<u>GEBRUIKERSHANDLEIDING VAN DE APPLICATIE</u> <u>PENSIOENAANVRAAG – BURGERS</u>

Pensioenaanuraag 9. The p

INHOUDSTABEL

1.	INLE	IDING	;
2.	PRA	KTISCHE HANDLEIDING	\$
	2.1.	Benodigde hardware en software3	\$
	2.2.	Toegangsbeheer3	\$
	2.2	.1. Via het portaal van de sociale zekerheid3	}
	2.2	.2. Via een rechtstreekse verbinding6	;
	2.3.	Identificatie – Authenticatie van de burger – Het openen van een sessie7	,
	2.4.	Stap 1 - Identificatiegegevens8	;
	2.5.	Stap 2 – Facultatieve gegevens10)
	2.6.	Stap 3 – Keuze van de gevraagde uitkering12)
	2.7.	Stap 4 – Gegevens betreffende de aanvraag14	ŀ
	2.8.	Stap 5 – Ingangsdatum15	;
	2.9.	Stap 6 - Samenvatting16	;
	2.10.	Stap 7 – Ontvangstbewijs18	;
3.	BIJ F	PROBLEMEN)
	3.1.	In geval van technische problemen19)
	3.2.	In geval van verbindingsproblemen met het portaal van de sociale zekerheid 19)
	3.3.	In geval van problemen tijdens het gebruik van de applicatie "Pensioenaanvraag"19)

1. INLEIDING

De applicatie "Pensioenaanvraag" is een online tool waarmee de Belgische burgers een pensioenaanvraag of een aanvraag voor een Inkomensgarantie voor ouderen kunnen indienen bij het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ), de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) en/of de Pensioendienst voor de overheidssector vanaf een pc, mits deze over een internetverbinding beschikt.

Deze applicatie is het resultaat van de wens van alle instellingen en instanties van de overheid om steeds dichter bij de burgers te staan om hen een persoonlijke dienstverlening te kunnen bieden van zeer hoge kwaliteit.

De applicatie is zeer eenvoudig in gebruik. Deze handleiding is geschreven om antwoorden te geven op al uw eventuele vragen en om u met raad bij te staan tijdens de paar minuten die nodig zijn voor het indienen van een pensioenaanvraag.

2. PRAKTISCHE HANDLEIDING

Het doel van deze praktische handleiding is om u bij te staan tijdens het gebruik van de applicatie "Pensioenaanvraag" en om antwoorden te geven op eventuele vragen die u heeft tijdens het gebruik.

2.1. <u>Benodigde hardware en software</u>

Om toegang te kunnen krijgen tot de applicatie "Pensioenaanvraag" hebt u de volgende hardware en software nodig:

- een pc met internetverbinding;
- de software Adobe Acrobat Reader moet geïnstalleerd zijn; deze is dikwijls reeds vooraf geïnstalleerd; indien dit niet het geval is, kan deze software gratis gedownload worden vanaf <u>http://www.adobe.com/fr/products/reader/</u> voor de Franstalige versie, <u>http://www.adobe.com/nl/products/reader/</u> voor de Nederlandstalige versie en <u>http://www.adobe.com/de/products/reader/</u> voor de Duitstalige versie;
- het middel om u te identificeren (dit is hetzelfde identificatiemiddel als hetgeen bijvoorbeeld gebruikt wordt om de elektronische aangifte van de inkomstenbelastingen in te vullen), namelijk:
 - hetzij uw user-ID, uw wachtwoord en uw burgertoken; indien u er geen heeft, kunt u deze aanvragen bij de bevoegde overheidsadministratie via de federale portaalsite op het volgende adres: <u>http://www.belgium.be/nl/online_dienst/app_zich_inschrijven.jsp</u>; u krijgt deze vervolgens via de post toegestuurd;
 - hetzij uw elektronische identiteitskaart en uw PIN-code; in dat geval moet uw pc over een elektronische kaartlezer beschikken.

