



Handvest voor de Rijksdienst voor sociale zekerheid, een luisterend oor voor werkgevers

I. Wat doen wij voor u ?

- 1. Wij staan in voor de correcte, regelmatige, tijdige inning en verdeling van uw sociale bijdragen en van die van uw werknemers, om alle takken te financieren van de Sociale Zekerheid van deze laatsten, van de voormalige werknemers en hun families. Deze bijdragen betreffen de kinderbijslag, de gezondheidszorg, de uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid, de invaliditeitsuitkeringen, de werkloosheidsuitkeringen en de rust- en overlevingspensioenen.
Om de inning goed te laten verlopen, moeten wij per kwartaal meer dan 220.000 van uw aangiften onderzoeken en controleren, alsook te weten komen wie zich nog niet kenbaar heeft gemaakt of de van kracht zijnde regels niet toepast zoals het hoort.
Om de geïnde sommen op juiste wijze te verdelen onder de instellingen die belast zijn met de betaling van de sociale uitkeringen, hebben wij in ieder geval de verplichting om hun behoeften te dekken, als het moet via een lening.
- 2. Tegelijkertijd moeten wij ervoor zorgen dat de gegevens over de lonen van uw werknemers, hun loopbaan en hun werktijd correct, regelmatig en tijdig worden ingezameld en overgemaakt voor alle voornoemde takken en stelsels. Zo kunnen hun rechten worden onderzocht en berekend zonder dat u hiervoor meermaals opnieuw moet worden geraadpleegd.

II. Door welke waarden laten wij ons leiden ?

- 1. In al hetgeen wij voor u doen, houden wij voortdurend de bekommernis om de sociaal begunstigden, wiens rechten gevrijwaard moeten blijven, voor ogen. Deze bekommernis gaat ook uit naar u, de werkgevers, de bedrijven, aan wiens gegronde verwachtingen wij wensen te voldoen, zoals aan deze van een zo gelijk mogelijke behandeling.
- 2. Deze bekommernis, dit respect berust op een werkcultuur die steunt op drie waarden :
 - de Openheid, met name de garantie voor luisterbereidheid ;
 - het Vertrouwen, waardoor u onder andere kan rekenen op een integer beleid van onze kant, op een efficiënt, kwaliteitsvol, objectief werk tegen de beste kostprijs;
 - de Vernieuwing, die u een hedendaagse dienstverlening garandeert.

III. Waartoe verbinden wij ons ?

A. Algemeen

1. Op welke manier u ons ook contacteert – via een bezoek, telefonisch of schriftelijk – wij zullen u op een professionele en welwillende manier bijstaan. Dit houdt in dat wij steeds paraat staan en kwaliteitsvolle interventies bieden.
2. Wat het voorwerp van de relatie die wij met u aanknopen, ook mag zijn – een inlichting die wij u moeten verstrekken, het beheer van uw aangifte, de mededeling van gegevens over uw werknemers, het toezicht op uw rekeningen, de bezoeken van onze inspecteurs – wij zullen handelen met inachtneming van uw legitieme belangen, de vereiste vertrouwelijkheid en alle toepasselijke regels, waaronder deze overeengekomen in de Bestuursovereenkomst die ons bindt met de Staat.

B. Meer in het bijzonder

U wordt ontvangen

1. Wij verbinden ons ertoe om u te ontvangen op de centrale zetel (Victor Hortaplein 11 te 1060 Brussel) en dit elke werkdag, ofwel van maandag tot vrijdag, van 9u tot 11u30 of, tijdens dezelfde dagen, op afspraak, volgens de modaliteiten die het beste op uw wensen inspelen.
Wij kunnen u ook dichterbij u ontvangen in de regionale antennes van onze Inspectie (de lijst van deze antennes en hun openingsuren zijn terug te vinden op onze website en in de « Algemene Onderrichtingen voor de werkgevers »).

Er wordt naar u geluisterd

- ✓ Bij vragen over de toepasselijke reglementering
- 2. Wij verbinden ons ertoe u de garantie te bieden dat er elke werkdag, doorlopend van 8u30 tot 17u, een telefoonpermanentie beschikbaar is, als u ons belt op het rechtstreekse nummer (02/509.31.11). Als u ervoor kiest onze diensten via hun rechtstreekse telefoonnummers te contacteren, in principe dat van onze medewerker die als uw contactpersoon werd aangesteld, dan geldt de permanentie van 9u tot 12u en van 14u tot 17u.
Als u ons rechtstreeks nummer belt, dan moet u in principe binnen de 10 seconden worden doorverbonden naar een gesprekspartner die in staat is u een antwoord te geven, behalve natuurlijk als de lijn al bezet is. Dit is onze doelstelling voor 3 oproepen op 4 in 2007 en voor 4 oproepen op 5 in 2008.
- ✓ Bij vragen over de technische uitvoering van het E-Government van de sociale zekerheid (Dimona, DMFA...)

