

Jaarverslag 2016

**vzw Sociale Dienst
voor het Vlaams overheidsperoneel**

Boudewijnlaan 30, bus 51 - 1000 Brussel
<http://www.vlaanderen.be/socialedienst>



**SOCIALE
DIENST VZW**



**Vlaamse
overheid**

Voorwoord

De missie en visie vormen het ijkpunt van een organisatie, belangrijker nog is dat zij gedragen worden door alle medewerkers van de organisatie. Daarom wil ik starten met iedereen van jullie te bedanken die meegewerkt heeft aan de realisaties in 2016.

Wie verwacht dat bij een oudere dame – zoals onze vzw – alles even rimpelloos verloopt als bij een voortkabbelend beekje, heeft het mis. Digitalisering, besparingen, veranderende behoeften hebben een ingrijpende invloed zowel op onze personeelsleden als op onze dienstverlening. Het is en blijft een uitdaging om deze (in)spanningen mooi in elkaar te laten passen.

De digitalisering en zeker PlusPas zullen ons toelaten om sneller onze klanten te bereiken maar ook omgekeerd. Oordeel zelf: meer dan 80% van de aanvragen voor een tegemoetkoming in de vakanties voor jongeren gebeurt via het e-loket, de jaaronzet 2016 in PlusPas bedroeg voor de sociale dienst 2.560.000 euro, met o.a. 69.000 toegangskaarten voor recreatie en culturele evenementen, 43.000 vouchers met handelskorting en waar mogelijk een geschatte koopkracht van 848.000 euro. En toch is er altijd ook een plan B voor wie (nog) niet de digitale trein neemt

De nieuwe werkwijze voor de Sintactie is maar een beginpunt om mensen beter te bereiken, meer keuzemogelijkheden te bieden en extra koopkracht te creëren. In 2017 wordt deze tool verder verfijnd.

In 2016 voelden we voor het eerst de impact van de verplicht aangesloten entiteiten: het vergaderritme van de Commissie Individuele Hulpverlening nam toe, de hulpaanvragen, stegen, er was extra budget nodig. Het intenser gebruik van het e-loket zal de dienstverlening verder optimaliseren. Onze klanten permanent en gerichter informeren is de uitdaging voor 2017, een nieuwe website is op komst.

Het afgelopen jaar werden verschillende infosessies gegeven in de diverse entiteiten, niet alleen door mezelf maar ook door de maatschappelijk assistenten. Vaak ontvingen wij felicitaties van de klanten voor onze deskundige hulp, ons werk wordt geapprecieerd door een breed publiek. Ons maatschappelijk werk vervult een aparte rol binnen het welzijnsbeleid van de Vlaamse overheid. Het is hoogtijd dat wij hiervoor de oprechte erkenning krijgen die wij verdienen.

Ten slotte, om ons beter te wapenen voor de uitdagingen die op ons af komen, nemen de leden van de algemene vergadering, de bestuurders en de personeelsleden van de sociale dienst deel aan allerlei maatopleidingen.

Daarom wil ik eindigen zoals ik begon... dankjewel voor jullie medewerking.

Dany Jonckheere
Voorzitter

Inhoud

Voorwoord.....	3
1 DOELSTELLINGEN EN DOELPUBLIEK	7
2 SAMENSTELLING SOCIALE DIENST	7
2.1 Algemene vergadering.....	8
2.2 Raad van bestuur	8
2.3 Vergaderingen.....	9
2.4 Dienstencentrum Sociale Dienst	9
3 ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2016	12
3.1 Enkele vaststellingen.....	12
3.2 Personeel en organisatie	12
3.2.1 Algemeen.....	12
3.2.2 Modernisering van het GISD	13
3.2.3 Huisvesting sociale dienst	13
3.2.4 AgO-dag.....	13
3.2.5 Personeelsvergaderingen met ontbijt	13
3.2.6 Talentmanagement	13
3.2.7 Fridaycorner rond klantenfeedback.....	13
3.2.8 Personeelspeiling 2016.....	14
3.2.9 Gebouwenactie stress en burn-out.....	14
3.2.10 Kerstontbijt	14
3.2.11 Opleiding en vorming	14
4 ACTIVITEITEN 2016	18
4.1 SOCIALE DIENSTVERLENING	18
4.1.1 Sintactie	18
4.1.2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	20
4.1.3 PlusPas kortingaanbod	22
4.1.4 Park in de Kijker	24
4.1.5 Familiehappening	25
4.1.6 Event in de Kijker.....	26
4.1.7 Juridisch advies	26
4.2 INDIVIDUELE HULPVERLENING	29
4.2.1 Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening.....	29
4.2.1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid	29
4.2.1.2 Tegemoetkoming palliatieve zorgen	29
4.2.2 Steun in probleemsituaties	29
4.2.2.1 Het maatschappelijk werk	29
4.2.2.2 De rol van de maatschappelijk assistenten in het welzijnsbeleid van de Vlaamse overheid	30
4.2.2.3 Psychosociale begeleiding als rode draad	31
4.2.2.4 Concrete en informatieve hulpverlening	31
4.2.2.5 Verslaggeving en registratie	31
4.2.2.6 Commissie individuele hulpverlening (CIHV).....	32
4.2.3 Financiële ondersteuning.....	33
4.2.3.1 Tegemoetkomingen in medische kosten	33
4.2.3.2 Medische kosten – remgelden en facturen	33
4.2.3.3 Medische bijstand	34
4.2.3.4 Weddenvoorschotten	35
4.2.3.5 Pensioenvoorschotten.....	35
4.2.3.6 Renteloze leningen.....	35
4.2.3.7 Bijzondere bijstand	35

4.2.3.8	Bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen.....	35
4.2.3.9	Bijzondere bijstand overlijden.....	36
4.2.3.10	Bijzondere bijstand sociale vakantie.....	36
4.2.3.11	Bijzondere bijstand therapie.....	36
4.2.3.12	Enkele 'succesverhalen'.....	37
4.2.3.14	Overzicht individuele materiële hulpverlening.....	39
4.2.3.15	Statistieken.....	39
4.3	EINDELOOPBAANWERKING.....	42
4.3.1	Cursus 'Pensioenvoorbereiding'.....	42
4.3.2	Terugkomdagen.....	43
4.3.3	Infosessies pensioenwetgeving.....	43
4.3.3	Infomomenten pensioenviering en pensioneringsgeschenken.....	43
4.4	GEPENSIONEERDEN.....	46
4.4.1	Senioren­dagen.....	46
4.4.2	Bijstand franchise hospitalisatieverzekering.....	47
4.4.3	Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering.....	47
4.4.4	vzw Gepensioneerd­vereniging.....	47
4.5	Communicatie.....	49
4.6	Financiën.....	50
4.6.1	De werking­smiddelen.....	50
4.6.2	Samen­stelling werking­skosten en opbrengsten sociale dienst.....	52

BIJLAGEN 53

1	Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2016.....	54
1.1	Liquide middelen op 31/12/2016.....	54
1.2	Resultatenrekening op 31/12/2016.....	55
2	Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2016.....	58
2.1	Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2016.....	59
2.2	Openstaande vorderingen op 31/12/2016.....	60
2.3	Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2016.....	61
3	Belfius Tre@sury+ spaarrekening (BE21 0910 1821 4003) op 31/12/2016.....	62
4	Belfius Tre@sury special spaarrekening (BE54 0910 1934 8697) op 31/12/2016.....	62
5	ING Zichtrekening (BE36 3631 0438 5881) op 31/12/2016.....	62
6	ING Business Account (BE36 3631 0438 5881) 35 dagen op 31/12/2016.....	63
7	BNP Paribas Fortis zichtrekening (BE73 0016 7275 1660) op 31/12/2016.....	63
8	Triodos Bank zichtrekening (BE43 5230 8084 2101) op 31/12/2016.....	64
9	Triodos Bank spaarrekening (BE20 5230 4811 20156) op 31/12/2016.....	64
10	Overzicht transfers op 31/12/2016.....	65
11	Overzicht vermogen op 31/12/2016.....	65
12	Verslag van de bedrijfsrevisor.....	66

1 DOELSTELLINGEN EN DOELPUBLIEK

De sociale dienst is een vereniging zonder winstoogmerk, erkend door de Vlaamse Regering op 1 januari 1991. Op 26 juni 2007 werd ze omgevormd tot vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheids personeel en alle entiteiten binnen de Vlaamse overheid zonder rechtspersoonlijkheid, kunnen er beroep op doen, nl de beleidsdomeinen bestaande uit de departementen en de IVA's zonder rechtspersoonlijkheid. De agentschappen met rechtspersoonlijkheid, strategische adviesraden en VOI's kunnen aansluiten bij de sociale dienst op basis van een ondertekend protocol dat door de Vlaamse regering wordt goedgekeurd. Zij betalen een bijdrage op basis van het aantal gerechtigden (zowel actieven als gepensioneerden) van de instelling.

De vzw Sociale Dienst heeft als doelstelling, door middel van individuele en sociale hulp- en dienstverlening en in samenwerking met andere organisatie-interne en organisatie-externe actoren, een bijdrage te leveren aan het algemeen welzijn als mens, binnen een veelheid aan sociale verhoudingen van de actieve en gepensioneerde personeelsleden van de Vlaamse administraties en hun gezinsleden, om hun totale functioneren als individu en hun sociaal functioneren, zowel binnen als buiten de werkomgeving te bevorderen (*Artikel 4 van het decreet van 14 februari 2007 betreffende de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheids personeel*).

De sociale dienst moet op een georganiseerde en systematische wijze psychosociale hulpverlening én sociale dienstverlening organiseren. Op beide deelterreinen moeten er activiteiten worden ontwikkeld, in een evenwichtige combinatie (*omzendbrief DVO/BZ/P&O/2007/12 - Vaststelling van de strategische beleidslijnen voor de sociale diensten*).

MISSIE	<i>De sociale dienst bevordert het welzijn van zijn klanten ⁽¹⁾ zodat zij beter kunnen functioneren in hun privé, werk- en sociale omgeving.</i>
VISIE	<i>De sociale dienst bouwt aan een vertrouwensrelatie met zijn klanten, met aandacht voor sociale prioriteit, en is aanspreekbaar op betrouwbaarheid en oplossingsgerichte deskundigheid.</i>
	<i>De sociale dienst gaat ervan uit dat niet iedereen over gelijke kansen en/of middelen beschikt. Met respect voor ieder individu bieden wij een laagdrempelige dienstverlening aan, tot versterking van de samenhang en het beter functioneren, zowel privé als in de werksfeer. Onze klanten mogen hierbij rekenen op discretie en vertrouwelijkheid en een deskundige aanpak, al dan niet in overleg met interne en externe actoren.</i>

⁽¹⁾ Klanten zijn begunstigen, gerechtigden en hun gezinsleden (partner en/of kinderen ten laste).

	31/12/2015	01/01/2016	%
- personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap	15 842	15 514	36,13%
- personeelsleden van de aangesloten agentschappen en entiteiten	5 538	5 324	12,40%
- personeelsleden van de Vlaamse ministeriële kabinetten	280	294	0,68%
- verplicht aangesloten Agentschappen met rechtspersoonlijkheid (ARP's)	8 421	8 292	19,31%
- gepensioneerden, weduwen en weduwnaars	12 720	13 511	31,47%
TOTAAL	42 801	42 935	100,00%

Bronnen:

Aantal personeelsleden Vlaamse overheid: departement Kanselarij en Bestuur, Agentschap Overheids personeel, HR-Technologie en data, Rapportering en beleidsinformatie.

Niet-actieven Vlaamse overheid, personeelsleden en niet-actieven aangesloten agentschappen en entiteiten: GISD (Geïntegreerd Informaticasysteem Sociale Dienst).

2 SAMENSTELLING SOCIALE DIENST

Volgens artikel 3 van het decreet van 2 maart 2007 wordt de Vlaamse Regering gemachtigd toe te treden en deel te nemen aan het beheer van de sociale dienst.

Conform artikel 5 van het decreet en artikel 4 van het besluit van 27 april 2007 is de algemene vergadering paritair samengesteld en telt 36 leden:

- 18 personeelsleden, aangesteld door de representatieve vakorganisaties die zitting hebben in Sectorcomité XVIII Vlaamse Gemeenschap-Vlaams Gewest, met dien verstande dat elke vakorganisatie evenveel leden heeft;
- 18 personeelsleden, aangesteld door de Vlaamse Regering. Voor ieder beleidsdomein wordt minstens een mannelijk en vrouwelijk personeelslid voorgedragen en minstens één personeelslid aangesteld als lid van de algemene vergadering.

De algemene vergadering wordt om de zes jaar hernieuwd en minstens tweemaal per jaar samengeroepen.

De bestuursorganen van de vzw (algemene vergadering en raad van bestuur) zijn paritair samengesteld. Ook andere criteria spelen hierbij een rol zoals het genderevenwicht en het type entiteit (departement, agentschappen met of zonder rechtspersoonlijkheid).

2.1 Algemene vergadering

Stemgerechtigde leden

- | | |
|--------------------------------|---|
| a) <u>Namens de overheid</u> | b) <u>Namens de representatieve vakorganisaties</u> |
| - <i>Ballon Hilde</i> | - <i>Bulté Evy</i> |
| - <i>Beke Alex</i> | - <i>Celen Theo (tot 27/06/2016)</i> |
| - <i>Boel Patrick</i> | - <i>Claeys Michèle</i> |
| - <i>Buysse Carine</i> | - <i>Debunderie Joyce</i> |
| - <i>Gevaert Kristel</i> | - <i>De Koninck Tinne</i> |
| - <i>Herzeel Barbara</i> | - <i>Haeseldonckx Stijn</i> |
| - <i>Kinnaer Inge</i> | - <i>Jonckheere Dany</i> |
| - <i>Palmans Paula</i> | - <i>Nicaese Olaf</i> |
| - <i>Rabaey Peter</i> | - <i>Nielsen Peter (vanaf 27/06/2016)</i> |
| - <i>Tasci Fatma</i> | - <i>Peeters Gunter</i> |
| - <i>Van den Broeck Karina</i> | - <i>Stevens Luc</i> |
| - <i>Van den Broeke Pol</i> | - <i>Tilly Troost</i> |
| - <i>Vangelder Corrie</i> | - <i>T'Seyen André (tot 27/06/2016)</i> |
| - <i>Vanhoebroek Diana</i> | - <i>Van Cauter Erik</i> |
| - <i>Van Praet Patrick</i> | - <i>Van de Velde Tom</i> |
| - <i>Van Stichel Dirk</i> | - <i>Van Laerhoven Esther</i> |
| - <i>Verhasselt Kris</i> | - <i>Van Lysebetten Jürgen</i> |
| - <i>Vermander Els</i> | - <i>Van Roost Ann</i> |
| - | - <i>Verplancke Ingeborg</i> |
| - | - <i>Vlaeminck Boudewijn (vanaf 27/06/2016)</i> |

Op 27 juni 2016 werd, namens de representatieve vakorganisatie ACOD, T. Celen (ontslagnemend) opgevolgd door P. Nielsen en namens het ACV Openbare diensten, A. T'Seyen (ontslagnemend) door B. Vlaeminck.

Niet-stemgerechtigde leden

- *Mannaerts Jozef, Regeringscommissaris*
- *De Boeck Nicole, afdelingshoofd DC Sociale Dienst*

Wonen de vergadering bij

- *De Canne Brigitte, penningmeester*
- *Degroot Eddy, secretaris*

2.2 Raad van bestuur

Volgens artikel 6, §1 van het decreet wordt de sociale dienst bestuurd door een raad van bestuur die paritair is samengesteld en 18 stemgerechtigde leden telt:

- 9 leden worden door de algemene vergadering benoemd onder de leden, aangesteld door de representatieve vakorganisaties, en met dien verstande dat elke vakorganisatie evenveel vertegenwoordigers heeft;
- 9 leden worden door de algemene vergadering benoemd onder de leden, aangesteld door de Vlaamse Regering, vermeld in artikel 5 van het decreet.

De raad van bestuur wordt om de zes jaar hernieuwd. De uittredende leden zijn herverkiesbaar.

De raad van bestuur kan slechts geldig beslissen indien de helft van de bestuurders aanwezig is. De beslissingen worden genomen bij gewone meerderheid van stemmen. Elke groep wijst zijn eigen leden aan. Sinds 29 juni 2015 is de raad van bestuur samengesteld als volgt:

Stemgerechtigde leden

- | | |
|--------------------------------|---|
| a) <u>Namens de overheid</u> | b) <u>Namens de representatieve vakorganisaties</u> |
| - <i>Ballon Hilde</i> | - <i>Celen Theo (tot 27/06/2016)</i> |
| - <i>Boel Patrick</i> | - <i>Claeys Michèle</i> |
| - <i>Kinnaer Inge</i> | - <i>Jonckheere Dany</i> |
| - <i>Van den Broeck Karina</i> | - <i>Nielsen Peter (vanaf 27/06/2016)</i> |
| - <i>Van den Broeke Pol</i> | - <i>Peeters Gunter</i> |
| - <i>Vangelder Corrie</i> | - <i>Stevens Luc</i> |
| - <i>Van Praet Patrick</i> | - <i>Van Cauter Erik</i> |
| - <i>Van Stichel Dirk</i> | - <i>Van Laerhoven Esther</i> |
| - <i>Verhasselt Kris</i> | - <i>Van Lysebetten Jürgen</i> |
| - | - <i>Van Roost Ann</i> |

Op 27 juni 2016 werd P. Nielsen namens de representatieve vakorganisatie ACOD voorgedragen als nieuwe bestuurder ter vervanging T. Celen (ontslagnemend).

Niet-stemgerechtigde leden

- *Mannaerts Jozef, Regeringscommissaris*
- *De Boeck Nicole, afdelingshoofd DC Sociale Dienst*

Wonen de vergadering bij

- *De Canne Brigitte, penningmeester*
- *Degroot Eddy, secretaris*

2.3 Vergaderingen

Algemene vergadering	27 juni, 28 november
Raad van bestuur	25 januari, 29 februari, 21 maart, 26 april, 30 mei, 27 juni, 25 juli, 05 september, 26 september, 24 oktober, 28 november, 19 december
Werkgroepen	
- Begroting	15 juni, 08 november
- Commissie IHV	21 januari, 18 februari, 10 maart, 21 april, 12 mei, 2 juni, 23 juni, 14 juli, 4 augustus, 25 augustus, 22 september, 06 oktober, 27 oktober, 17 november, 15 december
- Communicatie	5 april, 14 juni, 06 december
- Eindloopbaanwerking	18 april, 06 september, 29 november
- Medische zaken	8 maart, 16 november
- Sint	18 januari, 14 maart
- Vakantie & vrije tijd	7 maart, 22 november, 12 december
- Stuurgroep PlusPas	2 februari, 22 maart, 28 juni, 17 oktober
Dienstencentrum Sociale Dienst	
- Afdelingsvergaderingen	28 januari, 3 maart, 28 april, 30 juni, 8 september, 29 september, 27 oktober, 1 december
- Teamvergadering individuele hulpverlening	14 januari, 14 april, 8 september, 29 september, 20 oktober, 24 november
- Teamvergaderingen sociale dienstverlening	4 februari, 7 juli, 13 oktober

2.4 Dienstencentrum Sociale Dienst

Door de oprichting van het nieuwe Agentschap Overheidspersoneel op 1 april 2015 werd voor de Afdeling Personeel Sociale Dienst een naamsverandering doorgevoerd, nl. Dienstencentrum Sociale Dienst.

Algemene leiding en coördinatie

De Boeck Nicole, afdelingshoofd Dienstencentrum Sociale Dienst

Staf

- *De Canne Brigitte, penningmeester*
- *Degroot Eddy, secretaris*

Teamcoördinatoren

- *Vereecke Christine, teamcoördinator sociale dienstverlening, eindloopbaanwerking en gepensioneerden.*
- *Pype Els, teamcoördinator individuele hulpverlening.*

Team maatschappelijk assistenten

- *Belhadj Faeza*
- *De Bosscher Jeroen*
- *Denys Stijn*
- *Geebelen Els*
- *Legros Florence*
- *Pauwels Miranda*
- *Van Bellinghen Veerle*
- *Van Den Bossche Robert*
- *Van Rechem Guido (*
- *Vansant Ria*
- *Wiets Willy*
-

Administratie

- *Boey Peter*
- *Boué Wendy*
- *Brouwers Kristoff*
- *De Roock Inge*
- *Hoffelinck Carmen*
- *Merckaert Luc*
- *Ozdemir Jale*
- *Valckenier Anne*
- *Van den Broeck Lien*
- *Van den Steen Steven*
- *Vandeputte Kurt*
- *Vanderhoven Nancy*
- *Verhoeven Kristof*
- *Verschueren Ingrid*



3 ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2016

3.1 Enkele vaststellingen

Het aantal **gerechtigden** bleef vrijwel stabiel: 42.935 (42.801 in 2015), maar wordt gecounterd door de toename van de gepensioneerden, weduwen en weduwnaars. (+791), de actieve personeelsleden lopen sterk terug (-657), wat resulteert in een netto aangroei van 134 eenheden.

