



Uw sociale zekerheid buiten Europa

Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid
www.dosz.be

Ed. 01/05/2011

INHOUD

DE DOSZ, EEN INTRODUCTIE	1
ONZE TROEVEN ?	3
ONS CONTACTEREN ?	3
1.DE ALGEMENE REGELING	4
1.1. Hoe deelnemen ?	4
• <i>Wanneer kan ik bij de DOSZ aansluiten ?</i>	4
• <i>Welke beroepsactiviteiten komen allemaal in aanmerking ?</i>	4
• <i>Ben ik verplicht om aan de algemene regeling in zijn geheel deel te nemen ?</i>	4
• <i>Moet ik persoonlijk mijn aansluiting regelen ?</i>	4
• <i>Wat moet ik doen om mijn aansluiting te regelen?</i>	4
• <i>Hoeveel moet ik betalen ?</i>	5
• <i>Is het absoluut noodzakelijk dat ik buiten de EER of buiten Zwitserland werk om een verzekering af te sluiten ?</i>	5
• <i>Binnen welke termijn moet ik mijn bijdrage storten ?</i>	5
• <i>Kan ik me retroactief (met terugwerkende kracht) verzekeren ?</i>	5
• <i>En mijn studiejaren ?</i>	6
1.2. De pensioenen	6
1.2.1. Het ouderdomspensioen	6
• <i>Hoe wordt mijn pensioen berekend ?</i>	6
• <i>Hoe wordt mijn pensioen uitgekeerd ?</i>	7
• <i>Op welke leeftijd kan ik met pensioen gaan ?</i>	7
• <i>Ben ik verplicht om op een bepaalde leeftijd met pensioen te gaan ?</i>	7
• <i>Mag ik als gepensioneerd blijven werken ?</i>	7
• <i>Berekening van het ouderdomspensioen : enkele voorbeelden</i>	8
• <i>En wat met de bijzondere situatie van ‘feitelijk’ of ‘van tafel en bed’ gescheiden echtgenoten ?</i>	8
1.2.2. Het overlevingspensioen	9
• <i>Wanneer gaat het overlevingspensioen in ?</i>	9
• <i>Hoe wordt het overlevingspensioen berekend ?</i>	9
• <i>Welke invloed heeft de leeftijd van de aangeslotene op het ogenblik van overlijden ?</i>	9
• <i>Welke invloed heeft het leeftijdsverschil tussen de echtgenoten ?</i>	9
• <i>Wat als de aangeslotene nog niet gepensioneerd was bij overlijden ?</i>	9
• <i>Mag de overlevende huwelijkspartner blijven werken ?</i>	10
1.2.3. De wezenrente	10
• <i>Wie heeft er recht op de wezenrente ?</i>	10
• <i>Tot welke leeftijd ?</i>	11
• <i>Hoe wordt deze rente berekend ?</i>	11
• <i>Andere voordelen voor wezen ?</i>	11
1.2.4. Het pensioen voor een gescheiden huwelijkspartner	12
• <i>Wat zijn de voorwaarden om dit pensioen aan te vragen ?</i>	12
• <i>Hoe wordt het pensioen berekend ?</i>	12
• <i>Zonder beperkingen ?</i>	12
1.2.5. Het vakantiegeld	12
• <i>Wie heeft er recht op vakantiegeld ?</i>	12

• <i>Welke voorwaarden zijn er verbonden aan de uitkering van vakantiegeld ?</i>	12
1.3. De ziekte- en invaliditeitsverzekering	13
• <i>Wat als ik wegens een ziekte of een ongeval niet kan werken ?</i>	13
• <i>Welke voorwaarden zijn er verbonden aan de uitkering ?</i>	13
• <i>Hoeveel bedraagt de uitkering ?</i>	14
• <i>Zijn er nog andere voordelen, naast de uitkering ?</i>	14
• <i>Vanaf wanneer kan ik de uitkering ontvangen ?</i>	14
• <i>Zijn er uitzonderingen waardoor mijn recht op uitkering vermindert of vervalt ?</i>	15
1.4. De verzekeringen voor geneeskundige verzorging voorzien door de wet	15
1.4.1. De uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging	15
• <i>Wat houdt deze verzekering in ?</i>	15
• <i>Aan welke voorwaarden moet ik voldoen ?</i>	15
• <i>Wat bij mijn overlijden ?</i>	16
1.4.2. De voortgezette verzekering geneeskundige verzorging	16
• <i>Wat houdt deze verzekering in ?</i>	16
• <i>Aan welke voorwaarden moet ik voldoen ?</i>	16
• <i>Wat bij mijn overlijden ?</i>	16
1.5. Enkele bijzonderheden	17
1.5.1. Geen wachttijd voor terugbetaling van medische kosten	17
• <i>Wachttijd, wat betekent dat ?</i>	17
• <i>Kan de wachttijd bij inschrijving bij de DOSZ geannuleerd of verminderd worden?</i>	17
• <i>Welk voordeel biedt de DOSZ mij inzake wachttijd ?</i>	17
1.5.2. De pensioenen en uitkeringen worden aangepast aan de kosten van het levensonderhoud	17
• <i>Indexering, wat houdt dat in ?</i>	17
• <i>Wie heeft er recht op indexering ?</i>	17
1.6. Voor onze klanten van buiten de EER en Zwitserland	18
• <i>Ik ben noch Zwitser, noch onderdaan van de EER. Kan ik aansluiten bij de DOSZ ?</i>	18
• <i>Welke bijdrage moet ik als “niet-EER-onderdaan” betalen</i>	18
• <i>Overzichtstabel</i>	18
2. DE AANVULLENDE VERZEKERINGS-CONTRACTEN	19
2.1. De aanvullende verzekering “geneeskundige verzorging”	19
• <i>Waarin voorziet deze verzekering ?</i>	19
• <i>Welke kosten zijn terugbetaalbaar ?</i>	19
• <i>Hoeveel bedraagt de terugbetaling ?</i>	19
• <i>Hoe verloopt een terugbetaling concreet ?</i>	19
• <i>Hoeveel kost deze verzekering ?</i>	20
2.2. De aanvullende verzekering “arbeidsongevallen”	20
• <i>Voor wie is de verzekering “arbeidsongevallen” bestemd ?</i>	20
• <i>Welke risico’s dekt deze verzekering ?</i>	20
• <i>Wat zijn de voordelen van deze verzekering ?</i>	21
• <i>Wat bij een dodelijk ongeval ?</i>	21
• <i>Hoe wordt de verzekeringbijdrage vastgesteld ?</i>	21
2.3. De verzekering “Ongevallen in het privéleven”	21

• <i>Wat dekt deze verzekering ?</i>	21
• <i>Hoeveel kost ze ?</i>	22
• <i>Hoeveel bedraagt de vergoeding ?</i>	22
Beroep instellen	22
Hoe kunt u klacht indienen?	23

LEXICON **25**

Dit document biedt slechts een beknopt overzicht van ons stelsel. In alle omstandigheden kunnen enkel de wetteksten, uitvoerende besluiten en contracten in aanmerking worden.

.be

DE DOSZ, EEN INTRODUCTIE

De Dienst voor de overzeese sociale zekerheid of kortweg DOSZ is een Belgische federale openbare instelling van sociale zekerheid.