Als u zich wil informeren over de nieuwe elektronische diensten of als u specifieke vragen van deze aard over uw aangiften heeft, is het Contactcenter van de sociale zekerheid (ERANOVA, tel. : 02/511.51.51) uw centraal contactpunt van 7u tot 20u. Buiten deze uren, staat het u steeds vrij om via het antwoordapparaat te laten weten dat u wil worden teruggebeld.

U krijgt antwoord

✓ Voor de briefwisseling in de ruime zin

3. Als het gaat om briefwisseling, verzoeken om de stand van een rekening, verzoeken om attesten, enz., willen wij gepaste antwoordtermijnen naleven waarbij er rekening wordt gehouden met de aard van de verzoeken, met onze technische middelen en dus met de moeilijkheidsgraad en de tijd die normaal nodig is voor de behandeling ervan. Op die manier verbinden wij ons ertoe om 90% van de verzoeken om informatie over de toepassing van onze wetgeving te behandelen binnen een termijn van 20 dagen. Als er u binnen deze termijn geen volledig antwoord kan worden aangereikt (dit zal het geval zijn voor verzoeken om dading, verzoeken om wijziging van een beslissing...), zullen wij u voor het verstrijken ervan een ontvangstbewijs overmaken en het verzoek zo snel mogelijk behandelen in functie van de beschikbare of gevraagde elementen.
4. In ons antwoord, zoals in principe in elk schrijven dat van ons uitgaat, verbinden wij ons ertoe om duidelijk aan te duiden wie uw dossierbeheerder of correspondent is met vermelding van naam, dienst, telefoonnummer en e-mailadres. De enige uitzondering op deze transparantie - die wij enkel aanwenden als dit noodzakelijk is – geldt wanneer de veiligheid van de medewerker in gevaar wordt gebracht of dreigt in gevaar te worden gebracht.

✓ Voor de stand van een rekening

5. Voor de globale verzoeken om de stand van een rekening te kennen, verbinden wij ons ertoe 90% van de gevallen binnen de 10 werkdagen te behandelen. Als er om gedetailleerde informatie over de stand van een rekening wordt gevraagd, dan zal de termijn 15 werkdagen bedragen volgend op de ontvangst van het verzoek, voor zover wij over alle elementen beschikken om hierop te antwoorden.

✓ Voor de attesten

6. De aangevraagde attesten betreffende uw rekening zullen worden afgeleverd binnen de 4 werkdagen die volgen op de ontvangst van uw verzoek of op de registratie in onze bestanden van de boekhoudkundige gegevens die vereist zijn om uw individuele rekening correct te analyseren.

✓ Voor de Dimona-aangiften

7. In minstens 90% van de gevallen, zal elke ontvangen Dimona leiden tot de verzending van een « bericht » of ontvangstbewijs binnen de 5 dagen.

✓ Voor de kwartaalaangiften of DMFA

8. Globaal genomen, zullen de kwartaalaangiften, die in ieder geval van elektronische aard zijn, behandeld worden binnen de 5 dagen vanaf de datum van het ontvangstbewijs. Deze termijn wordt echter op 10 dagen gebracht in piekperiodes.

Wij staan tot uw dienst

9. Via de portaalsite van de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be), staan er, 24u op 24, meerdere onlinediensten (Dimona, DMFA, Limosa, Gotot, 30bis) tot uw beschikking. Daarbij is het ons doel u te helpen bij het nakomen van uw verplichtingen met behulp van hedendaagse instrumenten, zonder zich te moeten verplaatsen en wanneer dit u het beste past.
Diegenen onder u die nog niet voldoende vertrouwd zijn met deze instrumenten, kunnen in het kader van het nakomen van hun verplichtingen hulp krijgen op de regionale antennes van onze Inspectie.
10. Wij bieden u ook gratis een elektronische brievenbus aan, de e-Box. Dankzij de e-Box, kunnen wij, net als andere socialezekerheidsinstellingen, u de documenten m.b.t. de sociale administratie van uw bedrijf toesturen. Zo kan u deze vlot behandelen en zelfs integreren in uw eigen beheerssysteem of afprinten zoals het u het beste uitkomt.
11. Voor alles wat de inzameling van gegevens betreft, verbinden wij ons ertoe om verder te gaan met de inspanningen tot rationalisering die al ruimschoots werden geleverd. Zo willen wij dus de oproepen om gegevens of inlichtingen te bekomen tot een minimum herleiden wanneer deze al beschikbaar zijn bij andere socialezekerheidsinstellingen en zelfs bij andere openbare diensten.
12. Als u een beroep doet op een - al dan niet erkende - mandataris om een gedeelte van of al uw verplichtingen jegens ons na te komen, zullen wij hem mutatis mutandis al onze verbintenissen ten opzichte van u laten genieten en zullen wij ervoor zorgen dat hij perfect zijn eigen verbintenissen ten opzichte van u naleeft indien zij onder onze bevoegdheid vallen.

