



# Sociaal Verzekeringsfonds

## CHARTER VOOR GOEDE DIENSTVERLENING

Zenito sociaal verzekeringsfonds 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 je sociale bescherming, maar je moet ook bepaalde verplichtingen naleven, zoals regelmatig je sociale bijdragen betalen.

### IN DAT KADER WIL ZENITO JE DE BESTE DIENSTVERLENING BIJEN:

1. Een vlotte en professionele verwerking van je aansluiting.
2. Alle correcte en persoonlijke informatie over je sociale bescherming en die van je gezin, of het nu gaat om:
  - ziekteverzekering;
  - invaliditeitsverzekering;
  - moederschapbescherming – dienstencheques;
  - uitkering bij mantelzorg;
  - overbruggingsrecht (na stopzetting bij een faillissement, gedwongen stopzetting, allergie of om economische redenen);
  - kinderbijslag;
  - pensioen;
  - aanverwante materies (zoals, gehandicapte uitkeringen, inkomensgarantie voor ouderen, leefloon, ...).
3. Alle informatie over de berekening van jouw bijdragen en indien nodig over de diverse mogelijkheden voor het opvangen van eventuele betalingsmoeilijkheden.
4. Alle nuttige informatie over aanvullingen op jouw sociale bescherming samen met de nodige deskundige begeleiding, bijvoorbeeld inzake aanvullende pensioenen, aanvullende hospitalisatie, aanvulling op arbeidsongeschiktheidsuitkeringen...

### ZENITO WAARBORGT JE DIENSTEN DIE AAN DE VOLGENDE CRITERIA BEANTWOORDEN:

#### 1. Efficiëntie en snelheid:

Al je vragen, verzoeken en klachten worden snel en efficiënt beantwoord. Je rechten worden automatisch toegekend zodra de wettelijke voorwaarden zijn vervuld. Indien dit niet automatisch kan, contacteert Zenito je.

#### 2. Goed beheer:

Je krijgt een klantvriendelijke en persoonlijke service, alsook een efficiënte begeleiding, en jouw administratieve rompslomp wordt beperkt.

#### 3. Bereikbaar:

Je kunt Zenito vlot bereiken via telefoon, fax, e-mail, internet of een persoonlijk bezoek.

#### 4. Betrouwbaar en deskundig:

Je kunt rekenen op deskundig advies om de beste oplossing te vinden voor jouw persoonlijke situatie.

#### 5. Van mens tot mens:

Je kunt steeds rekenen op een persoonlijk contact met je klantverantwoordelijke die je dossier kent en je een persoonlijk advies kan geven.

#### 6. Met absolute privacygarantie:

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

### ZENITO ENGAGEERT ZICH OM DE VOLGENDE DIENSTEN TE VERLENEN AAN DE ZELFSTANDIGEN, HELPERS EN AANGESLOTEN VENNOOTSCHAPPEN

Informatie en begeleiding over je rechten en verplichtingen in verband met je sociaal statuut of aanverwante materies. Tijdens uw loopbaan informeert en begeleidt Zenito je, zowel:

#### 1. Bij de start

Zenito begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie:

- Over jouw verzekeringsplicht in het sociaal statuut der 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 andere wat betreft de berekeningswijze bij begin van activiteit en de gevolgen bij niet-betaling van de bijdragen)
- Over de verschillende uitkeringen waar je recht op hebt.

Zenito biedt je brochures aan over het sociaal statuut der zelfstandigen, evenals het huidige charter voor goede dienstverlening.

#### 2. Bij gezinsuitbreiding

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

Zenito zorgt voor proactieve informatie en begeleiding met betrekking tot 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.

#### 3. Bij gezondheidsproblemen

Zenito begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie over je rechten inzake gezondheidszorgen, arbeidsongeschiktheids- en invaliditeitsuitkeringen, en gelijkstelling wegens ziekte.

#### 4. Bij betalingsmoeilijkheden of als je uitleg nodig hebt over de opgevorderde bedragen.

Zenito begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over de bijdrageberekening, de gevolgen bij niet-betaling, de mogelijke oplossingen zoals de verminderde voorlopige bijdragen, een aflossingsplan, de bijdragevrijstelling, de aanvraag tot kwijtschelding van de verhogingen. Zij informeert je aangaande de regels over de hoofdelijke aansprakelijkheid (helper en vennootschap) en indien nodig over het verloop van een gerechtelijke procedure.