	31/12/2014	31/12/2015	verschil	%
- beleidsdomeinen	15 842	15 514	-328	36,13%
- aangesloten agentschappen en entiteiten	5 538	5 324	-214	12,40%
- Vlaamse ministeriële kabinetten	280	294	14	0,68%
- ARP's (aangesloten op 01.01.2015)	8 421	8 292	-129	19,31%
- gepensioneerden, weduwen en weduwnaars	12 720	13 511	791	31,47%
TOTAAL	42 801	42 935	134	100,00%

In 2016 werden **3.456 sociale dossiers** afgehandeld. De hulp gelden (medische kosten, bijzondere bijstand en tegemoetkoming hospitalisatieverzekering) vertegenwoordigen 38,33% van de globale uitgaven van de sociale dienst, nl. 925.923,82 euro.

55,58% van de tegemoetkomingen in de medische kosten (remgeld) of een medische bijstand gaat naar de **actieve personeelsleden**: niveau D (31,93%), C (33,20%), B (29,11%), niveau A (5,64%), niveau niet vermeld (0,12%). Het aandeel van de **niet-actieve personeelsleden** bedraagt **44,42%**: gepensioneerden (36,55%), weduwen en weduwnaars (6,68%) en overlijdens (1,18%)

Op 18, 19, 24, 25 en 26 mei 2016 namen **2.616 gepensioneerden** deel aan de 26^{ste} editie van de Seniorendagen in de provincie Antwerpen. Het namiddagprogramma van deze lustrumviering was gespreid over acht verschillende locaties.

4.499 jongeren ontvingen een financiële tegemoetkoming in hun **vakantiekosten**.

De **Sintactie** blijft één van de toppers waar reikhalzend wordt naar uitgekeken. De Sint deelde met de hulp van de Sintverantwoordelijken **15.775 geschenken** uit, (-0,61%), een lichte terugval te wijten aan de laattijdige aanvragen van de ouders. 273 lokale Sintverantwoordelijken stonden in voor de verdeling van de geschenken in de diverse overheidsgebouwen.

In 2016 verkocht de sociale dienst via **PlusPas 69.526 toegangskaarten voor pret- en dierenparken en culturele evenementen** een toename met 46,03% t.o.v. 2015. Daarnaast werden er nog eens **43.013 handelskortingen** toegekend, 136,39% meer dan in 2015.

Van de speciale **kortingsactie Park in de Kijker** gingen **5 648 tickets** van **De Olmense Zoo** de deur uit.

De **Familiehappening** in het gezinspark **Plopsaland De Panne** op 25 september 2016 lokte **10.001** belangstellenden.

Er waren **2.234 contacten** tussen de maatschappelijk assistenten en de gerechtigden met als belangrijkste uitschieters **1.206 huisbezoeken** en **657 contacten op zitdagen**.

3.2 Personeel en organisatie

3.2.1 Algemeen

De personeelsleden van het Dienstencentrum Sociale Dienst maken deel uit van het Agentschap Overheidspersoneel (AgO).

Begin 2016 telde de sociale dienst 30 personeelsleden. Vijf personeelsleden werken met verminderde prestaties en één personeelslid is permanent ter beschikking gesteld voor PlusPas, een samenwerking tussen de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel en de vzw Gemeenschappelijke Sociale Dienst Lokale Besturen in Vlaanderen. Tijdens de verlofperiode kon de sociale dienst rekenen op drie jobstudenten voor administratieve en logistieke ondersteuning, In het najaar werd de dienst versterkt door een GIBO-contract (een variant op de klassieke individuele beroepsopleiding).

De sociale dienst kampte in 2016 met frequente afwezigheden waaronder twee permanent wegens ziekte voor de ganse duur van het jaar. Hierdoor was de reële personeelsinzet een pak lager. Er werden oplossingen gezocht naar een meer evenwichtige takenverdeling over de teams heen door processen te clusteren en taakherstellingen door te voeren. Bij team IHV werd het aantal regio's teruggebracht van 11 naar 10 om de permanente afwezigheid van een maatschappelijk assistent op te vangen in afwachting van vervanging. Tevens werd het organogram van de sociale dienst aangepast

3.2.2 Modernisering van het GISD

Het GISD (Geïntegreerd Informaticasysteem Sociale Dienst) is het ICT systeem van het Dienstencentrum Sociale Dienst. Het bestaat uit geïntegreerde modules voor alle grote dienstverleningsprocessen. De applicatie dient dringend gemoderniseerd te worden.

In de loop van 2016 werden mogelijke pistes voor deze modernisering onderzocht om finaal de meest efficiënte keuze te kunnen maken. Zo werd een mogelijke integratie met Vlimpers/Personeelspunt onder de loep genomen, werden demo's van leveranciers van softwareapplicaties georganiseerd en andere entiteiten bezocht met het oog op mogelijke synergiën. De in de dialoogsessie door de stakeholders en de bestuurders geformuleerde opmerkingen werden verwerkt in de visietekst. Bedoeling is om het GISD uit te bouwen tot een laagdrempelig en klantvriendelijk gebruiksinstrument met accurate rapporteringsmogelijkheden en een digitale archivering van de sociale dossiers. Het zou tevens moeten toelaten om op eenvoudige en gestandaardiseerde wijze gegevens te bekomen via webservices naar het MAGDA-platform, dat op zijn beurt de link met de authentieke bronnen verzorgt.

Voor de modernisering van het GISD /e-loket werd een projectmatig (meerjaren)actieplan uitgewerkt in functie van de beschikbare financiële en interne en externe personele middelen.

3.2.3 Huisvesting sociale dienst

De sociale dienst is nog net voor Nieuwjaar 2016 samen met de collega's van de dienst Diversiteit verhuisd naar toren 7A op de 7de verdieping in het Boudewijngebouw.

Na consultatie en inbreng van de personeelsleden werden de cockpits benoemd als de bever en de wasbeer. Voor de vergaderzalen werd geopteerd voor de liftzaal en de trapzaal.

Nog maar net gesetteld zal de sociale dienst medio oktober 2017 terug verhuizen, ditmaal naar het Herman Teirlinckgebouw. Gezien de beperkte archiefruimte die hier nog voorzien wordt nu reeds volop werk gemaakt met het opschonen van het vrij omvangrijke papieren archief.

3.2.4 AgO-dag

Op 30 september vond de AgO-dag plaats in het provinciaal domein van Kessel-Lo, op 15 minuten wandelafstand van het VAC Leuven. De personeelsleden konden aan verschillende workshops deelnemen. Mits betaling kon ook deelgenomen worden aan het avondmaal in de cafetaria 'Stille Waters' van het domein.

Het was een geweldige dag met ruimte om elkaar beter te leren kennen in een ontspannen kader ...

3.2.5 Personeelsvergaderingen met ontbijt

Sedert 1 juli 2016 heeft AgO een nieuwe leidend ambtenaar, Peter Rabaey. Alle personeelsleden werden na de verlofperiode uitgenodigd op een personeelsvergadering met ontbijt waarop de nieuwe administrateur-generaal zijn beleidsvisie toelichtte en inging op de prioritaire doelstellingen van het agentschap. Een initiatief dat ook een vervolg kende net voor het afsluiten van het jaar 2016.

3.2.6 Talentmanagement

Het opstarten van een talentmanagement programma was één van de acties die door het directieteam naar voor werden geschoven met het oog op een betere werking van het agentschap.

Het doel van het talenttraject is ervoor te zorgen dat er een ideale match is tussen wat mensen willen en kunnen, en wat de verschillende geledingen binnen AgO nodig hebben. Zo kunnen medewerkers optimaal ingezet worden, rekening houdend met hun talenten. Tegelijk is een goede fit tussen iemands talent en de functie waarop hij of zij wordt ingezet, een belangrijke welzijnsfactor. Een win-winsituatie, daarom worden alle AgO-collega's in dit programma meegenomen.

3.2.7 Fridaycorner rond klantenfeedback

Drie keer per jaar wordt binnen Ago een 'Friday Corner' georganiseerd ; een interactief ontmoetingsmoment waarbij collega's samen aan de slag gaan met een concreet organisatievraagstuk. Het resultaat van dit moment is een oplossing of een realistische aanpak om tot een oplossing voor het vraagstuk te komen, waarmee binnen de organisatie verder aan de slag kan worden gegaan. Onderwerpen voor de Friday Corners kunnen vanuit het directieteam, optimaliseringsprojecten of vanuit de personeelsleden zelf komen. Elk thema dat organisatiebreed bekeken kan worden en bijdraagt aan de realisatie van de doelstellingen van het agentschap, komt in aanmerking. Elke collega met interesse voor en eigen ideeën over het onderwerp van een Friday Corner kan deelnemen.

De administrateur-generaal van AgO is steeds aanwezig. De onderwerpen die aan bod kwamen:

- de Personeelspeiling 2016: van resultaat naar acties. Waar moet ons agentschap echt op inzetten?
- aan de slag met klantenfeedback als input voor dienstverlening en beleid.

- AgO-branding : wat kunnen we doen om AgO sterker op de kaart te zetten (intern en extern)?

3.2.8 Personeelspeiling 2016

De resultaten van de Personeelspeiling werden grondig besproken tijdens een afdelingsvergadering.

AgO streefde naar een responsgraad van 75% ; voor de sociale dienst lag deze op 77%, wat heel wat lager lag dan in 2014 (88 %). Algemeen kan gesteld worden dat het goede scores waren met telkens 4,2 op 5 voor de tevredenheid op het werk en het zich goed bevinden op het werk, maar wat uiteraard niet belet dat er ook aandachtspunten- en werkpunten zijn!

3.2.9 Gebouwenactie stress en burn-out

Van 28 november tot 19 december vonden 's morgens aan de ingang van de VAC's en verschillende gebouwen van de Vlaamse overheid in Brussel ludieke acties plaats om personeelsleden te sensibiliseren voor problemen rond stress en burn-out. Ook de sociale dienst was bij de organisatie betrokken.

Er was een goede interactie met de toekomstige personeelsleden die enthousiast participeerden.

3.2.10 Kerstontbijt

De voorbereidingen tot dit evenement werden als teambuilding gezien ... Het ontbijt zelf werd gewaardeerd en aangevoeld als 'tof moment van gezellig samen zijn'.



3.2.11 Opleiding en vorming

Jaarlijks is een ruim vormingsbudget beschikbaar met een waaier aan opleidingen. Personeelsleden worden aangemoedigd zich te vervolmaken en te ontwikkelen. Niettemin wordt vastgesteld, allicht door de toegenomen werkdruk, dat niet iedereen deelgenomen heeft aan een vormingsactiviteit.

Gevolgd opleidingen en vormingen waren o.a. bijscholing EHBO, ergonomiesessie, HR-netwerken, Zin? Ja! Netwerk, integriteitsnetwerk, 3D netwerk, doe dag 'waarden in actie' ... Ook meer specifieke opleidingen kwamen aan bod zoals Enneagram of het persoonlijkheidsmodel dat zich met bewust of onbewust gedrag bezighoudt.

Voor het team IHV werden 2 teamopleidingen georganiseerd.

- o Op 9 juni was er een opleiding rouwbegeleiding voor het team maatschappelijke assistenten. het theoretische luik werd begeleid door een maatschappelijk assistent die een postgraduaat rouwbegeleiding succesvol afrondde. Intervisie en toetsing aan de praktijk gebeurde door een externe lesgeefster.
- o Op 8 december was er een opleiding voor gans het team begeleid door de coördinator over de interne werking. Doelstelling van de opleiding was om alle teamleden klaar te stomen voor de nieuwe aanpak van de dossierbehandeling vanaf 2017 zonder gebruik te maken van individuele dossiermappen. Er werd aangeleerd hoe je op e-loket geraakt op zitdagen of bij personeelsleden thuis die niet over internet beschikken. Dit kadert in een plan van aanpak om zoveel mogelijk aanvragen via het e-loket te behandelen en de dossierbehandeling op papier af te bouwen.

Het onder de middag georganiseerde 'AgO-broodje' werd door meerdere personeelsleden bijgewoond ; het laat toe op zeer korte tijd heel wat informatie in te winnen over een bepaalde materie : loopbaan en beloningsbeleid, genderidentiteit & genderexpressie. Dit laatste thema werd tevens geagendeerd op de afdelingsvergadering met toelichting door een van de collega's van de dienst Diversiteitsbeleid.

Ook 'train je collega' valt in de smaak. Tijdens de 'Train Je Collega-week van 21 tot 25 november 2016' kon veel bijgeleerd worden van collega's: 120 leeractiviteiten door verschillende entiteiten aangeboden rond diverse thema's zoals: communicatie, projectmanagement, ICT, begroting, wetgeving, coaching, fotografie, autisme, ... Dit jaar werd ook heel wat aangeboden rond 'welzijn op het werk'. De deelnemende collega's waren erg te spreken over de aangeboden leeractiviteiten.

Sociale Dienstverlening



4 ACTIVITEITEN 2016

4.1 SOCIALE DIENSTVERLENING

Ieder personeelslid van de Vlaamse overheid heeft recht op individuele en sociale hulp- en dienstverlening door een uitgebouwde sociale dienst. De sociale dienst moet op een georganiseerde en systematische wijze psychosociale hulpverlening én sociale dienstverlening organiseren. Op beide deelreinen moeten er activiteiten worden ontwikkeld, in een evenwichtige combinatie (bijvoorbeeld, enerzijds de begeleiding van personeelsleden met juridische, financiële en familiale problemen; anderzijds, het aanmoedigen en vergemakkelijken van de cultuur- en sportparticipatie door de personeelsleden).

(Omzendbrief DVO/BZ/P&O/2007/12 - Vaststelling van de strategische beleidslijnen voor de sociale diensten)

4.1.1 Sintactie

Alle personeelsleden, uiterlijk in dienst op 3 november 2016 met kinderen ten laste, geboren tussen 7 december 2003 en 6 december 2016, konden een Sintgeschenk kiezen.

Gedurende 12 jaar komt deze doelgroep van jonge gerechtigden met kinderen in contact met de sociale dienst. De Sintactie werkt drempelverlagend naar de andere sociale hulp- en dienstverleningsprocessen.

De uitreiking van de Sintgeschenken op de plaats van tewerkstelling van de personeelsleden is een belangrijk visitekaartje, zowel voor de sociale dienst als voor de Vlaamse overheid.

De Vlaamse overheid hecht veel belang aan duurzaamheid en moedigt de personeelsleden hiertoe aan. Duurzaam speelgoed is dan ook één van de criteria bij de keuze van de leverancier.



Reglementering

- elk kind kan aanspraak maken op één Sintgeschenk.
- personeelsleden met een e-mailwerkadres en toegang tot het VO-net kunnen via het e-loket inschrijven. De andere personeelsleden ontvangen de Sintbrochure op hun thuisadres.
- indien beide ouders bij de Vlaamse overheid werken, ontvangt de alfabetisch eerst gerangschikte ouder de brochure of kan online inschrijven.
- ouders die niet meer samenwonen, worden door de sociale dienst aangeschreven. De ouder die de kinderbijslag ontvangt en daar het bewijs van levert, kan het geschenk aanvragen en inschrijven via het e-loket.
- ouders van een kind met een handicap komen in aanmerking voor een tegemoetkoming van 30 euro voor de aankoop van aangepast speelgoed of hulpmiddelen op vertoon van een officieel attest (Vlaams Fonds of Kinderbijslagfonds van de FOD Sociale Zekerheid).
- Nieuw in 2016 was dat de personeelsleden enkel konden kiezen uit waardebonnen en speelgoedcheques. De inschrijvingsperiode liep van 15 juni tot en met 15 september en werd dan afgesloten. Vanaf dan kon men ook niet meer inschrijven via het e-loket en reeds geregistreerde inschrijvingen konden niet meer gewijzigd worden. Inschrijvingen na 15 september werden geweigerd. Er werd dus sterk gerekend op het verantwoordelijkheidsgevoel van de ouders.
- Personeelsleden in dienst tussen 1 augustus en 3 november konden tot 15 september inschrijven via het e-loket en nadien per e-mail naar sint@vlaanderen.be tot uiterlijk 7 december.
- voor kinderen geboren na 7 december wordt het Sintgeschenk beschouwd als een voorafname op de volgende Sintactie.

De Vlaamse overheid hecht veel belang aan de duurzaamheid en moedigt zijn personeelsleden aan hetzelfde te doen.

De Sint verblijdde **15.755 kinderen** met een geschenk (- 0,61% t.o.v. 2015). Deze afname is hoofdzakelijk te wijten aan de laattijdige inschrijvingen van de ouders.

273 lokale Sintverantwoordelijken stonden in voor de verdeling van de geschenken in de diverse overheidsgebouwen.

	Aantal	% 2016
Boekenbonnen	1 674	10,87%
Colruytbonnen	9 899	64,25%
Funbonnen	3 303	21,44%
Krokodilbonnen	378	2,45%
Toys & Toysbonnen	134	0,87%
Speciaal aanbod van 30 euro	19	0,12%
TOTAAL	15 407	100,00%
In dienst vanaf 01/08/2016 (2,21%)		
B 1 (boekenbonnen)	59	
B 2 (Colruytbonnen)	199	
B 3 (Funbonnen)	84	
B 4 (Krokodilbonnen)	6	
B 5 (Toys & Toysbonnen)	0	
TOTAAL	348	
TOTALE UITLEVERING	15 755 stuks	
Kosten boekenbonnen	46 791,00 euro	
Kosten Colruytbonnen	278 704,00 euro	
Kosten Funbonnen	86 368,50 euro	
Kosten Krokodilbonnen	10 111,20 euro	
Kosten Toys & Toysbonnen	3 537,60 euro	
Speciaal aanbod van 30 euro	570,00 euro	
ALGEMEEN TOTAAL	426.083,10 euro	
AANTAL STUKS	15.755 stuks	
GEMIDDELDE KOSTPRIJS	27,04 euro	

88,88% van de Sintgeschenken zijn speelgoedcheques (14.003 stuks), 11,00% van de ouders kozen voor boekenbonnen (1.733) en 19 ouders (0,12%) maakten gebruik van de speciale actie ten voordele van mindervalide kinderen. Mits voorlegging van een officieel attest kregen zij een financiële tegemoetkoming van 30 euro voor de aankoop van aangepast speelgoed of een ander hulpmiddel.

Omschrijving	Aantal	%
Boekenbonnen	1 733	11,00%
Speelgoedcheques Colruyt	10 098	64,09%
Speelgoedcheques Fun	3 387	21,50%
Speelgoedcheques Krokodil	384	2,44%
Speelgoedcheques Toys & Toys	134	0,85%
Speciaal aanbod van 30,00 euro	19	0,12%
TOTAAL	15 755	100,00%

E-loket Van de 9.098 geregistreerde (ingevulde) cases zijn er 7.396 (81,29%) die hun keuze via het e-loket bepaalden en 1.702 (18,71%) waar dit manueel door de sociale dienst gebeurde. Dit is een stijging van bijna 3% tegenover 2015 (7836%). De meeste manueel ingevoerde cases zijn nog steeds catering- en schoon-maakpersoneel, loodsen, boswachters, maar ook personeelsleden die hun aanvraag laattijdig indienden, zij bevestigden telefonisch of per e-mail hun keuze aan de sociale dienst die dan onmiddellijk werd geregistreerd.

Vergelijkt men de globale resultaten van de Sintactie 2016 met de editie 2015, dan noteert men volgende verschillen:

Omschrijving	2015	2016	Vershil
Aantal geschenken	15 851	15 755	-96
Nieuwe personeelsleden en laattijdigen	2 066	348	-1 718
Totale kostprijs	448 700,40 euro	426 280,49 euro	-22 419,91 euro
Gemiddelde kostprijs	28,34 euro	27,04 euro	-1,30 euro

De gemiddelde kostprijs (27,04 euro) ligt onder het begrotingsobjectief van 30,00 euro voor speelgoed, waardebbonnen en speelgoedcheques. Vorig jaar lag de gemiddelde kostprijs 1,30 euro hoger. Dit is vooral dankzij de hogere handelskorting voor de .speelgoedcheques. De lichte terugloop van het aantal Sintgeschenken is een gevolg van de deadline. Wie te laat zijn keuze doorgaf, kon niet meer registreren behoudens in uitzonderlijke gevallen.