De DOSZ biedt op velerlei vlakken bescherming inzake sociale zekerheid aan alle personen die:

1. tewerkgesteld zijn buiten de Europese Economische Ruimte en buiten Zwitserland¹.
2. onderdaan zijn van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte of van Zwitserland. (Onderdanen van andere landen moeten tewerkgesteld zijn door de Belgische Staat, Gemeenschappen of Gewesten of een onderneming met maatschappelijke zetel in België.)

De algemene regeling

Deelname aan de algemene regeling vormt de basis van uw aansluiting bij de DOSZ.

De algemene regeling geeft u recht op :

- een ouderdomspensioen
- een overlevingspensioen en wezenrenten
- een pensioen voor de gescheiden huwelijkspartner
- vakantiegeld voor gepensioneerden
- een uitkering bij ziekte, zwangerschap of invaliditeit
- de uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging²

¹ De Europese Economische Ruimte omvat de 27 lidstaten van de Europese Unie (België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Zweden) maar ook IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

² Na minimaal 16 jaar deelname aan de algemene regeling en onder bepaalde leeftijdsvoorwaarden kan u voor uzelf en uw gezin de terugbetaling van medische onkosten bekomen, zonder nog enige bijdrage bij een ziekenfonds te hoeven betalen. Zie ook pagina 13.

De aanvullende verzekeringscontracten

Deelname aan de algemene regeling is een absolute voorwaarde om aanvullende verzekeringscontracten te kunnen afsluiten :

geneeskundige verzorging

Regelt voor u en uw gezin de terugbetaling van kosten voor geneeskundige verzorging, waar dan ook ter wereld.

Arbeidsongevallen

en

ongevallen in het privéleven

Voorzien in :

- een dagelijkse uitkering van de 31^{ste} dag van arbeidsongeschiktheid
- de terugbetaling van alle medische kosten, vervoers- en repatriëringskosten
- de uitbetaling van een rente aan de overlevenden in geval van overlijden

i Samengevat :

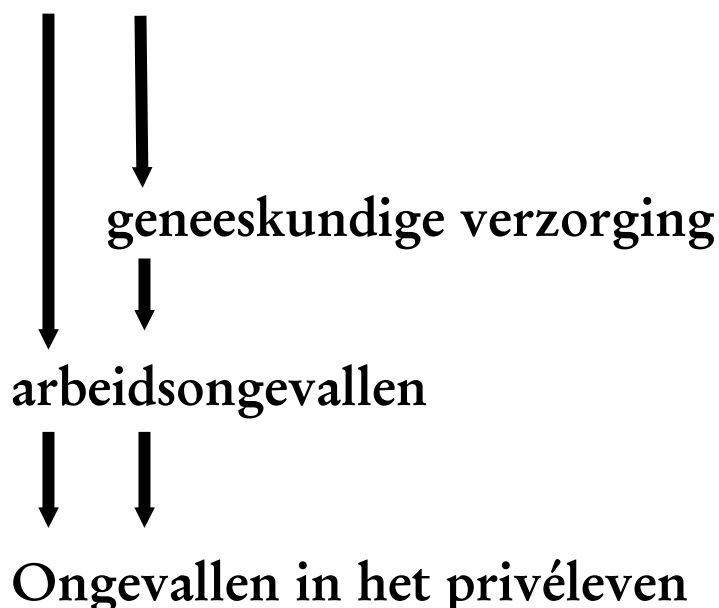
Aansluiten bij de DOSZ doet u

door deel te nemen aan de algemene regeling.

De algemene regeling kan u daarna eventueel combineren met één of meerdere aanvullende verzekeringscontracten.

In het schema hieronder staat elke pijl voor een combinatiemogelijkheid.

algemene regeling



ONZE TROEVEN ?

- Deskundige dienstverlening en een permanente luisterbereidheid
- Dienstverlening die wordt gecontroleerd en gegarandeerd door de Belgische overheid
- Nauwe band met de Belgische sociale zekerheidsinstellingen
- 1 maand deelnemen aan de algemene regeling volstaat om een pensioen te verwerven !
- Een aantrekkelijk pensioen, gebaseerd op het kapitalisatieprincipe³
- Een geïndexeerd pensioen⁴
- Een hypothetische rente in geval van overlijden tijdens een periode van verzekeringsdeelname, berekend tot 65 jaar
- Onbeperkte cumulatiemogelijkheid van het pensioen met een beroepsactiviteit of een ongevallenrente van de DOSZ
- Zeer performante aanvullende verzekeringen

① En voor alles natuurlijk een jarenlange ervaring met expats !

ONS CONTACTEREN ?

**Louizalaan 194
1050 BRUSSEL
open voor het publiek van van 9u tot 12u
van maandag t.e.m. vrijdag
(uitgezonderd feestdagen),
of anders op afspraak**

**+32 (02) 642.05.11
+32 (02) 642.05.59 fax**

**info@dosz.fgov.be
www.dosz.be**

³ Dit betekent dat uw geld rente opbrengt waarvan het bedrag verschilt naargelang de bijdragen die u gestort heeft. Zie ook tabel p. 7.

⁴ Zie voor de toepassing hiervan pt. 1.5.2. p. 14.

1. DE ALGEMENE REGELING

- ① De algemene regeling omvat een pensioenregeling, een ziekte- en invaliditeitsverzekering en de uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging.

<p>▶▶ p. 6 : de pensioenregeling ▶▶▶ p. 11 : de ziekte- en invaliditeitsverzekering ▶▶▶▶ p. 13 : de uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging</p>

1.1. Hoe deelnemen ?

Wanneer kan ik bij de DOSZ aansluiten ?

Wanneer u :

1. tewerkgesteld bent buiten de Europese Economische Ruimte en buiten Zwitserland.
2. onderdaan bent van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte of van Zwitserland. (Onderdanen van andere landen moeten tewerkgesteld zijn door de Belgische Staat, Gemeenschappen of Gewesten of een onderneming met maatschappelijke zetel in België.)

Welke beroepsactiviteiten komen allemaal in aanmerking ?

Om het even welke beroepsactiviteit. De DOSZ is toegankelijk voor zowat alle beroeps categorieën : werknemers, zelfstandigen, ambtenaren, enz...

Ben ik verplicht om aan de algemene regeling in zijn geheel deel te nemen ?

Enkel als u onderdaan bent van een lidstaat van de EER of van Zwitserland. Anders kunt u zich beperken tot de pensioenregeling.

Moet ik persoonlijk mijn aansluiting regelen ?

U kunt zich individueel verzekeren, maar ook uw werkgever voor uw aansluiting zorgen.

Wat moet ik doen om mijn aansluiting te regelen ?

U komt eens best eens bij ons langs, maar u kan ook steeds naar ons schrijven, e-mailen, faxen of bellen. Zie ook voorgaande blz.

Hoeveel moet ik betalen ?

U betaalt een maandelijkse bijdrage naar keuze, gelegen tussen een bij wet vastgelegd minimum- en maximumbedrag. Deze bedragen zijn gekoppeld aan de Belgische prijsindex.

① Aan de prijsindex van 1 mei 2011 bijvoorbeeld, bedraagt de minimale bijdrage € 235,22 en de maximale € 941,00.