2.2. <u>Toegangsbeheer</u>

2.2.1. <u>Via het portaal van de sociale zekerheid</u>

U krijgt toegang tot de applicatie "Pensioenaanvraag" via de portaalsite van de sociale zekerheid op het volgende adres : <u>https://www.socialsecurity.be.</u>

De welkomstpagina van het Portaal ziet er als volgt uit :



Selecteer de gewenste taal door op het betreffende luik te klikken.

U komt dan op de volgende pagina :

nl fr de <u>Startpagina i Over de Sociale Zekerheid</u>

Andere informatie en diensten van de overheid: www.belgium.be



Door vervolgens te klikken op "BURGERS", komt u op de onthaalpagina voor de burger.



Om naar de applicatie "Pensioenaanvraag" te gaan, dient u in de kolom "Onlinediensten" op "Pensioenaanvraag" te klikken.

	Uw dossier consulteren	24 januari 2014 - Eind 2013 toerden experts van de Rijksdienst voor Pensioenen door het hele land om de mogelijkheden van MyPension te demonstreren. In totaal woonden 6.522 geïnteresseerde burgers een infosessie over dit online pensioendossier bij. De campagne wordt nu
	Uw dossier loopbaanonderbreking en tijdskrediet consulteren	
	Handiweb Met de toepassing Handiweb kunt u nagaan wat de dienst Personen met een handicap voor u kan doen. U kunt ook uw dossier bij de dienst Personen met een handicap raadplegen.	<u>Vervallen parkeerkaart persoon met handicap: wat doe</u> <u>ik ermee?</u> voor: <u>Burger</u> 15 januari 2014 - In de politiezone Midow (Meulebeke
	Horeca@work - 50days Horeca@work - 50 days is een onlinedienst waarmee een gelegenheidswerknemer kan nagaan hoeveel dagen hij gebruik kan maken van een voordelige berekening van socialezekerheidsbijdragen.	Ingelmunster, Dentergem, Oostrozebeke en Wielsbeke) circuleerden 1.213 vervallen parkeerkaarten voor personen met een handicap. De politie heeft een groot deel daarvan ingezameld en helpt zo om misbruik te voorkomen
	Mijn vakantierekening Uw jaarlijkse vakantierekening raadplegen en bepaalde persoonlijke gegevens bijwerken (enkel voor arbeiders in de privé-sector en kunstenaars met contract)	<u>Brochure Sociale Zekerheid beschikbaar in Duits en</u> Engels
	Miin werkloosheidsdossier Uw werkloosheidsdossier consulteren	voor: <u>Burger</u> 03 januari 2014 - De Duitse en de Engelse versies van de brochure "Alles wat je altijd wilde weten over de sociale
	MyPension Online pensioendossier voor actieve en gepensioneerde werknemers	zekerheid" staan nu online. Deze brochure verklaart in duidelijke taal alles wat u moet weten over onze Belgische sociale zekerheid. Het klassieke sociale
<	Pensioenaanvraag Een pensioen- of IGO-aanvraag indienen	[Archief] RSS [Wat is RSS ?]
	Sluiting onderneming Een dossier raadplegen bij het Fonds Sluiting Onderneming	
	Student@work - 50days Het aantal dagen studentenarbeid raadplegen	Tweeten 0 Annbevelen 0
	Werkkaart Aanvraag om een werkkaart	

U krijgt dan de onthaalpagina van de applicatie "Pensioenaanvraag" te zien. Vervolgens klikt u op "Een aanvraag indienen". U wordt dan verzocht om zich te identificeren.



o kunt uw pensioen ten vroegste een jaar voor de ingangsdatum aanvragen.

De wettelijke pensioenleeftijd is 65 jaar, maar onder bepaalde voorwaarden kunt u vroeger met pensioen gaan.

(meer informatie over de pensioenleeftijd).

Ambtenaar

U kunt uw pensioen ten vroegste één jaar voor de ingangsdatum aanvragen.

(meer informatie over de pensioenleeftijd).

Wie moet geen aanvraag indienen?

