



**Öffnungszeiten**

Montag - Freitag: 08:30 - 11:30  
Oder nachmittags nach Vereinbarung

**Unsere Website**

[www.nationale-hilfskasse.be](http://www.nationale-hilfskasse.be)

# Unsere Leistungsversprechen

Die Nationale Hilfskasse der Sozialversicherungen für selbständige (nachfolgend die „Nationale Hilfskasse“) bildet ein wichtiges Verbindungsglied zwischen den Behörden und dem Bürger. Sie sichert – in Zusammenarbeit mit den Behörden – eine korrekte Umsetzung der Gesetze über die soziale Absicherung der Selbstständigen.

Die Nationale Hilfskasse ist die Sozialversicherungskasse des Landesinstituts der Sozialversicherungen für Selbständige.

Als Selbstständiger profitieren Sie von einer sozialen Absicherung. Im Gegenzug müssen Sie jedoch einigen Pflichten nachkommen, wie etwa der regelmäßigen Entrichtung Ihrer Sozialbeiträge.

## 1 Die Nationale Hilfskasse ist verpflichtet, Ihnen bestmöglichen Service zu bieten:

- 1) Schnelle und professionelle Bearbeitung Ihres Beitritts.
- 2) Korrekte und persönliche Information und Beratung bezüglich Ihrer Sozialversicherung und die Absicherung Ihrer Familie :
  - Krankenversicherung
  - Invalidenversicherung
  - Mutterschaftsschutz - Dienstleistungsschecks
  - Absicherung im Konkursfall
  - Rente
  - mit der Sozialversicherung zusammenhängende Themen wie Behindertenbeihilfe, garantiertes Mindesteinkommen für Senioren, Sozialintegrationseinkommen
- 3) Alle Informationen zur Berechnung Ihrer Sozialversicherungsbeiträge und, im Bedarfsfall, Information und Beratung zu den verschiedenen Möglichkeiten, sollten die Beiträge einmal nicht bezahlt werden können.
- 4) Alle nützlichen Informationen zu den Zusatzversicherungen zur Sozialversicherung, sowie entsprechende fachkundige Beratung (z. B. zu Zusatzrenten, Krankenhauszusatzversicherung, Zusatz-Berufsunfähigkeitsversicherung, usw.).

## 2 Die Leistungen die Nationale Hilfskasse müssen die folgenden Kriterien erfüllen:

### 2.1 Schnelligkeit und Effizienz:

Alle Ihre Fragen, Anträge und Reklamationen werden schnell und effizient bearbeitet.

Sie sind automatisch anspruchsberechtigt, sobald Sie die rechtlichen Voraussetzungen erfüllen. Sollten diese nicht gegeben sein, wird Ihre Kasse sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

### 2.2 Gute Abwicklung:

Sie profitieren von freundlicher und persönlicher Betreuung sowie effizienter Unterstützung, und müssen sich nicht selbst mit dem Behördenschwungel auseinandersetzen.

### 2.3 Erreichbarkeit:

Die Nationale Hilfskasse ist gut – über Telefon, Fax, E-Mail, Internet oder in den Niederlassungen – zu erreichen.

### 2.4 Verlässlichkeit und Sachkenntnis:

Sie können auf die qualifizierte Beratung Ihrer Kasse zählen, die Ihnen hilft, die ideale Lösung für Ihre ganz persönliche Situation zu finden.

### 2.5 Persönlicher Kontakt:

Bei Ihrer Kasse haben Sie stets einen Ansprechpartner, der Ihre Unterlagen kennt und Sie in Ihrer persönlichen Situation optimal beraten kann.

### 2.6 Garantierter Schutz der Privatsphäre:

Alle Ihre personenbezogenen Daten und Fragen werden streng vertraulich behandelt und sind durch das Gesetz über den Schutz der Privatsphäre geschützt.

## 3 Ihre Kasse verpflichtet sich konkret zu folgenden Leistungen für Selbständige, Gehilfen und angeschlossene Gesellschaften:

### 3.1 Information und Beratung zu Ihren Rechten und Pflichten in Verbindung mit Ihrem Sozialstatus und damit verbundenen Angelegenheiten

Die Nationale Hilfskasse informiert und berät Sie über Ihr Berufsleben hinweg:

- **Wenn Sie Ihre selbständige Tätigkeit aufnehmen:**

Die Nationale Hilfskasse steht Ihnen beratend zur Seite und versorgt Sie mit klaren, praktischen und zweckmäßigen Informationen über:

- Ihre Versicherungspflicht im Sozialstatut der Selbstständigen und den in Zusammenhang mit dieser Versicherungspflicht notwendigen Vorgängen (insbesondere in Hinblick auf die Beitragszahler-Kategorien, das Sozialversicherungsstatut des helfenden Ehegatten, die Pflichten für Gesellschaften sowie die Solidaritätsprinzipien zwischen dem Mandatar einer Gesellschaft und seiner Gesellschaft sowie zwischen dem Selbständigen und seinem Gehilfen).
- die Sozialbeiträge (insbesondere bezüglich deren Berechnung bei Aufnahme der selbständigen Tätigkeit, dem Bonifikationssystem und den Folgen einer Nichtentrichtung von Beiträgen).
- die verschiedenen Leistungen, auf die Sie aufgrund Ihres Sozialversicherungsstatuts Anspruch besitzen.

