

Charter voor goede dienstverlening

Liantis sociaal verzekeringsfonds is een onmisbare schakel tussen de overheid en de burger. Samen met de overheid staan we in voor de goede uitvoering van de wetgeving inzake sociale zekerheid voor zelfstandigen. Liantis sociaal verzekeringsfonds 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 Liantis je de beste dienstverlening bieden:

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;
- moederschapsbescherming, dienstencheques, vaderschapsverlof en ouderschapsverlof voor mee-ouders, adoptieverlof en pleegouderverlof;
- uitkering bij mantelzorg;
- overbruggingsrecht (na stopzetting bij een faillissement, gedwongen onderbreking, allergie of om economische redenen);
- pensioen;
- en aanverwante materies.

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 arbeidsongeschiktheids-uitkeringen ...

Liantis 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 Liantis 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 Liantis vlot bereiken via telefoon, e-mail, onze website, sociale media of via 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Liantis 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 jouw loopbaan informeert en begeleidt Liantis je, zowel:

1. Bij de start: Liantis 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 echtgeno(o)t(e), 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. Liantis biedt je brochures aan over het sociaal statuut der zelfstandigen.

2. Bij gezinsuitbreiding: Liantis begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over wat betreft de moederschapsrust, de moederschapsbulp (dienstencheques), vaderschapsverlof en ouderschapsverlof voor mee-ouders, adoptieverlof, pleegouderverlof en de kinderbijslag. Liantis zorgt voor proactieve informatie en begeleiding met betrekking tot de prestaties die niet automatisch toegekend worden of die door de zelfstandige aangevraagd moeten worden.

3. Bij gezondheidsproblemen: Liantis 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: Liantis 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 en 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 economische moeilijkheden of een gedwongen onderbreking van je activiteiten: Liantis begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie, onder andere 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 (na een brand, een natuurramp, bij een beroepsallergie, na een beschadiging van beroepsmateriaal of -gebouwen, een gebeurtenis die een directe economische impact heeft op je activiteit) en bij economische moeilijkheden. In dat kader zorgt Liantis voor proactieve begeleiding.

6. Bij pensioen of vragen over je toekomstig pensioen: Liantis begeleidt je en geeft je duidelijke en bruikbare informatie, onder andere over het rustpensioen, het overlevingspensioen, de overgangsuitkering, het pensioen van een uit de echt gescheiden echtgenoot(e) en werken na je pensioen.

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

8. Bij stopzetting: Liantis 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 minstens via de website, 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. Liantis betaalt regelmatig de uitkering:

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

3. Liantis 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 informatie over de beroepsmogelijkheden.

5. Liantis waakt erover dat je je rechten kunt doen gelden bij de bevoegde instellingen. Het waarborgt onder andere:

- 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 loopbaangegevens, noodzakelijk voor de berekening van jouw 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 sociaal verzekerde).

De efficiënte en correcte berekening en inning van jouw bijdragen.

- De vervaldagberichten van de sociale bijdragen en van de regularisaties zijn correct en duidelijk en worden tijdig verstuurd.
- Liantis 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 bijdragen en de terugvordering van onverschuldigde sociale uitkeringen.

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

Bovendien zorgt Liantis op eigen initiatief voor een persoonlijk contact vooraleer voor de eerste maal een gerechtelijke invordering wordt opgestart (proactieve benadering). Liantis deelt je regelmatig de stand van de bedragen mee die je verschuldigd bent.

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

Liantis verzekert een goede opvolging van de lopende gerechtelijke procedures, zowel bij advocaten, deurwaarders als bij 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 vervaldagberichten voor de jaarlijkse bijdrage alsook de herinneringsbrieven en de ingebrekestellingen worden correct, duidelijk en tijdig verstuurd.

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

Liantis antwoordt tijdig, correct en volledig op elke vraag naar informatie en statistieken die door het RSVZ of de FOD Sociale Zekerheid worden gesteld. Liantis streeft naar een adequate en performante gegevensbank om dit mogelijk te maken. Jouw gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer informatie hierover vind je op onze website, via liantis.be/nl/privacy.