Werknemer en zelfstandige

Als u op de wettelijke pensioenleeftijd van 65 jaar met pensioen wilt gaan, hoeft u geen aanvraag in te dienen. In dat geval onderzoeken onze diensten automatisch uw pensioenrecht. Wij laten u schriftelijk weten welk gewestelijk kantoor uw dossier behandelt.

2.2.2. Via een rechtstreekse verbinding

U kunt de toepassing "Pensioenaanvraag" rechtstreeks bereiken via het volgende adres: www.pensioenaanvraag.be.

De homepage van de toepassing "Pensioenaanvraag" verschijnt. Vervolgens klikt u op "Een aanvraag indienen" en men vraagt u zich te identificeren.



De wettelijke pensioenleeftijd is 65 jaar, maar onder bepaalde voorwaarden kunt u vroeger met pensioen gaan.

(meer informatie over de pensioenleeftijd).

Ambtenaar

U kunt uw pensioen ten vroegste één jaar voor de ingangsdatum aanvragen

(meer informatie over de pensioenleeftijd).

Wie moet geen aanvraag indienen?

Werknemer en zelfstandige

Als u op de wettelijke pensioenleeftijd van 65 jaar met pensioen wilt gaan, hoeft u geen aanvraag in te dienen. In dat geval onderzoeken onze diensten automatisch uw pensioenrecht. Wij laten u schriftelijk weten welk gewestelijk kantoor uw dossier behandelt.

2.3. Identificatie – Authenticatie van de burger – Het openen van een sessie

In dit stadium kunt u zich identificeren via uw token of via uw elektronische identiteitskaart:

U kunt zich op een van de volgende manieren identificeren:

• ofwel via uw user-ID, wachtwoord en ambtenarentoken, die u heeft ontvangen door u te registreren op de site www.belgium.be

Identificatie via token.

• ofwel met behulp van uw elektronische identiteitskaart, door op de onderstaande link te klikken.

Identificatie via elektronische identiteitskaart.
Meer uitleg over de elektronische identiteitskaart.

Afhankelijk van de identificatiewijze die u kiest, zal de toepassing u begeleiden.

Per sessie hoeft u zich uiteraard maar één keer te identificeren. Wanneer het systeem meer dan een uur niet wordt gebruikt, wordt de verbinding automatisch verbroken.

Om veiligheidsredenen dient u ervoor te zorgen dat u:

• uw elektronische identiteitskaart en de bijbehorende pincode of uw token niet aan anderen toevertrouwt;

- een door u geopende sessie niet door anderen laat gebruiken;
- de sessie waarin u werkte, sluit wanneer u uw plek verlaat.

Eenmaal u door het systeem geïdentificeerd bent, kan u beginnen met het indienen van een pensioenaanvraag of van een aanvraag voor Inkomensgarantie voor ouderen.

2.4. Stap 1 - Identificatiegegevens

Het scherm dat aan stap 1 gekoppeld is, ziet er als volgt uit :



Het systeem toont uw belangrijkste identificatiegegevens:

- uw achternaam en voornamen;
- uw geboortedatum;
- uw adres;
- uw burgerlijke staat (datum waarop de burgerlijke staat gewijzigd is, burgerlijke staat, partner, geboortedatum van de partner, overlijdensdatum van de partner, aanduiding die aangeeft of u en uw partner op hetzelfde adres wonen).

Om naar de volgende schermen te gaan, moet u eerst bevestigen of de gegevens die op het eerste scherm worden getoond, al dan niet juist zijn:



Indien u heeft meegedeeld dat de gegevens van het Rijksregister niet correct zijn, verschijnt het volgend bericht bovenaan het scherm:

U hebt aangegeven dat sommige identiteitsgegevens niet correct zijn. Omdat deze gegevens belangrijk zijn voor een correcte beslissing raden wij u aan ZO SNEL MOGELIJK contact op te nemen met uw gemeente. U kunt deze aanvraag wel verder indienen.

