gevallen bestaat tussen de gepensioneerde of de toekomstig gepensioneerde en de pensioenadministraties. Er is op dat niveau ongetwijfeld nood aan een specifieke instantie die als vertrouwenspersoon en als bemiddelaar optreedt.

De intentie tot instelling van een Ombudsdienst voor de pensioensector werd door de Regering opgenomen in het Regeerakkoord:

"de hervorming van de pensioenen zal aangegrepen worden om de wetgeving doorzichtiger te maken voor de gerechtigden door de coördinatie van de pensioenwetgeving. Tevens zal de gemeenschappelijke infodienst van de pensioenadministraties verder uitgebouwd worden, en aangevuld worden met een ombudsfunctie."

Het onderhavig besluit geeft concreet gestalte aan dit objectief, waarvoor de Regering met de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, expliciet gemachtigd werd.

De tekst van het besluit en van het verslag werden aangepast aan de opmerkingen van de Raad van State. In de commentaar bij de artikelen wordt daaromtrent nadere toelichting verstrekt.

COMMENTAAR BIJ DE ARTIKELEN

Artikel 1. Met deze bepaling wordt de ombudsdienst voor de pensioenen ingesteld. Het is een dienst die is ondergebracht bij het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu.

Artikel 2. In dit artikel wordt gepreciseerd dat de ombudsdienst uit twee leden bestaat die tot een verschillende taalrol behoren, en dat zij kunnen beschikken over een administratieve cel waarvoor de Minister van Pensioenen het personeel ter beschikking stelt.

De modaliteiten van de ter beschikkingstelling van dit administratief personeel zullen worden bepaald in een in Ministerraad overlegd besluit. Hierbij zal erover worden gewaakt dat de autonomie van de ombudspersonen maximaal verzekerd is. Het personeel van de ombudspersonen zal dus uitsluitend onder hun hiërarchisch gezag staan.

Artikel 3. Dit artikel omschrijft de bevoegdheden van de ombudspersonen.

Het gaat inzonderheid om klachten met betrekking tot handelingen of werking van de pensioendiensten - bijvoorbeeld indien het optreden onbehoorlijk was of op een meer efficiënte of dienstverlenende wijze kan verlopen - en de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden of toekomstig gepensioneerden of de betaling ervan.

Met pensioendiensten wordt bedoeld alle organismen - in de publieke of privaatrechterlijke sfeer - die wettelijke pensioenen beheren, toekennen of betalen, rekening houdend met de hierna vermelde beperkingen van een federale dienst.

De bevoegdheid van de ombudspersonen strekt zich derhalve uit tot klachten met betrekking tot het optreden van de pensioendiensten, het vaststellen van pensioenrechten en het betalen van die rechten en dit ongeacht het gaat om federale of gewestelijke instellingen, lokale besturen of privé-ondernemingen die belast zijn met vermelde opdracht.

Het is uiteraard zo dat deze bevoegdheid, zoals uiteengezet in het advies van de Raad van State, geen afbreuk kan doen enerzijds aan de bevoegdheden van de federale ombudsmannen - bedoeld in de wet van 22 maart 1995, bvb. met betrekking tot klachten over de werking van personeelsdiensten van federale overheden die gegevens bijhouden en doorsturen naar pensioendiensten - en anderzijds, aan de autonomie van de Gemeenschappen en Gewesten of de lokale besturen.

Alle feiten of gedragingen uitgaande van de bedoelde pensioendiensten, waarvan de klager meent dat ze onbehoorlijk zijn, kunnen aan een onderzoek worden onderworpen.

Dit slaat op gedragingen van de pensioendienst als dusdanig of op gedragingen van de bestuurders of personeelsleden, op zowel feiten die de voorbereiding of de uitvoering van de beslissing betreffen als op de beslissing zelf, of op louter feitelijke gedragingen, los van elke specifieke beslissing (bijvoorbeeld een vraag om informatie). Ook het niet-handelen van de overheid kan aangeklaagd worden.

Zo kan bijvoorbeeld tegen de weigering van een pensioendienst om een rechterlijke beslissing uit te voeren een klacht worden geformuleerd.

De ombudspersonen hebben met betrekking tot die materies een controle- en informatiefunctie. Zij streven daarbij naar bemiddeling en verzoening tussen de klager en de pensioenadministratie en brengen hun bevindingen uit in verslagen. Zij doen ook aanbevelingen aan de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, bijvoorbeeld wanneer zij tot de vaststelling komen dat het optreden van een pensioendienst onbehoorlijk was of op een meer efficiënte of dienstverlenende wijze kan verlopen.

