



**Openingsuren**

Maandag - vrijdag: 08:30 - 11:30  
Of in de namiddag op afspraak

**Onze website**

[www.nationale-hulpkas.be](http://www.nationale-hulpkas.be)

# Charter voor goede dienstverlening

De Nationale Hulpkas voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (hierna de "Hulpkas") is een onmisbare schakel tussen de overheid en de burger. Zij staat – samen met de overheid – in voor de goede uitvoering van wetgeving inzake de sociale zekerheid voor zelfstandigen.

De Nationale Hulpkas maakt deel uit van het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen, openbare instelling met rechtspersoonlijkheid, opgericht bij artikel 1 van de wet van 21 december 1970 (Belgisch Staatsblad van 25 december 1970). Ze heeft geen onderscheiden rechtspersoonlijkheid, maar is autonoom op administratief vlak.

Als zelfstandig lid van de Hulpkas geniet u sociale bescherming maar u moet ook bepaalde verplichtingen naleven zoals regelmatig uw sociale bijdragen betalen.

## 1 In dat kader verbindt de Hulpkas er zich toe om u de beste dienstverlening te bieden:

- 1) Een vlotte en professionele verwerking van uw aansluiting.
- 2) Correcte en persoonlijke informatie over uw sociale bescherming en die van uw gezin, of het nu gaat om:
  - ziekteverzekering;
  - invaliditeitsverzekering;
  - moederschapsbescherming - dienstencheques;
  - faillissementsverzekering;
  - pensioen;
  - 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...).

## 2 De Nationale Hulpkas waarborgt u diensten die aan de volgende criteria beantwoorden:

### 2.1 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 de Hulpkas u.

### 2.2 Goed beheer:

U krijgt een klantvriendelijke en persoonlijke service, alsook een efficiënte begeleiding, en uw administratieve rompslomp wordt beperkt.

### 2.3 Bereikbaar:

U kan de Hulpkas vlot bereiken (via telefoon, fax, e-mail, internet of een persoonlijk bezoek).

### 2.4 Betrouwbaar en deskundig:

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

### 2.5 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.

### 2.6 Met absolute privacygarantie:

Al uw persoonlijke gegevens en vragen blijven strikt vertrouwelijk en zijn beschermd door de privacywet.

## 3 De Nationale Hulpkas engageert zich om de volgende diensten te verlenen aan zijn aangesloten, zelfstandigen, helpers en vennootschappen

### 3.1 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 de Hulpkas u, zowel:

- **Bij de start:**

De Hulpkas 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.

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

- **Bij gezinsuitbreiding:**

De Hulpkas begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie, wat betreft het moederschapsverlof, de moederschapshulp (dienstencheques).

Wat betreft de geboorte- of adoptiepremie of de kinderbijslag in het algemeen deelt de Hulpkas u de contactgegevens mee van FAMIFED, het Federaal Agentschap voor de Kinderbijslag, dat de dossiers van kinderbijslag, geboorte- en adoptiepremie beheert vanaf 1 juli 2014, totdat het beheer van de dossiers door de bevoegde deelstaat wordt overgenomen wanneer de reglementering zal zijn afgerond, ten laatste op 1 januari 2020. (ten vroegste vanaf 1 januari 2016).

De Hulpkas 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 de dienstencheques in geval van moederschap.

- **Bij gezondheidsproblemen:**

De Hulpkas 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:**

De Hulpkas 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:**

De Nationale Hulpkas 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 De Nationale Hulpkas voor proactieve begeleiding.

- **Bij pensioen of vragen over uw toekomstig pensioen:**  
De Hulpkas 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:**  
De Hulpkas 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.  
  
De Hulpkas begeleidt u persoonlijk in uw keuze voor de gehele duur van het contract.
  - **Bij stopzetting:**  
De Hulpkas 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

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

- Uw uitkeringen worden correct berekend (faillissementsuitkering, dienstencheques, ...).
- De Hulpkas betaalt regelmatig de uitkering:
  - binnen de termijnen bepaald door het sociaal statuut;
  - binnen de termijnen bepaald in het handvest van de sociaalverzekerde.
- 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;
- De Hulpkas waakt erover dat u uw rechten kunt doen gelden bij de bevoegde instellingen. Het waarborgt onder andere:
  - 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).

### 3.3 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.
- De Hulpkas 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, ...).

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

- Bij niet tijdige betaling van uw bijdragen waarschuwt de Hulpkas u tijdig door middel van herinneringsbrieven, rekeninguittreksels en ingebrekestellingen, en dit nog vóór een gerechtelijke invordering start. De Hulpkas zoekt samen met u naar de meest geschikte oplossing.
- Bovendien zorgt de Hulpkas op eigen initiatief voor een persoonlijk contact vooraleer voor de eerste maal een gerechtelijke invordering wordt opgestart (proactieve benadering).
- De Hulpkas deelt u regelmatig de stand van de bedragen mee die u de Hulpkas verschuldigd bent.
- De Hulpkas maakt gebruik van alle invorderingsinstrumenten en procedures die het meest aanleunen bij uw belangen en die van het stelsel van sociale zekerheid der zelfstandigen.
- De Hulpkas verzekert een goede opvolging van de lopende gerechtelijke procedures, zowel bij hun advocaten, hun deurwaarders als bij hun curatoren.

### 3.5 De informatie en de aansluiting van de vennootschappen en de invordering van de jaarlijkse bijdrage

- De engagementen van de Hulpkas zoals vastgelegd in dit charter zijn ook 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.

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

- De Hulpkas antwoordt tijdig, correct en volledig op elke vraag naar informatie en statistieken die door het RSVZ of de FOD Sociale Zekerheid worden gesteld.
- De Hulpkas streeft naar een adequate en performante gegevensbank om dit mogelijk te maken.