

In het Jaarverslag 2007 hebben wij het charter voor een klantvriendelijke overheid gepubliceerd. Dit charter is een aanvulling op het Handvest van 4 december 1992 van de gebruiker van de openbare diensten.

De bedoeling van het charter is om een aantal nieuwe principes van een goede openbare dienstverlening toe te voegen aan de principes die al in het genoemde Handvest vervat zijn.

Vele diensten van de federale overheid staan een stuk verder dan de minimumnormen die in dit charter en in het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten opgesomd zijn. Dit is het geval voor de Rijksdienst voor Pensioenen, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen Centrale Dienst voor Vaste Uitgaven en de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid.

Het charter heeft ook niet de ambitie om de specificiteit van iedere afzonderlijke dienst te dekken. Het is eerder een intentieverklaring, een richtlijn om initiatieven en onderlinge leerervaringen te stimuleren.

Daarom herhalen wij het niet maar publiceren in de plaats de verbintenissen waartoe de voormelde pensioendiensten zich engageren ten aanzien van hun klanten. De charters zijn te consulteren en te downloaden op de websites van deze pensioendiensten, respectievelijk op www.rvponp.fgov.be, www.rsvz.fgov.be, www.dosz.be en www.cdvupensioenen.fgov.be.

De Pensioendienst voor de Overheidssector werkt nog aan een Klantencharter. Bij het ter perse gaan van dit jaarverslag is het nog niet gepubliceerd.

De verbintenissen in het Klantencharter van de Rijksdienst voor Pensioenen

1. Wij staan u vriendelijk, deskundig en volledig te woord.
2. Wij doen al het mogelijke om u correct en snel te helpen. U kunt van maandag tot vrijdag terecht in onze kantoren van 9 u. tot 11.30 u. en van 13.30 u tot 16 u.
3. Wij organiseren in verschillende gemeenten zitdagen en zijn aanwezig op beurzen.
4. Informatie is een basisrecht. Daarom zijn wij via de telefoon gratis bereikbaar. U kunt ons van maandag tot vrijdag tussen 8.30 u. en 12 u. en tussen 13 u en 17u gratis telefonisch bereiken op het nummer 0800 50 246 (enkel vanuit België).
5. Als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden, maken wij met u een terugbelafpraak.
6. In reactie op uw brief of e-mail garanderen wij u binnen de 21 werkdagen een

antwoord op uw vraag. Indien wij uitzonderlijk niet in staat zijn binnen de 21 dagen een definitief antwoord te bezorgen, dan brengen wij u daar binnen diezelfde termijn van op de hoogte.

7. Wanneer u ons informatie toestuurt, ontvangt u binnen de 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
8. Indien wij niet bevoegd zijn om de door u gevraagde informatie te verstrekken, zoeken wij samen met u naar de juiste instantie of organisatie.
9. Wij versturen uit eigen beweging een loopbaanoverzicht en een pensioenraming naar alle 55-jarigen.
10. Wij beperken de aan u gevraagde inlichtingen tot een minimum. Wij maken daartoe maximaal gebruik van de gegevens die al bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn en benutten hierbij de opportuniteiten aangeboden door het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.
11. Uw mening is voor ons gratis advies. U kunt uw mening of advies schriftelijk of via onze website <http://www.rvp.fgov.be> melden.
12. Ook een klacht over onze dienstverlening zien wij als een advies. Klachten helpen ons onze dienstverlening te verbeteren. U ontvangt steeds een reactie op uw klacht. Klachten zullen zoveel mogelijk gecentraliseerd afgehandeld worden om een goede registratie en analyse mogelijk te maken.
13. Om uw wensen beter te kennen voeren wij klanttevredenheidsmetingen uit.
14. Wij waken over de goede werking van de diensten. Wij onderzoeken en evalueren de activiteiten en de processen en voeren operationele audits uit. Tevens wordt nagegaan of alle diensten de wettelijke en reglementaire bepalingen respecteren.
15. Voor diverse diensten en informatie kunt u dag en nacht terecht op onze website.
16. Aan de hand van indicatoren wordt de naleving van de in dit charter opgenomen bepalingen opgevolgd.

De verbintenissen in het Charter voor een klantgerichte aanpak binnen het RSVZ

Het RSVZ wil tegemoetkomen aan de verwachtingen van zijn klanten en verbindt er zich toe een kwalitatieve dienstverlening te verzekeren. Deze doelstelling willen wij realiseren op de hiernavolgende wijze.