Ook wanneer de gegevens onjuist zijn, kunt u verder gaan met de aanvraag. U hoeft dus niet opnieuw een aanvraag in te voeren wanneer de gegevens in het Rijksregister gecorrigeerd zijn.

Opmerking:

- een aantal burgerlijke staten die minder vaak voorkomen, worden niet in aanmerking genomen door de applicatie; dit geldt bijvoorbeeld voor een putatief huwelijk of voor een nieterkenning; indien u een geval met een dergelijke burgerlijke staat tegenkomt, dan wordt u direct gewaarschuwd voor het feit dat deze burgerlijke staat niet verwerkt kan worden;
- u kunt de identificatiegegevens niet wijzigen via de toepassing als een fout werd ontdekt Als u hebt aangevinkt dat de gegevens niet correct zijn, verschijnt een boodschap waarin u gevraagd wordt om contact te nemen met uw gemeentebestuur teneinde ze te corrigeren; zo vermijdt u een foutieve of frauduleuze berekening.

Met de knop Volgende gaat u naar stap 2.

2.5. <u>Stap 2 – Facultatieve gegevens</u>

In dit scherm kunt u facultatieve gegevens invoeren die niet in het Rijksregister zijn opgenomen:

- een vast telefoonnummer, een mobiel telefoonnummer en/of een e-mailadres voor eventuele communicatie met de aanvrager of zijn vertegenwoordiger;
- de naam en het adres van een voorlopig bewindvoerder of een voogd van een wees, indien van toepassing.

	Hulp nl fr de Afsluiten
	and the second
	ACCESSION OF A
Ches MYR	Come Party and
	and the second
Pensioenaanuraae	
9. m /	
Stan 2 - Eacultatiovo gogovone	
Via deze gegevens kunnen wij vlugger met u contact opnemen met u bij eventuele vragen of problemen	
Aanvraag van	
Contactgegevens	
Telefoonnummer	
GSM-nummer	
E-mail	
De aanvraag wordt ingediend door een voorlopige bewindvoerder of de voogd van een wees? 🔲 🙎	
Vorige	Volgende
© 2014 Social Security copyright Release 1.18.3	Hulp nodig? Bel 1765

Deze velden zijn facultatief en hoeven dus niet verplicht ingevuld te worden.

Indien de aanvraag ingediend is door een voorlopig bewindvoerder of een voogd van een wees, dan verschijnt het volgende scherm:

St. Art				Hulp nl fr de Afsluiten.
Pensioenaanu	raag			and and a set
Stap 2 : Facultatieve gegevens Via deze gegevens kunnen wij vlugger met	u contact opnemen met u bij eventuele vi	ragen of problemen		
Aanvraag van				
Contactgegevens				
Telefoonnummer				
GSM-nummer				
E-mail				
Do appurage wordt ingediend door oon v	oorlonigo bowindvoordor of do voog	🛛 🔽 Soow noo ney b		
Voorlopig bewindvoerder of voor	d van een wees			
Noom		Veereem		
Naam		voornaam		
Otract		Nummer	Due	
Straat		Nummer	Bus	
Postcode		Gemeente		
Land		•		
Vorige				Volgende
© 2014 Social Security copyright Release 1.18.3				Hulp nodig? Bel 1765

Opmerking:

• via de groene vraagtekens die op het scherm afgebeeld zijn, kunt u onmiddellijk hulp verkrijgen; wanneer u op een groen vraagteken klikt, dan krijgt u uitleg over een bepaald onderdeel van het scherm, bijvoorbeeld:



Met de knop Volgende gaat u naar stap 3.

2.6. <u>Stap 3 – Keuze van de gevraagde uitkering</u>

In dit nieuwe scherm kunt u kiezen tussen een vaststelling van de pensioenrechten en een berekening van de Inkomensgarantie voor ouderen (IGO).



Het is niet mogelijk om tegelijkertijd een aanvraag voor een vaststelling van de pensioenrechten en een aanvraag voor de berekening van de IGO in te dienen.

