

# Charter voor goede dienstverlening

Het socialeverzekeringsfonds (hierna het "fonds") is een onmisbare schakel tussen de overheid en de burger. Het staat – samen met de overheid – in voor de goede uitvoering van wetgeving inzake de sociale zekerheid voor zelfstandigen.

Het is een vereniging zonder winstoogmerk met een opdracht van openbare orde, opgericht vanuit een zelfstandigenorganisatie, en dit onder toezicht van de overheid.

Als zelfstandige geniet u sociale bescherming maar u moet ook bepaalde verplichtingen naleven zoals regelmatig uw sociale bijdragen betalen.

In dat kader moet uw fonds u de beste dienstverlening bieden:

1. Een vlotte en professionele verwerking van uw aansluiting.
2. Alle correcte en persoonlijke informatie over uw sociale bescherming en die van uw gezin, of het nu gaat om:
  - o Kinderbijslag;
  - o ziekteverzekering;
  - o invaliditeitsverzekering;
  - o moederschapbescherming - dienstencheques;
  - o faillissementsverzekering;
  - o pensioen;
  - o aanverwante materies (zoals gehandicaptenuitkeringen, inkomensgarantie voor ouderen, leefloon);
3. Alle informatie over de berekening van uw bijdragen en indien nodig over de diverse mogelijkheden voor het opvangen van eventuele betalingsmoeilijkheden.
4. Alle nuttige informatie over aanvullingen op uw sociale bescherming samen met de nodige deskundige begeleiding (bijvoorbeeld inzake aanvullende pensioenen, aanvullende hospitalisatie, aanvulling op arbeidsongeschiktheidsuitkeringen...).

**Uw fonds waarborgt u diensten die aan de volgende criteria beantwoorden:**

1. *Efficiëntie en snelheid:*  
Al uw vragen, verzoeken en klachten worden snel en efficiënt beantwoord.  
Uw rechten worden automatisch toegekend zodra de wettelijke voorwaarden zijn vervuld. Indien dit niet automatisch kan, contacteert uw fonds u.
2. *Goed beheer:*  
U krijgt een klantvriendelijke en persoonlijke service, alsook een efficiënte begeleiding, en uw administratieve rompslomp wordt beperkt
3. *Bereikbaar:*  
U kan uw fonds vlot bereiken (via telefoon, fax, e-mail, internet of een persoonlijk bezoek).
4. *Betrouwbaar en deskundig:*

U kan rekenen op deskundig advies om de beste oplossing te vinden voor uw persoonlijke situatie

5. *Van mens tot mens:*  
U kan steeds rekenen op een persoonlijk contact met iemand die uw dossier kent en u een persoonlijk advies kan geven.
6. *Met absolute privacygarantie:*  
Al uw persoonlijke gegevens en vragen blijven strikt vertrouwelijk en zijn beschermd door de privacywet.

**Uw fonds engageert zich om de volgende diensten te verlenen aan de zelfstandigen, helpers en aangesloten vennootschappen:**

Informatie en begeleiding m.b.t. uw rechten en verplichtingen in verband met uw sociaal statuut of aanverwante materies

Tijdens uw loopbaan informeert en begeleidt uw fonds u, zowel:

❖ ***Bij de start:***

Het fonds begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie:

- over uw verzekeringsplicht in het sociaal statuut der zelfstandigen en over de stappen m.b.t. die verzekeringsplicht (onder andere wat betreft de categorieën van bijdragebetalers, het statuut van de meewerkende echtgenoot, de vennootschapsverplichtingen, alsook de regels i.v.m. de hoofdelijke aansprakelijkheid tussen de vennootschapsmandataris en zijn vennootschap of tussen de zelfstandige en zijn helper).
- inzake sociale bijdragen (onder andere wat betreft de berekeningswijze bij begin van activiteit, het bonificatiesysteem en de gevolgen bij niet-betaling van de bijdragen)
- over de verschillende uitkeringen waar u recht op hebt.

Het fonds biedt u brochures aan over het sociaal statuut der zelfstandigen, evenals het huidige charter over goede dienstverlening.

❖ ***Bij gezinsuitbreiding:***

Het fonds begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie, onder andere wat betreft het moederschapsverlof, de moederschapshulp (dienstencheques), de geboorte- of adoptiepremie, en de kinderbijslag in het algemeen.

Het fonds zorgt voor proactieve informatie en begeleiding m.b.t. de prestaties die niet automatisch toegekend worden of die door de zelfstandige aangevraagd moeten worden. Dit heeft betrekking op het kraamgeld en de dienstencheques in geval van moederschap.

❖ ***Bij gezondheidsproblemen:***

Het fonds begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie over uw rechten inzake gezondheidszorgen, arbeidsongeschiktheids- en invaliditeitsuitkeringen, en gelijkstelling wegens ziekte.

❖ ***Bij betalingsmoeilijkheden of als u uitleg nodig hebt m.b.t. tot de opgevorderde bedragen:***

Het fonds begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over de bijdrageberekening, de gevolgen bij niet-betaling, de mogelijke oplossingen zoals een aflossingsplan, de bijdragevrijstelling, de aanvraag tot kwijtschelding van de verhogingen. Zij informeert u aangaande de regels i.v.m. de hoofdelijke aansprakelijkheid (helper en vennootschap) en desgevallend aangaande het verloop van een gerechtelijke procedure.

❖ ***Bij faillissement of kennelijk onvermogen:***

Het fonds begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over de verschuldigde sociale bijdragen en de mogelijkheid om van de faillissementsverzekering te genieten (uitkeringen en behoud van een sociale bescherming).