Is het absoluut noodzakelijk dat ik buiten de EER of buiten Zwitserland werk om een verzekering af te sluiten ?

Ja, maar u kunt blijven deelnemen aan de verzekering :

- als u tijdelijk – niet langer dan zes maanden – terug komt werken in een land van de EER of in Zwitserland. waar u niet onderworpen bent aan een ander sociale zekerheidsstelsel
- tijdens een contractueel voorzien verlot, als dit verlot onmiddellijk volgt op een verzekeringsperiode
- tijdens een periode van maximum 12 maanden volgend op een verzekeringsperiode, voor zover u over geen beroeps- of vervangingsinkomen beschikt

① U moet hiervoor een aanvraag indienen voor uw einde verzekeringsdeelname of binnen de 30 dagen erna.

* Bijvoorbeeld :

U verliest uw job in Marokko en keert terug naar België waar u – terwijl u niet werkt en geen werkloosheidsuitkeringen ontvangt – een nieuwe betrekking zoekt. Op voorwaarde dat u ons verwittigt, kan u nog gedurende de daaropvolgende 12 maanden uw sociale bescherming bij de DOSZ behouden binnen de hierboven vermelde termijn, natuurlijk met dien verstande dat u bijdragen blijft storten.

Binnen welke termijn moet ik mijn bijdrage storten ?

Binnen de 3 maanden die volgen op de betrokken maand; anders worden er verwijlinterrest aangerekend. Na 6 maanden kan de bijdrage in principe niet langer worden gestort.

In geval van overlijden kunnen de rechthebbenden de bijdragen nog betalen die nog niet betaald werden voor zover dit binnen de wettelijke termijn is.

Kan ik me retroactief (met terugwerkende kracht) verzekeren ?

Ja, door een “premie ineens”⁵ te storten.

Indien u of uw werkgever overwegen om een premie ineens te storten, gelieve ons dan te contacteren : we zullen u dan – volkomen vrijblijvend – één of meerdere premievoorstellen voorleggen.

En mijn studiejaren ?

U kunt een ouderdoms- of overlevingspensioen verkrijgen voor alle studiejaren gevolgd in dagonderwijs met volledig

⁵ Is enkel van toepassing op de algemene regeling en dit voor de periodes waarin u voldeed aan de voornoemde voorwaarden tot deelname, nl. *werken* en wel *buiten de EER of buiten Zwitserland*.

leerplan na uw 20^{ste} verjaardag. Maar let op ! Hiervoor moet u :

- uw eerste beroepsactiviteit uitgeoefend hebben in een land waar u zich bij de DOSZ kon aansluiten
- een Premie ineens storten binnen de vijftien jaar volgend op uw eerste aansluiting bij de DOSZ

* Bijvoorbeeld:

U bent geboren op 12 februari 1973 en heeft gestudeerd tot in juni 1995. Op dat ogenblik gaat u werken in Malawi, maar zonder u bij de DOSZ aan te sluiten. U sluit zich pas aan in 1998.

Voor welke schooljaren is een valorisatie mogelijk ?

Voor de schooljaren 1993-94 en 1994-95. Het is dus niet noodzakelijk aangesloten te zijn vanaf het begin van uw werk buiten de EER !

1.2. De pensioenen

- ▶▶ p. 6 : het ouderdomspensioen
- ▶▶▶ p. 8 : het overlevingspensioen
- ▶▶▶▶ p. 9 : de wezenrente
- ▶▶▶▶▶ p. 10 : het pensioen voor een gescheiden huwelijkspartner
- ▶▶▶▶▶▶ p. 11 : het vakantiegeld

1.2.1. Het ouderdomspensioen

ⓘ Eén maand deelname aan de algemene regeling volstaat om een pensioen te verwerven !

Hoe wordt mijn pensioen berekend ?

Het pensioenstelsel van de DOSZ is hoofdzakelijk gebaseerd op het kapitalisatieprincipe.

Het bedrag van uw pensioen hangt dus af van de volgende elementen :

- het totale bedrag van de gestorte bijdragen
- de leeftijd waarop u bijdragen stort
- de duur van uw deelname aan de verzekering
- de leeftijd waarop u met pensioen gaat

Hoe wordt mijn pensioen uitgekeerd ?

U krijgt een maandelijksse rente uitbetaald, geen eenmalig kapitaal.

Op welke leeftijd kan ik met pensioen gaan ?

De normale pensioenleeftijd⁶ is 65 jaar, zowel voor mannen als voor vrouwen. U kunt uw pensioen echter vervroegd opnemen vanaf 60 jaar, maar dan wordt de rente wel proportioneel verminderd.

Ben ik verplicht om op een bepaalde leeftijd met pensioen te gaan ?

Neen, u kiest zelf wanneer u uw pensioen wil opnemen tussen uw 60ste en 65ste. En hoe langer u wacht, hoe hoger de pensioenrente; een logisch gevolg van de kapitalisatie.

Opgelet: na uw 65ste neemt de pensioenrente niet meer toe, tenzij u nog bijdragen betaalt na uw 65ste. Wachten om uw pensioen op te nemen na uw 65ste heeft dan ook geen zin als u geen bijdragen meer stort.

Mag ik als gepensioneerde blijven werken ?

Absoluut, en dit ongeacht de aard, de plaats en het inkomen van uw beroepsactiviteit : dit is één van de voornaamste voordelen van onze verzekering.

Vanaf het ogenblik dat uw pensioen ingaat, kan u echter geen bijdragen meer storten bij de DOSZ behalve indien u opnieuw een beroepsactiviteit uitoefent. Uw pensioen wordt dan geschorst gedurende deze periode.

⁶ Leeftijd waarop het pensioen kan ingaan.

① Berekening van het ouderdomspensioen : enkele voorbeelden

M/V	Leeftijd start bijdrage	Duur bijdrage	Maandelijkse bijdrage	Maandelijkse rente op 60 jaar	Maandelijkse rente op 65 jaar
M	25	20 jaar	€ 235,22	487,17	667,25
M	40	10 jaar	€ 235,22	168,83	231,25
V	25	20 jaar	€ 235,22	479,00	649,42
V	40	10 jaar	€ 235,22	164,08	222,42

M/V	Leeftijd start bijdrage	Duur bijdrage	Maandelijkse bijdrage	Maandelijkse rente op 60 jaar	Maandelijkse rente op 65 jaar
M	25	20 jaar	€ 941,00	1949,08	2669,33
M	40	10 jaar	€ 941,00	675,68	925,25
V	25	20 jaar	€ 941,00	1916,50	2598,00
V	40	10 jaar	€ 941,00	656,50	890,00

En wat met de bijzondere situatie van 'feitelijk' of 'van tafel en bed' gescheiden echtgenoten?

De huwelijkspartner die feitelijk of van tafel en bed gescheiden is, kan de helft ontvangen van het ouderdomspensioen van de partner tot datum van echtscheiding.

Daarvan worden wel de persoonlijke uitkeringen (bijvoorbeeld pensioen) afgetrokken waarvan die persoon geniet of recht op heeft.

1.2.2. Het overlevingspensioen

Wanneer gaat het overlevingspensioen in ?

