

## Handvest voor goede dienstverlening

Het socialeverzekeringsfonds voor zelfstandigen is een onmisbare schakel tussen de Overheid en de burger. Het staat – samen met de overheid – in voor de goede uitvoering van de 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 wilt PARTENA u de beste dienstverlening aanbieden :**

#### **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 hospitalisatieverzekering, aanvulling op arbeidsongeschiktheidsuitkeringen...)

### **Wij stellen alles in het werk om diensten te waarborgen die aan 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, contacteren wij 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 ons vlot bereiken (via telefoon, fax, e-mail, internet of een persoonlijk bezoek aan één van onze kantoren)

#### 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.

### Wij engageren ons om de volgende diensten te verlenen aan zelfstandigen, helpers en aangesloten vennootschappen

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

Wij informeren en begeleiden u tijdens uw loopbaan, zowel:

• **Bij de start:**

Wij begeleiden u en geven u duidelijke en bruikbare informatie:

- over uw verzekeringsplicht in het sociaal statuut van de zelfstandigen en over de stappen met betrekking tot 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 meer 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 heeft.

Wij bieden u brochures aan over het sociaal statuut van de zelfstandigen, evenals het huidige handvest voor goede dienstverlening.

• **Ingeval van gezinsuitbreiding:**

Wij begeleiden u en geven u duidelijke en bruikbare informatie, onder meer wat betreft het moederschapsverlof, de moederschapshulp (dienstencheques), de geboorte- of adoptiepremie en de kinderbijslag in het algemeen.

Wij zorgen voor proactieve informatie en begeleiding m.b.t. de prestaties die niet automatisch toegekend worden of die door de zelfstandige aangevraagd moeten worden. Dit betreft het kraamgeld en de dienstencheques ingeval van moederschap.

• **Wanneer u of uw gezin gezondheidsproblemen ondervinden:**

Wij begeleiden u en geven u duidelijke en bruikbare informatie over uw rechten inzake gezondheidszorgen, arbeidsongeschiktheids- en invaliditeitsuitkeringen en gelijkstelling wegens ziekte.

• **Ingeval van betalingsmoeilijkheden of indien u meer informatie wenst over gevorderde bedragen:**

Wij begeleiden u en geven u duidelijke en bruikbare informatie, onder meer over de bijdrageberekening, de gevolgen bij niet-betaling, de mogelijke oplossingen zoals een aflossingsplan, de bijdragevrijstelling, de aanvraag tot kwijtschelding van de verhogingen. Wij informeren 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:**

Wij begeleiden u en geven u duidelijke en bruikbare informatie, onder meer over de verschuldigde sociale bijdragen en de mogelijkheid om van de faillissementsverzekering te genieten (uitkeringen en behoud van een sociale bescherming).

In dit kader zorgen wij voor proactieve begeleiding

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

Wij begeleiden u en geven u duidelijke en bruikbare informatie, onder meer 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:**

Wij begeleiden u en geven u duidelijke en bruikbare informatie over de verschillende aspecten van het gewoon wettelijk aanvullend pensioen en het sociaal wettelijk aanvullend pensioen.

Wij begeleiden u persoonlijk in uw keuze voor de gehele duur van het contract.

• **Bij stopzetting:**

Wij begeleiden u en geven u duidelijke en bruikbare informatie, onder meer 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 internet ;
- via brochures ;
- via een periodiek informatieblad.

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

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

- Uw uitkeringen worden correct berekend (kinderbijslag, faillissementsuitkering, dienstencheques,...).
- Wij betalen de uitkering op regelmatige basis:
  - binnen de termijnen bepaald door het sociaal statuut;
  - binnen de termijnen bepaald in het handvest van de sociaalverzekerde.
- Wij kennen uw uitkeringen indien mogelijk automatisch toe. Het betreft onder meer
  - 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 mogelijkheden tot beroep;
- Wij waken erover dat u uw rechten kunt doen gelden bij de bevoegde instellingen. Wij waarborgen onder meer:
  - 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).

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

- De vervalddagberichten van de sociale bijdragen en van de regularisaties zijn correct en duidelijk en worden tijdig verstuurd.
- Wij adviseren u en bieden u de meest geschikte oplossingen aan met betrekking tot uw persoonlijke situatie, ook ingeval van betalingsproblemen (aflossingsplan, aanvraag tot vrijstelling, aanvraag tot vermindering of tot vrijstelling, ...).

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

- Bij laattijdige betaling van uw bijdragen waarschuwen wij u tijdig door middel van herinneringsbrieven, rekeninguittreksels en ingebrekestellingen, en dit nog vóór een gerechtelijke invordering start. Wij zoeken samen met u naar de meest geschikte oplossing.

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

- Wij delen u regelmatig de stand van de bedragen mee die u aan ons verschuldigd bent.
- Wij maken gebruik van alle invorderingsinstrumenten en procedures die het meest aanleunen bij uw belangen en die van het socialezekerheidsstelsel van de zelfstandigen.
- Wij verzekeren een goede opvolging van de lopende gerechtelijke procedures, zowel bij onze advocaten, onze deurwaarders als bij onze curatoren

### 5. Het informeren en de aansluiting van de vennootschappen en de invordering van de jaarlijkse bijdrage

- De engagementen van de Sociale verzekeringen PARTENA, zoals vastgelegd in dit handvest, zijn eveneens geldig voor de rechten en verplichtingen van de vennootschappen.
- De vervalddagberichten met betrekking tot de jaarlijkse bijdrage, alsook de herinneringsbrieven en de ingebrekestellingen, worden correct, duidelijk en tijdig verstuurd.

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

Wij antwoorden tijdig, correct en volledig op elke vraag naar informatie en statistieken die door het RSVZ of de FOD Sociale Zekerheid wordt gesteld.

Wij streven naar een adequate en performante gegevensbank om dit mogelijk te maken.