

Klachten over uw pensioen ? De Ombudsman voor de pensioenen luistert naar u.

Wat doet de Ombudsman voor u?

Hij zoekt naar oplossingen voor uw concrete klachten in verband met de wettelijke pensioenen. Hij gaat na of de dienstverlening door de pensioendiensten op een behoorlijke en zorgvuldige wijze is gebeurd. Hij verwijst u door naar de juiste diensten als hij uw klacht niet kan behandelen. Hij onderzoekt uw klachten in alle onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Daarbij gaat hij op een objectieve en discrete manier te werk.

Wat nog?

Hij doet aanbevelingen aan de pensioendiensten als de dienstverlening of de toepassing van de pensioenwetgeving kan verbeterd worden. Elk jaar brengt hij uitgebreid verslag uit bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en het Raadgevend comité voor de pensioensector. In het jaarverslag, vindt u onder meer de resultaten van zijn werking en zijn aanbevelingen. Hij streeft naar verzoening tussen de burgers en de pensioendiensten.

Wie kan een beroep doen op de ombudsman?

Indien u een probleem heeft met een pensioendienst die wettelijke pensioenen toekent of uitkeert, zijn uw klachten welkom. Indien u om een of andere reden niet zelf contact kunt opnemen met de Ombudsman, mag niemand anders dat in uw plaats doen. In dat geval bezorgt u hem een volmacht waarmee u te kennen geeft dat uw gevolmachtigde alle gewenste informatie mag ontvangen.

Met welke klachten kunt u terecht bij de Ombudsman?

De Ombudsman is bevoegd op alle terreinen van de wettelijke pensioenen voor de zelfstandig en de werknemers en de ambtenaren. Klachten kunnen gaan over de werking en de dienstverlening van de pensioendiensten. Ook klachten over de vaststelling van de pensioenrechten en de bedragen evenals over de uitbetaling van de pensioenen worden onderzocht.

Wat doet de Ombudsman met uw klachten?

Hij stelt een dossier samen op basis van uw grieven en de inlichtingen die hij ontvangt van de betrokken pensioendiensten. Hij onderzoekt uw klacht op basis van uw pensioendossier dat hij kan inkijken bij de pensioendienst en gaat na of ze gegrond is. Is er iets fout gelopen? Waar zit de knoop? Bij welke dienst kunt u aankloppen voor meer informatie of bijstand? Indien de Ombudsman oordeelt dat uw klacht gegrond is, zoekt hij naar een oplossing.

Klachten die niet rechtstreeks te maken hebben met de wettelijke pensioenen, bijvoorbeeld de aanvullende pensioenen, de brugpensioenen, verwijst hij zoveel mogelijk naar de bevoegde Ombudsman of dienst. Als u voorafgaandelijk geen contact heeft opgenomen met de betrokken pensioendienst om uw probleem op te lossen, zal de ombudsman u vragen dat eerst te doen. Een beroep dat ingesteld werd bij de rechter schorst elk onderzoek. Vanaf de ontvangst van uw klacht tot het tijdstip waarop het dossier wordt afgesloten, wordt u in ieder geval regelmatig op de

hoogte gehouden van de standvan zaken. Wie geeft inlichtingen voor een pensioenprobleem dat geen klacht is? Met vragen om algemene of specifieke informatie in verband met pensioenrechten kunt u beter aankloppen bij de pensioendiensten die uw pensioen uitkeren of bij wie u een aanvraag om pensioen heeft ingediend.

Voor de raming van uw pensioen richt u zich best tot de Infodienst Pensioenen, postbus 175 te 1060 Brussel, die daarvoor speciaal werd opgericht.

Nuttige telefoonnummers

Infodienst Pensioenen

02/529 25 31

Rijksdienst voor Pensioenen

02/529 21 11 (algemeen)

02/529 30 02 (betalingen)

Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen

02/507 62 11

Ministerie van Financiën

Administratie der Pensioenen (toekenning)

02/210 36 11

Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (betalingen)

02/233 70 08

Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid

02/642 06 46

Hoe bereikt u de Ombudsman?

u schrijft naar de Ombudsdienst Pensioenen

W.T.C. III Sirnon Bolivarlaan 30 bus 5

1000 Brussel

U faxt naar het faxnummer 02/208 31 43

U mailt naar het e-mailadres: ombud.pen@skynet.be

U telefoneert tussen 9 en 17 uur naar het telefoonnummer 02/208 31 31

U komt langs tussen 9 en 17 uur. Als u vooraf een afspraak maakt, bent u ook welkom op een ander tijdstip.

Welke gegevens deelt u mee?

u vermeldt in elk geval uw naam, uw adres en beschrijft zo volledig mogelijk uw probleem. U maakt eveneens melding van het voorafgaandelijk contact met de betrokken pensioendienst.

De dienstverlening is gratis.

PRAKTISCHE RICHTLIJNEN

▪ *U verandert van adres.*

Verwittig de Rijksdienst voor pensioenen - dienst **S.I.D.**, Zuidertoren, 32^{ste} verdieping, 1060 Brussel – van een adreswijziging binnen België.

▪ *U vertrekt naar het buitenland.*

Verwittig ten minste één maand voor uw vertrek de Rijksdienst voor pensioenen - dienst **TECHNISCHE BRIEFWISSELING - 2**, Zuidertoren, 7^{de} verdieping, 1060 Brussel - van uw voornemen om in het buitenland te verblijven.

U kunt dan de datum van het vertrek en het buitenlands adres meedelen, en ook de eventuele datum van terugkeer en de reden van het verblijf in het buitenland.

Met deze gegevens stelt de Rijksdienst vast of uw uitkering op dezelfde wijze betaalbaar blijft voor de periode van uw verblijf in het buitenland. U ontvangt hierover schriftelijke uitleg.

Wat doet u wanneer u de betaling per overschrijving wenst te beëindigen?

Verwittig zo vlug mogelijk de Rijksdienst voor pensioenen - dienst **OVERSCHRIJVINGEN**, Zuidertoren, 9^{de} verdieping, 1060 Brussel.

Sluit uw rekening pas af zodra de dienst u bericht dat gevolg werd gegeven aan uw brief!

Wenst u later betaald te worden op een rekening bij een andere financiële instelling?

U dient een nieuwe aanvraag in. Sluit uw vroegere rekening pas af zodra de dienst **OVERSCHRIJVINGEN** u bericht dat gevolg werd gegeven aan uw nieuwe aanvraag.

Verandert u binnen dezelfde financiële instelling van rekeningnummer?

De betaling kan pas gebeuren op het nieuwe rekeningnummer op schriftelijke vraag van deze instelling zelf of na ontvangst van een nieuwe aanvraag.

*Verwittig de Rijksdienst voor pensioenen - dienst **TECHNISCHE BRIEFWISSELING**, Zuidertoren, 7^{de} verdieping, 1060 Brussel -, in geval van*

- wijziging van nationaliteit,
- huwelijk,
- nieuw huwelijk van een weduwe of weduwnaar,
- feitelijke scheiding van de echtgenoten,
- echtscheiding.

▪ *Verwittig de Rijksdienst voor pensioenen - dienst **PROVISIONELE PENSIOENEN**, Zuidertoren, 16^{de} verdieping, 1060 Brussel -, in geval van*

- overlijden van uw echtgenoot.

▪ *Wenst u verdere uitleg over de betaling van uw pensioen,*

- dan kunt u altijd terecht op het telefoonnummer 02 529.30.02.