Sie erhalten von der Nationale Hilfskasse Broschüren, die über Ihr Sozialversicherungsstatut als Selbständiger, sowie das vorliegende Leistungsversprechen informieren.

- **Wenn Ihre Familie wächst:**

Die Nationale Hilfskasse steht Ihnen beratend zur Seite und versorgt Sie mit klaren, praktischen und zweckmäßigen Informationen, insbesondere zum Mutterschaftsurlaub, Mutterschaftsbeihilfen (Dienstleistungsschecks).

Was die Geburts-/Adoptionsprämie und die Familienbeihilfen im Allgemeinen betrifft, teilt die Nationale Hilfskasse Ihnen die Koordinaten von FAMIFED, der Föderalen Agentur für Kindergeld, mit. Ab 1. Juli 2014 wird die Agentur die Akten bezüglich Kinderzulagen, Geburtsbeihilfe und Adoptionsprämie führen, bis die Aktenführung nach Finalisierung der neuen Regelung (spätestens am 1. Januar 2020 und frühestens ab 1. Januar 2016) durch das zuständige föderale Teilgebiet übernommen wird.

Die Nationale Hilfskasse garantiert Ihnen die proaktive und zweckmäßige Information und Unterstützung bei Leistungen, auf die Sie nicht automatisch ein Anspruchsrecht besitzen oder die Sie von Ihrer Seite her beantragen müssen. Dies betrifft zum Beispiel die Mutterschafts-Dienstleistungsschecks.

- **Wenn Sie oder Ihre Familie erkranken:**

Die Nationale Hilfskasse steht Ihnen beratend zur Seite und versorgt Sie mit klaren, praktischen und zweckmäßigen Informationen zu Ihren Leistungsansprüchen in der Gesundheitsversorgung, der Berufsunfähigkeitsversicherung, der Invalidenversicherung und der Gleichstellung im Krankheitsfall.

- **Wenn Beiträge zeitweise nicht entrichtet werden können oder wenn Sie Fragen über die geforderten Beträge haben:**

Die Nationale Hilfskasse steht Ihnen beratend zur Seite und versorgt Sie mit klaren, praktischen und zweckmäßigen Informationen, insbesondere bezüglich der Berechnung der Beiträge, den Folgen der Nichtentrichtung der Beiträge, den möglichen Lösungen wie etwa dem Zahlungsplan, der Erlassung von Beitragszahlungen und dem Streichungsantrag von Erhöhungen. Sie informiert Sie ebenfalls über das Solidaritätsprinzip (Gehilfen oder Gesellschaften) und gegebenenfalls über den Stand von gerichtlichen Verfahren.

- **Wenn es zum Konkurs oder Zahlungsunfähigkeit kommt:**  
Ihre Kasse steht Ihnen beratend zur Seite und versorgt Sie mit klaren, praktischen und zweckmäßigen Informationen, insbesondere in Hinblick auf die Höhe der geschuldeten Beiträge und der Möglichkeit, die Sozialversicherung im Konkursfall in Anspruch zu nehmen (Sozialversicherungsleistungen und Wahrung einer sozialen Absicherung).  
In diesem Zusammenhang wird Ihre Kasse Sie auch proaktiv unterstützen.
- **Wenn Sie in Rente gehen oder Sie Fragen zu Ihrer künftigen Rente haben:**  
Die Nationale Hilfskasse steht Ihnen beratend zur Seite und versorgt Sie mit klaren, praktischen und zweckmäßigen Informationen, insbesondere in Hinblick auf die Altersrente, die Hinterbliebenenrente, die Geschiedenenrente, die Fortsetzung Ihrer Erwerbstätigkeit in der Rentenzeit und die Rentenzulagen.
- **Wenn Sie Ihre gesetzliche Rente aufstocken möchten:**  
Die Nationale Hilfskasse steht Ihnen beratend zur Seite und versorgt Sie mit klaren, praktischen und zweckmäßigen Informationen zu den verschiedenen Aspekten der normalen gesetzlichen Zusatzrente und der sozialen gesetzlichen Zusatzrente.

Die Nationale Hilfskasse leistet Ihnen Hilfe in Ihrer persönlichen Entscheidung und berät Sie während der gesamten Vertragslaufzeit.

- **Wenn Sie Ihre Selbstständigkeit aufgeben:**  
Die Nationale Hilfskasse steht Ihnen beratend zur Seite und versorgt Sie mit klaren, praktischen und zweckmäßigen Informationen, insbesondere in Hinblick auf die Aufgabe Ihrer selbstständigen Tätigkeit, die Weiterversicherung, die Gleichstellung im Krankheitsfall, und Ihre Rente.

All diese Informationen werden Ihnen über verschiedene Kanäle zugänglich gemacht, darunter mindestens:

- im Internet
- in Broschüren
- in Newslettern

Die Formulare zur Abwicklung Ihrer Anträge sind einfach, schnell und vollständig zugänglich.