2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
------	------	------	------	------	------	------

- speelgoed	7 583	5 837	5 463	4 025	4 402	6 033	0
- speelgoedcheques	0	3 109	3 766	5 297	5 521	8 806	14 003
- boekenbonnen	1 088	439	467	625	730	996	1 733
- cd-bonnen	388	89	0	0	0	0	0
- speciaal aanbod (30 euro)	6	6	4	12	11	16	19
TOTAAL	9 065	9 480	9 700	9 959	10 664	15 851	15 755

Kostprijs Sintactie

Het verschil tussen het begrotingskrediet en de eindafrekening is het gevolg van de door de leveranciers toegekende handelskorting en levering bij contante betaling:

Beschikbaar budget 2016			460 000,00
Betreft	Bedrag	Handelskorting	Totaal
- 1.733 boekenbonnen (-10%)	51 990,00	5 199,00	46 791,00
- 10.102 bonnen Colruyt (-8%)	303 060,00	24 244,80	278 815,20
- 3.381 speelgoedcheques Fun (-15%)	101 430,00	15 214,50	86 215,50
- 383 speelgoedcheques Krokodil (-12%)	11 490,00	1 378,80	10 111,20
- 134 speelgoedcheques Toys & Toys (-12%)	4 020,00	482,41	3 537,59
- 19 speciaal aanbod 30,00 euro	570,00	0,00	570,00
	472 8300,00	46 519,51	426 040,49
		<i>Saldo</i>	33 951,51
- speelgoedcheques (incl. handelskorting)		14 003 stuks	378 679,49
- boekenbonnen (incl. handelskorting)		1 733 stuks	46 791,00
- speciaal aanbod van 30,00 euro		19 stuks	570,00
		15 755 stuks	426 040,49
- Extra bestelling 2015 Collishop			240,00
- Laattijdige uitbetaling speciaal aanbod 2015			30,00
	(REKENINGENPOST 6250) Totaal		426 310,49
	Begroting 2016		460 000,00
		Saldo	33 689,51

4.1.2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren

De inkomensgerelateerde tegemoetkoming in de vakantiekosten voor jongeren moet een extra financiële stimulans zijn voor gezinnen met een lager inkomen. Hiernaast biedt de vzw Sociale Dienst ook niet inkomensgerelateerde producten zoals: gratis eerstelijns juridisch advies, Sintgeschenk, zomerhappening, actie 'Park in de kijker', kortingsaanbod PlusPas (in samenwerking met GSD-V). Deze vormen van sociale dienstverlening bieden niet alleen financiële voordelen voor alle gerechtigden, maar wijzen velen onder hen de weg naar de drie andere pijlers van de vzw Sociale Dienst en bevorderen in belangrijke mate de laagdrempeligheid.

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	Aantal	%	Bedrag
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2015, betaald in 2016	1 958	37,58%	116 160,18
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2016, betaald in 2016	3 252	62,42%	253 739,09
REKENINGENPOST 6200) Totaal	4 499	100,00%	323 039,47

Criteria

In 2016 verleende de sociale dienst een uniforme financiële tegemoetkoming voor jongeren die deelnamen aan geïntegreerde werkperiodes, jeugdvakanties, sportkampen met of zonder overnachting en/of samen met hun ouders op vakantie gingen. In deze formule staat het kind centraal en bleven de inkomensgrenzen dezelfde als in 2015. Het aantal overnachtingen was beperkt tot 30 per kind per jaar. De tegemoetkoming bedroeg maximaal 80% van de reële kostprijs en mocht niet meer bedragen dan 600 euro per kind per referentiejaar (vrijgesteld van RSZ-bijdragen).



Tegemoetkoming vakanties voor jongeren – referentiejaar 2015			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- Schoolvakanties	236	12,05%	12 907,70
- GWP's	111	5,67%	4 955,60
- Sportkampen zonder overnachting	304	15,53%	9 999,52
- Sportkampen met overnachting	226	11,54%	14 375,64
- Vakanties in gezinsverband	1 081	55,21%	73 921,72
Totaal	1 958	100,00%	116 1160,18

Er waren 1.316 toekenningen (67,21%) en 642 dossiers onder voorbehoud ¹ (32,79%). 136 aanvragen werden geweigerd: vakanties zonder kinderen (3), overschrijding > 30 overnachtingen (28), daguitstap, geen overnachting (27), overschrijding GBI > 63.000 euro (35), te laat ingediend (9), geen reactie na 2 herinneringen (24), personeelslid / aanvrager is niet (meer) gerechtigd (5), kinderopvang of speelpleinwerking (5).

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 59,33 euro.

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren – referentiejaar 2016			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- Schoolvakanties	281	8,64%	21 337,86
- GWP's	184	5,66%	9 859,00
- Sportkampen zonder overnachting	395	12,15%	14 670,28
- Sportkampen met overnachting	426	13,10%	31 060,40
- Vakanties in gezinsverband	1 966	60,45%	176 811,55
Totaal	3 252	100,00%	253 739,09

In 2016 werden enkel toekenningen uitbetaald voor het referentiejaar 2016. Bij de afsluiting van de vakantieactie 2016 (31 januari 2017) beslist de raad van bestuur, afhankelijk van de budgettaire ruimte, de dossiers onder voorbehoud RJ 2016 mogen uitbetaald worden.. In 2016 werden 1.047 dossiers onder voorbehoud ingediend. Hier van werden 365 aanvragen geweigerd: overschrijding GBI > 63.000,00 euro (211), vakanties zonder kinderen (1), overschrijding > 30 overnachtingen (28), daguitstap (54), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (38), kinderopvang of speelpleinwerking (29), personeelslid /aanvrager is niet (meer) gerechtigd (2), kind is niet (meer) gerechtigd (1), kind is niet meer ten laste (1).

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 78,03 euro.

- vakantie met gezin	1.857	60,16%
- schoolvakantie	344	11,14%
- geïntegreerd werkproject	202	6,54%
- sportkamp met overnachting	326	10,56%
- sportkamp zonder overnachting	358	11,60%
Totaal	3.087	100,00%

Voor het RJ 2016 dienden 782 personeelsleden voor 1.436 kinderen een aanvraag in voor tegemoetkoming in de vakantiekosten. Uitgesplitst over het aantal tegemoetkomingen per kind geeft dit volgende resultaat:

# tegemoetkomingen	# kinderen	Totaal
1	601	601
2	353	706
3	230	690
4	125	500
5	63	315
6	31	186
7	20	140
8	7	56
9	2	18
Totaal	1 436	3.252

E-loket

In 2016 werd voor het tweede jaar gebruik gemaakt van het e-loket voor het indienen van een aanvraag tegemoetkoming vakanties voor jongeren met referentiejaar 2016. De personeelsleden konden een aanvraag indienen na de vakantie. Voor de digitaal ingediende aanvragen gebeuren er ad random controles. Dat houdt in

¹ De sociale dienst maakt voorbehoud voor de twee hoogste inkomenscategorieën. De toekenning van een tegemoetkoming is afhankelijk van de budgettaire ruimte na afsluiting van de vakantieactie op 31 januari 2017. Uiterlijk in maart neemt de raad van bestuur een beslissing. Personen met een BBI van meer dan 63.000 euro komen niet in aanmerking voor een tegemoetkoming.

dat aan de gebruiker gevraagd wordt om de bewijsstukken aan te leveren. Dit was ook het geval voor wie geen gezamenlijk belastbaar inkomen (GBI) invulde en waarvan de reiskosten meer dan 5.000 euro/kind bedroeg.

Voor het RJ 2016 werden 5.418 cases (85%) via het e-loket aangemaakt, waarvan 1.966 (36,29%) gecontroleerd. 956 cases (15%) werden manueel ingevoerd. Globaal werden voor het RJ 2016 6.374 cases gemaakt en verwerkt (toestand op 24/02/2016). Een groot deel hiervan zijn nog in januari 2016 ingediend en gecontroleerd. De uitbetaling van de dossiers onder voorbehoud werd uitgesteld tot het voorjaar 2017.

4.1.3 PlusPas kortingaanbod

Sinds 1 januari 2014 werkt de vzw Sociale Dienst samen met de vzw Gemeenschappelijke Sociale Dienst Lokale Besturen in Vlaanderen (GSD-V) voor het PlusPas-project aan een platform van kortingen en voordelen voor de personeelsleden van de aangesloten besturen. Dit proefproject werd in 2016 voor onbepaalde duur verlengd.

Met een persoonlijke PlusPas-kaart, voorzien van een unieke code, kan men zich registreren op de website www.pluspas.be, een eigen profiel aanmaken en krijgt men toegang tot het ruime aanbod.



Ten opzichte van 2015 steeg de kaartenverkoop met 24,43% naar 66 629 tickets. Publiekstrekkingen zijn uiteraard de Familiehappening (Plopsaland) en Park in de Kijker (De Olmense Zoo), maar ook Phantasialand klimt vanuit het niets naar meer dan 3.500 belangstellenden. De Vlamingen zijn echter fervente bioscoopbezoekers: Euroscoop/Cinescoop (1.924), Kinopolis (26.873) en Utopolis (2.426) trokken samen 31.223 film liefhebbers, zowat de helft van de jaaromzet recreatie en cultuur.

Toegangskarten recreatie & cultuur	2015	2016	Vershil
Aqualibi	165	169	4
Aqua Mundo Center Parcs	399	733	334
Aquatopia	219	240	21
Bellewaerde	1 305	1 329	24
Bobbejaanland	1 439	1 452	13
Boudewijn Seapark	392	949	557
Domein Grotten van Han	148	524	376
Euroscoop/Cinescoop	0	1 924	1 924
Efteling	3 714	4 218	504
Gran Parc Puy du Fou	0	27	27
Kinopolis	26 940	26 873	-67
Mini-Europa	62	63	1
Nationale Plantentuin	200	37	-163
Olmense zoo	444	6	-438
Pairi Daiza	0	1 894	1 894
Phantasialand	0	3 571	3 571
Plopsaland Coo	366	381	15
Plopsaland De Panne	3 125	2 549	-576
Plopsaland Indoor	555	819	264
Plopsa-Fun Cards	221	180	-41
Seafront Zeebrugge	49	0	-49
Utopolis	2 158	2 426	268
Walibi Belgium	1 249	1 214	-35
<i>Subtotaal</i>	<i>43 150</i>	<i>51 578</i>	<i>8 428</i>
Familiehappening Bellewaerde / Plopsaland	4 924	10 001	5 077
Park i/d Kijker Boudewijn Seapark / Olmense Zoo	5 790	5 800	10
Trezart internationaal kunstenfestival (Event in de Kijker)	0	333	333
<i>Subtotaal</i>	<i>10 714</i>	<i>16 134</i>	<i>5 420</i>
Abonnementenactie Zoo/Planckendaal	1 362	375	-987
<i>Subtotaal</i>	<i>1 362</i>	<i>375</i>	<i>-987</i>
Evenementen			
Apassionata 'In de Ban van de Spiegel'	35	8	-27
The Cats / Elisabethcentrum Antwerpen	0	113	113
Cirque du Soleil Totem / Amaluna	220	469	249
Clouseau danst	49	40	-9
De Grote Sinterklaasshow	84	244	160
Flori Mundi, / Plantentuin Meise	54	2	-52
Harry Potter	0	148	148

<i>Jan Smit</i>	0	4	4
<i>K3-Show, Antwerpen, Gent</i>	142	212	70
<i>Ketnet Musical 'Kadanza together'</i>	83	10	-73
<i>Night of the Proms</i>	0	80	80
<i>Piaf, de musical</i>	9	0	-9
<i>Piet Piraat en de kleine Dino</i>	57	0	-57
<i>Royal Academy Londen (gratis toegang VO)</i>	0	212	212
<i>Subtotaal</i>	<i>733</i>	<i>1 542</i>	<i>809</i>
Algemeen Totaal	55 959	69 629	13 670

Naast de klassieke kaartenverkoop recreatie en cultuur zijn er nog tal van handelskortingen.

Handelskortingen	2015	2016	Verschil
A.S. Adventure Shop (cadeauchques)	3 382	5 746	2 364
Brantano Schoenen (waardebonnen)	2 271	20	-2 251
Cambio autodelen	0	17	17
ColliShop, DreamLand en Dreambaby (geschenkkaarten)	3 736	6 427	2 691
Decathlon ('Sporeka cadeaukaart')	2 734	5 746	3 012
DuoCheque	43	4	-39
E5 Mode (waardebonnen)	430	2 011	1 581
E5 Shopping / VIP-dagen	644	610	-34
Easyfit - Milon Cirkel test 1 maand gratis	122	0	-122
FNAC korting boeken	0	66	66
Free Time vzw Kampkorting	53	53	0
Galeria Inno Giftvoucher	0	932	932
Gardenia	0	3	3
Hagelandse wijnproeverij 'De Manege' Tienen	0	256	256
ICI Paris XL (cadeaubonnen)	1 280	1 940	660
JBC Gift Card	1 626	387	-1 239
Krëfel waardebon	0	1 338	1 338
Lunch Garden	2 660	3 704	1 044
MyHotelCard	68	55	-13
Philips artikelen	507	0	-507
Pizza Hut (kortingbonnen)	1 969	105	-1 864
Q 8 (goedkoper tanken)	345	167	178
Tony Mertens	0	52	52
Torfs Schoenen (waardebonnen)	5 315	8 314	2 999
Vanden Borre cadeauchques	0	1 265	1 265
ZEB bedrijvendagen	1 045	791	-254
ZEB GIFT CARD	362	958	596
Diversen	279	101	-178
Totaal	29 455	43 013	13 558

De via PlusPas verkochte vouchers voor handelskortingen stegen met 46,03% ten opzichte van 2015. een (waar mogelijk) becijferde kortingswaarde = gecreëerde koopkracht van 848.120 euro (+ 281,62% t.o.v. 2015., 301.154,10 euro), maar is in werkelijkheid nog veel hoger. Hierbij moet men nog rekening houden met de ontvangen kortingen op vertoon van de PlusPas, de vouchers afgehaald via het PlusPas-platform en tijdelijke kortingsacties waarvan PlusPas zelf geen zicht heeft op het aantal deelnemers.

Indien gewenst houdt PlusPas de gebruikers op de hoogte van alle nieuwe aanbiedingen via periodieke, elektronische nieuwsbrieven.

Kostprijs PlusPas

RESULTATENREKENING 2016

7 Opbrengsten	Lidgelden toegetreden leden		15 345,00
	Recuperatie kosten		110 847,90
	- winstmarge op verkopen		107 440,20
	- sponsoring		2 500,00
	- extra bijdragen (ARP's)		-
	- tussenkomst in kosten (SD-VO - bijbestelde PP)		907,70
	Recuperatie op verkopen		3 737,52
6 Kosten	Interesten beschikbare middelen		18,98

601	Activiteiten	Transactiekosten	63 195,87	
612	Secretariaat	Telefoonkosten	468,15	
		Drukwerk en kantoorbenodigdheden	907,70	
		Internet & Software	21 606,22	
		Andere secretariaatskosten	23,52	
613	Personeel	Representatie	944,80	
		Dienstverplaatsingen	2 278,62	
		Parkeerkosten	21,10	
		Andere organisatiekosten	-	
		Verblijfkosten	9,37	
		Bureauvergoeding	1 020,00	
		Vorming	-	
Totaal			90 475,35	129 949,40
Saldo				39 474,05

4.1.4 Park in de Kijker

De Olmense Zoo werd weerhouden als Park in de Kijker 2016. Samen met het attractiepark Plopsaland de Panne voor de Familiehappening en Trezar, het Internationaal Kunstenfestival, bood het een gevarieerd aanbod voor meerdere doelgroepen.

Voor de actie Park in de Kijker gaf de Olmense Zoo een speciale korting van 30% op de groepstarieven tijdens het zomerseizoen van 26 maart tot en met 6 november 2016. Het park was dagelijks open van 10 tot 18 uur.

De Olmense Zoo leverde de barcodes aan die in consignatie verkocht werden via PlusPas. Voor de niet-gerechtigden rekende men de normale kostprijs aan. De parking kostte 2 euro, hierop was geen korting mogelijk.

Voor 'Park in de kijker' was een netto budget voorzien van 29.000 euro, berekend op basis van een financiële tussenkomst van de sociale dienst van 5 euro/ticket voor maximum 5.800 tickets. Het aantal tickets per gezin bleef beperkt tot 5 personen (behoudens een grotere gezinssamenstelling)



Categorie	# Verkochte tickets	Verkoopprijs	Bedrag
- K 3 t/m 11 jaar	1 431	3,40	4 865,40
- K 12 jaar + V	3 102	6,20	19 232,40
- Handicap, 60+	315	4,80	1 512,00
- K 3 t/m 11 jaar niet gerechtigd	150	8,40	1 260,00
- K 12 jaar + V niet gerechtigd	600	11,20	6 720,00
- Handicap, 60+ niet gerechtigd	50	9,80	490,00
Totaal	5 648		34 079,80

Kostprijs

- Factuur vouchers Olmense Zoo		58 319,80
- Creditnota		269,70
(REKENINGENPOST 64130) Totaal		58 050,10
- Ontvangst ticketverkoop		
(REKENINGENPOST 74130) Totaal		- 34 079,80
	Netto kostprijs	23 970,30
- begrotingskrediet 2016		29 000,00
	Saldo	5 029,70

4.1.5 Familiehappening

Op zondag 25 september 2016 organiseerde de sociale dienst een Familiehappening in het familiepark Plopsaland De Panne met een exclusief optreden van de nieuwe K3. Voor deze gelegenheid werd het park exclusief afgehuurd. Er werden 10.000 deelnemers voorzien, alle toegangsvouchers moesten vooraf besteld en betaald worden via PlusPas.

Met dit initiatief wil de sociale dienst zich op een laagdrempelige manier in de kijker zetten en een breed doelpubliek bereiken: mensen met of zonder partner, met of zonder kinderen en de personeelsleden de kans geven om elkaar beter te leren kennen en zo de collegialiteit op het werk en de sociale cohesie te bevorderen.

Volgende tarieven waren van toepassing voor de gerechtigden: kinderen jonger dan 3 jaar gratis, van 3 tot en met 11 jaar (3,00 euro), kinderen van 12 jaar en volwassenen (8,00 euro). Voor de gerechtigden was er ook 1 gratis parkingvoucher per gezin. Niet-gerechtigden: kinderen jonger dan 3 jaar gratis, vanaf 3 tot en met 11 jaar (8,00 euro), kinderen vanaf 12 jaar en volwassenen betaalden 17,50 euro. Het aantal tickets per gezin bleef beperkt tot 5 personen (behoudens een grotere gezinssamenstelling).



- gerechtigde kinderen (3-11 jaar)	3 067	8 395	91,56%
- kinderen en volwassenen (vanaf 12 jaar)	5 328		
- kinderen (-3 jaar))	832		
- niet-gerechtigde kinderen (3-11 jaar)	339	774	8,44%
- niet gerechtigde kinderen (12+) en volwassenen	435		
Totaal	10 001		
- parkingtickets	2 149		

Voor de leden van de algemene vergadering en de personeelsleden van de sociale dienst was een trefpunt ingericht in de Romazaal; er waren 73 aanwezigen.

Kostprijs

- Plopsaland De Panne – huur park	130 000,00
- Plopsaland De Panne – huur parking	13 000,00
- Optreden K3	6 050,00
- Belfius Insurance verzekering	983,25
(REKENINGENPOST 64131) Totaal	150 033,25
- Ontvangst ticketverkoop (*)	
(REKENINGENPOST 74131) Totaal	- 63 043,50
Netto kostprijs	86 989,75
- begrotingskrediet 2016	102 200,00
Saldo	15 210,25

(*) 9.931 verkochte tickets (5.693 V, 4.238 K, er werden 70 vrijkaarten uitgereikt).

De netto-kostprijs bedroeg 86.989,75 euro of 8,70 euro/deelnemer.

4.1.6 Event in de Kijker

Trezart is een Internationaal Straatkunstenfestival in de Antwerpse Kempen. Een familiefestival met circus, straattheater, moderne dans, beeldende kunst, humor, acrobatie, muziek en nog veel meer

Het festival vond plaats in het Provinciaal Domein Zilvermeer te Mol op 10 en 11 september 2016. Zaterdag van 15.00 uur tot 01.00 uur met vuurwerk als afsluiter en zondag van 13.30 uur tot 20.00 uur. Voor het event waren er dag- en weekendtickets voorzien volgens leeftijd. Het zaterdagticket verschilde van dat voor de zondag. De inkomrijzen: gratis voor kinderen -6 jaar, 1 euro voor kinderen van 6 tot en met 11 jaar, kinderen vanaf 12 jaar en volwassenen betaalden 6 euro. Er waren ook weekend-tickets:

3 euro voor kinderen van 6 tot en met 11 jaar en 12 euro voor kinderen vanaf 12 jaar en volwassenen. Maximum 5 tickets per gezin aan voordeeltarief (behoudens een grotere gezinssamenstelling). Gratis parking De tickets aan voordeeltarief moesten vooraf besteld en betaald worden via PlusPas.

Er werden 333 tickets verkocht:

- Dagticket 10/09 kinderen van 6 - 12 jaar	39
- Dagticket 10/09 volwassene vanaf 12 jaar	144
- Dagticket 11/09 kinderen van 6 - 12 jaar	18
- Dagticket 11/09 volwassene vanaf 12 jaar	70
- Weekendticket kinderen van 6 - 12 jaar	12
- Weekendticket volwassene vanaf 12 jaar	50
Totaal	333

PlusPas bood Trezart ook aan (tegen kostprijs) aan hun andere gebruikers - niet gerechtigden (24 verkochte tickets).

