



DEEL 4

# Bijlagen

De nuttige adressen

# Nuttige adressen

## Minister van Pensioenen

### Daniel Bacquelaine

- Egmont 1  
Karmelietenstraat 15  
1000 Brussel
- Tel.: + 32 2 501 38 55
- Fax: + 32 2 501 86 33
- E-mail: [info@bacquelaine.fed.be](mailto:info@bacquelaine.fed.be)

## Minister van Middenstand, Zelfstandigen, Kmo's, Landbouw en Sociale Integratie

### Willy Borsus

- Guldenvlieslaan 87 bus 1  
1060 Brussel
- Tel.: + 32 2 250 03 03
- E-mail: [info@borsus.fgov.be](mailto:info@borsus.fgov.be)

## Federale Adviesraad voor ouderen

- Administratief Centrum Kruidtuin  
Finance Tower  
*T.a.v. Andy Van Rymenant*  
Kruidtuinlaan 50, bus 115  
1000 Brussel
- Tel.: + 32 2 528 60 74
- Website: [www.adviesraadouderen.belgium.be](http://www.adviesraadouderen.belgium.be)
- E-mail: [favo-ccfa@minsoc.fed.be](mailto:favo-ccfa@minsoc.fed.be)

## Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid

- Administratief Centrum Kruidtuin  
Finance Tower  
Kruidtuinlaan 50, bus 100  
1000 Brussel
- Tel.: + 32 2 528 60 11
- Website: [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be)
- E-mail: [social.security@minsoc.fed.be](mailto:social.security@minsoc.fed.be)

## Portaalsite van de sociale zekerheid:

- [www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be)

## Uw pensioen on line aanvragen:

- [www.pensioenaanvraag.be](http://www.pensioenaanvraag.be)

## Uw pensioendossier online consulteren (werknemers):

- [www.mypension.be](http://www.mypension.be)

## Rijksdienst voor pensioenen

- Zuidertoren  
1060 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)  
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland  
Tel.: +32 78 15 1765
- Website: [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be)
- E-mail: [info@onprvp.fgov.be](mailto:info@onprvp.fgov.be)

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het gratis nummer 1765 of consulteer de website [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be), rubriek Contact.

## Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen

- Jan Jacobsplein 6  
1000 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)  
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland  
Tel.: +32 78 15 1765
- Website: [www.rsvz.fgov.be](http://www.rsvz.fgov.be)
- E-mail: [info@rsvz-inasti.fgov.be](mailto:info@rsvz-inasti.fgov.be)

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het nummer 1765 of consulteer de website [www.rsvz.fgov.be](http://www.rsvz.fgov.be), rubriek Contact.

### **Pensioendienst voor de overheidssector**

- Victor Hortaplein 40 bus 30  
1060 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)  
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland  
Tel.: +32 78 15 1765
- Tel. Betalingen buitenland: + 32 2 558 60 91
- Fax betalingen buitenland: + 32 2 588 59 06
- Website: [www.pdos.fgov.be](http://www.pdos.fgov.be)
- E-mail: [cc@pdos.fgov.be](mailto:cc@pdos.fgov.be)
- Betalingen: [ccpay@pdos.fgov.be](mailto:ccpay@pdos.fgov.be)
- Betalingen buitenland: [lb@pdos.fgov.be](mailto:lb@pdos.fgov.be)

Om een zitdag of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het nummer 1765 of consulteer de website [www.pdos.fgov.be](http://www.pdos.fgov.be), rubriek Contact.

### **Dienst voor bijzondere sociale Zekerheidsstelsels**

- Jozef II-straat 47  
1000 Brussel
- Tel.: +32 2 239 12 11
- Fax: + 32 2 239 10 39
- Website: [www.dibiss.fgov.be](http://www.dibiss.fgov.be)
- E-mail: [overzee@dibiss.fgov.be](mailto:overzee@dibiss.fgov.be)

### **nmbs holding - pensioendiensten**

- Frankrijkstraat 85  
1060 Brussel

#### **Rust-, overlevings- en invaliditeitspensioenen**

- Tel.: + 32 2 525 25 38
- Fax: + 32 2 525 40 12
- E-mail: [h-hr341@b-holding.be](mailto:h-hr341@b-holding.be)

