

07 déc 2002 -01:00

## Introduire une plainte en matière de pension

Aujourd'hui, le Service de médiation pour les Pensions publie son site Web [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)

Aujourd'hui, le Service de médiation pour les Pensions publie son site Web [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)

Via ce site Web, chacun peut faire plus ample connaissance avec le Service de médiation pour les Pensions. Ce site interactif précise notamment au plaignant potentiel la manière de procéder et les modalités pour introduire une plainte. Il offre également au plaignant la possibilité d'introduire sa requête "on line". De la sorte, l'internaute découvre ainsi ce que nous pouvons faire pour lui et comment nous le faisons. Quelles plaintes peut-il adresser au Médiateur ? Comment sa plainte est-elle traitée ? Notre dernier rapport annuel est également disponible sur le site et peut être sauvegardé ou imprimé selon les besoins. On y trouve également beaucoup de liens utiles : vers les sites des services de pensions, vers d'autres services de médiation et enfin vers des sites intéressants qui contiennent des informations complémentaires sur les pensions et des sujets qui y sont étroitement liés. Chaque mois, ce sont presque trois millions de personnes qui perçoivent une pension légale provenant d'un ou de plusieurs services de pensions belges. Ce public évolue par ailleurs constamment, de nouveaux pensionnés s'y ajoutant chaque année. Sur un tel nombre, il est presque inévitable qu'ici ou là quelque chose dérape pour une partie des pensionnés : erreurs, retards, défaut d'information, négligence, mauvaise administration, et autres problèmes. Éviter la répétition de ces lacunes par le biais de la médiation, telle est l'une des missions à caractère préventif du Service de médiation pour les Pensions. Le Service de médiation pour les Pensions est déjà bien connu du grand public : depuis le 1er juin 1999, il a réceptionné plus de 5000 plaintes. En ce qui concerne les plaintes fondées, le Service de médiation a pu trouver une solution positive dans 90 % des cas, en obtenant par exemple une majoration du montant de pension attribué. En publiant ce site Web, nous posons un nouveau jalon afin de conforter encore la notoriété du Service de médiation pour les Pensions. Celle-ci est une condition essentielle sans laquelle notre mission de conciliation ne peut s'exercer de manière conforme aux principes démocratiques. Ce ne sont pas seulement les nouveaux pensionnés et ceux qui bénéficient déjà depuis longtemps d'une pension, mais tous les citoyens qu'il convient d'informer de l'existence d'un Service de médiation pour les Pensions, facilement accessible, qui les aidera à résoudre les litiges avec les services de pensions. Pour plus d'informations Jean Marie Hanneke (F) et Guido Schuermans (N) Service de médiation pour les Pensions WTC III Boulevard Simon Bolivar, 30 boîte 51000 Bruxelles Tél. : 02/274.19.90 Fax : 02/208.31.43 Courriel : [ombud.pen@skynet.be](mailto:ombud.pen@skynet.be)