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 terzake bevoegd is.

Het laatste lid maakt melding van de 'collegialiteit' tussen de twee ombudspersonen. De twee ombudspersonen treden nl. op als college. Dit begrip is geïnspireerd door de "collegialiteit" die is ingesteld voor de federale ombudspersonen en voor de ombudsdiensten ingesteld krachtens de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Hieronder wordt verstaan dat de ombudspersonen collegiaal optreden ten einde de eenheid in de behandeling van de klachten die hen worden voorgelegd te verzekeren. Het beginsel van collegialiteit belet echter niet dat de ombudspersonen een interne taakverdeling kunnen doorvoeren. De delegaties die de ombudspersonen elkaar verlenen maken immers het voorwerp uit van een collegiale beslissing.

Artikel 4 verklaart de taalwetten in bestuurszaken van toepassing op de ombudspersonen en hun personeel. De activiteiten van de ombudspersonen bestrijken het ganse land. Dit betekent onder andere dat de betrekkingen met de particulieren verlopen in de taal gebruikt door de particulier en dat de relaties met de administratieve overheden worden beheerst door artikel 39 van de taalwetten in bestuurszaken.

Artikel 5. Dit artikel bepaalt de benoemingsprocedure van de ombudspersonen. De selectieprocedure zal worden vastgelegd door de Koning, op voorstel van de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, bij een in Ministerraad overlegd besluit.

Dit artikel bepaalt tenslotte het statuut van de personen die worden benoemd tot ombudspersoon tijdens en nà dit mandaat, afhankelijk van hun hoedanigheid vóór deze benoeming.

De artikelen 6, 7 en 8 bepalen de benoemingsvoorwaarden, de onverenigbaarheden met het mandaat van ombudspersoon en in welke gevallen de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft een einde maakt aan het mandaat van ombudspersoon, de ombudspersoon kan afzetten of afzet.

Teneinde aan de door de Raad van State opgeworpen opmerking met betrekking tot de mogelijkheid van opname van politiek verlof tegemoet te komen, werden de bepalingen van de wet van 22 maart 1995, zoals die werden aangepast aan het desbetreffend advies van de Raad van State, overgenomen.

Het tweede lid van artikel 6 van het voorontwerp werd, ingevolge het protocol 263, weggelaten.

Artikel 9 bevestigt de autonomie van de ombudspersonen. Het is een wezenlijk kenmerk van de ombudspersonen dat zij volledig onafhankelijk kunnen optreden. Met het oog op de onafhankelijke uitoefening van hun bevoegdheden is het daarom noodzakelijk dat de ombudspersonen zich niet moeten, zelfs niet mogen, schikken naar de instructies van de pensioendiensten. Zij ontvangen bijgevolg van geen enkele overheid instructies en genieten van een onschendbaarheidsregeling die geïnspireerd is door deze voor de federale ombudspersonen en het bepaalde in artikel 42 van de wet van 15 januari 1990 houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid voor wat betreft de voorzitter en de leden van het Toezichtscomité van de Kruispuntbank.

De artikelen 10, 11 en 12 bepalen enerzijds wie als 'belanghebbende' wordt beschouwd om een ontvankelijke klacht in te dienen en anderzijds de voorwaarden waaraan de klachten moeten voldoen om ontvankelijk te zijn.

Belanghebbenden zijn personen die klachten hebben met betrekking tot het optreden of de werking van een pensioendienst en het onderzoek, de vaststelling, de raming of de betaling van een wettelijk pensioen zelf. Zij moeten een pensioen genieten lastens een of meer wettelijke pensioenstelsels, daartoe een aanvraag hebben ingediend of een 'aanvraag tot raming' van hun toekomstig pensioenrecht hebben ingediend.

De toegang tot de ombudsdienst is zo informeel mogelijk gehouden. De klacht is ontvankelijk wanneer zij mondeling ter plaatse of schriftelijk wordt ingediend, dit echter maar voor zover de identiteit en het adres van de klager worden vermeld, er een duidelijke uiteenzetting van de feiten wordt gegeven, de klager voorafgaandelijk contact opnam met de betrokken pensioendienst en de klacht geen herhaling is van een eerder geformuleerde klacht. Er zijn bijgevolg filters ingebouwd, die ertoe leiden dat een klacht in bepaalde gevallen onontvankelijk is.