## 3.2 Abwicklung der von Ihnen in Anspruch genommenen Leistungen (Mutterschaftsbeihilfen, soziale Absicherung bei Konkurs, usw.)

- Die Ihnen zustehenden Beihilfen werden korrekt berechnet (Sozialversicherungsbeihilfe bei Konkurs, Dienstleistungsschecks, usw.).
- Die Nationale Hilfskasse entrichtet Ihre Beihilfen regelmäßig, das heißt:
  - in den gemäß Ihres Sozialversicherungsstatuts vorgesehenen Fristen,
  - in den laut Sozialversichertensatzung vorgesehenen Fristen.
- Die Entscheidung über Ablehnung der Bewilligung einer Beihilfe oder zu Unrecht geforderter Ansprüche wird klar begründet und es werden Informationen zur Möglichkeit eines Einspruchs gegeben.
- Die Nationale Hilfskasse stellt sicher, dass Sie Ihre Rechte bei den zuständigen Behörden in Anspruch nehmen können. In diesem Zusammenhang sorgt sie insbesondere für:
  - die korrekte und fristgerechte Weiterleitung des Antrags auf Bewilligung von Dienstleistungsschecks
  - die korrekte und fristgerechte elektronische Meldung der Zahlungsd an die Krankenkassen
  - die Weiterleitung der Atteste und Bescheinigungen im Rahmen eines Antrags auf Berufsunfähigkeitsleistungen (Krankenkasse)
  - die Weiterleitung der Anträge auf Gleichstellung im Krankheitsfall und auf Weiterversicherung

- die korrekte und fristgerechte Meldung der Daten Ihrer beruflichen Laufbahn, die für die Berechnung Ihrer Rente unverzichtbar sind, an das LISVS
- die korrekte und fristgerechte Weiterleitung der für Ihre Steuererklärung notwendigen Bescheinigungen
- die Beratung beim Ausfüllen der Rentenantragsformulare
- die Beratung dazu, an welche zuständigen Einrichtungen Sie sich innerhalb und außerhalb des Sozialversicherungswesens wenden müssen (Sozialversichertensatzung)

### 3.3 Korrekte und effiziente Berechnung und Beitreibung der Beiträge

- Die Mitteilungen über die Fälligkeit der Sozialversicherungsbeiträge und deren Begleichung sind korrekt und übersichtlich und werden Ihnen rechtzeitig zugestellt.
- Die Nationale Hilfskasse wird Sie angemessen beraten und Ihnen die in Ihrer persönlichen Situation am besten geeigneten Lösungen anbieten, sollten Zahlungsschwierigkeiten bestehen (Zahlungsplan, Antrag auf Beitragserlassung, Antrag auf Beitragsreduzierung oder auf Beitragsbefreiung, usw.).

### 3.4 Eintreibung nicht entrichteter Sozialbeiträge und der Rückerstattung zu Unrecht bezogener Leistungen

- Bei Nichtbegleichung der gesamten oder eines Teils Ihrer Beiträge innerhalb der gesetzten Fristen wird die Nationale Hilfskasse Sie vor Einleitung rechtlicher Schritte in Zahlungserinnerungen, Kontoauszügen und Mahnungen über die fälligen Zahlungen in Kenntnis setzen. Sie steht Ihnen zum Gespräch bereit, um gemeinsam eine möglichst sinnvolle und angemessene Lösung zu finden.
- Darüber hinaus wird die Nationale Hilfskasse den persönlichen Kontakt mit Ihnen suchen, bevor rechtliche Schritte zur Zahlungseintreibung in die Wege geleitet werden (proaktives Zugehen).
- Die Hilfskasse informiert Sie regelmäßig über die Höhe der von Ihnen geschuldeten Beträge.
- Die Nationale Hilfskasse wird zur Eintreibung der Forderungen alle ihr zugänglichen Mittel und Schritte ergreifen, die im besten Interesse von Ihnen und der Sozialversicherungskasse der Selbstständigen sind.
- Die Nationale Hilfskasse unterstützt laufende gerichtliche Verfahren sowohl gegenüber ihren Rechtsanwälten als auch gegenüber ihren Gerichtsvollziehern und den Konkursverwaltern.

### 3.5 Information und Anschluss von Unternehmen und Beitreibung der Jahresbeiträge

- Bezüglich der Rechte und Pflichten von Gesellschaften gelten die gleichen Leistungsversprechen der Hilfskasse.
- Die Fälligkeitsberichte der Jahresbeiträge sowie die Zahlungserinnerungen und Mahnungen sind korrekt und übersichtlich und werden rechtzeitig zugestellt.

### 3.6 Meldung der geforderten Daten (statistische Daten, usw.) an die Behörden

- Die Nationale Hilfskasse beantwortet Anfragen zu Statistiken und Informationen seitens des LISVS oder der FÖD Soziale Sicherheit korrekt, vollständig und fristgerecht.
- Die Nationale Hilfskasse unterhält im Zusammenhang mit allen ihren Aufgaben angemessene und leistungsstarke Datenbanken.