#### 5. Bij faillissement of kennelijk onvermogen

Zenito begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over de verschuldigde sociale bijdragen en de mogelijkheid om van het overbruggingsrecht te genieten (uitkeringen en behoud van een sociale bescherming). In dat kader zorgt Zenito voor proactieve begeleiding.

#### 6. Bij pensioen of vragen over je toekomstig pensioen

Zenito begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over het rustpensioen, het overlevingspensioen, de overgangsuitkering, het pensioen van uit de echt gescheiden echtgenoot en werken na je pensioen.

#### 7. Bij vragen over uw aanvullend pensioen

Zenito begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie over de verschillende aspecten van het gewoon aanvullend pensioen en het sociaal aanvullend pensioen. Zenito begeleidt je persoonlijk in jouw keuze voor de gehele duur van het contract.

#### 8. Bij stopzetting

Zenito begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over de modaliteiten van stopzetting, de voortgezette verzekering, de gelijkstelling wegens ziekte, en de pensioenmaterie. Deze informatie wordt je aangeboden via diverse kanalen en minsten via het internet, brochures en via een periodiek informatieblad. De formulieren voor het beheer van jouw dossier zijn snel en vlot beschikbaar en volledig.

### HET BEHEER VAN JE UITKERINGEN (MOEDERSCHAPSHULP, OVERBRUGGINGSRECHT, MANTELZORG, ...)

1. Je uitkeringen worden correct berekend (overbruggingsrecht, mantelzorg, dienstencheques, ...).

2. Zenito betaalt regelmatig de uitkering:

- binnen de termijnen bepaald door het sociaal statuut;
- binnen de termijnen bepaald in het handvest van de sociaalverzekerde.

3. Zenito kent je uitkeringen indien mogelijk automatisch toe.

4. 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.

5. Zenito waakt erover dat je je 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 van de aanvraag tot toekenning van een uitkering in het kader van het overbruggingsrecht.
- De correcte en tijdige mededeling van de aanvraag tot toekenning van een uitkering in het kader van de mantelzorg.
- 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 voor het rustpensioen, noodzakelijk voor de berekening van uw pensioen;

- De correcte en tijdige mededeling van je fiscale attesten, noodzakelijk voor je 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 JOUW BIJDAGEN

- De vervalddagberichten van de sociale bijdragen en van de regularisaties zijn correct en duidelijk en worden tijdig verstuurd.
- Zenito adviseert je en biedt je de meest geschikte oplossingen voor jouw persoonlijke situatie en met name in geval van betalingsproblemen (aflossingsplan, aanvraag tot vrijstelling, aanvraag verminderde voorlopige bijdrage of tot vrijstelling, ...).

### DE INVORDERING VAN ONBETAALDE SOCIALE BIJDAGEN EN DE TERUGVORDERING VAN ONVERSCHULDIGDE SOCIALE UITKERINGEN

Bij niet tijdige betaling van jouw bijdragen waarschuwt Zenito je tijdig door middel van herinneringsbrieven, rekeninguittreksels en ingebrekestellingen, en dit nog vóór een gerechtelijke invordering start. Zenito zoekt samen met jou naar de meest geschikte oplossing.

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

Zenito deelt je regelmatig de stand van de bedragen mee die je verschuldigd bent.

Zenito maakt gebruik van alle invorderingsinstrumenten en procedures die het meest aanleunen bij jouw belangen en die van het stelsel van sociale zekerheid der zelfstandigen.

Zenito 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 engagementen van de sociale verzekeringsfondsen zoals vastgelegd in dit charter zijn eveneens geldig voor de rechten en verplichtingen van de vennootschappen.

De vervalddagberichten voor de jaarlijkse bijdrage alsook de herinneringsbrieven en de ingebrekestellingen worden correct, duidelijk en tijdig verstuurd.

### COMMUNICATIE VAN INFORMATIE (STATISTIEKEN, ...), OPGELEGD DOOR DE OVERHEID.

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

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