Wanneer de klager onbekend is of de feiten meer dan één jaar oud zijn, beschikt de ombudspersoon over een eigen beleidsruimte. Deze discretionnaire bevoegdheid, die ook voorzien is voor de federale ombudspersonen, moet hen toelaten met specifieke situaties rekening te houden.

In de gevallen dat de klacht 'kennelijk ongegrond is" (op zicht ongegrond), dat de klager niet vooraf zelf contact opnam met de pensioendienst of dat er geen nieuwe feiten worden aangevoerd, wordt de klacht sowieso geweigerd. Ook een klacht die duidelijk met tergende of eerrovende bedoelingen werd ingediend zal als ongegrond worden beschouwd.

Indien de klacht als onontvankelijk wordt beschouwd, moeten de ombudspersonen de klager meteen in kennis stellen van hun beslissing dat zijn klacht niet ten gronde wordt onderzocht. Deze weigering moet gemotiveerd zijn.

Aan de andere kant zullen de ombudspersonen de betrokken pensioendiensten ervan verwittigen dat een klacht zal worden onderzocht.

Artikel 13 bepaalt de onderzoeksbevoegdheden waarover de ombudspersonen beschikken. Zij krijgen tevens de mogelijkheid een termijn te stellen waarbinnen de pensioendiensten moeten antwoorden op de door hen gestelde vragen. De mogelijkheid om een bindende termijn voor antwoord op te leggen is van essentieel belang voor een doelmatige uitoefening van de bemiddelings- en onderzoeksopdracht van de ombudspersonen.

Het voorstel van de Raad van State met betrekking tot het ontheffen van het beroepsgeheim van de ambtenaar ten aanzien van de ombudspersonen, in het kader van de adviesvraag over het voorontwerp van wet tot instelling van federale ombudsmannen, wordt in dit besluit geïntegreerd. Ook hier is deze regel noodzakelijk teneinde de ombudspersonen hun onderzoeksopdrachten naar behoren te kunnen laten vervullen. De vertrouwelijkheid van de medegedeelde inlichtingen is overigens gewaarborgd aangezien het de ombudspersonen en hun personeelsleden verboden is bekend te maken wat zij in het kader van hun opdracht hebben vernomen.

De toegekende bevoegdheden kunnen worden uitgeoefend door de ombudspersonen zelf of door de leden van hun personeel die zij daartoe aanwijzen.

De hier toegekende bevoegdheden beletten niet dat de ombudspersonen hun onderzoek zoveel mogelijk in samenspraak met de betrokken overheden zullen voeren.

Gevolggevend aan de opmerking van de Raad van State is de voorwaarde waaronder de ombudspersonen zich door deskundigen kunnen laten bijstaan, weggelaten.

Artikel 14 bepaalt dat de ombudspersonen de gerechtelijke overheden of de administratieve overheden op de hoogte brengen indien zij in de uitoefening van hun mandaat een strafrechtelijke overtreding of een tuchtvergrijp vaststellen.

Artikel 15. De opschorting van het onderzoek geldt enkel voor zover de klacht bij de ombudspersoon en het ingestelde orgaan hetzelfde voorwerp hebben.

De pensioendienst is gehouden de ombudspersoon in kennis te stellen van een eventueel ingesteld beroep bij de rechtbank of georganiseerd administratief beroep.

Artikel 16 bevestigt de adviesfunctie en bemiddelingsopdracht van de ombudspersoon. Hij informeert geregeld de klager over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven en zal evenzeer aan de klager meedelen wanneer hij tot de conclusie kwam dat de overheid zich in de onderzochte aangelegenheid correct heeft gedragen. Ook dat laatste kan bijdragen tot het herstel van de vertrouwensrelatie tussen de gepensioneerden en de pensioendiensten.

Artikel 17. De ombudspersonen brengen jaarlijks op basis van hun bevindingen een verslag uit over hun activiteiten en eventueel over de moeilijkheden die zij bij de uitoefening van hun functie ondervinden tijdens het voorbije kalenderjaar. Indien zij dat nuttig achten kunnen er over specifieke problemen tussentijdse verslagen worden uitgebracht. De verslagen worden gericht aan de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, de Kamer van Volksvertegenwoordigers en het Raadgevend Comité voor de pensioensector. Zij worden ook openbaar gemaakt.

Het is de bedoeling op die wijze constant evaluaties te maken teneinde de dienstverlening van de verschillende pensioendiensten te optimaliseren en op mekaar af te stemmen.