#### **Berekening nieuwe pensioenen**

- Tel.: + 32 2 525 35 27
- Fax: + 32 2 526 35 96
- E-mail: [h-hr342@b-holding.be](mailto:h-hr342@b-holding.be)

#### **Betalingen**

- Tel.: + 32 2 525 35 07
- Fax: + 32 2 526 38 57
- E-mail: [betalingenpensioenen@b-holding.be](mailto:betalingenpensioenen@b-holding.be)

### **Ethias**

*(wettelijke pensioenen openbare sector – lokale overheden)*

- Prins-Bisschopssingel 73  
3500 Hasselt
- Tel.: + 32 11 28 20 81
- Fax: + 32 11 28 20 87
- Website: [www.ethias.be](http://www.ethias.be)
- E-mail: [clinten-collectiviteiten-pub@ethias.be](mailto:clinten-collectiviteiten-pub@ethias.be)

### **Internationale zitdagen**

De Rijksdienst voor Pensioenen en het Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen houden gezamenlijke zitdagen in samenwerking met de “Duitse Rentenversicherung” en de Franse “Carsat”.

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

### **De Belgische Ombudsmannen aangesloten bij het permanent overleg ombudslui (pool):**

- [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

# Inhoudstafel

## Voorwoord

## De Ombudsdienst Pensioenen

De Ombudsdienst Pensioenen  
in het digitale tijdperk

## DEEL 1 De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

### De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

- De visie 2019
- Informatie en communicatie
- Externe relaties
- Lidmaatschap van ombudsman organisaties

### De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

- De menselijke middelen
- De financiële middelen
- De materiële middelen

## DEEL 2 Analyse van de dossiers

### De cijfers van 2014

- De verzoeken
- De klachten
- De klachtenbehandeling

### Bespreking van de klachten

### De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

- Polyvalentie van het ambtshalve onderzoek – Pensioen wegens ziekte in de openbare sector net vóór de 59ste verjaardag – RVP kent pensioen toch toe vanaf de leeftijd van 60 jaar

3	■ Vergissing van de pensioendiensten - Herziening van de terugvorderingsbeslissing	28
5	Beperking / Vernietiging van de terugvordering na bemiddeling	
6	■ Loopbaanvoorwaarde – Samenloop van Belgische tewerkstelling en tewerkstelling in Griekenland – Pensioen niet toegekend omdat loopbaangegevens van Griekse pensioendienst ontbreken – Samenwerking met Solvit	32
9	■ Vervroegd pensioen - Loopbaanvoorwaarden vanaf 1 januari 2013 - Terbeschikkingstelling in het onderwijs - Toepassing van de regels inzake ambtenarenpensioenen op de pensioenen in de regeling voor werknemers en in de regeling voor zelfstandigen - Geen toepassing in de openbare sector van regels uit de werknemersregeling	34
9		
9		
12		
16		
17		
18	■ Pensioen en toegelaten arbeid – In aanmerking te nemen vakantiegeld van een arbeider indien er een tewerkstelling is tijdens het jaar dat het pensioen ingaat	38
18		
19		
19	■ Pensioen geschorst wegens het uitoefenen van een niet toegelaten beroepsactiviteit – Gevolgen van het KB van 28 mei 2013 tot wijziging van diverse reglementaire bepalingen betreffende de cumulatie van een pensioen met beroepsinkomsten of met sociale vergoedingen	40
21		
23		
23		
24	■ Inkomensgarantie voor Ouderen	42
26	Toegepaste verjaringstermijnen	
26	■ Inkomensgarantie voor Ouderen – Buitenlands pensioen voor vergoeding van oorlogsfeiten	44
27		
27		
27	■ De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)	46
27		
27	■ Betaling op rekening voor personen woonachtig in het buitenland – Inbrengen van het rekeningnummer in de databank van de RVP – Terugbetaling van de inningskosten als schadevergoeding	46