Kostprijs

- Aankoop tickets	2 830,00
(REKENINGENPOST 65131) Totaal	2 830,00
- Ontvangst ticketverkoop (*)	
(REKENINGENPOST 75131) Totaal	- 2 164,00
	Netto kostprijs
	666,00
- begrotingskrediet 2016	4 000,00
Saldo	3 334,00

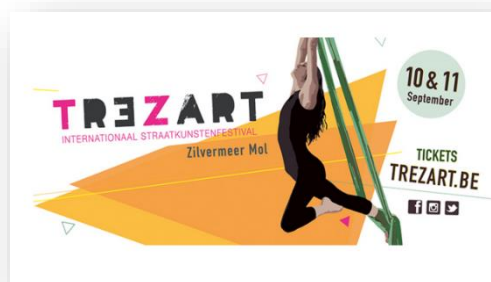
4.1.7 Juridisch advies

Om de twee weken, iedere donderdagvoormiddag vanaf 9.00 tot 13.00 uur (behalve tijdens de zomervakantie), kan men een eerste gratis juridisch advies inwinnen op de maatschappelijke zetel van de sociale dienst. De jurist is gespecialiseerd in personenrecht, familierecht, bemiddeling in familiezaken, erfenisrecht, echtscheidingen, bouw- en huurproblemen. De raadpleging duurt maximaal 30 minuten, de jurist mag echter niet in rechte optreden, pleiten, noch tussenbeide komen. Reserveren vooraf is verplicht, de rechtzoekende brengt bij voorkeur ook alle relevante documenten mee naar de raadpleging.

Daarnaast is er om de twee weken, afwisselend met de raadplegingen in het Boudewijngebouw, van 14.00 tot 16.00 uur en van 18.00 tot 20.00 uur telefonisch juridisch advies. Ook voor het telefonisch juridisch advies moeten de cliënten vooraf een afspraak maken met de sociale dienst. De afspraken gebeuren via het e-loket of telefonisch.

Personeelsleden met standplaats buiten Brussel, gepensioneerden, weduwen en weduwnaars van overleden personeelsleden die van deze dienstverlening gebruik maken, krijgen hun verplaatsingskosten (openbaar vervoer) terugbetaald.

Plaats	# zitdagen	# adviezen
- Boudewijngebouw Brussel	20	47
- Telefonisch juridisch advies	19	34



- Juridisch advies per e-mail	4	4
Totaal	43	85

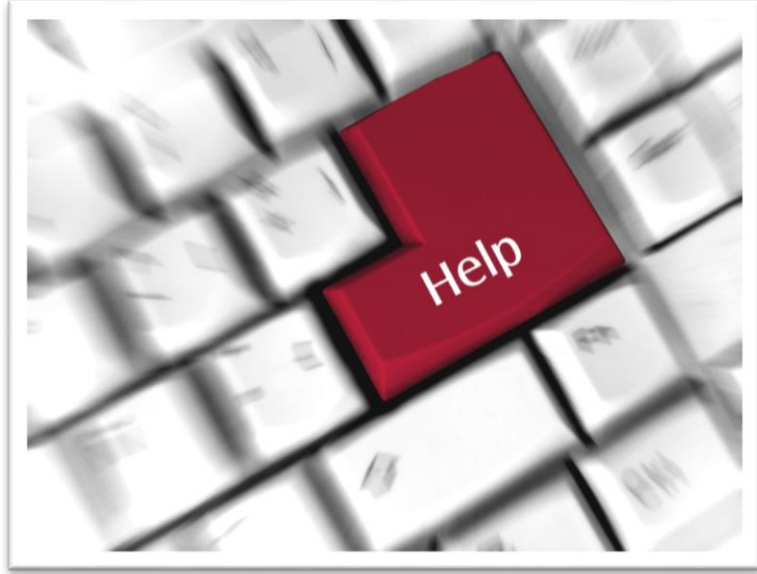
In het Boudewijngebouw vonden er 20 zitdagen (van 9 tot 13 uur) plaats, waarbij 47 rechtzoekenden beroep deden op juridische bijstand (21 zitdagen en 27 adviezen in 2015). Voor het telefonisch juridisch advies waren er 19 zitdagen (van 14 tot 16 uur en van 18 tot 20 uur) en werden 34 adviezen verstrekt (25 zitdagen en 64 adviezen in 2015). Uitzonderlijk werd er ook 4 maal advies verleend per e-mail.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid tot juridische eerstelijnsbijstand bij: de Commissie voor Juridische Bijstand (CJB) in elk gerechtelijk arrondissement en juridische tweedelijns bijstand (de vroegere 'Pro Deo'). Andere alternatieven waar de rechtzoekende terecht kan zijn het de Wetswinkels, de consumentenverenigingen (de Gezinsbond, Testaankoop, Verbruikersateljee, ...), de Huurdersbond, Advocaten voor (minderjarige) jongeren, juridisch advies SeniorenNet (enkel burgerlijk recht), mutualiteiten, ...

Kostprijs juridisch advies

Betreft	Bedrag
- erelonen	4 610,09
- terugbetaling verplaatsingskosten	36,20
(REKENINGENPOST 652) Totaal	4 646,29

Individuele hulpverlening



4.2 INDIVIDUELE HULPVERLENING

Binnen het aanbod van individuele en sociale hulp- en dienstverlening waarop elk personeelslid van de Vlaamse overheid recht heeft, kan men de individuele hulpverlening en psychosociale begeleiding beschouwen als de kernprocessen van de sociale dienst. Door hun directe impact op het algemeen welzijn van de personeelsleden van de Vlaamse overheid, binnen de veelheid van sociale verhoudingen, leveren zij een rechtstreekse bijdrage aan het sociaal functioneren, zowel binnen als buiten de werkomgeving.

Het investeren in individuele hulpverlening en psychosociale begeleiding voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid draagt in belangrijke mate bij tot hun werkbaarheid. Dit houdt in dat zij een job hebben met voldoende leermogelijkheden, goed combineerbaar met hun privéleven en met minder kans op werkstress of motivatieproblemen. Vooral wat de stress en de motivatie van de personeelsleden betreft, hoopt de sociale dienst via psychosociale begeleiding - de rode draad door de werking van het team individuele hulpverlening - een positieve invloed te kunnen uitoefenen.

Bovendien wordt vanuit de individuele hulpverlening een belangrijke bijdrage geleverd tot het voorkomen of oplossen van materiële problemen van ingrijpende aard om te vermijden dat de gerechtigden in een materiële nood situatie terecht komen of blijven of zich noodzakelijke verzorgingsdiensten moeten onttrekken. Verlenen van advies en eerstelijnsbegeleiding aan de gerechtigden en begunstigden bij een structurele of occasionele situatie die zij niet volledig zelf kunnen hanteren, is nodig om beter te kunnen functioneren als individu(en) in de samenleving.

4.2.1 Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening

4.2.1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid

Personeelsleden die loopbaanonderbreking nemen voor de verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid en hierdoor in financiële problemen komen, kunnen bij de sociale dienst een extra uitkering aanvragen. Deze bijstand wordt enkel toegekend op vraag van de cliënt en na een financieel en sociaal onderzoek door de maatschappelijk assistent. Opzet is de beschikbare middelen te besteden waar de nood het hoogst is.

In 2016 werden er **4 bijstanden** uitgekeerd op voorstel van de maatschappelijk assistent, dit is evenveel als in 2015. Er werden geen aanvragen geweigerd

Kostprijs: 1.760,00 euro

4.2.1.2 Tegemoetkoming palliatieve zorgen

Personeelsleden die loopbaanonderbreking nemen voor palliatieve zorgen kunnen per patiënt en per jaar een tegemoetkoming bekomen van maximaal 500 euro of 250 euro naargelang ze hun loopbaan voltijds of deeltijds onderbreken. Bij twee maanden halftijdse loopbaanonderbreking wordt 500 euro toegekend. De toekenning gebeurt automatisch op basis van informatie aangeleverd door het dienstencentrum personeelsadministratie en de nog resterende MOD's of de personeelsdiensten.

Het voorbije jaar maakten **39 personeelsleden** hiervan gebruik (50 in 2015 en 43 in 2014).

Na de invoering van het Vlaams zorgkrediet op 1 september 2016 werd de impact van de nieuwe maatregel onderzocht op onze tegemoetkoming in palliatieve zorgen. Op 28 november 2017 besliste de raad van bestuur om de tegemoetkoming in palliatieve zorgen ook toe te kennen aan personeelsleden die zorgkrediet opnemen om palliatieve zorgverlening op te nemen. Dit betekent dat de maximale tegemoetkoming van 500 euro per patiënt per referentiejaar ook in 5 schijven van 100 euro kan uitgereikt worden indien er 1/5^{de} zorgkrediet opgenomen wordt.

Voor een beter bereik van de doelgroep zal in de loop van 2017 onderzocht worden om de tegemoetkoming uit te betalen op basis van automatische maandelijkse rapporten en niet langer aan de hand van individuele vragen door de personeelsdienst.

Kostprijs: 17.750,00 euro

4.2.2 Steun in probleemsituaties

4.2.2.1 Het maatschappelijk werk

Het maatschappelijk werk houdt in stand, herstelt, verruimt en bevordert de handelingscompetentie en -mogelijkheden van mensen en is gericht op het tot hun recht komen van personen binnen de samenleving. Het maatschappelijk werk opereert per definitie op het of de breukvlak(ken) van het individu en zijn omgeving.

Het krijgt concreet gestalte binnen de individuele hulpverlening en vormt het werkterrein van een team van 11 maatschappelijk assistenten, bijgestaan door een administratieve cel.

Het team individuele hulpverlening positioneert zich als een eerstelijnsdienst. Het richt zich hoofdzakelijk op het algemeen welzijn ook binnen de privésfeer van de personeelsleden en werkt indien nodig samen met andere werkgerelateerde diensten binnen de Vlaamse overheid. Waar nodig wordt ook doorverwezen naar gespecialiseerde externe hulpverlening of tweedelijnsdiensten (vb. schuldbemiddeling, psychiatrie, ...).

Klantvriendelijkheid, laagdrempeligheid en respect voor de privacy staan centraal. Belangrijke troeven zijn eveneens de toegankelijkheid en de aanwezigheid van de maatschappelijk assistenten, tussen de mensen, op het maatschappelijk werkterrein. Dit vertaalt zich in de organisatie via de regionale spreiding over het Vlaamse land. De permanentie op de hoofdzetel in Brussel is verzekerd: elke maatschappelijk assistent is er twee dagen per week beschikbaar. De overige dagen worden besteed aan het veldwerk vertrekkend vanuit de thuisbasis. Zitdagen, huisbezoeken, bezoeken aan de werkplaats zijn mogelijk.

In 2016 waren er 2.227 contacten tussen maatschappelijk assistenten en gerechtigden. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2015. Het hoge percentage afwezigheden bij de maatschappelijk assistenten kan hiervoor een verklaring zijn. Van de 2.227 contacten waren er 1.203 huisbezoeken, 656 contacten op zitdagen, 227 op de werkplaats van de cliënt, 83 op de hoofdzetel van de sociale dienst en 58 elders. Dit kunnen ziekenhuisbezoeken zijn, gezamenlijke bezoeken aan externe hulpverlenende instanties (OCMW, dienst Sociaal Wonen, ...).

Na een grondige evaluatie bleek dat een groot aantal zitdagen in regio's met een te lage concentratie van personeelsleden te weinig succes hebben om maandelijks een vaste zitdag te houden. Om onnodige verplaatsingen door de maatschappelijk assistenten te vermijden besliste de raad van bestuur op 28 november 2016 om de vaste zitdagen vanaf 2017 terug te reduceren tot 35 op 27 verschillende locaties. De bedoeling is om het zwaartepunt op de zitdagen te leggen en het aanbod de komende jaren verder te evalueren en bij te sturen.

TOTAAL (actieven + niet-actieven)	2014		2015		2016	
	29.800		42.801			
	#	#	#		#	%
- huisbezoek	1 111	1 218	1 218		1 203	54,0
- zitdag	730	790	790		656	29,5
- werkplaats	116	110	110		227	10,2
- kantoor	148	128	128		83	3,7
- andere	32	39	39		58	2,6
# gesprekken	2 137	2 285	2 285		2 227	

4.2.2.2 De rol van de maatschappelijk assistenten in het welzijnsbeleid van de Vlaamse overheid

Het arbeidsterrein van de maatschappelijk assistent omvat problemen die samenhangen met verstoringen in de wisselwerking tussen (verbanden van) personen en hun sociale omgeving en met tekorten in de elementaire voorwaarden voor sociaal functioneren.

De samenhang en de complexiteit van de problematiek vereist een globale en totale benadering vanuit de dynamische spectrumvisie van het maatschappelijk werk. Vanuit deze totaalvisie is het hulpverleningsaanbod ruim en varieert van financiële steun tot terugbetaling van de medische kosten, financiële begeleiding en budgettering, psychosociale begeleiding en tal van andere tussenkomsten.

Voor de sociale dienst en de Vlaamse overheid betekent dit dat het maatschappelijk werk een brug slaat tussen de werknemer en zijn/haar professionele, familiale en/of bredere maatschappelijke omgeving en gericht is op de totaalaanpak van de problemen en het globale welzijn van zijn gerechtigden.

Door de aanwezigheid op het terrein en het laagdrempelig karakter van de geboden eerstelijns hulp fungeren deze hulpverleners als ambassadeurs van de eigen organisatie (de vzw sociale dienst) en, in een ruimer perspectief, van de Vlaamse overheid als goede werkgever. Dit is betekenisvol voor het uitdragen van een positief imago en de realisatie van het gevoerde welzijnsbeleid en belangrijk voor de communicatie en signalering van tekortkomingen, noden en mogelijke behoeften.

Daarnaast participeren de maatschappelijk assistenten aan werkbegeleiding en teamvergaderingen. Ook nemen zij een actieve rol op in het sociaal medisch team (SMT). Tijdens dit tweemaandelijks overleg tussen de verschillende welzijnsactoren binnen de Vlaamse overheid (w.o. de re-integratieambtenaar, de arbeidsgeneesheer, de preventieadviseurs ergonomie en psychosociaal welzijn en Werkwijzer) zoekt men naar passende oplossingen voor individuele re-integratietrajecten. Werkgevers, HR, P&O-medewerkers en andere actoren (ombudsman, integriteitscoördinator, ...) kunnen uitgenodigd worden op het overleg dat de nodige transparantie nastreeft met aandacht voor discretie, het medisch en beroepsgeheim en steeds met medeweten en toestemming van de cliënt.

Op 31 mei en 1 juni 2016 organiseerde de welzijnscoördinator van AgO, een tweedaagse voor de welzijnsactoren van AgO en de GDPB. De bedoeling was om de cluster welzijn beter op elkaar af te stemmen en afspraken te maken voor toekomstige samenwerking. Aan dit weekend hebben twee maatschappelijk assistenten deelgenomen als vertegenwoordigers van de sociale dienst. Twee permanente werkgroepen werden opgericht om de werking van de welzijnsactoren verder te stroomlijnen: een werkgroep rond individuele casebegeleiding waarin de sociale dienst vertegenwoordigd is en een beleidsmatige werkgroep. De werkgroepen rapporteren aan een

stuurgroep Welzijn die is samengesteld uit twee vertegenwoordigers van AgO en twee vertegenwoordigers van de GDPB.

4.2.2.3 Psychosociale begeleiding als rode draad

Het aangeboden hulpverleningsproces kenmerkt zich door een opeenvolging van diverse, logisch geordende stappen of fasen, activiteiten, interventies waarin de hulpverlening zich voltrekt, gaande van aanmelding, intake, diagnose tot actie, evaluatie, opvolging en afronding.

Hulpverlening gebeurt enkel op vraag én met instemming van de cliënt zelf en kan niet worden opgelegd door de leidinggevenden. Dit betekent niet dat de sociale dienst ook geen partner kan zijn voor leidinggevenden die vragen en bezorgdheden hebben over hun personeelsleden. Voor leidinggevenden kan de maatschappelijk assistent een luisterend oor en aanspreekpunt zijn voor advies en ondersteuning. In eerste instantie zal steeds gevraagd worden om personeelsleden met vragen of problemen door te verwijzen. In uitzonderlijke omstandigheden kan de maatschappelijk assistent zelf contact opnemen, met respect voor de regels van vrijwillige hulpverlening: een begeleiding kan enkel opgestart worden met toestemming van de cliënt die hiertoe niet kan verplicht worden.

Cliënten krijgen een luisterend oor aangeboden, kunnen advies vragen en hebben de mogelijkheid om hun visie en beleving weer te geven. In samenspraak met de cliënt gaat de maatschappelijk assistent op zoek naar oplossingen, helpt bij probleemdefinitie, schetst het eigen aanbod en de bestaande voorzieningen binnen het sociaal werkveld, zorgt voor de opstart van opvolging en begeleiding, ... Streefdoel is het psychosociaal welzijn van de cliënten te optimaliseren. De maatschappelijk assistent tracht steeds het handelen van de cliënt te versterken niet door in zijn plaats op te treden, maar door hem – binnen zijn mogelijkheden – zelf tot actie aan te zetten en nieuwe vaardigheden bij te brengen om in de toekomst zijn problemen te herkennen en effectief aan te pakken.

Het streven naar het verbeteren van psychosociaal welzijn van personeelsleden staat hier centraal en is één van de kerndoelstellingen van de sociale dienst. De sociale dienst wil niet enkel materiële oplossingen aanbieden of financieel tussenkomen maar hecht, vanuit de totaalvisie op de hulpverlening, zeker evenveel belang aan de beleving en het welzijn van de cliënten en hun probleemsituatie(s). Het streven naar het verbeteren van het psychosociaal welzijn is geen geïsoleerd proces maar loopt als een rode draad doorheen alle andere processen en de totale werking van de sociale dienst.

Om er zeker van te zijn dat het verbeteren van het psychosociaal welzijn stelselmatig en op een professionele manier gebeurt, kiest het beleid er bewust voor om deze processen toe te vertrouwen aan een team van maatschappelijk assistenten.

Enkele voorbeelden van terugkomende thema's:

- psychisch welzijn en ziektebeleving;
- emotionele beleving van financiële problemen (materiële hulpverlening);
- wegwijs maken in bestaande diensten hulpverlening;
- ombudsfunctie en bemiddeling naar andere diensten;
- ondersteuning bij rouwprocessen (overlijden, echtscheiding, ...);
- ...

Er is een concreet hulpaanbod voor de nabestaanden van overleden personeels- of gezinsleden waarmee de sociale dienst in het verleden nog geen contact had. De sociale dienst betuigt per brief zijn rouwbeklag en biedt zijn hulp aan. In 2016 werden 18 personen aangeschreven. Waren er al eerder contacten dan zal de maatschappelijk assistent het personeelslid of de nabestaande contacteren voor ondersteuning en waar nodig bijstaan tijdens deze moeilijke rouwperiode.

4.2.2.4 Concrete en informatieve hulpverlening

De concrete hulp- en dienstverlening bestaat uit financiële, materiële en administratieve ondersteuning gericht op het verbeteren van de bestaansvoorwaarden van de cliënten.

Dit wordt in praktijk gebracht door het geven van informatie, advies, bemiddeling, pleitbezorging en belangenbehartiging, doorverwijzing en/of samenwerking met interne of externe diensten.

De mogelijkheden tot een effectieve financiële tussenkomst ondersteunen het niet materiële hulpverleningsproces en verhogen de kansen op duurzame, structurele en gedragen oplossingen in veel onderkende probleemsituaties waarvan zij de complexiteit en de verbondenheid benadrukken. De totaalaanpak blijft belangrijk en dus maken de verschillende hulpverleningsvormen deel uit van de globaal ingeschatte situatie.

4.2.2.5 Verslaggeving en registratie

Het verrichten van onderzoek naar de bestaansvoorwaarden en/of het maatschappelijk functioneren van de cliënt(en) kan de eigen case-load zichtbaar maken, verduidelijken en eventuele tekortkomingen duiden.

Het Geïntegreerd Informaticasysteem Sociale Dienst (GISD) is meer dan alleen een databank, het automatiseert een aantal processen en zorgt voor uniformiteit en kwaliteitsbewaking. Wat betreft de rapportage en

adviesrapporten heeft het zeker zijn nut: voor de maatschappelijk assistenten blijft de verslaggeving veelal beperkt tot informatie en voorlichtingsverslagen over de sociale situatie van cliënten. Uiteraard moeten de verslagen die aan de bestuurders worden voorgelegd omstandig gestoffeerd zijn en een gemotiveerd hulpverleningsvoorstel bevatten. Om de anonimiteit van de verslaggeving te garanderen, wordt nooit de naam van de gerechtigde vermeld maar enkel het dossier- en casenummer.