In dat kader zorgt uw fonds voor proactieve begeleiding.

❖ ***Bij pensioen of vragen over uw toekomstig pensioen:***

Het fonds begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over het rustpensioen, het overlevingspensioen, het pensioen van uit de echt gescheiden echtgenoot, werken na uw pensioen en de pensioenbonus.

❖ ***Bij vragen over uw aanvullend pensioen:***

Het fonds begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie over de verschillende aspecten van het gewoon wettelijk aanvullend pensioen en het sociaal wettelijk aanvullend pensioen.

Het fonds begeleidt u persoonlijk in uw keuze voor de gehele duur van het contract.

❖ ***Bij stopzetting:***

Het fonds begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over de modaliteiten van stopzetting, de voortgezette verzekering, de gelijkstelling wegens ziekte, en de pensioenmaterie.

Deze informatie wordt u aangeboden via diverse kanalen en minstens:

- via het internet;
- via brochures;
- via een periodiek informatieblad.

De formulieren voor het beheer van uw dossier zijn snel en vlot beschikbaar en volledig

Het beheer van uw uitkeringen (kinderbijslag, moederschapshulp, faillissementsverzekering, ...)

- Uw uitkeringen worden correct berekend (kinderbijslag, faillissementsuitkering, dienstencheques,...).
- Uw fonds betaalt regelmatig de uitkering:
  - binnen de termijnen bepaald door het sociaal statuut;
  - binnen de termijnen bepaald in het handvest van de sociaalverzekerde.
- Uw fonds kent uw uitkeringen indien mogelijk automatisch toe. Het betreft onder andere:

- de leeftijdsbijslagen bij de kinderbijslag;
- de jaarlijkse bijslag bij de kinderbijslag;
- de verhoogde kinderbijslag voor zelfstandigen.
- De beslissing tot weigering van toekenning van een uitkering of tot terugvordering van een onverschuldigd bedrag is duidelijk gemotiveerd en bevat de informatie over de beroepsmogelijkheden;
- Uw fonds waakt erover dat u uw rechten kunt doen gelden bij de bevoegde instellingen. Het waarborgt onder andere:
  - de correcte en tijdige mededeling van de getuigschriften van kinderbijslag;
  - de correcte en tijdige mededeling van de aanvraag tot toekenning van de dienstencheques;
  - de correcte en tijdige mededeling via elektronische weg van de betalingsgegevens aan de ziekenfondsen;
  - het doorsturen van de attesten in het kader van een aanvraag voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering (ziekenfonds);
  - het doorsturen van de aanvraag voor gelijkstelling en de voortgezette verzekering.
  - de correcte en tijdige mededeling aan het RSVZ van de loopbaan m.b.t. het rustpensioen, noodzakelijk voor de berekening van uw pensioen;
  - de correcte en tijdige mededeling van uw fiscale attesten, noodzakelijk voor uw fiscale aangifte;
  - begeleiding bij het invullen van de formulieren in het kader van een pensioenaanvraag;
  - hulp bij de verwijzing naar de juiste instelling binnen en buiten de sector van het sociaal statuut (Handvest van de sociaalverzekerde).

#### De efficiënte en correcte berekening en inning van uw bijdragen

- De vervaldagberichten van de sociale bijdragen en van de regularisaties zijn correct en duidelijk en worden tijdig verstuurd.
- Het fonds adviseert u en biedt u de meest geschikte oplossingen m.b.t. uw persoonlijke situatie en met name in geval van betalingsproblemen (aflossingsplan, aanvraag tot vrijstelling, aanvraag tot vermindering of tot vrijstelling, ...).

#### De invordering van onbetaalde sociale bijdragen en de terugvordering van onverschuldigde sociale uitkeringen

- Bij niet tijdige betaling van uw bijdragen waarschuwt uw fonds u tijdig door middel van herinneringsbrieven, rekeninguittreksels en ingebrekestellingen, en dit nog vóór een gerechtelijke invordering start . Het fonds zoekt samen met u naar de meest geschikte oplossing.

Bovendien zorgt het fonds op eigen initiatief voor een persoonlijk contact vooraleer voor de eerste maal een gerechtelijke invordering wordt opgestart (proactieve benadering).

- Uw fonds deelt u regelmatig de stand van de bedragen mee die u het fonds verschuldigd bent.
- Uw fonds maakt gebruik van alle invorderingsinstrumenten en procedures die het meest aanleunen bij uw belangen en die van het stelsel van sociale zekerheid der zelfstandigen.
- Het fonds verzekert een goede opvolging van de lopende gerechtelijke procedures, zowel bij hun advocaten, hun deurwaarders als bij hun curatoren.

De informatie en de aansluiting van de vennootschappen en de invordering van de jaarlijkse bijdrage.

- De engagements van de fondsen zoals vastgelegd in dit charter zijn eveneens geldig voor de rechten en verplichtingen van de vennootschappen.
- De vervaldagberichten m.b.t. de jaarlijkse bijdrage alsook de herinneringsbrieven en de ingebrekestellingen worden correct, duidelijk en tijdig verstuurd.

Communicatie van informatie (statistieken, ...), opgelegd door de overheid.

Het fonds antwoordt tijdig, correct en volledig op elke vraag naar informatie en statistieken die door het RSVZ of de FOD Sociale Zekerheid worden gesteld.

Het fonds streeft naar een adequate en performante gegevensbank om dit mogelijk te maken.

-----