Artikel 18. De vertrouwelijkheid van de medegedeelde inlichtingen is door dit artikel gewaarborgd, aangezien het de ombudspersonen en hun personeelsleden verboden is bekend te maken wat zij in het kader van hun opdracht hebben vernomen.

Artikel 19. Dit artikel bepaalt dat de ombudspersonen een huishoudelijk reglement opmaken. Dit reglement zal o.m. de termijnen stellen waarbinnen de pensioendienst moet antwoorden op de door de ombudspersonen gestelde vragen. De mogelijkheid om een bindende termijn voor antwoord op te leggen is van essentieel belang voor een doelmatige uitoefening van de bemiddelings- en onderzoeksopdracht van de ombudspersonen.

Artikel 20 legt de werkings-, installatie- en personeelskosten ten laste van de begroting van het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu. Gevolggevend aan het advies van de Raad van State werd in de tekst van het besluit expliciet vermeld dat dit een dienst is die ressorteert onder het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu.

Artikel 21 bepaalt de pensioenregeling van de ombudspersonen. Nadere regels inzake het statuut en de wedderegeling zullen bij een in Ministerraad overlegd besluit worden vastgelegd.

Artikel 22 voorziet een onmiddellijke inwerkingtreding van het besluit teneinde zo snel mogelijk de nodige maatregelen te kunnen nemen om de ombudsdienst voor de pensioenen operationeel te maken. Dit vereist inzonderheid nog maatregelen met betrekking tot de selectie en benoeming van de ombudspersonen, de samenstelling van de administratieve cel en de effectieve installatie van de cel.

De Minister van Pensioenen,

M. COLLA

ALBERT II, Koning der Belgen,

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

Gelet op de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, inzonderheid op artikel 15, 5°;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 20 maart 1997;

Gelet op het akkoord van Onze Minister van Begroting, gegeven op 1 april 1997;

Gelet op het akkoord van onze Minister van Ambtenarenzaken, gegeven op 11 april 1997;

Gelet op het protocol nr. 92/9 van 17 april 1997 van het Gemeenschappelijk Comité voor overheidsdiensten;

Gelet op het protocol nr. 263 van 24 april 1997 van het Comité voor de federale, de gemeenschaps- en de gewestelijke overheidsdiensten;

Gelet op de hoogdringendheid gemotiveerd door het feit dat dit besluit onmiddellijk in werking moet kunnen treden teneinde de nodige uitvoeringsmaatregelen te nemen met het oog op het operationaliseren van de Ombudsdienst Pensioenen parallel met de inwerkingtreding van de pensioenhervorming voor de werknemers en deze voor de zelfstandigen, hetzij 1 juli 1997;

Gelet op het advies van de Raad van State, gegeven op 25 april 1997, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 2° van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Op de voordracht van Onze Minister van Pensioenen en op het advies van Onze in Raad vergaderde Ministers,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij:

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 terzake bevoegd is.

De ombudspersonen treden op als college.

Art. 4. - De bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, zijn van toepassing op de leden van de ombudsdienst en het personeel dat hem bijstaat. De activiteiten van de Ombudsdienst Pensioenen bestrijken het ganse land.

Art. 5. - De leden van de ombudsdienst worden, voor een hernieuwbaar mandaat van 6 jaar, benoemd door de Koning, op voordracht van de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft.

Te dien einde wordt een bericht tot vacantverklaring, met vaststelling van de voorwaarden tot indiening van de kandidaturen, bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

De Koning bepaalt, op voordracht van de Minister die de pensioenen onder zijn bevoegdheid heeft, bij een in Ministerraad overlegd besluit, de selectieprocedure van de kandidaten en dit onverminderd hetgeen voorzien is bij dit besluit.

De ombudspersoon die zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddeverhoging.

Indien de ombudspersoon zich op het ogenblik van zijn benoeming in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst van rechtswege geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op weddeverhoging.

Art. 6. - Om tot lid van de Ombudsdienst te worden benoemd moet men :

1° Belg zijn;

2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;

3° houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;

4° ten minste vijf jaar nuttige ervaring hebben, op een gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

Art. 7. - Tijdens de duur van het mandaat kunnen de ombudspersonen geen van de volgende ambten, functies of mandaten uitoefenen :

1° het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;

2° het beroep van advocaat;

3° de functie van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die niet-confessionele morele dienstverlening verstrekt;

4° een bij verkiezing verleend openbaar mandaat;

5° een bezoldigde betrekking in de onderscheiden administratieve overheden;

6° een mandaat of functie in een instelling, bedoeld in artikel 2, § 1 of § 3 van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle van de verzekeringsondernemingen.