U wordt geïnformeerd

13. Naast alle informatie die uw interesse kan wegdragen en die u terugvindt op de portaalsite van de sociale zekerheid of op onze website, die in 2007-2008 zal worden vernieuwd, verbinden wij ons ertoe om u, op eigen initiatief en minstens een keer per kwartaal, op de hoogte te brengen van alles wat u moet weten inzake wijzigingen die zich hebben voorgedaan in de wetgeving en die wij verplicht zijn op u toe te passen. Deze « Onderrichtingen voor de werkgevers » worden u in ieder geval voorgesteld in de drie landstalen en op diverse dragers die aan uw keuze worden overgelaten.

Uw vertrouwen winnen

14. Verbintenissen op zich zijn niet voldoende. Het moet mogelijk zijn om de naleving ervan te verifiëren. Naast de gewenste waardering van uw ervaring en reacties, creëren wij opvolgingstabellen. Wij leggen deze regelmatig voor aan ons Beheerscomité en aan de Regeringscommissarissen.
Regelmatig organiseren wij ook bij u tevredenheidsenquêtes alsmede zogenaamde gebruiksvriendelijkheidstesten waarbij er een beroep wordt gedaan op de gebruikersgroep waarvan u deel uitmaakt.

IV. Wat verwachten wij van u ?

- 1. Wij verwachten van u dat u het ons mogelijk maakt onze sociale opdracht uit te voeren in de best mogelijke omstandigheden, d.w.z. door vóór alles de van kracht zijnde regels na te leven, waaronder de termijnen voor de aangifte, de betalingstermijnen, door ons tijdig en in de voorziene vorm alle nuttige inlichtingen te verstrekken. Bij problemen, met name op het vlak van betaling, verwachten wij dat u niet aarzelt om ons hiervan op de hoogte te brengen, zodat wij u advies kunnen geven over de mogelijke oplossingen. Mocht u, tot slot, suggesties hebben waardoor wij onze werking kunnen verbeteren of waardoor wij minder beroep op u moeten doen en toch hetzelfde resultaat kunnen bereiken, dan vragen wij u om ons dit snel te laten weten.
- 2. Het zo goed mogelijk naleven van de van kracht zijnde regels valt om minstens twee redenen te verdedigen : enerzijds blijft er een eerlijke concurrentie tussen u bewaard ; anderzijds draagt het ertoe bij dat de financiering van de bescherming waarop uw (voormalige) werknemers rekenen, niet in het gedrang komt.

V. Welke kanalen gebruikt u als u gehoord wil worden, als u informatie nodig heeft of een dialoog wil starten ?

- 1. Deze kanalen zijn veelvoudig : u wordt vertegenwoordigd in ons Beheerscomité of in onze Raad van bestuur ; u heeft ook vertegenwoordigers in meerdere van onze technische werkgroepen; wij houden tevredenheidsenquêtes; zoals nu al gebeurt, kunnen wij op verzoek gebruikersgroepen instellen; u kan ons schrijven via de traditionele (Victor Hortaplein 11 te 1060 Brussel) of elektronische (e-mail : philippe.benoit@rsz.fgov.be) weg. U kan zich, voor wat de draagwijdte van de toegepaste teksten betreft, tot onze Directie Reglementering wenden (tel. : 02/509.25.85, e-mail : stephane.carcen@rsz.fgov.be), en zelfs aan een van onze inspecteurs vragen om bij u langs te komen (tel. : 02/509.35.28, e-mail : monique.serlippens@rsz.fgov.be). Voor wat de technische aspecten van onze informaticatoepassingen (Dimona, DMFA...) betreft, kan u zich richten tot het Contactcenter ERANOVA (tel. : 02/511.51.51, e-mail : contactcenter@eranoval.fgov.be).
- 2. Als u klachten heeft over ons werk of onze werking (of suggesties naar aanleiding hiervan), als u ontevreden bent over de houding van iemand van ons, heeft u de mogelijkheid om, naast de al in herinnering gebrachte mogelijkheden, ons hiervan op de hoogte te brengen via onze website (www.rsz.fgov.be). Als u tot slot denkt dat wij in uw geval de van kracht zijnde reglementering niet correct hebben toegepast, heeft u, naast de gerechtelijke beroepsprocedure, de mogelijkheid om hiervan melding te maken bij het College van de federale ombudsmannen (Hertogsstraat 43 te 1000 Brussel, tel. : 02/289.27.27).

Voor elke precisering of bijkomende informatie over het huidige Handvest en de inhoud ervan, kan u contact opnemen met onze Directie Organisatie en Ontwikkeling: tel. 02/509.28.36, e-mail : philippe.benoit@rsz.fgov.be. U kan ook onze website raadplegen (www.rsz.fgov.be).