Op de datum van overlijden van de verzekerde, ongeacht de leeftijd van de overlevende huwelijkspartner.

i Enkele opmerkingen :

- de overlevende huwelijkspartner kan van dit pensioen genieten tot op de laatste dag van de maand die vooraf gaat aan het overlijden
- volgde het huwelijk na de pensionering, dan wordt het overlevingspensioen pas toegekend wanneer er één jaar verstreken is tussen het huwelijk en het overlijden
- hertrouwt de overlevende huwelijkspartner, dan nog blijft die recht hebben op het overlevingspensioen van de DOSZ

Hoe wordt het overlevingspensioen berekend ?

Het vertegenwoordigt een gedeelte van het ouderdompensioen van de overleden verzekerde. Dit gedeelte varieert in functie van verschillende elementen :

- de leeftijd van de verzekerde op het ogenblik van overlijden
- het leeftijdsverschil tussen de echtgenoten
- de situatie van de verzekerde ten opzichte van de DOSZ op het ogenblik van overlijden

Welke invloed heeft de leeftijd van de verzekerde op het ogenblik van overlijden ?

- Is de verzekerde 45 jaar of ouder bij overlijden, dan ontvangt de overlevende huwelijkspartner die even oud is 60 % van het ouderdompensioen van de overledene.
- Is de verzekerde jonger dan 45 jaar bij overlijden, dan ligt dit percentage lager dan 60 %, maar nooit lager dan 45 %.

Welke invloed heeft het leeftijdsverschil tussen de echtgenoten ?

- Is de overlevende huwelijkspartner ouder dan de overleden verzekerde, dan ligt het percentage hoger.
- Is de overlevende huwelijkspartner jonger dan de overledene, dan wordt het percentage verminderd.
- Zijn beide echtgenoten 65 jaar of ouder bij overlijden, dan heeft het leeftijdsverschil geen invloed.

Wat als de verzekerde nog niet gepensioneerd was bij overlijden ?

- Overlijdt de verzekerde na 65 jaar, dan wordt het pensioen in rekening genomen waarop die verzekerde op 65 jaar recht zou hebben gehad als hij geen bijdragen meer stort. Stort hij nog wel bijdragen, dan wordt het pensioen in rekening genomen op de dag van het overlijden.
- Overlijdt de verzekerde voor 65 jaar :
 - en is hij nog steeds aangesloten (sedert minstens 1 jaar, uitgezonderd wanneer het overlijden te wijten is aan een ongeval), dan wordt fictief verondersteld dat hij tot op

zijn 65^{ste} bijdragen zou hebben gestort – met een maximale deelname van 20 jaar; vervolgens wordt uitgegaan van het bedrag waarop hij recht zou hebben gehad

en is hij sedert minder dan één jaar aangesloten, dan komen enkel op de effectief gestorte bijdragen in aanmerking. In elk geval kan er rekening gehouden worden met andere periodes van onderwerping om één jaar te bereiken. Bijvoorbeeld, periodes waarin werd deelgenomen aan de sociale zekerheid voor werknemers en zelfstandigen in een land van de EER, de studiejaren in het dagonderwijs met volledig leerplan, de periodes van ziekte en invaliditeit ten laste van de DOSZ, enz...

- en is hij niet langer aangesloten bij de DOSZ, dan wordt het pensioen in rekening genomen dat hij op zijn 65^{ste} zou hebben ontvangen op basis van de reeds gestorte bijdragen

*** Bijvoorbeeld :**

De heer Marc S., geboren in augustus 1946, heeft een loopbaan in België achter de rug en heeft er deelgenomen aan de sociale zekerheid. Wanneer hij overgeplaatst wordt naar Oekraïne, sluit hij zich terecht aan bij de DOSZ, maar jammer genoeg overlijdt hij 3 maanden later.

Hoe wordt nu het pensioen voor zijn weduwe berekend, die even oud is als hijzelf ?

De voorwaarde van 12 maanden deelname is vervuld, want de deelname aan het sociale zekerheidsstelsel in België telt mee bij deze berekening!

Er wordt verondersteld dat de heer Marc S. tot in juli 2011 bijdragen gestort zou hebben en er wordt een raming gemaakt van het pensioen dat hij in dat geval ontvangen zou hebben. Vervolgens wordt 60 % van dit bedrag toegekend aan zijn weduwe.

*Mag de overlevende
huwelijkspartner blijven
werken ?*

Absoluut, en dit ongeacht de aard, de plaats en het inkomen van de beroepsactiviteit.

1.2.3. De wezenrente

❶ Belangrijk : De wezenrente wordt niet verdeeld over de kinderen, maar integraal toegekend aan elke wees !

*Wie heeft er recht op de
wezenrente ?*

- Alle wettige kinderen van de verzekerde.
- Alle natuurlijke kinderen, indien zij wettelijk erkend zijn.
- Alle adoptiekinderen.

- De wettige kinderen van de huwelijkspartner uit een vorig huwelijk indien hun vader of moeder overleden is en ze nog geen wezenrente ten laste van de DOSZ genieten.

Tot welke leeftijd ?

- Tot 18 jaar : alle kinderen, zonder uitzondering.
- Tot 25 jaar : bij voortgezette studies in het dagonderwijs met volledig leerplan of bij tewerkstelling onder leercontract.

Hoe wordt deze rente berekend ?

- Bij gehuwde verzekerden bedraagt de wezenrente een derde van het pensioen dat een overlevende huwelijkspartner van dezelfde leeftijd zou ontvangen. Overlijdt ook de andere ouder van het kind, dan bedraagt de wezenrente de helft van het pensioen dat een overlevende huwelijkspartner van dezelfde leeftijd zou ontvangen.
- Bij verzekerden die weduwnaar, gescheiden of ongehuwd zijn, wordt 25% toegekend van het ouderdomspensioen dat de verzekerde genoot of zou genieten hebben.

* Bijvoorbeeld :

De heer Luc D., gehuwd, was ooit aangesloten bij de DOSZ, maar werkt nu weer binnen de EER. Hij overlijdt op zijn 50^{ste} en laat 2 wezen achter van 16 en 15 jaar. Het leeftijdsverschil met de weduwe speelt hier geen rol, voor de berekening van de wezenrente wordt er immers altijd verondersteld dat zijn weduwe even oud is als hijzelf.

Op basis van de gestorte bijdragen wordt eerst het bedrag (B) geraamd van het pensioen dat de heer Luc D. zou hebben ontvangen op zijn 65^{ste}. Een weduwe van dezelfde leeftijd zou een pensioen hebben ontvangen ten belope van 60 % van dit bedrag.

Elke wees zal dus een derde van 60 % of m.a.w. 20 % van het bedrag (B) ontvangen. De twee kinderen, die verder studeren, verliezen helaas ook hun moeder als ze respectievelijk 20 en 19 jaar oud zijn. Vanaf dat ogenblik ontvangen zij 30 % van het bedrag (B) totdat ze 25 worden, op voorwaarde dat ze hun studies voortzetten tot op die leeftijd.

* Bijvoorbeeld :

Mevrouw Anne J., die sinds 2 jaar aangesloten is bij de DOSZ, overlijdt op 42-jarige leeftijd en laat een wees achter van 15 jaar. Weer wordt op basis van de gestorte bijdragen het bedrag geraamd van het pensioen dat zij zou hebben ontvangen op haar 65^{ste}, bedrag (C). Het kind zal 25 % van het bedrag (C) ontvangen. Op 18-jarige leeftijd verlaat het kind de schoolbanken. De rente wordt dan niet langer uitbetaald.