De ombudspersonen mogen geen openbaar ambt of enige andere functie vervullen waardoor de waardigheid, de onafhankelijkheid of de uitoefening van hun ambt in het gedrang kan komen.

Voor de toepassing van dit artikel worden gelijkgesteld met een bij verkiezing verleend mandaat : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut en een ambt van regeringscommissaris, met inbegrip van het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur. De houder van een bij verkiezing verleend openbaar mandaat die zijn benoeming tot lid van de Ombudsdienst aanvaardt, wordt van rechtswege ontheven van zijn door verkiezing verkregen mandaat.

De artikelen 1, 6, 7, 10, 11 en 12 van de wet van 18 september 1986 tot instelling van het politiek verlof voor de personeelsleden van de overheidsdiensten zijn, in voorkomend geval en met de nodige aanpassingen, van toepassing op de ombudspersonen.

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

1° op hun verzoek;

2° wanneer zij de leeftijd van 65 jaar bereiken;

3° wanneer hun gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig in gevaar brengt.

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

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

2° om ernstige redenen.

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

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

HOOFDSTUK II. - BELANGHEBBENDEN EN PROCEDURE

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

- de handeling of de werking van de pensioendiensten belast met het toekennen en de uitbetaling van wettelijke pensioenen;

- de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en toekomstige gepensioneerden op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling;

- de uitbetalingsmodaliteiten en het bedrag van die uitkeringen.

In de klacht staan de identiteit en het adres van de gebruiker vermeld, en wordt een duidelijke uiteenzetting gegeven van de feiten waarover hij zich 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 terzake 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 wedderegeling wordt rekening gehouden met de nuttige ervaring die bij de aanwerving wordt vereist voor een maximale duur van 6 jaar.

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

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

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

Gegeven te Brussel, 27 april 1997.

ALBERT

BIJLAGE 2

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

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:

TITEL I. - Algemene bepaling.

Artikel 1. Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

TITEL II. - Pensioenen.

Art. 2. Zijn bekrachtigd met uitwerking op de datum van hun inwerkingtreding:

1° Koninklijk besluit van 23 april 1997 tot uitvoering van artikel 18 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

2° Koninklijk besluit van 23 april 1997 tot wijziging van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, en van het koninklijk besluit van 23 december 1996 tot uitvoering van de artikelen 15, 16 en 17 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

3° Koninklijk besluit van 25 april 1997 tot wijziging van het koninklijk besluit nr. 72 van 10 november 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen, en van het koninklijk besluit van 30 januari 1997 betreffende het pensioenstelsel der zelfstandigen, met toepassing van de artikelen 15 en 27 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en van artikel 3, §1, 4°, van de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie, met toepassing van artikel 15 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

4° Koninklijk besluit van 25 april 1997 tot instelling van een "Infodienst 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;

5° 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;

6° Koninklijk besluit van 25 april 1997 tot wijziging van de wet van 6 april 1995 betreffende de aanvullende pensioenen, met toepassing van artikel 19 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

TITEL III. - Responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Art. 3. Is bekrachtigd met uitwerking op de datum van zijn inwerkingtreding:

Het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen tot responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

TITEL IV. - Beheersing van de uitgaven in de gezondheidssector.

Art. 4. Zijn bekrachtigd met uitwerking op de datum van hun inwerkingtreding:

1° Koninklijk besluit van 16 april 1997 houdende maatregelen met het oog op het invoegen van een Afdeling 3bis in Hoofdstuk III van Titel IV, bevattende een artikel 139bis, in de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, met toepassing van artikel 13, 3°, van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

2° Koninklijk besluit van 25 april 1997 houdende maatregelen betreffende de beheersing van de uitgaven van de geneeskundige verzorging, ter uitvoering van artikel 12, 3°, van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, wat de door bepaalde paramedisch medewerkers aan de adviserend geneesheren van de verzekeringsinstellingen verstrekte hulp betreft.

TITEL V. - Een betere organisatie van de geneeskundige verzorging.

