

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN,
VOLKSGEZONDHEID EN LEEFMILIEU

[C – 2000/22008]

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

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

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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);

MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES,
DE LA SANTE PUBLIQUE ET DE L'ENVIRONNEMENT

[C – 2000/22008]

Règlement d'ordre intérieur du Collège des Médiateurs
pour les Pensions

Texte approuvé par le Ministre des Pensions

1. Définitions

Article 1^{er}. Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

— l'arrêté royal : l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne;

— le service de pensions : tout organisme, relevant de la sphère publique ou de droit privé, qui gère, accorde ou paie les pensions légales et dont la compétence s'étend sur tout le territoire;

— le mandataire : la personne qui a obtenu une procuration;

— les Médiateurs : le Collège des Médiateurs pour les pensions et leurs collaborateurs.

2. Principes de base pour le traitement des plaintes

Art. 2. Le présent règlement détermine les modalités de traitement des plaintes introduites auprès des Médiateurs.

Art. 3. Dans le cadre de leur mission d'intermédiaire entre le citoyen et l'Administration, les médiateurs transmettront :

— les demandes qui ne relèvent pas de leur compétence, au médiateur attitré pour cette matière, s'il en existe, dans le cas contraire, à l'administration compétente;

— les demandes d'information, qu'elles soient d'ordre général ou particulier, portant sur la matière des pensions, au service de pensions concerné;

— les plaintes irrecevables, parce qu'elle n'auraient pas fait l'objet d'un contact préalable prévu à l'article 10 du présent règlement ou parce qu'elles auraient été introduites par une personne non intéressée définie à l'article 4 du règlement, au service de pensions compétent.

Art. 4. Toute personne physique intéressée, ou tout mandataire qui la représente, peut introduire une plainte auprès des Médiateurs.

Il faut entendre par intéressée, la personne qui bénéficie d'une ou plusieurs pensions en vertu d'un régime de pension légale, qui a introduit une demande de pension dans un de ces régimes, ou qui a introduit une demande d'évaluation de ses droits à la pension auprès du « Service Info Pensions ».

Art. 5. Lorsqu'une plainte est introduite auprès des Médiateurs, ceux-ci examinent si les activités ou le fonctionnement des services de pensions sont conformes aux lois et règlements aux principes de bonne administration et à l'équité.

Art. 6. Les plaintes sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand. Lorsque le plaignant ou son mandataire ne maîtrise aucune de trois langues nationales, les Médiateurs communiquent avec lui dans une autre langue, éventuellement avec l'aide d'un traducteur.

Art. 7. Les plaintes peuvent parvenir aux Médiateurs de différentes manières :

1. par écrit :

— auprès du Service de médiation Pensions, boulevard Simon Bolivar 30, bte 5, à 1000 Bruxelles;

— par télécopie au numéro 02/208.31.43;

— par courrier électronique (e-mail) à l'adresse des Médiateurs pour les pensions ombud.pen@skynet.be

2. oralement :

— au siège des Médiateurs pour les Pensions (cfr. adresse mentionnée au 1 ci-dessus);

— na telefonische afspraak op het nummer 02/208.31.31 (N) of 02/208.31.33 (F).

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

— sur rendez-vous fixé par téléphone au numéro 02/208.31.33 (F) ou 02/208.31.31 (N).

Art. 8. Une plainte écrite ainsi que toute correspondance ultérieure doit être signée par le plaignant ou son mandataire. Une plainte introduite oralement est consignée par écrit par les Médiateurs. Elle est datée et signée par le plaignant ou son mandataire, sauf dans les cas où le plaignant est dans l'incapacité d'écrire et en l'absence de mandataire.

Art. 9. Chaque plainte mentionne clairement :

1. l'identité du plaignant, c'est-à-dire ses nom et prénoms, adresse complète, date de naissance, et, si possible, un numéro de téléphone, de télécopie ou une adresse électronique;
2. l'identité du mandataire du plaignant, le cas échéant;
3. l'objet de la plainte, énoncé de manière claire et précise;
4. les démarches préalables accomplies par le plaignant auprès du service de pensions concerné pour obtenir satisfaction;
5. les démarches accomplies par le plaignant dans le cadre de sa plainte auprès d'autres instances que le service de pensions concerné, et en particulier les recours juridictionnels et administratifs;
6. le déroulement chronologique des faits.