Andere voordelen voor wezen ?

Als de verzekerde meer dan 10 jaar deelnam aan onze verzekering of overlijdt terwijl hij sedert minstens één jaar bedragen stort, ontvangt de wees bovendien een aanvullende uitkering die varieert in functie van het aantal jaren van deelname.

1.2.4. Het pensioen voor een gescheiden huwelijkspartner

ⓘ **Opgelet :** Het pensioen voor een gescheiden huwelijkspartner wordt niet ingehouden op het pensioen van de ex-partner. Die behoudt dus zijn of haar pensioen integraal.

Wat zijn de voorwaarden om dit pensioen aan te vragen ?

De gescheiden huwelijkspartner :

- moet zelf de Belgische nationaliteit bezitten of onderdaan zijn van een lidstaat van de EER of van Zwitserland; of gescheiden zijn van een onderdaan van één van die landen
- moet minimum 65 jaar zijn
- mag niet hertrouwd zijn

Hoe wordt het pensioen berekend ?

Het pensioen bedraagt 56,25% van het ouderdomspensioen dat de ex-huwelijkspartner zou hebben ontvangen op zijn of haar 65^{ste}.

Zonder beperkingen ?

- Enkel de samenlevingsperiodes waarin de ex-huwelijkspartner bijdragen gestort heeft, worden in rekening genomen.
- Als de betrokkene een persoonlijk pensioen geniet voor dezelfde periodes, dan wordt dit pensioen afgetrokken van het pensioen voor een gescheiden huwelijkspartner.
- Als de beroepsinkomsten hoger zijn dan toegelaten in de Belgische sociale zekerheid, dan wordt het pensioen verminderd of opgeheven.

1.2.5. Het vakantiegeld

Wie heeft er recht op vakantiegeld ?

Elk jaar kunnen de gepensioneerden, de weduwen en de begunstigen van een pensioen voor de gescheiden echtgenote vakantiegeld ontvangen.

Welke voorwaarden zijn er verbonden aan de uitkering van vakantiegeld ?

- Het bedrag hiervan mag noch het bedrag dat de Belgische sociale zekerheid hiervoor voorziet, noch het pensioen overschrijden.
- Er moet reeds een pensioen uitgekeerd zijn in de maand mei en eventuele beroepsinkomsten mogen het plafond niet overschrijden dat hiervoor in België voor werknemers is vastgelegd.

- Bovendien wordt vakantiegeld dat eventueel door een andere instelling is toegekend, afgetrokken van het door de DOSZ toegekende bedrag.

1.3. De ziekte- en invaliditeitsverzekering

Wat als ik wegens een ziekte of een ongeval niet kan werken ?

Verliest u door een ziekte of door een ongeval (geen arbeidsongeval) tijdelijk uw inkomen, dan heeft u recht op een ziekte- of invaliditeitsuitkering.

Wie zwanger is, heeft recht op een gelijkaardige uitkering en dat gedurende maximum 15 weken.

ⓘ Opgelet : Bij arbeidsongeschiktheid ten gevolge van een opzettelijke fout, een bezoldigde sportactiviteit of deelname aan een (burger)oorlog, vervalt deze uitkering.

Welke voorwaarden zijn er verbonden aan de uitkering ?

- Op het ogenblik dat u arbeidsongeschikt wordt, moet u al 6 maanden verzekerd zijn, tenzij het gaat om een ongeval
- Er gelden ook verblijfsvoorwaarden :
 - als Belg of als onderdaan van één van de E.E.R.-lidstaten of van Zwitserland, mag u waar dan ook ter wereld verblijven
 - heeft u een andere nationaliteit, dan moet u wettelijk in een land van de EU verblijven met uitzondering van Denemarken.

Hoeveel bedraagt de uitkering ?

Dat hangt af van :

- de grootte van uw bijdrage
- de duur van uw arbeidsongeschiktheid : na een jaar wordt de uitkering met 50 % verhoogd
- de samenstelling van uw gezin (hebt u personen ten laste, dan hebt u recht op een hogere uitkering) of wel het feit of er al of niet bijstand van een 3^{de} persoon vereist is

i Illustratie op basis van de prijsindex van 1 mei 2011 :

Gemiddelde maandelijkse bijdrage van de afgelopen 36 maanden ⁷	Maandelijkse uitkering : eerste jaar	Maandelijkse uitkering : vanaf het tweede jaar	Bij personen ten laste of bijstand door derde : eerste jaar	Bij personen ten laste of bijstand door derde : vanaf het tweede jaar
€ 235,22	€ 295,56	€ 443,34	€ 406,38	€ 609,57
€ 470,50	€ 591,12	€ 886,68	€ 812,76	€ 1.219,14
€ 627,34 et plus	€ 709,34	€ 1.064,01	€ 975,33	€ 1463,00

Zijn er nog andere voordelen, naast de uitkering ?

Voor elk kind ten laste is een aanvullende uitkering mogelijk. Periodes van ziekte en invaliditeit worden in rekening genomen voor het pensioen als ze zich situeren voor uw 65^{ste} verjaardag en u minder dan 20 jaar bijdragen heeft betaald.

Gedurende de volledige periode van arbeidsongeschiktheid kunnen u en uw gezin de terugbetaling – volgens de RIZIV⁸-barema's – genieten van kosten voor geneeskundige verzorging, zonder hiervoor een bijdrage te betalen.

Vanaf 01.01.2009 kan de verzekerde het contract DOSZ 'Geneeskundige verzorging', onderschreven vóór de aanvang van de arbeidsongeschiktheid, naar keuze, verder zetten met premiebetaling. In voorkomend geval worden de waarborgen van het contract verder verleend tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid.

Vanaf wanneer kan ik de uitkering ontvangen ?

Vanaf het begin van de arbeidsongeschiktheid, indien u uw aanvraag binnen de 90 dagen heeft ingediend. Zoniet vanaf de aanvraagdatum.

Gaat het echter om een langdurige arbeidsongeschiktheid en deed de oorzaak hiervan zich voor tijdens een periode van

⁷ Als u gedurende minstens 36 maanden bijdragen gestort heeft, wordt er rekening gehouden met het geheel van de bijdragen.

⁸ Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering.

aansluiting bij de DOSZ, dan kan de aanvraag nog ingediend worden 3 jaar nadat de aansluiting is beëindigd, voor zover een arbeidsrechtbank hierover niet anders beslist.

Zijn er uitzonderingen waardoor mijn recht op uitkering vermindert of vervalt ?

Ja, als u reeds een inkomen geniet krachtens de wetgeving inzake sociale zekerheid (ziektevergoeding, werkloosheidsuitkering, gewaarborgd loon, pensioen⁹,...), dan wordt dit bedrag afgetrokken van uw ziekte- en invaliditeitsuitkering.

Als u op uw 65ste uw pensioen nog niet heeft opgenomen, dan wordt vanaf de 13de maand van arbeidsongeschiktheid het pensioenbedrag waarop u recht heeft afgetrokken van uw ziekte- en invaliditeitsuitkering - ook al geniet u niet van dat pensioen!