De maandelijkse rapportering aan de raad van bestuur over de dossierbehandeling bevat eveneens de doorlooptijden en de in- en uitstroom van de hulpaanvragen.

aanvragen	e-loket		Doorlooptijden medische kosten 2016				
			≤ 3 maanden		< 3 maanden		gemiddeld
2 892	1.407	48,65 %	1 462	81,63 %	329	18,37%	1,98 maanden

Op jaarbasis verlopen 48,65% van de aanvragen via het e-loket en 51,35% schriftelijk en is de gemiddelde doorlooptijd 1,98 maanden.

Aanmaak	In behandeling	In wacht	Controle	Afgehandeld	Betaald	OV	Geweigerd	Open	Totaal
TOTAAL	9	74	1	21	2 519	45	173	105	2 842

Van de 2.842 aanvragen die ingediend werden in de loop van 2016 waren er eind januari 2017 al 2.519 uitbetaald (92,04%), 45 toegekend onder voorbehoud (1,64%), 173 geweigerd (6,32%) en waren er nog 105 openstaande dossiers (3,69%). Van die laatste categorie stonden er:

- 9 geregistreerd in behandeling (wachtend op verdere afhandeling door een dossierbehandelaar of maatschappelijk assistent);
- 74 in wacht (documenten of bijkomende informatie opgevraagd bij de cliënt);
- 1 in controle (aanvraag ter controle opgevraagd via e-loket);
- 21 op afgehandeld (uitgerekende dossiers die wachten op goedkeuring en uitbetaling).

Van de aanvragen ingediend in 2015 staan er nog 8 in wacht omdat de personeelsleden door omstandigheden de juiste informatie nog niet konden overmaken.

aanvragen	Doorlooptijden medische bijstand 2016				
	≤ 3 maanden		< 3 maanden		gemiddeld
320	197	61,56%	123	38,44%	2,92 maanden

Van de 320 aanvragen om medische bijstand hebben er 197 (61,56%) een doorlooptijd van ≤ 3 maanden en 123 (38,44%) van > 3 maanden. De gemiddelde doorlooptijd op jaarbasis is 2,92 maanden.

Aanmaak	In behandeling	In wacht	Afgehandeld	Geviseerd	Gesloten		Open	*Totaal
					Betaald	Geweigerd		
TOTAAL	2	14	13	3	293	46	32	371

Van de 371 aanvragen medische bijstand die in 2016 ingediend werden waren er eind januari 2017: 293 uitbetaald, (86,43%) 46 geweigerd (13,57%) en waren er nog 32 openstaande dossiers (8,63%). Van die laatste categorie staan er:

- 2 geregistreerd in behandeling (wachtend op verdere afhandeling door een dossierbehandelaar of maatschappelijk assistent);
- 14 in wacht (documenten of bijkomende informatie opgevraagd bij de cliënt);
- 13 op afgehandeld (uitgerekende dossiers die wachten op goedkeuring en uitbetaling);
- 3 op geviseerd (dossiers die worden voorgelegd op de eerstvolgende CIHV).

Het gebruik van het e-loket voor het aanvragen van een tegemoetkoming medische kosten is in 2016 fors gestegen in vergelijking met 2015 (van 27,75% naar 48,65%) maar blijft voorlopig onder de beoogde doelstelling (60%). In 2017 worden bijkomende zitdagen voorzien waarop de dossierbehandelaars de cliënten zullen bijstaan met het indienen van een elektronische aanvraag.

Met de upgrade naar het GISD 2.0 is het de bedoeling om op termijn automatisch een aantal gegevens rechtstreeks over te nemen uit de Kruispuntenbank om de klantgerichtheid te verhogen.

4.2.2.6 Commissie individuele hulpverlening (CIHV)

Behoudens de goedkeuring van complexe dossiers medische kosten en de eindverantwoordelijkheid inzake dossiers algemene medische kosten en beslissingen bij hoogdringendheid van sociale dossiers door het afdelingshoofd, is de CIHV (Commissie individuele hulpverlening) bevoegd en in fine verantwoordelijk voor alle sociale hulpverleningsdossiers. De CIHV, gemandateerd door de raad van bestuur, vergadert driewekelijks en is paritair samengesteld conform de statuten van de sociale dienst.

De sociale dossiers, met een omstandig verslag en een gemotiveerd hulpverleningsvoorstel, worden minstens één week op voorhand aan de commissieleden toegezonden zodat zij de documenten grondig kunnen onderzoeken. Nadien worden ze door de verantwoordelijke maatschappelijk assistent op de CIHV toegelicht, gemoti-

veerd en verdedigd. De commissieleden krijgen de gelegenheid om ter zitting bijkomende vragen te stellen. De CIHV beslist achter gesloten deuren en het afdelingshoofd of de coördinator (één van beiden is altijd aanwezig) brengt achteraf verslag uit en deelt de beslissingen en/of aandachtspunten mee aan de maatschappelijk assistent.

De ervaring leert dat deze aanpak minder formeel verloopt door de vlotte interactie en de mogelijkheid tot dialoog. De voorbereidende verslagen bevorderen de uniformiteit in de aangedragen informatie wat de beslissing vergemakkelijkt en eenvormige benadering en gelijke behandeling van dossiers waarborgt. Deze rapporten hebben dan ook een dubbele functie: zij zorgen vooraf voor de nodige toelichting en ondersteunen zowel schriftelijk als mondeling de gedachteontwikkeling van de rapporteur. Een vlotte presentatie stimuleert een kwalitatieve afhandeling wat de administratieve inspanning lonend maakt voor alle partijen.

De terugkoppeling van de beslissingen gebeurt zo veel mogelijk in teamverband om de maatschappelijk assistenten via deze driewekelijkse systematische intervisiemomenten op eenzelfde lijn te krijgen bij het formuleren van hulp-verleningsvoorstellen. Door het communiceren van de beslissingen in alle individuele dossiers krijgen ze de gelegenheid om de beleidsvisie beter te leren kennen en ermee rekening te houden bij het formuleren van hun hulp-verleningsvoorstellen.

4.2.3 Financiële ondersteuning

Soms komen gerechtigden in een materiële noodsituatie terecht of moeten zich noodzakelijke verzorgingsdiensten ontzeggen. Om dit te vermijden, is er onderzoek naar en toekenning van financiële hulp noodzakelijk om materiële problemen van ingrijpende aard te voorkomen of op te lossen.

Dit kan zowel door informatieve hulpverlening (beroep doen op en wegwijs maken binnen het voorzieningsnetwerk, sociale organisaties, de regelgeving en de wetgeving) als door het realiseren van concrete financiële steun (tegemeetkoming in de medische kosten, renteloze leningen, wedden- en pensioenvoorschotten, ...).

Een belangrijk aandachtspunt hierbij is het op gang brengen van een ondersteuningsproces om cliënten weerbaar te maken en financiële hulp te kaderen binnen een begeleidingsproces.

4.2.3.1 Tegemoetkomingen in medische kosten

Heel wat personeelsleden worden geconfronteerd met ziekten, handicaps en gezondheidsproblemen. Sommige hebben zware gevolgen voor het dagelijkse doen en laten en leiden tot functioneringsbeperkingen (acute gezondheidsproblemen, handicaps, alcohol en andere drugs, langdurige gezondheidsstoornissen, verstandelijke beperkingen, ...). Het gevolg is dat heel wat personeelsleden kampen met allerlei medische kosten: medicatie, dokterskosten, kinesitherapie, prothesen, logopedie, brilglazen en -monturen, ontsmettingsmiddelen, siropen, homeopathie, ...

De sociale zekerheid zorgt ervoor dat betalingen voor gezondheidszorg fair worden verdeeld in functie van financiële draagkracht, zodat ziekte of het gebruik van gezondheidsvoorzieningen niet tot verarming van individuen en gezinnen leidt ... Toch kunnen medische uitgaven voor een gezin soms hoog oplopen. Omdat alle gezinnen met medische uitgaven geconfronteerd worden, voorziet de sociale dienst als ruggensteun in een laagdrempelige, zij het inkomensgerelateerde tegemoetkoming in de medische kosten die op een vlotte manier kan aangevraagd worden.

Om geen RSZ bijdragen te moeten betalen mag de sociale dienst volgens de RSZ regelgeving, enkel tussenkomen in medische uitgaven waarvoor het RIZIV een wettelijke tussenkomst voorziet. Medische uitgaven met RIZIV tussenkomst worden door het ziekenfonds per persoon en per kalenderjaar bijgehouden in een remgeldteller. Op basis daarvan bepaalt het ziekenfonds welke gezinnen in aanmerking komen voor terugbetalingen in het kader van de maximumfactuur. Voor een aantal medische uitgaven die hoog kunnen oplopen en noodzakelijk zijn om goed te kunnen functioneren op het werk, maakt de RSZ een uitzondering. Voor optiekkosten, hoorapparaten, inplanteerbare contactlenzen (ICL) en laseroperaties aan de ogen en tandprothesen en tandimplantaten mogen tot een maximum bedrag voor een periode van 3 jaar tegemoetkomingen gegeven worden zelfs als het RIZIV hiervoor geen tussenkomst voorziet.

4.2.3.2 Medische kosten – remgelden en facturen

Op grond van de maximumfactuur en voor gemaakte medische kosten zoals optiekkosten, hoorapparaten (zie hierboven) werden in 2016 uiteindelijk **2.892 aanvragen** ingediend en verwerkt, waarvan 1.407 (48,65%) via het e-loket en 1.485 schriftelijk (2.407 aanvragen in 2015).

Wie een aanvraag indient via het e-loket kan, behalve bij controle, binnen de 5 werkdagen een tegemoetkoming uitbetaald krijgen.

In de hoogste inkomenscategorie worden tegemoetkomingen onder voorbehoud toegekend en indien budgettair mogelijk ook uitbetaald. Aangezien de onder voorbehoud dossiers de voorbije jaren steeds uitbetaald werden, zal men in 2017 onderzoeken of het nog zinvol is deze categorie in stand te houden of ze gewoon uit te betalen.

4.2.3.3 Medische bijstand

In medische uitgaven zonder RIZIV tussenkomst mogen geen systematische inkomensgerelateerde tegemoetkomingen gegeven worden. Enkel bij een aantoonbare financiële nood kan men hierop een uitzondering maken. Na een financieel en sociaal onderzoek stelt de maatschappelijk assistent voor wie er in aanmerking komt voor bijkomende financiële ondersteuning in medische uitgaven zonder RIZIV tussenkomst (zie medische bijstand).

Naast de tegemoetkoming in de remgeldtellers en de facturen voor optiekkosten, hoorapparaten, laseropectaties aan de ogen, tandprothesen en tandimplantaten is medische bijstand mogelijk voor gerechtigden met hoge medische uitgaven die zich in een financiële noodsituatie bevinden en na een financieel en sociaal onderzoek door de maatschappelijk assistent. Hiervoor komen alle medische uitgaven in aanmerking die niet langer kunnen ingediend worden volgens de regeling voor de tegemoetkoming medische kosten.

In het voorjaar van 2016 werd de medische bijstand grondig geëvalueerd in de werkgroep medische zaken. Op 21 maart 2016 besliste de raad van bestuur om familiale hulp en medische hulpmiddelen uit de thuiszorgwinkel verder in aanmerking te nemen voor medische bijstand. Bij grotere aankopen in de thuiszorgwinkel worden personeelsleden aangespoord om op voorhand de maatschappelijk assistent te raadplegen. Voedingssupplementen en alternatieve geneeskunde worden daarentegen niet langer standaard aanvaard als medische uitgaven. Bij uitzondering en mits toelichting aan de CIHV kunnen ze nog door een maatschappelijk assistent worden voorgesteld. Bij medische uitgaven die heel hoog kunnen oplopen wordt voorgesteld ze niet op te nemen in de reguliere berekening maar voor een eenmalige solidariteitsbijdrage voor te leggen aan de CIHV. Dit werd beslist voor experimentele behandelingen, behandelingen in het buitenland of medische uitgaven van transgenders naar aanleiding van hun transformatie.

In 2016 werden **320 medische bijstanden** toegekend (315 in 2015).

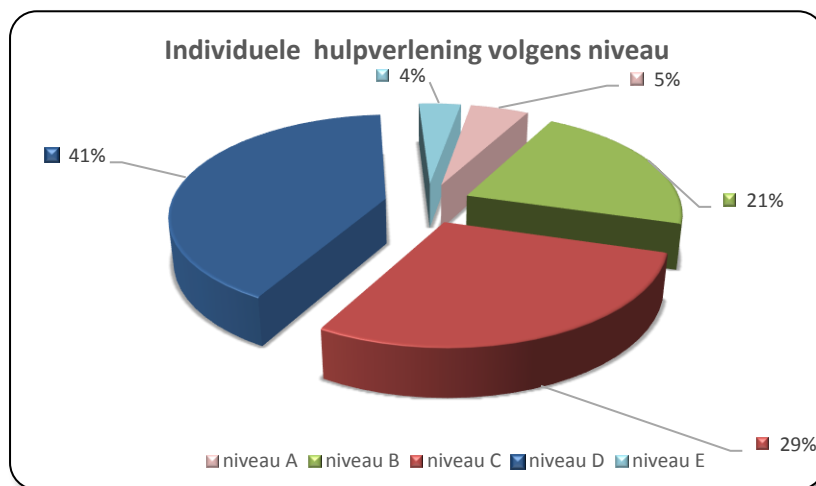
Kostprijs: 162.763,98 euro

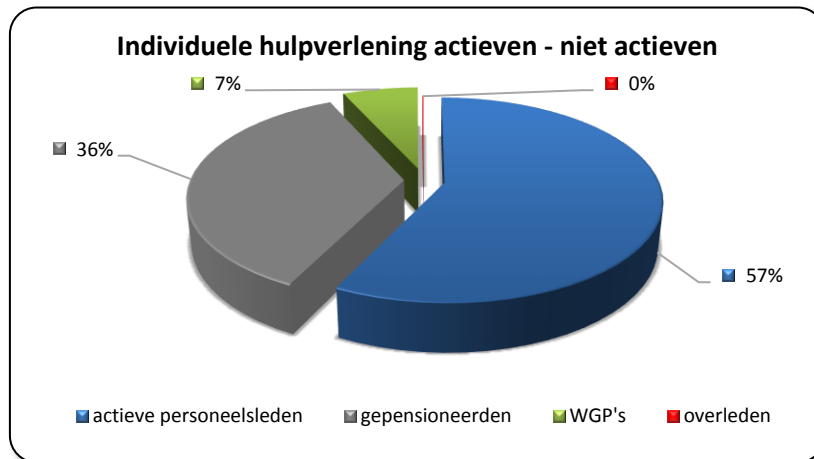
De totale kostprijs voor alle tussenkomsten in medische uitgaven samen voor 2016 bedroeg 705.957,92 euro.

Van de 3152 personeelsleden die in 2016 een tegemoetkoming medische kosten of een medische bijstand ontvingen, waren er 56,12% actieve personeelsleden (49,24% in 2015): niveau D (32,43%), C (32,77%), B (29,15%) en A (5,66%).

Het aandeel van de niet actieve gerechtigden bedraagt 43,88% (50,76% in 2015): gepensioneerden (84,35%), weduwen en weduwnaars (15,42%), overledenen (0,22%).

Totale kosten: 705.957,92 euro





4.2.3.4 Weddenvoorschotten

In 2016 werden **geen weddenvoorschotten** uitgekeerd (0 in 2015). Dit wijst op de vlotte afhandeling van de weddendossiers bij nieuwe indiensttredingen.

Kosten: 0,00 euro

4.2.3.5 Pensioenvoorschotten

In 2015 werden er **2 pensioenvoorschotten** toegekend (3 in 2015). Ook hier dient opgemerkt dat pensioenvoorschotten eerder de uitzondering dan de algemene regel vormen: de tegemoetkomingen zijn meestal alleen nodig bij vroegtijdige pensionering wegens ziekte en overlijden (voorschot(ten) overlevingspensioen).

Kosten: 3.000,00 euro

4.2.3.6 Renteloze leningen

Renteloze leningen spelen een belangrijke rol in het preventiebeleid en stellen de maatschappelijk assistenten in staat om de betrokken personeelsleden en/of hun gezinsleden van nabij te volgen en zo een oplossing op maat aan te reiken. Vooral in situaties waar pertinent sprake is van een acute financiële noodsituatie opteert men voor deze hulpverlening. Waar mogelijk streeft men naar een integrale oplossing voor de cliënten waarbij alle schulden gegroepeerd worden in een overkoepelende lening. Een integrale oplossing heeft meer kans op slagen op langere termijn omdat ze cliënten de kans geeft met een propere lei te herbeginnen en de schulden op een voor hen haalbare termijn terug te betalen.

De RSZ-regelgeving laat niet toe dat een renteloze lening voor een huurwaarborg automatisch en zonder inkomensbeperking wordt toegekend, maar alleen nog aan individuen en gezinnen die zich in een sociale nood-situatie bevinden en na een beperkt sociaal onderzoek door de maatschappelijk assistent. De toekenning van een lening huurwaarborg gebeurt op identieke wijze als een gewone renteloze lening en verdween vanaf 2015 als apart proces uit het aanbod van de sociale dienst.

78 begunstigden ontvingen een renteloze lening, 3 aanvragen werden geweigerd door de CIHV.

Kosten: 222.800,52 euro

4.2.3.7 Bijzondere bijstand

Personeelsleden die door allerlei omstandigheden in moeilijkheden raken, kunnen aanspraak maken op een bijzondere bijstand na een grondig onderzoek door de maatschappelijk assistent.

In 2015 verleende de sociale dienst **28 maal** (29 in 2015 met een kost van 15.497,20 euro) een bijzondere bijstand aan financieel hulpbehoevenden, 3 aanvragen werden geweigerd. Deze bijstand is blijkbaar behoorlijk in opmars.

Kosten: 13.635,87 euro

4.2.3.8 Bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen

Voor gezinnen in schuldbemiddeling of in financiële moeilijkheden, kunnen de schoolkosten en inschrijvingsgel-den van schoolgaande kinderen zwaar doorwegen op het gezinsbudget. Deze gezinnen kunnen aanspraak maken op een bijzondere bijstand, afhankelijk van de reële uitgaven die het gezin voor de kinderen betaalt o.a. schoolkosten, kledij, inschrijvingsgeld voor buitenschoolse activiteiten, ... Het toegekende bedrag varieert van 50 tot

200 euro per kind ten laste of in co-ouderschap en wordt naar analogie met de schoolpremie gekoppeld aan de leeftijd van het kind. Kinderen met een handicap en zorgkinderen krijgen een groter bedrag (standaardbedrag x 1,5).

Deze bijstand is geïntegreerd in het hulpverleningsaanbod van de sociale dienst en werd bij de start van het nieuwe schooljaar gecommuniceerd via de koepelsite, de website, de communicatieambtenaren en de personeelsdiensten.

In 2016 verleende de sociale dienst **77 maal** een bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen, samen goed voor 24.346,53 euro, 2 aanvragen werden geweigerd (80 in 2015 voor een totaalbedrag van 22.383,75 euro).

Kosten: 24.346,53 euro

4.2.3.9 Bijzondere bijstand overlijden

Deze hulpverlening wordt ingevolge de RSZ regelgeving enkel nog toegekend bij een financiële noodsituatie en na een sociaal onderzoek bij het overlijden van gezinsleden van contractuele en statutaire personeelsleden.

De berekening van de begrafenisvergoeding gebeurt analoog met die van de tegemoetkoming in de medische kosten volgens het gezamenlijk belastbaar gezinsinkomen.

In 2016 werd **5** keer een bijzondere bijstand overlijden toegekend (1 in 2015).

Kosten: 4.137,50 euro

4.2.3.10 Bijzondere bijstand sociale vakantie

In sommige gevallen kunnen de maatschappelijk assistenten bij hun cliënten bepaalde noden detecteren waarbij een sociale (gezins)vakantie een uitweg of een adempauze kan betekenen.

De maatschappelijk assistent bespreekt de mogelijkheden vooraf met de cliënt en toetst af wat in de gegeven omstandigheden de optimale bestemming is. De CIHV keurt de definitieve voorstellen goed.

De cliënten mogen, binnen bepaalde marges, zelf voorstellen formuleren voor een vakantiebestemming. Voordeel van die aanpak is de lage administratieve last al heeft de sociale dienst wel een beslissende stem, want niet alle cliënten (in casu deze doelgroep) hebben de nodige energie, ervaring en/of vaardigheden om zelf een vakantievoorstel uit te werken.



In 2016 werden 5 sociale vakanties georganiseerd (7 in 2015). De CIHV weigerde 2 voorstellen.

