

Charter voor goede dienstverlening

MULTIPEN is als sociaal verzekeringsfonds de schakel tussen de overheid en de ondernemer. Wij staan samen met de overheid in voor de goede uitvoering van de wetgeving inzake de sociale zekerheid voor zelfstandigen.

Het sociale verzekeringsfonds MULTIPEN is een **vereniging zonder winstoogmerk** en heeft een opdracht van openbare orde onder toezicht van de overheid. Zoals elk ander sociaal verzekeringsfonds worden wij er aan gehouden tijdig, correct en volledig op elke vraag naar informatie en statistieken van het RSVZ of de FOD Sociale Zekerheid te antwoorden. Om dit altijd mogelijk te maken moet ons fonds beschikken over een adequate en performante gegevensbank.

Wij zullen als uw sociaal verzekeringsfonds zowel uw sociale rechten als verplichtingen opvolgen.

In dat kader zullen wij u de beste dienstverlening aanbieden:

- met de nodige efficiëntie en snelheid ;
- klantvriendelijk en met een persoonlijke service ;
- vlot bereikbaar: telefonisch, fax, e-mail, internet of bezoek ;
- betrouwbaar en deskundig ;
- met absolute privacygarantie en bescherming door de privacywetgeving.

MULTIPEN engageert zich om volgende diensten te verlenen aan de zelfstandigen, helpers en aangesloten vennootschappen

1. Een vlotte en professionele begeleiding en verwerking van uw aansluiting. U ontvangt duidelijke informatie over de verzekeringsplicht, de verschillende sociale statuten als zelfstandige, de verschillende categorieën van bijdragebetalers, de vennootschapsverplichtingen alsook de regels i.v.m. de hoofdelijke aansprakelijkheid tussen de vennootschapsmandataris en zijn vennootschap of tussen de zelfstandige en zijn helper.
2. Wij staan in voor een efficiënte en correcte berekening en inning van uw bijdragen. Wij zorgen ervoor dat u voldoende informatie krijgt over de berekening van de sociale bijdragen, ook de starterbijdragen, het bonificatiesysteem en de gevolgen bij niet- of laattijdige betaling. In geval van betalingsproblemen zoeken wij samen met u naar de meest geschikte oplossing (aflossingsplan, aanvraag tot vrijstelling, aanvraag tot vermindering of tot vrijstelling, ...).
 - Bij niet tijdige betaling van uw bijdragen waarschuwt MULTIPEN u tijdig door middel van herinneringsbrieven, rekeninguittreksels en ingebrekestellingen, en dit nog vóór een gerechtelijke invordering start. Wij delen u dus regelmatig de stand van de bedragen mee die u verschuldigd bent.
 - Om de bedragen te innen maakt ons sociaal verzekeringsfonds gebruik van alle invorderingsinstrumenten en procedures die het meest aanleunen bij uw belangen en die van het stelsel van sociale zekerheid der zelfstandigen.
 - Wij verzekeren een goede opvolging van de lopende gerechtelijke procedures, zowel bij de geëngageerde advocaten, deurwaarders en curatoren.
3. Wij zorgen voor alle correcte en persoonlijke informatie i.v.m. uw sociale bescherming en die van uw gezin (kinderbijslag*, ziekteverzekering, invaliditeitsverzekering, moederschapbescherming en diensten-cheques, faillissementsverzekering en pensioen). Als uw fonds zorgen wij voor begeleiding bij de uitkeringen die niet automatisch toegekend worden of die door de zelfstandige zelf moeten aangevraagd worden. In het geval van moederschap slaat dit op het kraamgeld en de dienstencheques en bij ziekte betreft het uw rechten inzake gezondheidszorgen.