1.4. De verzekeringen voor geneeskundige verzorging voorzien door de wet

1.4.1. De uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging

Wat houdt deze verzekering in ?

De DOSZ betaalt uw kosten voor geneeskundige verzorging terug overeenkomstig de tarieven en de voorwaarden van het RIZIV, zonder dat u bij ons nog enige bijdrage hoeft te storten.

Ook alle personen die door de DOSZ ten uwen laste worden beschouwd, zijn op dezelfde manier gedekt als uzelf.

Aan welke voorwaarden moet ik voldoen ?

- U moet minstens 16 jaar deelgenomen hebben aan de algemene regeling¹⁰.
- U moet een bepaalde leeftijd bereikt hebben, afhankelijk van de duur van de bijdrage : 57 jaar bij 16 jaar bijdrage, 56 jaar bij 18 jaar bijdrage, 55 jaar bij 20 jaar bijdrage, enz... met een limiet van 50 jaar bij 30 jaar deelname.
- Er gelden ook verblijfsvoorwaarden :
 - als Belg of als onderdaan van één van de E.E.R.-lidstaten of van Zwitserland, mag u waar dan ook ter wereld verblijven
 - bent u onderdaan van een ander land, dan moet u wettelijk in een land van de EU verblijven met uitzondering van Denemarken.

⁹ Gaat het om een DOSZ-pensioen, dan verliest u de volledige uitkering.

¹⁰ Dit veronderstelt een volledige deelname aan de algemene regeling.

- U mag niet gedekt worden door een ander Belgisch of buitenlands sociale zekerheidsstelsel.

Wat bij mijn overlijden ?

Bij overlijden genieten uw overlevende huwelijkspartner en wezen van deze verzekering als zij nergens anders verzekerd zijn.

Hiervoor moet één van de volgende voorwaarden vervuld zijn :

- u hebt gedurende minstens 16 jaar bijdragen gestort
- u neemt op het ogenblik van overlijden nog steeds deel aan de verzekering en u hebt ten minste gedurende de laatste twaalf maanden bijdragen betaald

Bovendien is er een uitkering voor begrafenis kosten voorzien, tenzij deze uitkering reeds werd toegekend door een andere instelling.

1.4.2. De voortgezette verzekering voor geneeskundige verzorging

Wat houdt deze verzekering in ?

De DOSZ betaalt uw medische kosten over gans de wereld terug op basis en voorwaarden van het RIZIV onmiddellijk na een periode van aansluiting op voorwaarde dat u niet voldoet aan de voorwaarden tot deelname aan de verzekering en dat u een maandelijks bijdrage betaalt van 132,94 euro (index van 1 mei 2011).

Alle personen, die door de Dienst als ten laste van u erkend zijn, worden op dezelfde wijze gedekt.

Aan welke voorwaarden moet ik voldoen ?

- Hebben deelgenomen zonder onderbreking in het storten van bijdragen gedurende de volledige periode dat de verzekerde de mogelijkheid had om deel te nemen;
- De aanvraag voor deze verzekering indienen binnen de 6 maanden na einde verzekering;
- Geen andere sociale dekking hebben;
- De bijdragen voor deze verzekering zonder onderbreking betalen.

Wat bij mijn overlijden ?

De weduwen en weduwnaars kunnen onder bepaalde voorwaarden eveneens van deze verzekering genieten.

1.5. Enkele bijzonderheden

1.5.1. Geen wachttijd voor terugbetaling van medische kosten

Wachttijd, wat betekent dat ? De reglementering voorziet een wachttijd van zes maanden bij de DOSZ of bij uw ziekenfonds waarin er niet kan worden genoten van de voordelen van deze sociale zekerheid voor terugbetaling van medische kosten en of uitkeringen. Gedurende de periode van wachttijd is u wel verplicht om bijdragen te betalen.

Kan de wachttijd bij inschrijving bij de DOSZ geannuleerd of verminderd worden? Ja, in een bepaald aantal gevallen bent u vrijgesteld van een wachttijd bij inschrijving bij de DOSZ. Dit is ondermeer het geval als u de zes maanden die voorafgaan aan uw aansluiting onderworpen was aan de sociale zekerheid binnen een land van de EER of van Zwitserland.

Welk voordeel biedt mij de DOSZ inzake wachttijd bij terugkeer naar België? Omgekeerd, als u gedurende de totale periode van tewerkstelling in een land buiten de E.E.R. bijdragen hebt betaald voor de algemene regeling en voor het aanvullend contract geneeskundige verzorging hebt u geen wachttijd bij inschrijving in België of in een EER-land. In sommige gevallen kan het Belgische ziekenfonds de wachttijd voor uitkeringen en terugbetaling van medische kosten eveneens annuleren als u niet gedurende de volledige periode van tewerkstelling in het buitenland bijdragen hebt betaald. Hiervoor moet u contact opnemen met uw Belgisch ziekenfonds.

ⓘ De DOSZ garandeert uw voortzetting van sociale zekerheid !

1.5.2. De pensioenen en uitkeringen worden aangepast aan de kosten van het levensonderhoud

Indexering, wat houdt dat in ? Zolang er een pensioen of ziekte- en invaliditeitsuitkering wordt uitbetaald, zijn alle stortingen aangepast aan de kosten van het levensonderhoud in België.

Wie heeft er recht op indexering ? Deze aanpassing of indexering komt overeen met die voor de sociale uitkeringen in België, waarbij de spilindex als referentiepunt gebruikt wordt.

Het indexeringsvoordeel kan uitsluitend verleend worden aan :

- Belgen en onderdanen van andere landen van de EER en van Zwitserland

- overlevende huwelijkspartners en wezen van Belgen en van onderdanen van de EER of van Zwitserland

1.6. Voor onze klanten van buiten de Europese Economische Ruimte en buiten Zwitserland

Ik ben noch Zwitser, noch onderdaan van de EER. Kan ik aansluiten bij de DOSZ ?

Ja, ook iedereen die geen onderdaan is van een land van de EER en aan de voorwaarden tot aansluiting voldoet kan met enige beperking aansluiten bij de DOSZ.

Er zijn wel een aantal verschillen :

- de ouderdomspensioenen, de overlevingspensioenen en de wezenrenten worden niet geïndexeerd¹¹
- de ziekte- en invaliditeitsuitkering en het recht op de uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging worden enkel verleend bij verblijf in een lidstaat van de EU met uitsluiting van Denemarken.

Welke bijdrage moet ik als “niet-EER-onderdaan” betalen ?

U kan kiezen uit 3 formules :

- “15” : met volledige bijdrage
- “18a” : met bijdragen equivalent aan 9/10 van de bijdragen van niveau “15”
- “18b” : met bijdragen equivalent aan 8/10 van de bijdragen van niveau “15”

① Overzichtstabel met voordelen van elk systeem aangeduid als “x” :

Mogelijke voordelen	« 15 »	« 18a »	« 18b »
Ouderdomspensioen	X	X	X
Overlevingspensioen	X	X	X
Wezenrenten	X	X	X
Vakantiegeld	X	X	-
Ziekte- en invaliditeitsuitkering indien u in lidstaat van de EU verblijft met uitsluiting van Denemarken	X	-	-
Uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging indien u in lidstaat van de EU verblijft met uitsluiting van Denemarken	X	-	-
Aanvullend pensioen	17 % van het pensioen ¹²	10 % van het pensioen	-

¹¹ Behalve als de overlevende huwelijkspartner of wezen onderdaan zijn van een lidstaat van de EER of van Zwitserland.