Kosten: 1.851,100 euro

4.2.3.11 Bijzondere bijstand therapie

Op 21 maart 2016 werd een nieuwe bijzondere bijstand in therapiekosten opgestart. De bijzondere bijstand therapie is bedoeld voor mensen die volgens de inschatting van de maatschappelijk assistent dringend nood hebben aan psychologische begeleiding maar voor wie de drempel om dit op te starten om financiële of andere redenen te hoog is. In eerste instantie gaat de maatschappelijk assistent na of POBOS kan ingeschakeld worden via de werkgever. Wanneer het niet om actieve personeelsleden gaat of POBOS is om een andere reden geen oplossing, kan de maatschappelijk assistent een voorstel doen om vijf sessies, eenmaal te verlengen met nog eens vijf sessies bij een psycholoog aan te bieden waarvan standaard 40 euro per sessie wordt betaald door de sociale dienst, tenzij de CIHV anders beslist.

In 2016 werd **1** bijzondere bijstand in therapiekosten toegekend.

Kosten: 600,00 euro

4.2.3.12 Enkele 'succesverhalen'

Een fijne collega, een goede werker die niet opviel, en plots was hij afwezig. In ziekteverlof, ... en men wist dat hij het moeilijk had. Contact met hem krijgen was niet eenvoudig. Hij was geen open deur en liep met zijn problemen niet te koop. Hij had het moeilijk in zijn leefsituatie. De breuk met zijn vriendin kwam plots, er was een financieel probleem door aangegane aankopen en niet betaalde rekeningen, maar er was vooral twijfel en leegte. Zijn eerste werkdag na 3 weken afwezigheid viel tegen, hij kon zich niet concentreren, Hij had teveel verdriet, schaamde zich. Wat zou men wel denken? Hij had de indruk dat hij toch altijd een probleem is in deze wereld, waarin hij zijn draai niet vond.

Een eerste gesprek op de sociale dienst rond het zakelijke, de financiële moeilijkheden, werd een vraag naar een renteloze lening. Het was een eerste stap om later te praten over zichzelf, zijn persoonlijke problemen. Nadien volgden gesprekken over de thuissituatie. Gesprekken over hemzelf, zijn verleden en heden en de pijn, het verdriet dat daarin centraal stond, de hulp die hij zocht, vond maar die het probleem niet oploste. Doel was om niet opnieuw bij de pakken te blijven zitten, maar misschien toch nog iets te proberen als het wat beter ging. De medicatie startte op en we zouden zoeken naar een gepaste begeleiding. Hij kreeg terug de regie over zijn situatie, met kleine opdrachten om iets uit te zoeken of om dingen te doen voor zichzelf. Hierdoor bleef hij niet bij de pakken zitten. Hij ging terug deeltijds aan de slag gecombineerd met ziekteverlof. Het zoeken naar ondersteunende contacten en een begeleidingsdienst ging verder. Zelf gaf hij aan dat ons luisterend oor en het praktische advies hem erg geholpen hadden. Er waren nog wel moeilijke momenten, maar ook begrip vanwege de collega's en het ging wel. Verdere gesprekken vanuit de sociale dienst zijn gepland tot de vervolghulp er effectief komt voor verdere ondersteuning en begeleiding.

Wellicht zal u zich mij niet meer herinneren maar we hebben met elkaar getelefoneerd. Mijn vraag ging over de terugbetaling via het e-loket van maximale remgelden afhankelijk van het belastbaar inkomen. Dit is toen gebeurd met terugbetaling tot gevolg.

Maar tijdens ons gesprek kwamen ook de medische kosten ter sprake als gevolg van poliomyelitis. U bent daar toen verder op ingegaan en hebt mij verwezen naar AG Insurance voor de recuperatie van de medische kosten 2014, 2015 en 2016.

Het heeft geduurd tot half januari vooraleer ik over alle bewijzen kon beschikken. Het bundel werd dan ingediend bij de hospitalisatieverzekering. Vandaag krijg ik bericht (en betaling) van vrijwel alle medische kosten over die drie jaar: ruim 3.000 euro.

Ik wil u dan ook bedanken omdat u toen de moeite gedaan hebt verder te gaan dan de vraag waar ik mee zat en me zo op weg hebt geholpen.

Cliënte functioneerde niet meer naar behoren op haar werk, ze was veelvuldig afwezig en in een gesprek met haar leidinggevende bleek dat ze het financieel heel moeilijk had en ze hierin zelf geen uitweg meer zag. Dit bezorgde haar grote kopzorgen; ze sliep slecht, had geen geld voor gezonde voeding, had een verminderde weerstand waardoor ze van het ene gezondheidsprobleem in het andere sukkelde en door haar talrijke afwezigheden was bovendien de verstandhouding met haar collega's totaal verzuurd. Door haar een renteloze lening toe te staan en haar schulden te bundelen, viel er een last van de schouders van cliënte waardoor ze terug tot rust kwam en de problemen zich langzaam oplosten. Met andere woorden: hoe men door ondersteuning in privé-moeilijkheden het functioneren op het werk kan verbeteren.

Een alleenstaande weduwe, geconfronteerd met schulden.

Haar man klopte jaren geleden aan bij de sociale dienst voor budgetbegeleiding in samenwerking met het OCMW. Toen al bleek dat de hij 'cavalier seul' speelde en zijn vrouw geïsoleerd en op afstand hield ... De schuldenproblematiek van de man was totaal onoverzichtelijk en geheimzinnig. Duidelijk was dat zijn echtgenote emotioneel en relationeel zwaar te lijden had onder haar thuissituatie: zij wist van niks en werd ver van haar familie gehouden binnen de beslotenheid van het gezin. Voeg daarbij nog de complexen over haar corpulentie en het plaatje is compleet.

Zij heeft het financieel absoluut niet breed, het blijft passen en meten. Ook haar gezondheidstoestand laat te wensen over ... het is een komen en gaan naar het ziekenhuis.

Via een meervoudige aanpak van het maatschappelijk werk werd een emancipatorisch en financieel begeleidingsproces met veel aandacht voor de totaalsituatie van cliënte. Zij redt het wel en wint aan eigenwaardegevoel ondanks haar moeilijke uitgangspositie, er wordt beroep gedaan op haar directe omgeving en haar familie.

Er kwam opnieuw een hechte band tot stand.

4.2.3.14 Overzicht individuele materiële hulpverlening

De volgende tabel geeft een beeld van de kosten en opbrengsten in het boekjaar 2016

Betreft	Kosten *	Opbrengsten *
- Tegemoetkomingen medische kosten (oude regeling)	-479,55	-
- Terugbetaling medische kosten (remgelden)	543 673,49	
- Medische bijstand (sociaal dossier)	162 763,98	
- Bijzondere bijstand	46 330,90	-
- Tegemoetkoming palliatieve zorgen	17 750,00	-
- Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	125,00	-
- Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	155 760,00	-
Totaal	925 923,82	-
- Leningen personeelsleden (incl. leningen huurwaarborg)	189 929,68	147 104,74
- Leningen gepensioneerden	32 870,84	28 903,31
- Weddenvoorschotten	0,00	0,00
- Pensioenvoorschotten	3 000,00	2 440,00
Totaal	225 800,52	178 448,05

* De financiële gegevens hebben betrekking op de datum van uitbetaling.

De opbrengsten, gerealiseerd bij leningen, wedden- en pensioenvoorschotten, slaan op de terugbetalingen in 2015. In de totalen van het Leningsfonds zijn niet vermeld: de kosten kredietinstellingen (44,70 euro) en de post diversen (35 euro).

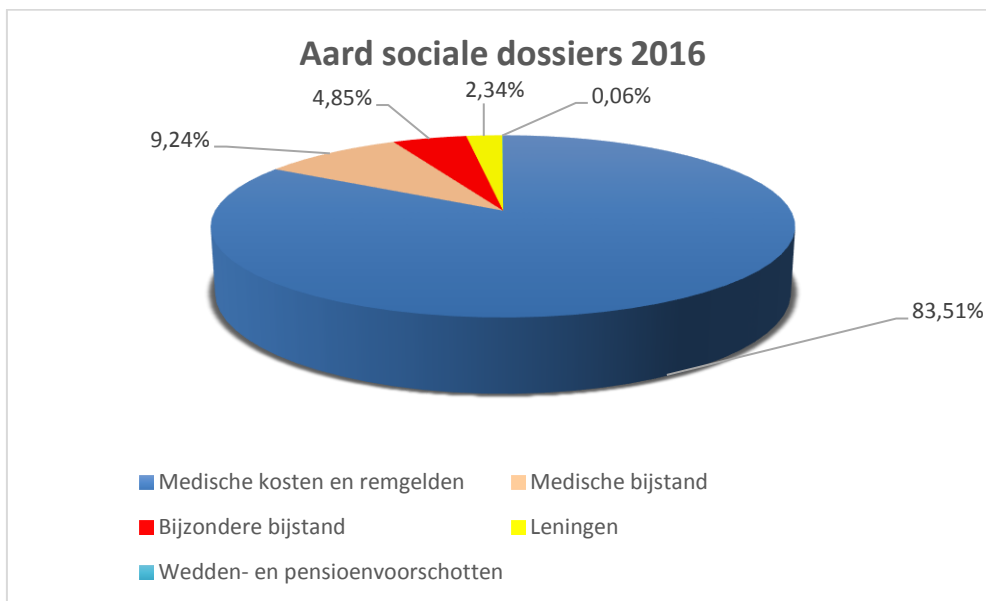
4.2.3.15 Statistieken

In 2016 werden er 3.463 sociale dossiers verwerkt.

Aard sociale dossiers	2011	2012	2013	2014	2015	2016
- Tegemoetkoming medische kosten + remgelden	1.389	1.482	1.633	1.936	2.218	2.695
- Weigeringen medische kosten + remgelden	417	245	255	90	189	197
- Medische bijstand	0	0	0	312	315	320
- Bijzondere bijstand *	72	78	119	116	173	159
- Weigeringen bijzondere bijstand	2	3	1	1	3	9
- Leningen	75	68	71	54	72	78
- Weigeringen leningen	4	9	3	4	12	3
- Weddenvoorschotten	2	3	1	1	0	2
- Pensioenvoorschotten	5	8	7	6	3	0
Totaal	1 966	1 896	2 090	2 520	2 985	3 463

* Bijzondere bijstand: algemeen, schoolgaande kinderen, overlijden, sociale vakantie, zwaar zieken, palliatieve zorgen.

Hierna volgt een visuele voorstelling van het aantal dossiers per categorie.





Eindeloopbaanwerking



4.3 EINDELOOPBAANWERKING

De eindeloopbaanwerking heeft als doelstelling oudere werknemers voor te bereiden op het einde van hun loopbaan. De nadruk ligt hierbij op een drietal zaken:

- Aanzetten van personeelsleden om in kader van duurzaam personeelsbeleid na te denken over hun loopbaan met de bedoeling de juiste loopbaankeuzes te maken om tot een goede 'work life balance' te komen waardoor ze gemiddeld langer inzetbaar en aan het werk blijven.
- Uitgebreid informeren van de personeelsleden om ervoor te zorgen dat zij een evenwichtige geïnformeerde beslissing kunnen nemen van hoe zij zich verder zien functioneren op een gemotiveerde en ook voor de werkgever tevreden manier.
- Voorbereiden van de personeelsleden en hun partner in het jaar voor hun pensionering op de vele veranderingen die hen te wachten staan in hun dagdagelijks leven, zodat zij zich hier 'mentaal' op kunnen voorbereiden om een negatieve weerslag zowel financieel als op het psychosociaal welbevinden achteraf te vermijden

4.3.1 Cursus 'Pensioenvoorbereiding'

In 2016 organiseerde de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel 10 maal een 'Cursus Pensioenvoorbereiding'. Deze omvat 3 dagen waar verschillende thema's aan bod komen: gezonde voeding, aanbod sociale dienst, sociale contacten en netwerken, erfrecht en algemene informatie en tips voor (bijna) gepensioneerden. Deze thema's worden gedoceerd door experts in hun vakgebied en een cursusbegeleider van de sociale dienst. Die staat ook in voor de groepsdynamiek en het praktisch vlot verloop van de drie cursusdagen.

Doel van deze vormingscursus is het welzijn te bevorderen van de personeelsleden die met pensioen gaan en de deelnemers laten nadenken over deze levensfase ("wat betekent het voor mij en anderen"). 'Omgaan met verandering' loopt als rode draad doorheen de cursus. Pensionering is immers één van de ingrijpendste veranderingen in een mensenleven. Door de impact van de pensionering op de omgeving is het belangrijk om ook de partner op deze cursus uit te nodigen. Het valt echter op dat de laatste jaren meer deelnemers alleen komen. Vermoedelijk omdat er - in vergelijking met vroeger - meer partners eveneens een job hebben en als niet ambtenaar verlof moeten nemen om de cursus te volgen.

De cursus wordt gratis aangeboden en gaat door op het Domein Groendaalheide, Terlindenaan 14 in 3090 Overijse. De verplaatsing gebeurt in groep per trein (met de cursusbegeleider) of individueel per auto. In 2016 waren er 262 deelnemers verspreid over alle cursussen, een gemiddelde van 26 deelnemers per cursus.

Door de onduidelijkheid bij vele potentiële deelnemers of ze nu al of niet op pensioen kunnen gaan op hun vooropgestelde pensioendatum en door de veranderde voorwaarden van vervroegde pensionering, werd - voor de uitnodigingen cursussen 2017 - de leeftijd van de basis-referentiegroep verhoogd naar 62- tot 67-jarigen. De referentiegroep 60- tot 62-jarigen kreeg ook de kans om aan te sluiten, indien ze reeds bevestiging hadden van de pensioendiensten dat ze op hun vooropgestelde datum op pensioen konden gaan. Deze onzekerheid zorgt voor een vertraging van de inschrijvingen; vroeger was alles op een maand volzet (er waren ook minder cursussen per jaar), maar nu is het eerder geleidelijk te noemen.

Uit de evaluaties blijkt dat de cursus zeer sterk gesmaakt wordt: 43% van de deelnemers vindt deze zeer goed, 54% gewoon goed. Uit mondelinge evaluaties blijkt dat de hoofdrede om de cursus te volgen 'een aanrader van een collega' is.



Enkele quotes uit de evaluatie van de cursus 'Pensioenvoorbereiding'

"Deze 3-daagse cursus was, wat mij betreft, zeer geslaagd. Het waren enkele leuke dagen samen met een fijn gezelschap en een goede uiteenzetting van meerdere onderwerpen. Volgens mij heeft iedereen heel wat van opgestoken."

"Deze cursus was over de hele lijn een positieve ervaring. Gebracht door ervaren mensen / doe zo voort!"

"Een aanrader voor iedereen die met pensioen gaat, ook in de privé sector."

"Ik was wat sceptisch maar tot mijn verrassing was dit een bijzonder leerrijke en aangename cursus waar ik uit geleerd heb dat met pensioen gaan een uiterst ernstige zaak is en die goed aangepakt moet worden. Dit heeft daar al enorm bij geholpen."

"Een goede groepsgeest. Verrijkend om de anderen aan het woord te horen tijdens de kennismaking. Zeer goede en leuke begeleiding van de groep, zelfs vanaf het station. Mijn echtgenote voelde zich goed opgenomen in de 'groep ambtenaren!'"

Kostprijs cursus 'Pensioenvoorbereiding' (inclusief Terugkomdagen)

- Catering en infrastructuur	12 165,00
- Cursuskosten docenten	4 723,07
- Gidsen en wandeling Terugkomdagen (Brussel babbelt)	1 725,00
- Terugbetaling maaltijd Terugkomdagen	5,20
(REKENINGENPOST 62100) Totaal	18 618,27

4.3.2 Terugkomdagen

Tijdens de cursus pensioenvoorbereiding spreekt de cursusbegeleider met de deelnemers af om twee jaar later opnieuw samen te komen. Het is de bedoeling dat dezelfde mensen elkaar weerzien en de gelegenheid krijgen om hun ervaringen uit te wisselen.

Wat is er intussen zoal gebeurd, wat heb je gedaan,... maar ook hoe kan de cursus verbeterd worden om de deelnemers in de toekomst nog beter voor te bereiden? Deze informatie uit de eerste hand is immers een verrijking, niet alleen voor de organisatie maar ook voor de cursist.

In de voormiddag is er een groepsgesprek met aansluitend een maaltijd en daarna een begeleidde themawandeling 'Van Manhattan tot Marrakech' door de vzw Babelbus.

In 2016 waren er 11 terugkomdagen (waarvan 1 geannuleerd door te weinig inschrijvingen), naar analogie van 11 cursussen in 2015, met een totaal van 125 deelnemers.

De mondelinge evaluaties en enkele individuele mailtjes leren ons dat deelnemers vooral blij zijn dat ze niet werden 'vergeten' door de Vlaamse overheid en bovendien de kans krijgen ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren. De maaltijd versterkt de groepsdynamiek en het algemeen welbevinden. De wandeling is niet alleen leerzaam maar ook nuttig voor uitwisseling van ervaringen.

Wat nog opvalt is dat de deelnemers aan de 'Terugkomdag', overwegend diegenen zijn die zich met de trein als groep verplaatsten. Een bijkomend bewijs van het belang van de aanwezigheid van een cursusbegeleider die tijdens het gehele traject zorgt voor een goede groepsdynamiek. Als deelnemer met de wagen sta je een stukje 'buiten de groep' bij gebrek aan interactie tijdens de verplaatsing met het openbaar vervoer.

4.3.3 Infosessies pensioenwetgeving

In 2016 organiseerde de sociale dienst in samenwerking met de PDOS en de RVP 6 infosessies rond de pensioenwetgeving. Deelnemers aan de cursus pensioenvoorbereiding konden samen met hun partner hieraan deelnemen. Personeelsleden met een gemengde loopbaan konden zowel een sessie over de privé als de overheidspensioenwetgeving bijwonen.

Hierbij kwamen volgende thema's aan bod: pensioenaanvraag, pensioenrechten, pensioenberekening, van bruto- naar netto-pensioen, cumulatie van pensioenen,...

Er waren in totaal 135 inschrijvingen en 119 aanwezigen op deze infosessies.

4.3.3 Infomomenten pensioenviering en pensioneringsgeschenken

In 2016 vonden er 18 pensioenvieringen plaats (9 in het voorjaar en 9 in het najaar) op diverse locaties in Vlaanderen, telkens in gebouwen van de Vlaamse overheid: het Anna Bijnsgebouw Antwerpen en het Ferraris- en H. Conscien-cegebouw Brussel, de centra van Sport Vlaanderen in Brugge, Gent, Genk en Herentals en sinds het najaar het didactisch restaurant van de VDAB in Antwerpen.

Personeelsleden die recent hun beroepsactiviteiten hebben stopgezet of in de nabije toekomst met pensioen gaan, worden samen met hun partner uitgenodigd.

Zij krijgen een uiteenzetting over de hulp- en dienstverlening, een presentatie over de activiteiten van de vzw Gepensioneerdvereniging voor het Vlaams Overheidspersoneel en als apotheose de plechtige uitreiking van hun pensioneringsgeschenk.

Aansluitend biedt de sociale dienst hen een receptie en feestmaaltijd aan.

Voor de infomomenten pensioenviering in het voorjaar 2016 ontvingen 358 (toekomstig) gepensioneerden een uitnodiging. 163 of 45,53% van de genodigden waren aanwezig op een viering. 185 geschenken (51,68%) werden opgestuurd en 1 geschenk werd bezorgd door een maatschappelijk assistent. 2 genodigden annuleerden hun pensionering en 7 genodigden reageerden niet.

Omdat de opkomst naar de vieringen in het voorjaar ondermaats was, werden acties ondernomen tot een opwaardering van de infomomenten pensioenviering.

De uitnodiging werd beknopter, feestelijker en attractiever gemaakt en per post opgestuurd naar het thuisadres. De aanwezigheid op een infomoment is voortaan verplicht om een geschenk te ontvangen. Wie uitzonderlijk (bv.



bij ziekte of fysieke onmogelijkheid) niet naar een infomoment kan komen, kan het geschenk toegestuurd krijgen via mail, per post of eventueel ontvangen via een maatschappelijk assistent. Wie niet reageert, ontvangt geen nieuwe uitnodiging én krijgt geen geschenk.

Voor het najaar 2016 ontvingen 395 (toekomstig) gepensioneerden een uitnodiging per brief. 233 genodigden (58,99%, vgl. met 45,53% in het voorjaar 2016) schreven in voor een viering. 31 genodigden (7,85%) konden om medische reden niet naar een infomoment komen en kregen hun geschenk thuis toegestuurd/bezorgd. 13 genodigden (3,29%) zullen inschrijven voor een infomoment in het voorjaar 2017 en 118 genodigden (29,87%) reageerden niet.

Het percentage online inschrijvingen evolueerde in positieve zin van 33% in 2014, naar 35,61% in 2015 tot 60,13% in 2016.