1. De sociaal verzekerde heeft recht op een deugdelijk gemotiveerde beslissing. Het RSVZ wil zich extra inspannen om de motieven te verduidelijken.
2. Een beslissing van het RSVZ vermeldt tevens de instantie waarbij beroep aangetekend kan worden en de bijhorende formaliteiten.
3. Behalve wanneer de wet het anders bepaalt, gebruikt het RSVZ voor zijn antwoord hetzelfde communicatiemiddel als bij de vraag.
4. Naast de klassieke communicatiemiddelen (oa brief, fax en telefoon) biedt het RSVZ aan de burger de mogelijkheid gebruik te maken van elektronische communicatie.
5. Het aantal aangetekende brieven moet beperkt worden ten voordele van gewone correspondentie, tenzij de vastheid van datum belangrijk is.
6. Op elke brief vermeldt de correspondent zijn naam, titel, telefoonnummer en e-mailadres.

7. Bij vragen om inlichtingen engageert het RSVZ zich om tijdig ontvangst te melden: via email moet dit binnen de 5 dagen gebeuren indien ondertussen aan de vraag al geen gevolg werd gegeven. De vragen worden zo vlug mogelijk, en in ieder geval binnen een redelijke termijn, beantwoord.
8. Bij aanvragen tot het bekomen van een recht (en/of uitkering), verstuurt de bevoegde dienst een ontvangstmelding. Indien mogelijk wordt de behandelingstermijn vermeld.
9. Elke zelfstandige zal op de leeftijd van 55 jaar automatisch een geïndividualiseerde berekening krijgen van zijn pensioenrechten.
10. Als een vraag eerder tot de bevoegdheid van een andere instelling van sociale zekerheid behoort, bezorgt het Rijksinstituut deze vraag onverwijld aan de bevoegde instelling, met een bijhorend bericht aan de vraagsteller. Behoort de vraag niet tot het ressort van een andere instelling van sociale zekerheid, zal het Rijksinstituut de bevoegde instelling mee trachten op te sporen.
11. Het RSVZ zal proactief optreden om te voorkomen dat de sociaal verzekerde schade lijdt en zal hem/haar dus tijdig mogelijke problemen signaleren.
12. Het RSVZ zal bij de behandeling van de dossiers op eigen initiatief ontbrekende informatie opsporen. De sociaal verzekerde zal slechts gecontacteerd worden als de nodige informatie niet bij andere authentieke bronnen bekomen kan worden. Het RSVZ zal voor de gegevenstransferten en de exploitatie van gegevens een proactieve houding aannemen.
13. De gebouwen van het RSVZ zullen, waar nodig, toegankelijker worden gemaakt voor personen met een handicap.
14. De plaatselijke zitdagen waarop de geïnteresseerden terecht kunnen met algemene of concrete vragen, moeten de bereikbaarheid blijven vergemakkelijken voor wie zich niet naar de RSVZ-kantoren kan verplaatsen.
15. Het RSVZ zorgt voor ruime openingsuren. Bezoekers kunnen alle werkdagen terecht van 8 u.15 tot 16 u.30. Twee dagen per week is bezoek mogelijk tot 20 uur, mits daartoe een afspraak werd gemaakt met de bevoegde dienst. Het RSVZ is ook alle werkdagen telefonisch bereikbaar van 8u tot 17u.
16. Het RSVZ neemt geregeld deel aan beurzen om ook daar de bevolking te informeren over de rechten en plichten in het kader van het sociaal statuut der zelfstandigen.
17. Het RSVZ blijft verder werk maken van kwaliteitsvolle publicaties zowel op papieren drager (bv. brochures, folders...) als digitaal (internet, CD-Rom).
18. Het RSVZ zorgt voor een objectieve, transparante en uniforme interpretatie en toepassing van de geldende wetgeving en reglementering.
19. Het RSVZ hecht groot belang aan de verstaan- en leesbaarheid van de gebruikte formulieren, de beslissingen en de briefwisseling.
20. De personeelsleden die de bezoekers te woord staan moeten een ruime waaier aan inlichtingen kunnen verschaffen. Voor de concrete dossiers of specifieke vragen moeten zij onmiddellijk de bevoegde dienst kunnen oproepen.
21. Het Rijksinstituut zal instaan voor een snelle klachtenbehandeling.
22. Het RSVZ streeft naar een goede en correcte samenwerking met de federale ombudsdienst en met de ombudsdienst pensioenen. Bij de klachtbehandeling zal het RSVZ aan deze ombudsdiensten de gewenste inlichtingen verschaffen. In het kader van een onderzoek, voorstel tot bemiddeling of suggestie, zal het RSVZ de nodige maatregelen nemen om op de gestelde vragen te antwoorden.