¹² Teruggebracht op 10% als u voordelen genoten heeft op het vlak van ziekte en invaliditeit of als u erop rekt voordelen te genieten betreffende de uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging. Deze aanvulling compenseert de ontbrekende indexering.

2. DE AANVULLENDE VERZEKERINGSCONTRACTEN

- ① Even ter herinnering : u kunt deze verzekeringen in hun geheel of afzonderlijk aangaan, maar enkel als u zich eerst bij de algemene regeling heeft aangesloten.

- | |
|--|
| <p>▶▶ p. 16 : “geneeskundige verzorging”
▶▶▶ p. 17 : “arbeidsongevallen”
▶▶▶▶ p. 18 : “ongevallen in het privéleven”</p> |
|--|

2.1. De aanvullende verzekering “geneeskundige verzorging”

Waarin voorziet deze verzekering ?

De DOSZ biedt u een tegemoetkoming in uw kosten voor geneeskundige verzorging, overal ter wereld, zonder jaarlijkse beperking qua uitgave.

Ook in de kosten voor geneeskundige verzorging van uw gezinsleden, door de Dienst erkend als ten laste van u, biedt de DOSZ dezelfde tegemoetkoming.

Welke kosten zijn terugbetaalbaar ?

- Alle door het RIZIV¹³ erkende hospitalisaties, doktersbezoeken, voorgeschreven geneesmiddelen, tandheeskundige verzorging, enz...
- Alle malariawerende geneesmiddelen en vaccins.

Hoeveel bedraagt de terugbetaling ?

- In België verstrekte geneeskundige verzorging wordt terugbetaald volgens de tarieven van het RIZIV, net zoals bij een Belgisch ziekenfonds.
- Buiten België verstrekte geneeskundige verzorging daarentegen wordt terugbetaald tegen 75 % van de reële uitgaven (op voorwaarde dat gelijkaardige kosten erkend zijn door het RIZIV).

Hoe verloopt een terugbetaling concreet ?

U bezorgt de DOSZ de originele (géén kopiën) voorschriften en andere medische documenten, gekwet of vergezeld van een betalingsbewijs. Een rekeningenoverzicht, waarvoor wij u het benodigde formulier (blauw geleiboekje) bezorgen, vragen wij ook in te sluiten.

¹³ Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering

Vervolgens krijgt u het verschuldigde bedrag op een rekening naar keuze terugbetaald.

- ① De DOSZ kan vanzelfsprekend alleen kosten voor geneeskundige verzorging terugbetalen als de bijdragen voor de betrokken maand zijn gestort.**

Hoeveel kost deze verzekering ?

Als u zich individueel aansluit, onderschrijft u een individueel contract binnen de zogenaamde formule AC.

Uw werkgever kan, na goedkeuring van de dienst aansluitingen, een “collectief contract” afsluiten waarbij er naast de formule AC kan worden gekozen voor de meer voordelige formule BC.

Met de formule BC bedraagt de terugbetaling van de in België gemaakte kosten het dubbel van het RIZIV-bedrag; de terugbetaling mag uiteraard de werkelijk betaalde som niet overschrijden.

- ① Maandelijke bijdrage aan de prijsindex van 1 mei 2011 :**

Individueel contract	Collectief contract voorbehouden voor werkgevers	
	Formule AC	Formule BC
€ 132,94	€ 132,94	€ 247,65

- ① Een wachttijd van zes maanden is voorzien. Deze wachttijd kan geheel of gedeeltelijk geannuleerd worden indien u :**

- aangesloten bent via een collectief contract (minimum 5 personen)
- tot hiertoe onderworpen was aan de sociale zekerheid van een land van de EER of van Zwitserland
- pas uw studies hebt beëindigd of u bent in de wachttijd voor werkloosheidsuitkeringen.

2.2. De aanvullende verzekering “arbeidsongevallen”

Voor wie is de verzekering “arbeidsongevallen” bestemd ?

Voor de werknemers

Welke risico's dekt deze verzekering ?

Ongevallen op het werk;
Ongevallen op de weg naar en van het werk.

① Ook de heenreis naar het land van tewerkstelling en de terugreis worden beschouwd als de “weg naar en van het werk” !

Wat zijn de voordelen van deze verzekering ?

- betaalt u vanaf dag 1 alle mogelijke kosten terug (kosten voor geneeskundige verzorging, vervoerskosten, repatriëringskosten, enz...) die verband houden met het ongeval
- keert u vanaf dag 31 van uw arbeidsongeschiktheid na het ongeval een dagelijkse vergoeding uit – ook bij blijvende arbeidsongeschiktheid – die u wordt toegekend op basis van :

- het percentage arbeidsongeschiktheid
- de gekozen vergoedingsformule

Wat bij een dodelijk ongeval ? De DOSZ betaalt een tegemoetkoming in de begrafeniskosten en keert een jaarlijkse rente uit aan de overlevende echtgeno(o)t(e), de wezen of, in bepaalde gevallen, de ouders. Deze uitkeringen kunnen worden gecumuleerd met het overlevingspensioen en de wezenrenten voorzien in de algemene regeling.

Hoe wordt de verzekeringsbijdrage vastgesteld ?

De bijdrage hangt af van 2 factoren :

- de vergoedingsformule die u of uw werkgever kiezen – er bestaan 7 verschillende formules
- het door ons geraamde risiconiveau, bijvoorbeeld in functie van de aard van uw werk

① De maandelijkse bijdrage o.b.v. de prijsindex van 1 mei 2011 ligt :

- voor het laagste risiconiveau tussen € 24,44 en € 49,14 al naargelang de gekozen formule
- voor het hoogste risiconiveau tussen € 166,54 en € 335,29 al naargelang de gekozen formule

2.3. De aanvullende verzekering “Ongevallen in het privéleven”

① Ter herinnering : een verzekering “Ongevallen in het privéleven” kan enkel in combinatie met een verzekering “arbeidsongevallen”.

Wat dekt deze verzekering ?

Grosso modo, dekt de aanvullende verzekering “ongevallen in het privéleven” alle ongevallen die geen arbeidsongevallen zijn, op enkele uitzonderingen na : deelname aan oorlogssituaties, bezoldigde sporten, enz...

Hoeveel kost ze ?

De kostprijs hangt uitsluitend af van de vergoedingsformule, die noodzakelijkerwijs dezelfde is als voor de verzekering “arbeidsongevallen”.

① Aan de prijsindex van 1 mei 2011 varieert de bijdrage tussen € 29,90 en € 60,31 in functie van de gekozen formule.

Hoeveel bedraagt de vergoeding ?

De vergoedingen zijn dezelfde als bij de verzekering “arbeidsongevallen”.