In 2016 werden in totaal 610 pensioneringsgeschenken van 200 euro uitgereikt/opgestuurd:

Pensioneringsgeschenken 2016	voorjaar	najaar	Totaal	%
- Waardebonnen Collishop	70	25	95	15,57%
- Waardebonnen AS Adventure	70	23	93	15,25%
- Waardebonnen E5-Mode	53	36	89	14,59%
- Waardebonnen Jetair (Jetair)	36	32	68	11,15%
- Waardebonnen Standaard Boekhandel	35	22	57	9,34%
- Waardebonnen Vanden Borre	0	51	51	8,36%
- Waardebonnen Schoenen Torfs	31	18	49	8,03%
- Waardebonnen Decathlon	29	11	40	6,56%
- Waardebonnen Ici Paris XL	19	15	34	5,57%
- Waardebonnen Galerio Inno	0	31	31	5,08%
- Waardebonnen Kréfel	3	0	3	0,49%
Totaal	346	26	610	

Financiële opvolging

- Kostprijs catering (receptie, maaltijden, huur zaal, materiaal)	22 471,60
- Kostprijs geschenken	111 041,04
(REKENINGENPOST 6211-6212) Totaal	133 512,64

Gepensioneerdenwerking



4.4 GEPENSIONEERDEN

Door de band met de gepensioneerden te behouden, wil de sociale dienst vooral de contacten en de verbondenheid met de voormalige collega's en met de Vlaamse administratie ondersteunen. Dit zal hun sociaal functioneren bevorderen en de toegang tot de sociale dienst vergemakkelijken.

Aangezien ieder personeelslid van de Vlaamse overheid aanspraak kan maken op individuele en sociale hulp- en dienstverlening en de gepensioneerde personeelsleden gerechtigden blijven van de sociale dienst organiseert men voor hen de senioren dagen. Dit is een unieke gelegenheid om de sociale cohesie tussen de ex-collega's van de Vlaamse overheid te versterken.

4.4.1 Senioren dagen

De 26^{ste} editie van de Senioren dagen vond plaats in de Vlaamse Ardennen op 18, 19, 24, 25 en 26 mei 2016 maar bleef beperkt tot maximum 600 deelnemers per dag. Afspraak in de salons *Mantovani* in Oudenaarde waar de deelnemers bij aankomst genoten van het aperitief in afwachting van het middagmaal. Het namiddagprogramma van deze lustrumviering telde acht verschillende locaties: bezoek aan het Centrum Ronde van Vlaanderen, bezoek aan het MOU (Museum van Oudenaarde en de Vlaamse Ardennen) en het stadhuis, geleide standswandeling 'Monumenten' met bezoek aan de Walburgakerk, vrije namiddag in Oudenaarde, bus-rondrit 'De Ronde van Vlaanderen', bezoek aan het Provinciaal Archeologisch Museum (PAM) te Ename, bezoek aan de brouwerij Roman, bedrijfsbezoek aan Breydel vleeswaren.



Er waren 2.616 deelnemers, waaronder 373 van de ARP's (14,26%), een lichte terugval (- 1,99%) tegenover 2015. De inschrijvingsprijs bedroeg 23,00 euro p.p., 31% van de deelnemers gebruikte het e-loket om zich in te schrijven en 69% werd manueel geregistreerd.

Gewoontegetrouw peilde de sociale dienst ook naar de reacties van de senioren:

	Uitstekend	Goed	Middelmatig	Slecht
Organisatie	81,00%	19,91%	0,08%	0,00%
Vervoer	79,53%	19,69%	0,78%	0,00%
Maaltijden	71,36%	25,25%	3,31%	0,08%
Begeleiding	76,06%	21,31%	2,38%	0,25%
Programma	77,77%	21,37%	0,87%	0,00%

- Er werden 1.186 enquêteformulieren ingevuld (één per koppel) op een totaal van 1.444 inschrijvingen wat de representativiteit van de bevraging (82,13%) enkel ten goede komt.

- 99,32% van de deelnemers beoordeelt de algemene organisatie van de 26^{ste} editie van dit evenement positief (uitstekend en goed).

Kostprijs Seniorendagen

Kosten Seniorendagen 2016	Bedrag
- Salons Mantovani	106 752,17
- Selecta Cars De Swaef	33 045,40
- Centrum Ronde van Vlaanderen	1 062,50
- Breydel Vleeswaren	1 944,01
- Brouwerij Roman	1 928,00
- Gidsen Oudenaarde	5 667,00
- Gidsen PAM Ename	750,00
- Verzekering Belfius	296,11
- Gratis consumpties	3 782,50
(REKENINGENPOST 6220) Totaal	155 227,69

		Begroting	Verschil
- Gerealiseerde kosten	155 227,69	156 000,00	772,31
- Bijdragen deelnemers (23 euro p.p.)	-61 409,00	-61 500,00	-91,00
Netto kostprijs	93 818,69	94 500,00	681,31
Aantal deelnemers	2 616		
Netto kostprijs per persoon	35,86		

De gemiddelde netto kostprijs per deelnemer bedroeg 35,86 euro met als voornaamste componenten: de catering (69,96%), de transportkosten (20,68%) en de activiteiten (8,89%).

Jaar	Kosten	Opbrengsten	Netto kostprijs	Deelnemers	Prijs/deelnemer
2011	109 794,78	38 349,40	71 445,38	1 764	40,50
2012	103 778,78	38 137,11	65 641,67	1 784	36,79
2013	119 709,45	41 196,40	78 513,05	1 881	41,74
2014	143 315,53	49 324,00	93 991,53	2 188	42,96
2015	177 165,15	63 924,11	113 241,04	2 669	42,43
2016	155 227,69	61 409,00	93 818,69	2 616	35,86

4.4.2 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering

De sociale dienst betaalt de derde en eventuele volgende franchise(s) terug zodra de gerechtigden binnen hetzelfde gezin, verzekerd bij AG Insurance, in hetzelfde schadejaar drie keer of meer de franchise van 125,00 euro moeten betalen.

Gezien het lage aantal tussenkomsten zal in 2017 de haalbaarheid onderzocht worden van de terugbetaling vanaf de tweede en eventueel volgende franchises van 125 euro.

In 2016 was er **1 tegemoetkoming** (2 in 2015 en 0 in 2014).

Kostprijs: 125,00 euro

4.4.3 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering

De sociale dienst spoort de personeelsleden aan om ook na hun pensionering aangesloten te blijven bij een hospitalisatieverzekering en verleent hiervoor een financiële tegemoetkoming op 3 tijdstippen:

- mijlpaal 1: 35,00 euro zodra het personeelslid met pensioen gaat;
- mijlpaal 2: 100,00 euro zodra het gepensioneerd personeelslid 65 jaar wordt;
- mijlpaal 3: 135,00 euro zodra het gepensioneerd personeelslid 70 jaar wordt.

Het personeelslid ontvangt vooraf een persoonlijke brief met een formulier om de tegemoetkoming aan te vragen. Bij pensionering op 65 jaar (of later) wordt 135 euro betaald.

In 2016 waren er 1.701 tegemoetkomingen (1.140 in 2015 en 1.274 in 2014).

Kostprijs: 155.760,00 euro

4.4.4 vzw Gepensioneerdenvereniging

Deze vereniging levert een grote meerwaarde o.a. door op een laagdrempelige wijze de hulp- en dienstverlening van de sociale dienst bekend te maken bij haar leden. Voor de updating van het klantenbestand van de sociale dienst werd een samenwerkingsoverkomst ondertekend tussen beide vzw's, afgestemd met de Vlaamse Toezicht

commissie. De inzet van de vzw Gepensioneerdenvereniging tijdens de jaarlijkse senioredagen wordt erg geapprecieerd.

Haar belangrijkste doelstelling is het contact onderhouden tussen de gepensioneerde personeelsleden van de Vlaamse overheid, ervoor zorgen dat zij de band met hun vroegere werkring behouden, activiteiten organiseren van vormende, culturele en recreatieve aard en initiatieven ontwikkelen die het welzijn van haar leden kunnen bevorderen. In 2016 ontving de Gepensioneerdenvereniging van sociale dienst een subsidie van 4.500 euro voor de verwezenlijking van deze doelstellingen.

De vereniging organiseert jaarlijks in elke provincie “ontmoetingsdagen” om haar leden te bereiken die minder mobiel of hoogbejaard zijn of zich financieel geen andere activiteit kunnen veroorloven. Er is steeds een maatschappelijk assistent aanwezig van de sociale dienst om alle mogelijke vragen te beantwoorden.



4.5 Communicatie



- Communicatieacties specifieke activiteiten:
 - ✓ Brochure Sintgeschenken (mei 2016)
 - ✓ programmabrochure Seniorendagen (18, 19, 24, 25 en 26 mei 2016)
 - ✓ de Familiehappening in het gezinspark Plopsaland op zondag 25 september 2016
 - ✓ Park in de Kijker (Olmense Zoo)
 - ✓ Event in de Kijker – het straatfestival Trézart op zaterdag 10 en zondag 11 september 2016
 - ✓ aankondiging kortingsaanbod PlusPas (MOD's en personeelsdiensten, de gepensioneerd via de uitnodiging voor de Seniorendagen, de koepelsite van de Vlaamse overheid en de website van de sociale dienst)
- De deelnemers krijgen informatie op maat van de voorzitter van de sociale dienst over het dienst- en hulpverleningsaanbod tijdens:
 - a) de cursus pensioenvoorbereiding (10 cursussen)
 - b) de pensioenvieringen: 19 sessies (10 in het voorjaar, 9 in het najaar)
- Afdelingen en entiteiten kunnen op vraag voor hun personeelsleden ook toelichting krijgen over het aanbod van de sociale dienst, dit gebeurde zowel door de voorzitter als door de maatschappelijk assistenten.
- Permanent up-to-date houden van de informatie op de website van de vzw Sociale Dienst.
- Communicatie tegemoetkoming vakanties voor jongeren
- Eind maart 2016: bekendmaking van de acties Park in de Kijker "Olmense Zoo" en de Familiehappening in Plopsaland op de koepel, muurkrant, website van de vzw Sociale Dienst en de sociale media.
- Communicatie Sintgeschenken
 - ✓ Op 31 mei werd de brochure met de waardebonnen en de speelgoedcheques aan de Sintverantwoordelijken.
- Communicatie bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen uit gezinnen met financiële problemen
 - ✓ Publicatie op de koepelsite: 14 september 2016 en verspreid via de communicatieambtenaren en de communicatieverantwoordelijken.
- De informatie over de dienst- en hulpverlening van de sociale dienst is beschikbaar op internet: website <http://www2.vlaanderen.be/socialiedienst> en kan worden opgevraagd bij de Vlaamse Infolijn (1700).

Kosten communicatie en promotie	Drukwerk	Verzendingskosten
- Familiehappening	385,39	-
- Park in de Kijker	59,54	-
- Event in de Kijker	59,54	-
- Pensioenvieringen	29,67	161,70
- Seniorendagen	3 635,23	4 624,75
- Hospitalisatieverzekering	241,69	302,40
- PlusPas	29,52	-
- Cursus pensioenvoorbereiding	2 499,89	-
- Jaarverslag	66,71	-
- Sintactie	-	872,76
- Aanbod Sociale Dienst	18,88	-
- Andere	1207,91	8,69
Totaal:	8 233,97	4 970,30
(REKENINGENPOST 6002) Totaal	14 204,27	

4.6 Financiën

4.6.1 De werkingsmiddelen

De werkingsmiddelen in 2016 voor de activiteiten van de sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel bestonden uit:

- het batig saldo op 01.01.2016;
- de subsidie van de Vlaamse Regering;
- de bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten.

4.6.1.1 Saldo op 1 januari 2016

Het saldo van de hoofdrekening op 1 januari 2016 bedroeg: 570.391,27 euro.

4.6.1.3 Subsidie van de Vlaamse Regering 2016

De subsidie aan de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel, zoals opgenomen in het decreet van 8 juli 2016 houdende aanpassing van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2016, bedraagt 1.849.000 euro.

Deze subsidie bestaat uit twee delen, nl.:

1. de subsidie voor de werking van de vzw Sociale Dienst;
2. de halftijdse salariskost van de voorzitter die moet worden doorgestort door de vzw Sociale Dienst aan de betrokken entiteit

Bij de begrotingsaanpassing 2016 werd rekening gehouden met het aantal personeelsleden in dienstactiviteit en op pensioen op 01/01/2016 en niet met de toestand op 31/12/2015. Deze datum verdiende uitzonderlijk de voorkeur omdat, ingevolge de conceptnota van 20 september 2013 en het Regeerakkoord 2014-2019, op 1 januari 2016 een groot aantal fusies en reorganisaties van entiteiten binnen de Vlaamse Overheid in werking traden en er op deze datum ook nog een overheveling was van 92 federale personeelsleden, ingevolge de zesde staatsher-vorming naar het Agentschap Zorg en Gezondheid van het Beleidsdomein WVG.

Op 5 januari 2016 verklaarde Minister Homans zich akkoord met om het toepassingsgebied van de werking van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel uit te breiden met "de vanuit het Onderwijs gedetacheerde leerkrachten en onderwijsgeco's en de personeelsleden tewerkgesteld bij een Vlaamse onderwijsinstelling waarvoor de loonkost gedragen wordt door de Diensten van de Vlaamse overheid". Deze groep van 165 pers-oneelsleden werd vanaf de begrotingsaanpassing 2016 mee in rekening gebracht.

1. Subsidie voor de werking van de vzw Sociale Dienst op basis van het aantal gerechtigden op 31/12/2015: 1.814.711,25 euro.

De subsidie wordt berekend op basis van het aantal personeelsleden in dienst en op pensioen op 31 december van het voorafgaande kalenderjaar en op basis van een parameter die de kostprijs per gerechtigde weergeeft.

Bij de opmaak van de Begroting 2015 werd de parameter vastgelegd op 51,25 euro.

Subsidie aan de vzw Sociale Dienst voor het werkingsjaar 2015 op basis van het aantal gerechtigden op 01/01/2016	
Personeelsleden in actieve dienst op 01/01/2016 (deel 13 ministeries)	15.551
Niet-actieven op 01/01/2016 (deel 13 ministeries)	8.597
Personeelsleden in actieve dienst op 01/01/2016 (verplicht aangesloten ARP's)	8.292
Niet-actieven op 01/01/2016 (verplicht aangesloten ARP's)	2.963
Overgedragen federale personeelsleden in actieve dienst op 01/01/2016	92
Door Onderwijs gedetacheerde leerkrachten en ondewijsgeko's en personeelsleden VO tewerkgesteld bij een Vlaamse onderwijsinstelling op 01/01/2016	165
BUDGET WERKING 2015 (deel 13 ministeries)	35.660 x 51,25 euro = 1.812.575,00 euro

2. Halftijdse salariskost van de voorzitter van de vzw Sociale Dienst: 21.627,25 euro.

De afstand doende entiteit krijgt een terugbetaling van de halftijdse salariskost van de voorzitter van de vzw Sociale Dienst, forfaitair vastgesteld op 26.000 euro.

Deze kost wordt pro rata verdeeld volgens het aantal gerechtigden op 01/01/2016: 21.627,25 euro (deel ministeries + 7 verplicht aangesloten ARP's)

BUDGET SALARISKOST VOORZITTER 2016:	21.627,25 euro
--	-----------------------

Totale subsidie voor het werkingsjaar 2016 aan de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel.

TOTAAL BUDGET WERKING 2016:	1.827.575,00 euro
TOTAAL BUDGET SALARISKOST VOORZITTER 2016:	21.627,25 euro
TOTALE SUBSIDIE 2015:	1.849.202,25 euro, afgerond 1.849.000 euro

De eerste subsidieaanvraag van 2016 werd voorlopig beperkt tot 80% van het voorziene subsidiebedrag in de initiële begroting (decreet van 18 december 2015 houdende de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2016): 1.835.000,00 euro x 80% = 1.468.000,00 euro.

De heer J. Mannaerts, Regeringssecretaris, gaf gunstig advies op 14 Januari 2016 en mevrouw L. Schuermans, Inspecteur-generaal van Financiën op 20 januari 2016.

Het ministerieel besluit houdende toekenning van een subsidie voor het werkingsjaar 2016 van mevrouw L. Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding werd ondertekend op 5 februari 2016.

De tweede subsidieaanvraag van 2016 bedroeg 381.000,00 euro (= 1.849.000 euro – 1.468.000 euro)

De heer J. Mannaerts, Regeringssecretaris, gaf gunstig advies op 10 oktober 2016 en mevrouw L. Schuermans, Inspecteur-generaal van Financiën op 12 oktober 2016.

Het ministerieel besluit houdende toekenning van een aanvullende subsidie voor het werkingsjaar 2016 van mevrouw L. Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding werd ondertekend op 26 oktober 2016.

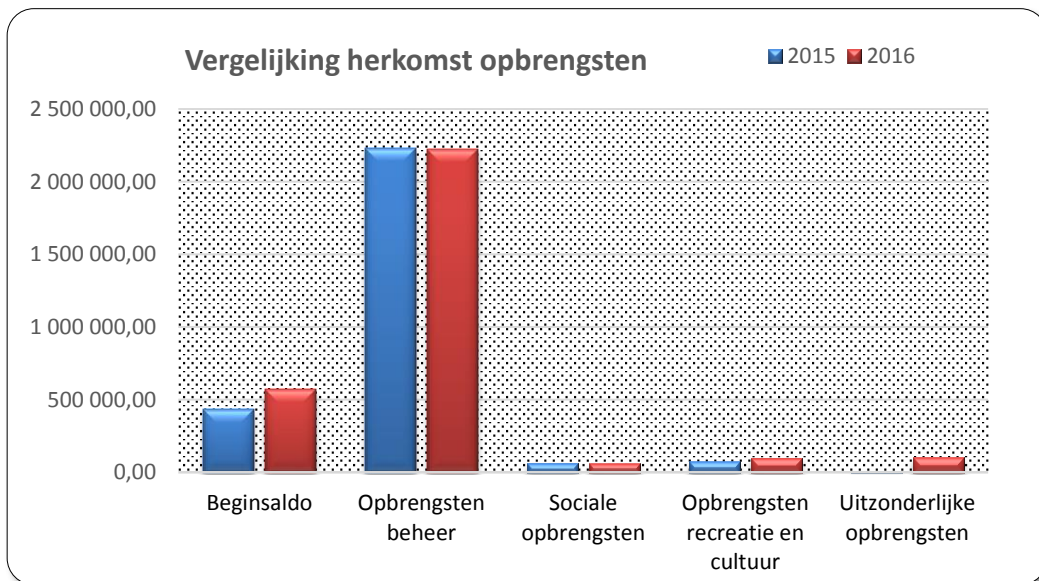
4.6.14 De bijdragen van de vrijwillig aangesloten Agentschappen en entiteiten

De aansluitingsbijdrage (verhoogd met de halftijdse salariskost van de voorzitter) van de Agentschappen en entiteiten bedroeg voor 2016: 51,86 euro.