Het RSVZ zal in de relaties met bovenvermelde ombudsdiensten de termijnen en procedures respecteren.

23. Voor het Rijksinstituut is de privacy van de klanten zeer belangrijk. Daarom moet behoedzaam omgesprongen worden met persoonsgegevens, zowel op papieren drager als in computernetwerken.

De verbintenissen in het Handvest van de Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid voor een klantvriendelijk bestuur

1. Wij staan u vriendelijk en deskundig te woord en hebben een luisterend oor.
2. Wij doen al het mogelijke om u correct en snel te helpen. U kunt van maandag tot vrijdag, van 9.00 tot 12.00 uur in onze kantoren terecht. Daarnaast kunt u altijd een persoonlijke afspraak vragen. Een loket voor het terugbetalen van de kosten voor geneeskundige verzorging is elke dinsdag open van 9.00 tot 11.45 uur.
3. Informatie is een basisrecht. Wij zijn dan ook van maandag tot vrijdag, van 9u tot 12u en van 13.30u tot 16u telefonisch bereikbaar.
4. Als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden, maken wij met u een terugbelafpraak.
5. Bij vragen van algemene aard, garanderen wij u binnen de kortste keren, per brief of per e-mail, een antwoord op uw vraag.
6. Indien wij uitzonderlijk niet bij machte zijn om binnen de gestelde termijn de gevraagde inlichtingen te verstrekken, houden wij u daarvan op de hoogte.
7. Wij beperken de aan u gevraagde inlichtingen tot een minimum. Wij maken daartoe maximaal gebruik van de gegevens die bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn en benutten hierbij de mogelijkheid die het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid biedt.
8. Klachten door onze verzekerden beschouwen wij als een positief advies waardoor onze dienstverlening kan verbeterd worden. U ontvangt steeds een reactie op uw klacht.
9. Wij waken over de goede werking van de diensten. Wij onderzoeken en evalueren onze activiteiten. Tevens wordt nagegaan of onze diensten de wettelijke en reglementaire bepalingen naleven.
10. Wij hebben een eigen website met heel wat informatie over onze diensten en producten. U vindt er ook de te gebruiken formulieren.

De verbintenissen in het Handvest van de gebruiker van de Federale Overheidsdienst Financiën, Administratie van de Thesaurie, CDVU – Betalingen - Pensioenen van de overheidssector

Wij luisteren naar u!

- Onze medewerkers zijn rechtstreeks bereikbaar op telefoonnummer 0257 257 11 voor advies en een antwoord op uw vragen.
- U kunt ons uw opmerkingen, kritiek, suggesties en klachten overmaken:
 - per e-mail via cdvupensioenen.thesaurie@minfin.fed.be
 - per fax op nummer 0257/958 51
 - per post op correspondentieadres Kunstlaan 30, 1040 Brussel
- Wij zijn makkelijk bereikbaar:
 - op het volgende adres: Handelsstraat 96, 1040 Brussel
 - tijdens onze openingsuren: van maandag tot vrijdag, van 9u tot 11u45 en van 13u tot 16u
 - in onze lokalen die voor iedereen toegankelijk zijn
 - met het openbaar vervoer
 - dankzij parkeermogelijkheid in onze ondergrondse parking
- Uw dossier is in goede handen!
 - Wij onderzoeken uw rechten onpartijdig en vlug, met respect voor de wetgeving en de reglementering.
 - Wij behandelen uw dossier met zorg. Wij spreken klare en duidelijke taal.
 - Wij zorgen voor persoonlijke en menselijke aandacht als u in een moeilijke situatie verkeert.
 - Wij respecteren de vertrouwelijkheid van uw persoonlijke gegevens en uw privéleven.
 - Wij vereenvoudigen de administratieve stappen.
 - U ontvangt automatisch uw fiscale fiches en uw betalingsfiches.
- Wij begeleiden u door de reglementering:
 - met onze website www.cdvupensioenen.fgov.be
 - met onze folders
 - met onze mededelingen gericht op uw rechten
- Wij betalen u correct:
 - uw rust - en/of overlevingspensioenen
 - uw oorlogspensioenen en -renten
 - uw arbeidsongevallenrenten
 - uw diverse toelagen

