



Openingsuren

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

Onze website

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 en financieel vlak.

Als zelfstandige en als 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 over:
 - ziekteverzekering: de mogelijkheid tot vervanging in geval van tijdelijke onderbreking, gelijkstelling wegens ziekte bij stopzetting van uw activiteit;
 - moederschapsbescherming: moederschapshulp via dienstencheques, vrijstelling van bijdragen voor het kwartaal volgend op de bevalling;
 - vaderschapsverlof: dienstencheques afhankelijk van de duur van het vaderschapsverlof;
 - voortgezette verzekering en overbruggingsrecht: verzekering in geval van faillissement, collectieve schuldenregeling, gedwongen onderbreking, economische moeilijkheden;
 - mantelzorg: verlof en toelage bij de zorg voor een ernstig ziek of palliatief familielid of bij de zorg voor een gehandicapt kind onder de 25 jaar;
 - pensioen, overlevingspensioen en overgangsuitkering.
- 3) Informatie over de berekening van uw bijdragen en indien nodig over de mogelijkheden voor het opvangen van eventuele betalingsmoeilijkheden.

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 kunt de Hulpkas vlot bereiken (via telefoon, e-mail, internet of persoonlijk in één van onze kantoren).

2.4 Betrouwbaar en deskundig:

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

2.5 Van mens tot mens:

U kunt 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 en de GDPR-regels.

3 De Nationale Hulpkas engageert zich om de volgende diensten te verlenen aan zijn leden (zelfstandigen, helpers en vennootschappen)

3.1 Informatie en begeleiding over uw rechten en verplichtingen in verband met uw sociaal statuut of aanverwante materies

Tijdens uw loopbaan informeert en begeleidt de Hulpkas u:

- **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 meewerkende echtgenoot, het statuut van de student-zelfstandige, 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, de mogelijkheid om uw voorlopige bijdragen aan te passen aan uw jaarlijks geschatte inkomsten (door een verzoek tot vermindering of verhoging van de bijdragen in te dienen in overeenstemming met uw vooruitzichten), de inkomstendrempel op basis waarvan u uw voorlopige bijdrage kunt berekenen (in het bijzonder als u voldoet aan de voorwaarden van primostarter) en de gevolgen bij niet-betaling van de bijdragen.
- over de verschillende uitkeringen waar u volgens uw statuut recht op heeft.

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 informatie over de voordelen die er zijn, ook over die die niet automatisch aan u worden toegekend of die u moet aanvragen: het vaderschapsverlof, de vaderschapshulp (dienstencheques afhankelijk van de duur van het vaderschapsverlof) en de uitkering mantelzorg.

De Hulpkas verwijst u door naar uw ziekenfonds of naar de regionale instellingen voor de uitbetaling van gezinsbijslagen, in het bijzonder voor moederschapsverlof, vaderschapsverlof, kinderbijslag, adoptieverlof en -uitkering, en pleegouderverlof en -uitkering.

- **Bij gezondheidsproblemen van uzelf of van een familielid:**

De Hulpkas begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie over uw rechten inzake gezondheidszorgen, arbeidsongeschiktheids- en invaliditeitsuitkeringen, en gelijkstelling wegens ziekte, in geval van beëindiging van uw activiteit, alsook de mogelijkheid om een mantelzorguitkering te ontvangen.

De Hulpkas verwijst u door naar uw ziekenfonds voor de terugbetaling van uw gezondheidszorgen en voor de vervangingsuitkeringen bij ongeval of ziekte.

- **Bij betalingsmoeilijkheden of als u uitleg nodig hebt over 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 afbetalingsplan, de vrijstelling van bijdragen, de aanvraag tot kwijtschelding van de verhogingen. Zij informeert u over de regels i.v.m. de hoofdelijke aansprakelijkheid en eventueel over het verloop van een gerechtelijke procedure.

- **Bij faillissement of economische moeilijkheden:**

De Hulpkas begeleidt u en geeft u duidelijke en bruikbare informatie over de verschuldigde sociale bijdragen en de mogelijkheid om van het overbruggingsrecht (uitkeringen en behoud van een sociale bescherming) te genieten in geval van faillissement, collectieve schuldenregeling, gedwongen onderbreking (in geval van brand, natuurramp, beroepsallergie, beschadiging van beroepsmateriaal en gebouwen, een gebeurtenis die directe economische impact op uw activiteit heeft) en bij economische moeilijkheden.

In dat kader zorgt de Hulpkas voor een 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, de overgangsuitkering en werken na uw pensioen.

- **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, overbruggingsrecht, ...)

- Uw uitkeringen worden correct berekend (uitkering bij overbruggingsrecht, moederschapshulp via dienstencheques, vaderschapshulp via dienstencheques, mantelzorg, ...).
- De Hulpkas betaalt 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 de 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 tot gelijkstelling wegens ziekte en tot de voortgezette verzekering.
 - de correcte en tijdige mededeling aan het RSVZ van de beroepsloopbaan, noodzakelijk voor de berekening van uw pensioen;
 - de correcte en tijdige mededeling van de 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 (afbetalingsplan, aanvraag tot vrijstelling, aanvraag tot vermindering van de bijdragen, aanvraag tot kwijtschelding van de verhogingen, ...).

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 de advocaten, de deurwaarders als bij de 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.