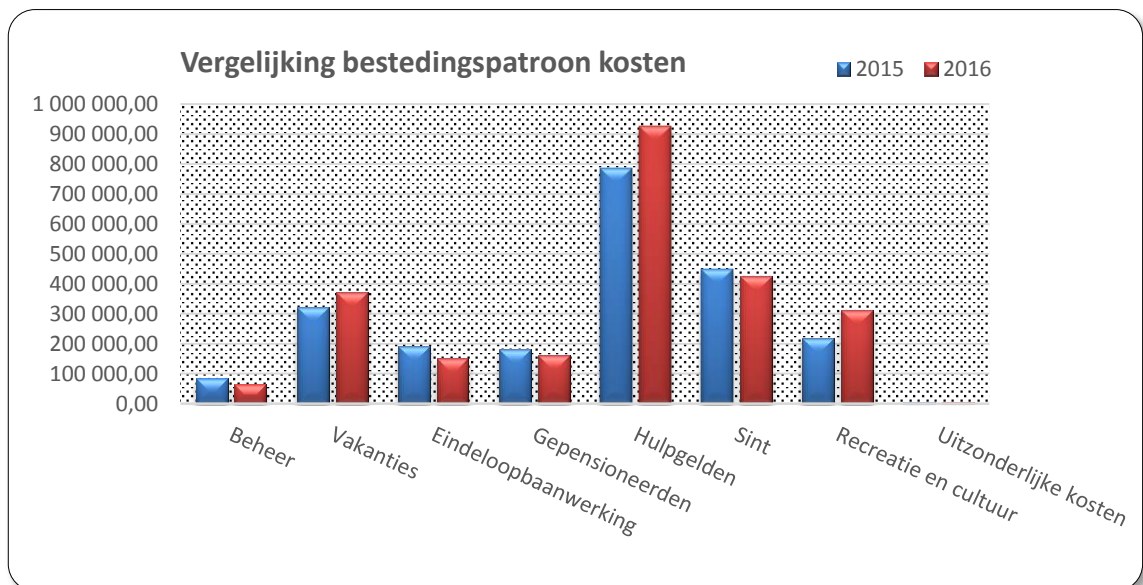
Overzicht van het aantal gerechtigden van de vrijwillig aangesloten Agentschappen en entiteiten en hun financiële bijdragen:

Agentschappen en entiteiten	Bijdrage 2016	Gerechtigden
- AGIOn	5 445,30	105
- EV Flanders Hydraulics	1 348,36	26
- EV LVO	17 010,08	328
- EV INBO	2 333,70	45
- FWO	3 630,20	70
- GO! (Gemeenschapsonderwijs)	32 516,22	627
- KANTL	414,88	8
- LEM Antwerpen	622,32	12
- LEM Oostende	2 074,40	40
- Muntpunt	2 644,86	51
- OC ANB	2 126,26	41
- OPZ Geel	42 473,34	819
- OPZ Rekem	46 933,30	905
- OVAM	21 210,74	409
- Plantentuin Meise	8 245,74	159
- SAR Minaraad	570,46	11
- SARO	207,44	4
- SA VRWI	414,88	8
- SERV	4 719,26	91
- Sport Vlaanderen	54 141,84	1 044
- SYNTRA	10 579,44	204
- Toerisme Vlaanderen	9 075,50	175
- VLAM	3 163,46	61
- Vlaanderen Connect vzw	570,46	22
- FIT	15 091,26	291
- VLOR	1 296,50	25
- VMM	64 928,72	1 252
- VMSW	19 914,24	384
- VREG	1 866,96	36
- VRM	1 140,92	22
Totaal	376 711,04	7 275

4.6.2 Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst



Herkomst opbrengsten	2015	2016
- Beginsaldo	430 099,46	570 391,27
- Opbrengsten beheer	2 230 201,28	2 225 711,04
- Sociale opbrengsten	63 924,11	61 409,00
- Opbrengsten recreatie en cultuur	73 678,50	99 287,30
- Uitzonderlijke opbrengsten	10 754,28	100 010,00
Totaal	2 808 657,63	2 486 417,34



Bestedingspatroon kosten	2015	2016
- Beheerskosten	84 330,20	64 671,33
- Vakanties	323 039,47	369 899,27
- Eindeloopbaanwerking	192 608,19	152 130,91
- Gepensioneerden	179 665,15	159 727,69
- Hulpdiensten	785 691,34	925 923,82
- Sint	448 700,40	426 310,49
- Recreatie en cultuur	218 757,44	312 153,60
- Uitzonderlijke kosten	5 274,17	4 918,99
Totaal	2 238 066,36	2 415 736,10

BIJLAGEN

- 1 **Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2016**
 - 1.1 Liquide middelen op 31 december 2016
 - 1.2 Resultatenrekening op 31 december 2016

- 2 **Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2016**
 - 2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31 december 2016
 - 2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2016
 - 2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2016

- 3 **Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2016**

- 4 **Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97) op 31 december 2016**

- 5 **ING zichtrekening (363-1043858-81) op 31 december 2016**

- 6 **ING Business Account 35 dagen (363-1043858-81) op 31 december 2016**

- 7 **BNP Paribas Fortis zichtrekening 001-6727516-60) op 31 december 2016**

- 8 **Overzicht transfers op 31 december 2016**

- 9 **Overzicht vermogen op 31 december 2016**



1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2016

Het boekjaar loopt van 01/01/2016 tot en met 31/12/2016

1.1 Liquide middelen op 31/12/2016

IX. LIQUIDE MIDDELEN		688 468,46
5500	Belfius Hoofdrekening	211 072,51
5501	Belfius Leningsfonds	6 489,26
5503	Belfius Recreatierekening	88,64
5504	Belfius Tre@sury + (spaarrekening)	170 039,11
5505	Belfius Tre@sury + Special	100 475,18
5506	ING Zichtrekening	50 243,68
5507	ING Business Account (35 dagen)	50 000,00
5509	BNP Paribas Pro Pack	60,08
5511	TRIODOS Spaarrekening	100 000,00

1.2 Resultatenrekening op 31/12/2016

K O S T E N		31/12/2016
II	BEDRIJFSKOSTEN	<u>2 641 631,03</u>
A	BEHEERSKOSTEN	64 671,20
	Administratieve kosten	6000 347,69
	Communicatie	6002 14 204,27
	Representatiekosten	6003 8 350,20
	Toelagen en presentiegelden	6005 12 031,18
	Onkosten leden vzw	601 1 246,31
	Onkosten niet-leden vzw	602 270,12
	Bedrijfsrevisor	605 2 221,56
	Tussenkost salariskost voorzitter	607 26 000,00
B	LENINGEN	225 800,52
	Leningen personeelsleden	610 189 929,68
	Leningen gepensioneerden	611 32 870,84
	Pensioenvoorschotten	613 3 000,00
C	SOCIALE KOSTEN	2 033 992,18
	Jeugdvakanties	6200 369 899,27
	Cursus pensioenvoorbereiding	62100 18 618,27
	Infomoment pensioenviering	62111 22 471,60
	Geschenken pensioenviering	62112 111 041,04
	Senioredagen	6220 155 227,69
	vzw Gepensioneerdenvereniging subsidie	62211 4 500,00
	Medische kosten	6230 -479,55
	Medische kosten: remgeld	62301 543 673,49
	Medische bijstand: sociaal dossier	62302 162 763,98
	Bijzondere bijstand	6231 44 479,90

Bijzondere bijstand sociale vakanties	6232	1 851,00
Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	6234	17 750,00
Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	6236	125,00
Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	6237	155 760,00
Sintgeschenken	6250	426 310,49
E KOSTEN SPORT EN CULTUUR		312 153,60
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	64130	58 050,10
Familiehappening	64131	150 033,25
Event in de kijker	64132	2 830,00
PlusPas	6415	101 240,25
F UITZONDERLIJKE KOSTEN		5 013,40
Kosten kredietinstellingen Hoofdrekening	6500	62,70
Kosten kredietinstellingen Leningsfonds	6501	44,70
Kosten kredietinstellingen Recreatie	6502	6,20
Kosten kredietinstellingen ING	6503	5,15
Kosten kredietinstellingen BNP Paribas	6504	38,36
Verliezen HR	6510	210,00
Juridisch advies Hoofdrekening	6520	4 646,29
T O T A A L K O S T E N		2 641 631,03

O P B R E N G S T E N		31/12/2016
I	BEDRIJFSOPBRENGSTEN	2 655 115,44
A	OPBRENGSTEN BEHEER	2 225 711,04
	Werkingsstoelage Sociale Dienst	7000 1 849 000,00
	Bijdragen aangesloten entiteiten	704 376 711,04
B	OPBRENGSTEN LENINGEN	178 448,05
	Terugbetaling leningen personeelsleden	710 147 104,74
	Terugbetaling leningen gepensioneerden	711 28 903,31
	Terugbetaling pensioenvoorschotten	713 2 440,00
C	SOCIALE OPBRENGSTEN	61 409,00
	Senioredagen	7220 61 409,00
E	OPBRENGSTEN SPORT EN CULTUUR	99 287,30
	Kaartenverkoop recreatie en cultuur	74130 34 079,80
	Familiehappening	74131 63 043,50
	Event in de kijker	7432 2 164,00
F	UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN	100 260,05
	Opbrengsten kredietinstelling Treasury +	7501 39,11
	Opbrengsten kredietinstelling Treasury + Special	7505 109,53
	Opbrengsten kredietinstelling ING zichtrekening	7507 66,41
	Diversen HR	7550 100 000,00
	Diversen LF	7551 35,00
	Transferten HR	7560 10,00
T O T A A L O P B R E N G S T E N		2 665 115,44
WINST: 23 484,41		

2 Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2016

Bezittingen		Schulden	
- Onroerende goederen	0,00	- Financiële schulden	0,00
- Machines	0,00	- Schulden ten aanzien van leveranciers	3 957,02
- Roerende goederen en rollend materieel	0,00	- Schulden ten aanzien van leden	0,00
- Voorraden	1 147,50	- Fiscale, salarische en sociale schulden	0,00
- Vorderingen	510 731,91		
- Geldbeleggingen			
- Liquiditeiten	688 468,46		
o Rekening BE63 0682 0820 8608	211 072,51		
o Rekening BE59 0682 0943 2626	6 489,26		
o Rekening BE88 0682 1350 8141	88,64		
o Rekening BE21 0910 1821 4003	170 039,11		
o Rekening BE54 0910 1934 8697	100 475,18		
o Rekening BE36 3631 0438 5881	50 243,68		
o Rekening BE36 3631 0438 5881 (BA)	50 000,00		
o Rekening BE73 0016 7275 1660	60,08		
o Rekening BE43 5230 8084 2101	-		
o Rekening BE20 5230 4811 0156	100 000,00		
- Andere activa	0,00	- Andere schulden	0,00

Rechten		Verbintenissen	
- Beloofde subsidies	0,00	- Hypotheken en hypotheekbeloften	0,00
- Beloofde schenkingen	0,00	- Gegeven waarborgen	0,00
- Andere rechten	0,00	- Andere verbintenissen	0,00

2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2016

Omschrijving	Aantal stuks	Nominale waarde/stuk	Totaal
Tickets Plopsa Coo >= 85cm - 1m / 70+	130	8,50	1 105,00
Tickets kinderen (85 cm tot 1 m) Plopsaland Indoor Hasselt	5	8,50	42,50
Totaal	163		1 147,50

2.2 Openstaande vorderingen op 31/12/2016

Openstaande renteloze leningen

	ONTLEEND BEDRAG	TERUGBETAALD BEDRAG	DUBIEUS	OPENSTAAND BEDRAG
610. Leningen personeelsleden	427 830,75	149 973,29	22 577,45	255 280,01
611. Leningen gepensioneerden	81 621,14	25 727,24	4 242,00	51 651,90
612. Weddenvoorschotten	-	-	-	-
613. Pensioenvoorschotten	4 900,00	1 100,00	-	3 800,00
Openstaande renteloze leningen 31 december 2016	514 351,89	176 800,53	26 819,45	310 731,91

Openstaande tegoeden PlusPas

	BEDRAG
6415. PlusPas (in breng vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel in het rollend fonds)	200 000,00
Openstaande voorschotten 31 december 2016	200 000,00

ALGEMEEN TOTAAL	510 731,91
------------------------	-------------------

2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2016

Firmanaam	Nog te betalen facturen	Nog te innen creditnota's	Omschrijving
DAB Catering	50,40		Catering vergaderingen november 2016
Orange	13,26		Abonnement + gesprekskosten 12/2016 smartphone voorzitter
Kosten docenten cursus VOP	545,72		Geleverde drukwerken december 2015
Baeck Peggy	118,46		Restant lening 219830 : toegekend: 3.287,50 euro. Betaald in 2015: 3.169,34 euro, rest: 118,46 euro
Vleugels Christiane	18,00		Restant lening 225288 : toegekend: 1.560,00 euro. Betaald in 2015: 1.542,00 euro, rest: 18,00 euro
Sleeckx Sofie	4 106,26		Restant lening 245319 : toegekend: 6.205,45 euro. Uitbetaald in 2016: 2.099,4 euro, rest: 4.106,26 euro
Praet Paul	243,21		Teveel terugbetaald lening 133992
DAB Digitale Drukkerij		1 138,29	Dubbel betaalde factuur nr. 1511602424
TOTAAL	5 095,31	1 138,29	
NETTO TOTAAL	3 957,02		

	Nog te betalen	Nog te innen
Totaal	5 095,31	1 138,29
Netto-totaal	3 957,02	

3 Belfius Tre@sury+ spaarrekening (BE21 0910 1821 4003) op 31/12/2016

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	130 000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	40 000,00
- Opbrengsten	39,11

Saldo op 31 december 2016:	170 039,11
-----------------------------------	-------------------

4 Belfius Tre@sury special spaarrekening (BE54 0910 1934 8697) op 31/12/2016

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	100 000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	365,65
- opbrengsten	109,53

Saldo op 31 december 2016:	100 475,18
-----------------------------------	-------------------

5 ING Zichtrekening (BE36 3631 0438 5881) op 31/12/2016

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	50 000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	182,42
- Opbrengsten	66,41
- Kosten	-5,15

Saldo op 31 december 2016:	50 243,68
-----------------------------------	------------------

6 ING Business Account (BE36 3631 0438 5881) 35 dagen op 31/12/2016

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	50.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	0,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	0,00

Saldo op 31 december 2016:	50.000,00
-----------------------------------	------------------

7 BNP Paribas Fortis zichtrekening (BE73 0016 7275 1660) op 31/12/2016

- Saldo 31 december 2015	98,44
- kosten	-38,36

Saldo op 31 december 2016:	60,08
-----------------------------------	--------------

8 Triodos Bank zichtrekening (BE43 5230 8084 2101) op 31/12/2016

- Saldo 31 december 2015	0,00
- kosten	0,00

Saldo op 31 december 2016:	0,00
-----------------------------------	-------------

9 Triodos Bank spaarrekening (BE20 5230 4811 20156) op 31/12/2016

- Saldo 31 december 2015	0,00
- Transferten	100 000,00

Saldo op 31 december 2016:	100 000,00
-----------------------------------	-------------------

10 Overzicht transfers op 31/12/2016

	Belfius HR	Belfius Treasury +	Belfius Leningsfonds	Triodos spaarrekening
Belfius HR	-100.000,00			100 000,00
Belfius Treasury +		-30 000,00	30 000,00	
Totaal	-100.000,00	-30 000,00	30 000,00	100 000,00

11 Overzicht vermogen op 31/12/2016

Rekeningen	Bedrag	Beleggingen	Totaal vermogen
- Werking (hoofdrekening + kaartenverkoop + zichtrekening Paribas)	211 221,67	430 000,00	641 221,67
- Leningsfonds	6 489,26	40 757,97	47 247,23
Saldo op 31 december 2016	217 710,93	470 757,97	688 468,46

12 Verslag van de bedrijfsrevisor



Tel. : +32 (0)3 230 58 40
Fax : +32 (0)3 218 45 15
www.bdo.be

Uitbreidingstraat 72/1
B-2600 Antwerpen

SOCIALE DIENST VOOR HET VLAAMS OVERHEIDSPERSONEEL VZW

**Verslag van de bedrijfsrevisor aan de leden van de
algemene vergadering over de opdracht van beperkt
nazicht van de financiële staten per 31 december 2016**

BDO Bedrijfsrevisoren Burg. Ven. CVBA / BTW BE 0431 088 289 RPR Brussel

BDO Bedrijfsrevisoren Burg. Ven. CVBA, a limited liability company incorporated in Belgium, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent member firms.



Tel.: +32 (0)3 230 58 40
Fax: +32 (0)3 218 45 15
www.bdo.be

Uitbreidingstraat 72/1
B-2600 Antwerpen

Verslag van de bedrijfsrevisor aan de leden van de algemene vergadering van de vereniging Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel vzw over de opdracht van beperkt nazicht van de financiële staten per 31 december 2016

Inleiding

In uitvoering van de opdracht die de Raad van Bestuur ons heeft toevertrouwd, hebben wij de beoordeling uitgevoerd van de balans van de Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel vzw per 31 december 2016, alsmede van de winst- en verliesrekening over de periode van twaalf maanden die op 31 december 2016 is beëindigd.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen en de presentatie van deze financiële staten in overeenstemming met in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften voor kleine vzw's betreffende de vereenvoudigde boekhouding van verenigingen zoals bedoeld in het Koninklijk Besluit van 26 juni 2003.

Onze verantwoordelijkheid bestaat erin een besluit over de financiële informatie te formuleren op basis van het door ons uitgevoerde nazicht.

Draagwijdte van de opdracht

We hebben een beperkt nazicht uitgevoerd in overeenstemming met de algemene controlenormen van het Instituut van de Bedrijfsrevisoren en de controleaanbeveling betreffende het beperkt nazicht.

Een beperkt nazicht bestaat voornamelijk uit een analytisch onderzoek van de financiële staten en het verzamelen van de nodige inlichtingen om na te gaan of de verstrekte gegevens geen betekenisvolle onsamenhangendheid vertonen. De toegepaste controleprocedures betreffen onder andere het verzoeken om inlichtingen, in hoofdzaak bij de voor financiën en administratieve verantwoordelijke personen, alsmede uit het uitvoeren van cijferanalyses en andere beoordelingswerkzaamheden.

De reikwijdte van een beperkt nazicht is aanzienlijk geringer dan die van een overeenkomstig de algemene controlenormen van het Instituut van de Bedrijfsrevisoren uitgevoerde volkomen controle. Om die reden stelt de beoordeling ons niet in staat de zekerheid te verkrijgen dat wij kennis zullen krijgen van alle aangelegenheden van materieel belang die naar aanleiding van een volkomen controle mogelijk worden onderkend. Bijgevolg brengen wij geen controleoordeel tot uitdrukking.

BDO Bedrijfsrevisoren Burg. Ven. CVBA / BTW BE 0431 088 289 RPR Brussel

BDO Bedrijfsrevisoren Burg. Ven. CVBA, a limited liability company incorporated in Belgium, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the International BDO network of independent member firms.



Besluit

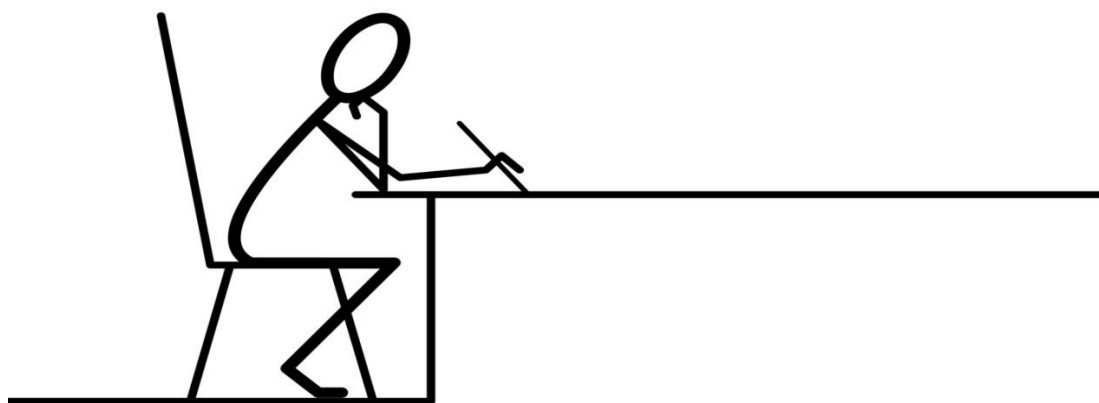
Tot besluit verklaren wij dat wij zijn overgegaan tot een beperkt nazicht van de financiële staten van de vereniging Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel vzw per 31 december 2016 waarvan de staat van het vermogen een totaal aan bezittingen weergeeft van 1.200.348 EUR en een totaal aan schulden van 3.957 EUR en de resultatenrekening afsluit met een winstsaldo over de periode van 23.484 EUR.

Onze opdracht werd uitgevoerd in het kader van onze aanstelling daartoe door de Raad van Bestuur van de vereniging. Het nazicht bestond voornamelijk uit de ontleding, de vergelijking en de bespreking van de financiële informatie en werd uitgevoerd in overeenstemming met de controleaanbeveling van het Instituut van de Bedrijfsrevisoren in verband met het beperkt nazicht. Het was dan ook minder diepgaand dan een volkomen controle over de financiële staten.

Bij dit nazicht zijn geen gegevens aan het licht gekomen die aanleiding zouden geven tot belangrijke aanpassingen aan de financiële staten welke werden opgesteld in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften voor kleine vzw's betreffende de vereenvoudigde boekhouding van verenigingen zoals bedoeld door het Koninklijke Besluit van 26 juni 2003.

Antwerpen, 26 juni 2017

BDO Bedrijfsrevisoren Burg. Ven. CVBA
Vertegenwoordigd door Erik Thuysbaert
Bedrijfsrevisor



Werkten mee aan het jaarverslag 2016

BOEY	PETER
BOUÉ	WENDY
BROUWERS	KRISTOFF
CLAEYS	MICHELE
DE BOECK	NICOLE
DE BOSSCHER	JEROEN
DE CANNE	BRIGITTE
DEGROOT	EDDY
DENYS	STIJN
DE ROOCK	INGE
GEEBELEN	ELS
HOFFELINCK	CARMEN
JONCKHEERE	DANY
OZDEMIR	JALE
PAUWELS	MIRANDA
PEETERS	GUNTER
PYPE	ELS
VANDERHOVEN	NANCY
VAN RECHEM	GUIDO
VANSANT	RIA
VEREECKE	CHRISTINE
VERHOEVEN	KRISTOF
WIETS	WILLY

**SOCIALE
DIENST VZW**



VZW SOCIALE DIENST VOOR HET VLAAMS OVERHEIDSPERSONEEL

Boudewijnlaan 30, bus 51 - 1000 Brussel

tel. 02-533 49 79 - fax. 02-533 48 96

internet: www.vlaanderen.be/socialiedienst

e-mail: socialiedienst@bz.vlaanderen.be

Coördinatie en lay-out: **Eddy Degroot**

Financiële rapportering: **Brigitte De Canne**

v.u. **Dany Jonckheere**- D/2017/3241/183