Wanneer u de eerste optie kiest, dan wordt, indien u 65 jaar of ouder bent op de ingangsdatum en het pensioen dat u aanvraagt een pensioen is in het stelsel van de werknemers en/of de zelfstandigen, automatisch nagegaan of u in aanmerking komt voor de IGO.

Indien u voor de IGO kiest, dan vraagt het systeem wat de gewenste ingangsdatum is. U kunt kiezen tussen een "zo vroeg mogelijke" datum, dat wil zeggen, de vroegst mogelijke datum overeenkomstig de wettelijke bepalingen, en een datum die u zelf opgeeft.



Informatie over deze velden:

- u kunt niet zowel een precieze ingangsdatum als een "zo vroeg mogelijke" datum selecteren;
- het veld "dag" wordt automatisch ingevuld met de waarde "01", die staat voor de eerste dag van de maand;
- standaard is de optie "zo vroeg mogelijk" geselecteerd;
- de datum moet in de toekomst liggen;
- de door de aanvrager opgegeven datum kan niet later dan een jaar na dato liggen;
- u moet minstens 64 jaar oud zijn; is dit niet het geval, dan verschijnt de volgende foutmelding zodra u op de knop Volgende drukt :

🕖 De vereiste leeftijd om een Inkomensgarantie voor Ouderen te verkrijgen is 65 jaar, en men mag maximum één jaar vooraf een aanvraag indienen.

Met de knop Volgende gaat u naar stap 4.

2.7. <u>Stap 4 – Gegevens betreffende de aanvraag</u>

Dit scherm verschijnt alleen als u een vaststelling van uw pensioenrechten heeft gevraagd. In dit scherm worden vragen gesteld die nodig zijn om te bepalen welk pensioenrecht vastgesteld moet worden en in welk stelsel.

2		Hulp ni ir de Arsiuiten
Pensio	Beenneeuac	
Stap 4 : Gege Deze stap laat toe	vens met betrekking tot de aanvraag - om te bepalen welke rechten onderzocht moeten worden en welke instelling uw aanvraag zal behandelen.	
Aanvraag van		
Gegevens di	e op de aanvrager betrekking hebben	
	Ik werk of ik heb gewerkt als werknemer (in België of in het buitenland).	
	Ik werk of ik heb gewerkt als zelfstandige (in België of in het buitenland).	
	🔲 lk werk of ik heb gewerkt als ambtenaar (in België)	
	🔲 Ik werk of ik heb gewerkt in een ander stelsel dan het stelsel van de werknemers, zelfstandigen of ambtenaren (in België).	2
	🔲 lk heb nooit in België gewerkt. 🔽	
Vorige		Volgende
2014 Social Security	y copyright Release 1.18.3	Hulp nodig? Bel 1765

Afhankelijk van de evolutie van uw burgerlijke staat en uw leeftijd, bestaat dit scherm uit maximum vijf blokken met vragen. Deze vragen gaan over de loopbaan van de betrokken personen:

- uzelf;
- uw overleden partner(s) of ex-partner(s) (zowel in het geval van een echtscheiding als een feitelijke scheiding);
- uw nog levende ex-partner(s) (enkel in het geval van een echtscheiding);
- de partner van wie u feitelijk gescheiden bent;
- uw ouders indien zij overleden zijn (indien u jonger bent dan 25 jaar).

Hieronder ziet u als voorbeeld het scherm indien u getrouwd bent:

Huten	<u>I</u> <u>fr</u> <u>de</u> <u>Afsluiten</u>
Pensioenaanuraag	
Stap 4 : Gegevens met betrekking tot de aanvraag Deze stap laat toe om te bepalen welke rechten onderzocht moeten worden en welke instelling uw aanvraag zal behandelen.	
Aanvraag van	
Gegevens die op de aanvrager betrekking hebben	
🔲 Ik werk of ik heb gewerkt als werknemer (in België of in het buitenland). 🞴	
🔲 Ik werk of ik heb gewerkt als zelfstandige (in België of in het buitenland). 김	
🔲 Ik werk of ik heb gewerkt als ambtenaar (in België) 🙎	
🔲 Ik werk of ik heb gewerkt in een ander stelsel dan het stelsel van de werknemers, zelfstandigen of ambtenaren (in België). 😰	
🔲 Ik heb nooit in België gewerkt. 💈	
Vorige	Volgende
2014 Social Security copyright Release 1.18.3 Hulp r	iodig? Bel 1765