■ Beslissingen inzake terugvordering van onverschuldigde betaalde bedragen – Huidige werkwijze van de RVP – Onduidelijkheid voor de gepensioneerde	47	■ Betaling van het pensioen op een rekening binnen de SEPA zone – Problemen in januari en mei 2014 – Vertrouwen in de PDOS geschonden – Oplossing door het invoeren van een nieuwe betaalopdracht	67
■ ZIV-bijdrage – Terugstorting van teveel ingehouden bijdragen in geval van materiële vergissing van de pensioendiensten	49	■ Overname betalingen overheidspensioenen door de PDOS: betaling van het pensioen buiten de SEPA zone – Pensioenen van december 2013/ januari 2014 en van januari 2014/februari 2014 met vertraging uitbetaald – Weinig informatie aan betrokkenen – Oplossing door wijziging in de betalingsopdracht	69
<b>De toekenningsdienst van de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)</b>	51	■ Betaling in het buitenland op een buitenlandse rekening: maandelijks indienen van een levensbewijs: logge procedure	71
■ Raming van het pensioen – Capelo – Aanzienlijke wachttijden	51	■ Qui paie mal, paie deux fois - Oplossing door onmiddellijke annulering van foutief uitgegeven cheque gepaard gaand met onmiddellijke correcte uitbetaling	73
■ Verbetering van de begeleiding van de toekomstig gepensioneerden wegens lichamelijke ongeschiktheid – Problematiek van de ramingen: weigering van PDOS om met bijzondere omstandigheden rekening te houden	56	■ Verandering van adres – Verplichting om wijzigingen (ook) aan de (betaaldienst van de) PDOS mee te delen – Oplossing door gemeenschappelijk adressenbestand gekoppeld aan het Rijksregister	74
■ Toekenning van een supplement bij het vakantiegeld in de regeling voor werknemers – Supplement in mindering gebracht van het gewoon vakantiegeld in de openbare sector – In totaal minder vakantiegeld – Na bemiddeling beperkte vermindering van het vakantiegeld in de openbare sector	58	<b>Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)</b>	82
<b>De betalingsdienst van de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)</b>	62	<b>Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, Ethias, de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen en andere</b>	82
■ Betaling van het pensioen van de maand december 2013 laattijdig door informaticaprobleem bij financiële betalingspartner Bpost – Mogelijkheid tot schadevergoeding	62	■ Inhoudingen op pensioen – Pensioen van de RVP en de NMBS – Betaling van het pensioen van de maand oktober 2014 – Aanzienlijke wijzigingen in de bedrijfsvoorheffing – Niet altijd correcte nieuwe situatie	82
■ Overname van betalingen door de PDOS: tijdelijk langere verwerkingsduur van de betalingsopdracht van teruggestorte gelden – Algemene aanbeveling: betaling per overschrijving de standaardprocedure voor overheidspensioenen	64	■ Ledenbijdrage voor een syndicale organisatie – Automatische verderzetting van lidmaatschap na pensionering bij NMBS – Terugbetaling van (onterecht) ingehouden bijdragen	86
■ Vertraging in de betaling van een pensioen waarop beslag is gelegd ingevolge overname van de betalingen van de dienst van de Rekenplichtige door de PDOS	66		

**Klachten van algemene strekking en vragen om informatie** 88

- Klachten van algemene strekking
  - Een voorbeeld
    - Cumulatie van een rustpensioen met een vervangingsinkomen afgeschaft vanaf september 2013 88
  - De informatiebehoefte 91
  - Andere verzoeken waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is 92

**DEEL 3 De aanbevelingen en suggesties** 93

**De aanbevelingen 2014** 95

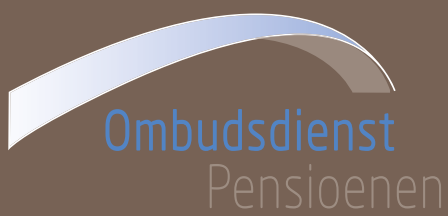
**De suggesties** 96

- De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) 96
- De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) 97
- Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) 97
- Ethias 97

**DEEL 4 Bijlagen** 99

Nuttige adressen 100





WTC III  
Simon Bolivarlaan 30 bus 5  
1000 Brussel  
Tel. 02 274 19 80  
Fax 02 274 19 99  
[klacht@ombudsmanpensioenen.be](mailto:klacht@ombudsmanpensioenen.be)  
[www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be)