*U kan een beroep instellen, doorgaans binnen een termijn van 3 maanden en bij een arbeidsrechtbank,
tegen elke beslissing van de DOSZ die u betwist.
De mogelijkheden tot beroep worden telkens vermeld in het document waarmee u in kennis gesteld wordt van een beslissing.*

Klachten

Om u beter van dienst te zijn, heeft de DOSZ een klachtenmeldpunt ontwikkeld. Via dit meldpunt kunnen alle klachten eenduidig worden geregistreerd en afgehandeld.

Hoe kunt u klacht indienen?

- Elektronisch - de snelste en makkelijkste manier: gebruik het contactformulier dat zich op onze website bevindt de rubriek “diverse documenten.
- Schriftelijk , U richt uw klacht aan:

DOSZ - KLACHTEN
Louizalaan 194 B-1050 BRUSSEL
BELGIE

OPGELET

Vermeld altijd:

- uw naam en adres - anonieme klachten neemt de DOSZ niet in behandeling
- uw DOSZ-stamnummer
- de datum
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- de naam van de dienst waarover u klaagt (indien van toepassing)

Zodra wij uw mail of brief hebben ontvangen, sturen wij meteen een ontvangstmelding naar het door u opgegeven adres.

De DOSZ streeft ernaar de klachten binnen een termijn van 15 werkdagen af te handelen.

Waarover gaat een klacht?

Een klacht kan in principe elk bezwaar zijn dat u naar voren brengt tegen het functioneren van de DOSZ of één (of meer) van de medewerkers.

Het kunnen o.a. klachten zijn op:

- relationeel gebied: onheuse bejegening, onvoldoende informatieverstrekking
- organisatorisch gebied: onbereikbaarheid dossierbeheerder, te lange wachttijden, toegankelijkheid, zoekraken gegevens
- communicatief gebied: onduidelijke communicatie, ontoereikende motivering van een beslissing
- elk ander gebied waarvan u denkt dat de medewerker of de organisatie zich niet zo gedraagt of handelt als u verwacht

U kunt tot uiterlijk één jaar na het voorval een klacht indienen.

Opgelet: mocht u het niet eens zijn met een door de Dienst genomen “beslissing” inzake bijvoorbeeld pensioen, geneeskundige verzorging, Ziekte en invaliditeit enz dan moet u daartegen, binnen de wettelijk voorziene termijn van drie maanden, beroep instellen bij de bevoegde arbeidsrechtbank en niet de procedure van “klacht” gebruiken.

Hoe wordt een klacht behandeld?

U kunt op elk moment de procedure stopzetten. Het is heel goed mogelijk dat gedurende de behandeling van uw klacht er wederzijds begrip is ontstaan voor de gedraging of dat u tevreden bent over de genomen of te nemen maatregelen. De DOSZ zal schriftelijk bevestigen dat aan uw klacht tot tevredenheid van beide partijen is tegemoetgekomen.

1. Opening van een dossier

- als een klacht binnenkomt, wordt die geregistreerd
- wij sturen u meteen een ontvangstmelding. Daardoor weet u dat wij uw klacht goed ontvangen hebben en hoe uw klacht verder behandeld wordt

2. Ontvankelijkheid

- wij beoordelen eerst of uw klacht in behandeling kan worden genomen
- er wordt nagegaan of uw klacht volledig is. Een klacht moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de datum en een omschrijving van de klacht bevatten
- indien u hieraan niet heeft voldaan, zal de DOSZ u vragen deze gegevens alsnog te verstrekken. Let er dan op dat u deze informatie tijdig verstrekt, want zonder deze gegevens kan de DOSZ uw klacht niet behandelen

3. Behandeling

- uw klacht wordt vervolgens bij de juiste dienst bezorgd en behandeld
- u krijgt hierbij de mogelijkheid uw klacht toe te lichten indien nodig of als u dat wenst

4. Antwoord

- binnen 15 werkdagen ontvangt u per brief of e-mail de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die daaraan verbonden zijn
- als het niet mogelijk is uw klacht op korte termijn op te lossen, zal in ieder geval worden aangegeven welke stappen de DOSZ zal ondernemen om tot een oplossing te komen

5. Analyse en rapportering

- de klachten worden systematisch geanalyseerd en de nodige acties worden ondernomen om gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen
- de DOSZ rapporteert aan zijn beleidsceel en zijn beheerscomité over de ontvangen klachten

LEXICON

Aanvullend verzekeringscontract: Verzekeringscontract dat enkel kan worden gecombineerd met een aansluiting algemene regeling. De DOSZ biedt drie aanvullende verzekeringen aan : geneeskundige verzorging, arbeidsongevallen en Ongevallen in het privéleven.

Algemene regeling : Ons voornaamste verzekeringsaanbod, dat recht geeft op pensioen en, eventueel, op ziekte- en invaliditeitsuitkeringen en op de uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging. Deelnemen aan de algemene regeling is noodzakelijk om aanvullende verzekeringcontracten te kunnen aangaan.

Arbeidsongeschiktheid : Onmogelijkheid om via uw beroepsactiviteit in uw behoeften te voorzien wegens ziekte, een ongeval (geen arbeidsongeval) of zwangerschap.

Arbeidsongeval : Ongeval dat zich voordoet op het werk of op de weg van en naar het werk.

Collectief contract : Contract dat globaal kan afgesloten worden door een werkgever die minstens 5 werknemers wenst te verzekeren bij de DOSZ.

Europese Economische Ruimte (EER) : België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roumenië, Slovakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië en Zweden. Sinds 1 juni 2002 wordt Zwitserland, krachtens een multilaterale overeenkomst met de Europese Unie, in de wetgeving eigen aan de DOSZ gelijkgesteld aan de landen die deel uitmaken van de EER.

Indexering : Aanpassing aan de kosten van het levensonderhoud.

Individueel contract : Contract dat rechtstreeks door de aangeslotene onderschreven wordt.

Kapitalisatie : Systeem op basis waarvan uw bijdragen binnen de algemene regeling renderen.

Ongeval in het privéleven : Ongeval dat zich niet voordoet op het werk of op de weg van en naar het werk.

Premie ineens : Bedrag waarmee a posteriori een periode kan worden gedekt waarin geen bijdragen werden gestort of waarmee de bijdrage voor een reeds gedekte periode kan worden verhoogd.

Prijnsindex : Index die door de Belgische overheid vastgesteld wordt op basis van de prijzen van bepaalde producten en die een afspiegeling hoort te zijn van de kosten van levensonderhoud. Wanneer deze index een bepaalde wijziging ondergaat, worden de bijdragen en uitkeringen die gelden binnen de algemene regeling, aangepast.

Rechthebbenden : Weduwe en/of wezen.

Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV) : Instelling die in België onder andere de terugbetaling van de kosten voor geneeskundige verzorging beheert.

Uitgestelde verzekering voor geneeskundige verzorging : Stelsel waarbij na minstens 16 jaar bijdrage binnen de algemene regeling vanaf een bepaalde leeftijd een terugbetaling van de kosten voor geneeskundige verzorging mogelijk is zonder hiervoor nog een bijkomende bijdrage te betalen.

Vakantiegeld : Bedrag dat jaarlijks toegekend wordt aan de gepensioneerden en in theorie bedoeld is om de vakantiekosten te dekken.

Verblijfplaats : Plaats waar men gewoonlijk verblijft

Wachttijd : Periode waarin men bijdragen moet storten zonder dat men verzekeringsvoordelen kan genieten.