Opmerking:

 indien u aangeeft dat de gegevens in stap 1 (burgerlijke staat, adres) onjuist zijn of indien de burgerlijke staat als "onbepaald" wordt aangeduid, zal de toepassing een blok met algemene vragen over de (ex-)echtgenoot weergeven, aangezien het programma in dat geval de burgerlijke staat niet met zekerheid kan bepalen.

Met de knop Volgende gaat u naar stap 5.

2.8. <u>Stap 5 – Ingangsdatum</u>

In dit scherm kunt u de ingangsdatum van het (de) aangevraagde pensioen(en) invoeren.



Informatie over de velden in dit scherm:

- het is niet mogelijk om tegelijkertijd een specifieke ingangsdatum in te voeren en de optie "zo vroeg mogelijk" te selecteren (wanneer u "zo vroeg mogelijk" selecteert, wordt de ingangsdatum van de rechten op de eerst mogelijke datum vastgesteld die in het kader van de wettelijke bepalingen toegestaan is);
- het veld "dag" wordt automatisch ingevuld met de waarde "01", die staat voor de eerste dag van de maand.

Opmerking:

- de aanvraag kan niet eerder dan een jaar vóór de ingangsdatum ingediend worden
- in bepaalde gevallen kan er een aanvangsdatum gekozen worden die in het verleden ligt. De aanvangsdatum kan zich echter niet vroeger dan een jaar vóór de datum van de aanvraag situeren.

٠

Met de knop Volgende gaat u naar stap 6.

2.9. <u>Stap 6 - Samenvatting</u>

Dit scherm geeft een overzicht van de volledige aanvraag voordat deze verzonden wordt.

OPGELET, uw aanvraag is nu nog niet verstuurd.

A				
Pensioenaan	nusse			
Stap 6 : Samenvatting Op basis van de gegevens die de aanv kan men die uitvinken.	rager heeft verstrekt, heeft deze mogelijk recht	t op de onderstaande uitkeringen. Ir	ndien de aanvrager wenst dat een bej	paalde uitkering niet onderzocht wordt,
Desactiveer uw popup block	er om te printen			
Rijksregisternummer Aanvrager Geboortedatum Adres				
Burgerlijke staat Datum Burgerlijke : 01/04/1986 Ongehuwd	staat Echtgeno(o)t(e)	Geboortedatum	Overlijdensdatum	Zelfde adres
Pensioen(en) te onderzoeken Ingangsdatum	 ✓ Rustpensioen in het stelsel voor ze ✓ Rustpensioen in het stelsel voor w ✓ Rustpensioen in het stelsel van de 01/10/2014 	elfstandigen 2 erknemers 2 ambtenaren 2		
Divers Eventuele opmerkingen Taal van het ontvangstbewijs Vorige © 2014 Social Security copyright Release 1.18	© Frans Nederlands Duits		÷	Afdrukken Zenden Hulp nodig? Bel 1765

Het pensioentype dat vastgesteld moet worden is afhankelijk van de antwoorden die gegeven zijn op de vragen in stap 4. U kunt op eigen initiatief beslissen om de vaststelling van één van de pensioentypes niet te laten uitvoeren door het bijbehorende vakje uit te vinken.

Elk van deze pensioenen wordt gevolgd door het volgende tekentje: 2. Wanneer u de cursor op dit tekentje plaatst, verschijnt er een scherm waarin een omschrijving van het betreffende recht wordt gegeven.