Art. 10. Les Médiateurs refusent de traiter une plainte lorsque :

1. celle-ci n'est manifestement pas fondée;
2. le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard du service de pensions pour obtenir satisfaction;
3. la plainte est en soi identique à une plainte déjà rejetée et elle ne contient pas de faits nouveaux.

Par « démarche », il faut entendre toute prise de contact, préalable et utile, par la personne intéressée.

Art. 11. Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une plainte lorsque l'identité du plaignant n'est pas connue.

Les Médiateurs peuvent également refuser de traiter une plainte lorsque celle-ci porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant son introduction.

Art. 12. Les Médiateurs suspendent l'examen d'une réclamation, lorsqu'un recours juridictionnel ou administratif concernant les mêmes faits est introduit.

Art. 13. Le requérant a le droit :

1. à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;
2. à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;
3. à être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;
4. de recevoir un accusé de réception, le jour de la réception de sa réclamation;
5. d'être informé de la décision des Médiateurs de traiter ou non sa réclamation, et ce dans les trois jours ouvrables de cette décision;
6. à ce que les Médiateurs motivent leur refus éventuel de traiter sa réclamation;
7. à la transmission éventuelle de sa plainte vers l'instance présumée compétente et à l'information simultanée de cette transmission;
8. d'être tenu au courant de l'état d'avancement de son dossier à tous les stades de son examen;
9. à une décision quant au bien-fondé de sa plainte dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier;
10. d'être informé de la suite réservée par le service de pensions aux recommandations formulées par les Médiateurs dans le cadre ou à l'occasion de sa réclamation;
11. au respect de sa vie privée.

Art. 14. Il incombe au plaignant :

1. de communiquer toute information complémentaire requise par les Médiateurs;
2. de s'abstenir, directement ou par mandataire interposé, de toute démarche parallèle à l'intervention des Médiateurs. Dans l'hypothèse d'une telle démarche, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine.

3. Onderzoeksprocedure

Art. 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

Art. 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.

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

Art. 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).

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 dysfunctie 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 dysfunctie van de pensioendienst of van één van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld.

3. Procédure d'examen

Art. 15. La procédure d'examen d'un dossier se résume à trois grandes étapes, susceptibles de contenir différentes phases. L'examen d'un dossier n'implique pas nécessairement un passage par chacune de ces phases.

Durant ces trois grandes étapes, le dossier est mis :

- en attente, en vue de collecter des informations complémentaires;
- en instruction;
- en clôture.

Etapas dans l'examen d'un dossier

A. Dossier en attente en vue de collecter des informations complémentaires

Art. 16. Il s'agit de l'étape d'attente d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs n'en ont pas encore initié le traitement mais sont toujours occupés à compléter leur information en vue de :

1. vérifier leur compétence;
2. examiner la recevabilité de la plainte;
3. prendre la décision d'instruire le dossier;
4. éventuellement décider de suspendre l'examen de la réclamation.

Art. 17. Les Médiateurs vérifient si l'objet de la plainte tombe dans le champ de leur compétence.

Art. 18. La plainte est irrecevable lorsque le plaignant, ou son mandataire, n'est pas une personne « intéressée » (cfr. article 4 du présent règlement), ou lorsque les Médiateurs refusent l'examen de la plainte (cfr. Article 10 et 11 du présent règlement).

Art. 19. Lorsqu'à l'issue de cette étape, et selon le cas, les Médiateurs constatent que la plainte ne relève pas de leur compétence ou qu'elle est irrecevable, ils clôturent le dossier, passant ainsi à la troisième étape.

Dans les autres cas, ils passent à la seconde étape, en l'occurrence, l'instruction du dossier.

Art. 20. Dans l'hypothèse où le dossier comporte plusieurs réclamations, chacune fait l'objet du traitement adapté conformément aux présentes dispositions.

B. Dossier en instruction.

Art. 21. Il s'agit de l'étape durant laquelle les Médiateurs procèdent à la collecte de l'information nécessaire à l'instruction du dossier en demandant de plus amples renseignements tant au plaignant qu'à l'Administration.