** Tot 01/07/2014 werd de kinderbijslag door Multipen uitbetaald aan haar leden. Sinds 01/07/2014 is in uitvoering van het regeerakkoord, de uitbetaling overgenomen door het Kinderbijslagfonds Mensura.*

MULTIPEN zorgt voor de betaling van de uitkeringen die automatisch toegekend worden en zorgt ervoor dat:

- de uitkeringen correct worden berekend ;
- de uitkeringen betaald worden binnen de termijnen bepaald door het sociaal statuut ;
- de uitkeringen betaald worden binnen de termijnen bepaald door het handvest van de sociaalverzekerde ;
- de kinderbijslag* automatisch aangepast wordt voor leeftijdsbijslagen, jaarlijkse bijslag en verhoogde bijslag ;
- bij weigering van uitbetaling van een uitkering of terugvordering van een onverschuldigd bedrag de beslissing duidelijk gemotiveerd wordt en de nodige informatie bevat over de beroepsmogelijkheden.

Omdat wij uw Sociaal Verzekeringsfonds zijn, verzorgen wij correct de nodige administratie zodat uw rechten gelden bij andere bevoegde instellingen. Daarbij waken wij erover :

- dat er een correcte en tijdige mededeling van de getuigschriften van kinderbijslag* is ;
 - dat er een correcte en tijdige mededeling van de aanvraag tot toekenning van de dienstencheques is ;
 - dat er een correcte en tijdige mededeling via elektronische weg is van de betalingsgegevens aan de ziekenfondsen ;
 - dat er een doorsturing is van de attesten in kader van een aanvraag voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering (aan het ziekenfonds) ;
 - dat uw aanvraag voor gelijkstelling en de voortgezette verzekering doorgestuurd wordt ;
 - dat er een correcte en tijdige mededeling van uw loopbaan m.b.t. het rustpensioen gebeurt aan het RSVZ , noodzakelijk voor de berekening van uw pensioen ;
 - dat u correct en tijdig uw fiscale attesten ontvangt noodzakelijk voor uw fiscale aangifte ;
 - dat u begeleiding krijgt bij het invullen van de aanvraagformulieren voor pensioen ;
 - dat u begeleid wordt in het zoeken naar de juiste instelling binnen en buiten de sector van het sociaal statuut.
4. Bij faillissement of kennelijk onvermogen begeleiden onze diensten u en zorgen ervoor dat u duidelijke en bruikbare informatie krijgt over de verschuldigde sociale bijdragen en de mogelijkheid om van de faillissementsverzekering (uitkeringen en behoud van sociale bescherming) te genieten.
 5. Wij begeleiden u ook binnen aanverwante materies. Bij vragen over een aanvullend pensioen voor zelfstandigen zullen wij u graag de correcte informatie bezorgen over de verschillende aspecten van het gewoon wettelijk aanvullend pensioen en het sociaal wettelijk aanvullend pensioen.
 6. Als uiteindelijk de zelfstandige loopbaan wordt stopgezet zal MULTIPEN zorgen voor duidelijke informatie over de modaliteiten van stopzetting, de voortgezette verzekering, de gelijkstelling wegens ziekte en de pensioenmaterie.
 7. De aansluitingen van Vennootschappen, de invordering van de jaarlijkse bijdrage en de informatie hieromtrent worden ook door uw Sociaal Verzekeringsfonds MULTIPEN verzorgd.
 - Alle engagements die door dit charter vastgelegd worden voor het sociaal statuut van de zelfstandige, gelden eveneens voor de vennootschappen
 - De vervaldagberichten m.b.t. de jaarlijkse bijdrage alsook de herinneringsbrieven en de ingebrekestellingen worden correct, duidelijk en tijdig verstuurd.
 8. Wij houden eraan u accuraat te informeren over de sociale wetgeving via internet, via brochures, via een periodiek informatieblad (Multipen Bulletin) e.a. Ook alle formulieren die noodzakelijk zijn voor het beheer van uw persoonlijk dossier zijn vlot beschikbaar en volledig, aangepast aan de wettelijke normeringen.

**** Tot 01/07/2014 werd de kinderbijslag door Multipen uitbetaald aan haar leden. Sinds 01/07/2014 is in uitvoering van het regeerakkoord, de uitbetaling overgenomen door het Kinderbijslagfonds Mensura.***