Indien u een opmerking wilt plaatsen bij de aanvraag, dan kan u hiervoor het veld "Eventuele opmerkingen" gebruiken. Hier kan u bijvoorbeeld aangeven uit hoofde van welke overledene (rijksregisternummer of naam, voornaam en geboortedatum) er een overlevingspensioen wordt aangevraagd, bijvoorbeeld in geval van meerdere overleden partners. Na uw gegevens te hebben gecontroleerd, kunt u deze corrigeren of de aanvraag verzenden.

Aandacht: indien u voor de overheidssector heeft gewerkt vóór 1 januari 2011 en u er niet langer meer werkt sinds die datum, moet u in het veld "eventuele opmerkingen" de naam van uw laatste werkgever in de overheidssector ingeven.

Nadat u uw aanvraag heeft nagekeken, kunt u ze verbeteren of verzenden.

Om de aanvraag te verzenden en te registreren, dient u op de knop Zenden te drukken. Vanaf dat moment kunnen er geen wijzigingen meer aangebracht worden in de aanvraag.

Opmerking:

 het is niet nodig om uw loopbaangegevens in detail in te voeren; de betreffende instantie die de aanvraag in behandeling neemt, zal alle elementen van de aanvraag meenemen bij de berekening.

Met de knop Volgende gaat u naar stap 7.

2.10. Stap 7 – Ontvangstbewijs

Zodra u uw pensioenaanvraag hebt verzonden, verschijnt het volgende scherm:



Wanneer de aanvraag verzonden is, zal er onmiddellijk een ontvangstbewijs op het scherm verschijnen. Dit ontvangstbewijs kan afgedrukt of opgeslagen worden in PDF-formaat (via de knop Atdrukken).

Opmerking :

 als u op de knop "Afdrukken" klikt van het scherm "ontvangstbewijs" van uw elektronische aanvraag, kan het zijn dat er niets gebeurt. Normaal gezien wordt via deze handeling een nieuw scherm geopend met daarin uw ontvangstbewijs in pdf-formaat. Indien dit niet het geval is, dient u eerst na te gaan of Adobe op uw pc geïnstalleerd is (zie hoofdstuk Adobe in deze handleiding). Daarna controleert u of uw webbrowser dit venster eventueel via een popupblokker blokkeert. Onafhankelijk van de browser die u gebruikt, zou een waarschuwingsbericht moeten verschijnen waarin u meegedeeld wordt dat een pop-up, hier dus het nieuwe venster met het ontvangstbewijs in pdf-formaat, om veiligheidsredenen wordt geblokkeerd. Het volstaat om met uw rechtermuisknop op het bericht te klikken en tijdelijk of definitief pop-ups toe te laten voor de bezochte website teneinde het probleem tijdelijk of definitief op te lossen. Het hierboven afgebeelde ontvangstbewijs vormt het bewijs dat de aanvraag inderdaad ingediend is. U dient dit document te bewaren.

Op het ontvangstbewijs staat vermeld:

- de datum van de aanvraag;
- het nummer van de aanvraag;
- de pensioenen die berekend moeten worden;
- de gewenste ingangsdatum;
- de instelling die de aanvragen zal behandelen (de Rijksdienst voor Pensioenen en/of het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen en/of de Pensioendienst voor de overheidssector);
- de eventuele opmerkingen.

3. BIJ PROBLEMEN

3.1. In geval van technische problemen

Het is mogelijk dat u problemen ondervindt wanneer u de elektronische aanvraag verzendt.

Als de onderbreking van korte duur is, kunt u de gegevens opnieuw proberen in te voeren.

3.2. In geval van verbindingsproblemen met het portaal van de sociale zekerheid

Als het portaal van de sociale zekerheid niet beschikbaar is wegens technische problemen of als u problemen ondervindt om het portaal van de sociale zekerheid te gebruiken:

• contacteer de helpdesk van het portaal: 02/511.51.51.

3.3. In geval van problemen tijdens het gebruik van de applicatie "Pensioenaanvraag"

Indien u meer informatie wenst over bepaalde onderwerpen of over vragen vermeld op de schermen van de gebruikte applicatie:

• Contacteer de Pensioenlijn op het nummer 1765