Art. 5. Zijn bekrachtigd met uitwerking op de datum van hun inwerkingtreding:

1° Koninklijk besluit van 13 april 1997 tot wijziging van artikel 22 van de wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994, in uitvoering van artikel 12, 4°, van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

2° Koninklijk besluit van 25 april 1997 tot reorganisatie van de gezondheidszorg, met toepassing van artikel 3, § 1, 4°, van de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie, en artikel 12, 2°, en 13, 1°, van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

3° Koninklijk besluit van 25 april 1997 tot wijziging van de verzekeringsinkomsten in de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, met toepassing van artikel 10, 4°, van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

4° Koninklijk besluit van 25 april 1997 tot wijziging van de wet betreffende de verzekering voor de geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994, met toepassing van artikel 10, 1° en 2°, van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

TITEL VI. - Uitbreiding van het recht op een verhoogde tegemoetkoming van de verzekering voor geneeskundige verzorging.

Art. 6. Is bekrachtigd met uitwerking op de datum van zijn inwerkingtreding:

Het koninklijk besluit van 16 april 1997 houdende maatregelen om het recht op een verhoogde tegemoetkoming van de verzekering voor geneeskundige verzorging uit te breiden tot andere categorieën van rechthebbenden, met toepassing van de artikelen 11, 1°, en 49 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

TITEL VII. - "Residuaire stelsels".

Art. 7. Is bekrachtigd met uitwerking op de datum van zijn inwerkingtreding:

Het koninklijk besluit van 25 april 1997 houdende maatregelen om de toegang tot de regeling inzake verzekering voor geneeskundige verzorging te veralgemenen en te versoepelen, in het bijzonder voor de sociaal-economische achtergestelde groepen, ter uitvoering van de artikelen 11, 2°, 41 en 49 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

TITEL VIII. - Gezinsbijslag.

Art. 8. Is bekrachtigd met uitwerking op de datum van zijn inwerkingtreding.

Het koninklijk besluit van 21 april 1997 houdende sommige bepalingen betreffende de gezinsbijslag, ter uitvoering van artikel 21 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

TITEL IX. - Slotbepalingen en inwerkingtreding.

Art. 9. De besluiten, bedoeld in artikel 2, 1°, 4°, 5° en 6°, en de artikelen 3, 4 en 5, houden, in afwijking van artikel 51, § 1, eerste lid, van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, op uitwerking te hebben op 31 december 1997, tenzij zij voor die datum bij wet bekrachtigd zijn.

Art. 10. Deze wet treedt in werking de dag waarop zij in het Belgisch Staatsblad bekendgemaakt wordt, met uitzondering van artikel 9, dat uitwerking heeft met ingang van 30 oktober 1997.

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

Gegeven te Brussel, 12 december 1997.

ALBERT

BIJLAGE 3

Huishoudelijk reglement van het College van de Ombudsmannen voor de pensioenen

Tekst goedgekeurd door de Minister van Pensioenen

1. Definities

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

- het koninklijk besluit: het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en het vrijwaren van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en bekrachtigd bij de wet van 12 december 1997 tot bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen met toepassing van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie;
- 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.

2. Basisprincipes voor de behandeling van de klachten

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

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

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

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

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:

1. schriftelijk

- bij de Ombudsdienst Pensioenen, Simon Bolivarlaan 30 bus 5 te 1000 BRUSSEL;
- per fax op het nummer 02/208.31.43;
- per e-mail op het adres van de Ombudsmannen Pensioenen: ombud.pen@skynet.be

2. mondeling

- op de zetel van de Ombudsmannen Pensioenen (zie hiervoor adres vermeld onder 1);
- na telefonische afspraak op het nummer 02/208.31.31 (N) of 02/208.31.33 (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:

1. 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;
2. desgevallend de identiteit van de mandataris van de klager;
3. het voorwerp van de klacht, duidelijk en nauwkeurig omschreven;
4. de voorafgaande contacten van de klager met de betrokken pensioendienst om genoegdoening te verkrijgen;
5. 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;
6. het chronologisch verloop van de feiten.

Artikel 10. De Ombudsmannen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1. deze kennelijk ongegrond is;
2. de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken pensioendienst geen stappen ondernam om genoegdoening te verkrijgen;
3. de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de Ombudsmannen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevat.

Onder "stappen" moet verstaan worden, 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:

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

Artikel 14. De klager dient:

1. alle bijkomende inlichtingen te verschaffen op vraag van de Ombudsmannen;
2. 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.

3. 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:

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

Artikel 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 hetwelke 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

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

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

4. 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.

5. 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 2000.

De Ombudsmannen voor de Pensioenen	De Minister van Sociale zaken en Pensioenen
J.M. HANNESSE en G. SCHUERMANS	F. VANDENBROUCKE

BIJLAGE 4

NUTTIGE ADRESSEN

Ga naar de bijlage Adressen in het recentste jaarverslag voor de geactualiseerde adressen.