Dès que le dossier est complet, les Médiateurs décident sur la base des informations obtenues si la plainte est fondée ou non.

Si la plainte est déclarée non-fondée, les Médiateurs procèdent à la clôture du dossier, troisième étape.

Art. 22. Si la plainte est fondée, les Médiateurs entament de nouveaux contacts en vue de :

- émettre une proposition;
- proposer une médiation;
- faire une recommandation officielle.

Art. 23. La proposition est la phase de l'instruction d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sans aller jusqu'à faire une recommandation officielle au sens de l'article 16 alinéa 3, de l'arrêté royal, contactent le service de pensions et lui suggèrent de modifier sa décision ou son fonctionnement.

Le contact aura lieu avec le fonctionnaire responsable du service compétent lorsque le dossier ne pose pas de question de principe ni ne présente de caractéristiques particulières de dysfonctionnement grave du service de pensions ou d'un de ses agents.

Dans le cas contraire, le contact aura lieu avec le fonctionnaire dirigeant lorsque le dossier pose une question de principe ou met au jour un dysfonctionnement grave du service de pensions ou d'un de ses agents.

Art. 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 afgeïjnd 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.

Art. 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.

Art. 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 meegeedeeld aan de klager.

4. Evaluatie

Art. 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

Art. 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,
J.-M. HANNESSE
G. SCHUERMANS

De Minister van Sociale Zaken en Pensioenen,
F. VANDENBROUCKE

Art. 24. La proposition de médiation est la phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs proposent voire effectuent une médiation entre les parties. Elle se déroulera sur une double base bilatérale et de la façon suivante.

Les Médiateurs proposent, pour accord, au plaignant les termes de la médiation qu'ils comptent effectuer auprès du fonctionnaire dirigeant de l'administration.

En ce d'accord sur cette proposition, le plaignant s'engage à accepter, quelle qu'en soit l'issue, le résultat de la médiation qui signifiera en tout état de cause la clôture de son dossier.

Les Médiateurs font au fonctionnaire dirigeant une proposition de médiation, qui est clairement délimitée dans la forme. L'objet de la médiation portera sur les termes acceptés par le plaignant comme il ressort de l'alinéa 2 du présent article.

Au terme de cette procédure, les Médiateurs consignent le résultat de la médiation qui liera les parties après leur signature.

Art. 25. La recommandation officielle est la phase de traitement d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sur la base de l'article 16, alinéa 3, de l'arrêté royal, invitent explicitement le service de pensions à modifier sa décision ou son fonctionnement.

Dans ce cas, ils en informent le ministre qui a les pensions dans ses attributions et le ministre responsable de l'administration concernée.

C. Clôture du dossier.

Art. 26. Il s'agit de l'étape finale de l'examen de la plainte au terme de laquelle les Médiateurs décident de déclarer que :

1. la plainte est irrecevable;
2. la plainte ne relève pas de leur compétence;
3. l'examen de la plainte est suspendu;
4. la plainte est non-fondée;
5. la plainte est fondée et qu'un terme est mis à son examen.

Chacune de ces décisions est dûment motivée et signifiée au plaignant.

4. Evaluation

Art. 27. A l'issue du traitement d'une réclamation, les Médiateurs évaluent l'acte ou le fonctionnement du service de pensions à l'égard duquel porte la réclamation.

Ils concluent à une bonne administration lorsque aucun élément ne permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils concluent à une mal-administration lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils ne se prononcent pas lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments pour le faire, soit lorsqu'il ne peuvent départager des éléments de fait contradictoires, soit lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire à la loi et aux règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité, mais également que la mauvaise administration constatée découle en partie d'éléments imputables au plaignant lui-même.

5. Entré en vigueur

Art. 28. Ce règlement fixé par les médiateurs et approuvé par le Ministre qui a les Pensions dans ses attributions, entre en vigueur le 1^{er} janvier 2000.

Les Médiateurs pour les Pensions :
J.-M. HANNESSE
G. SCHUERMANS

Le Ministre des Affaires sociales et des Pensions,
F. VANDENBROUCKE