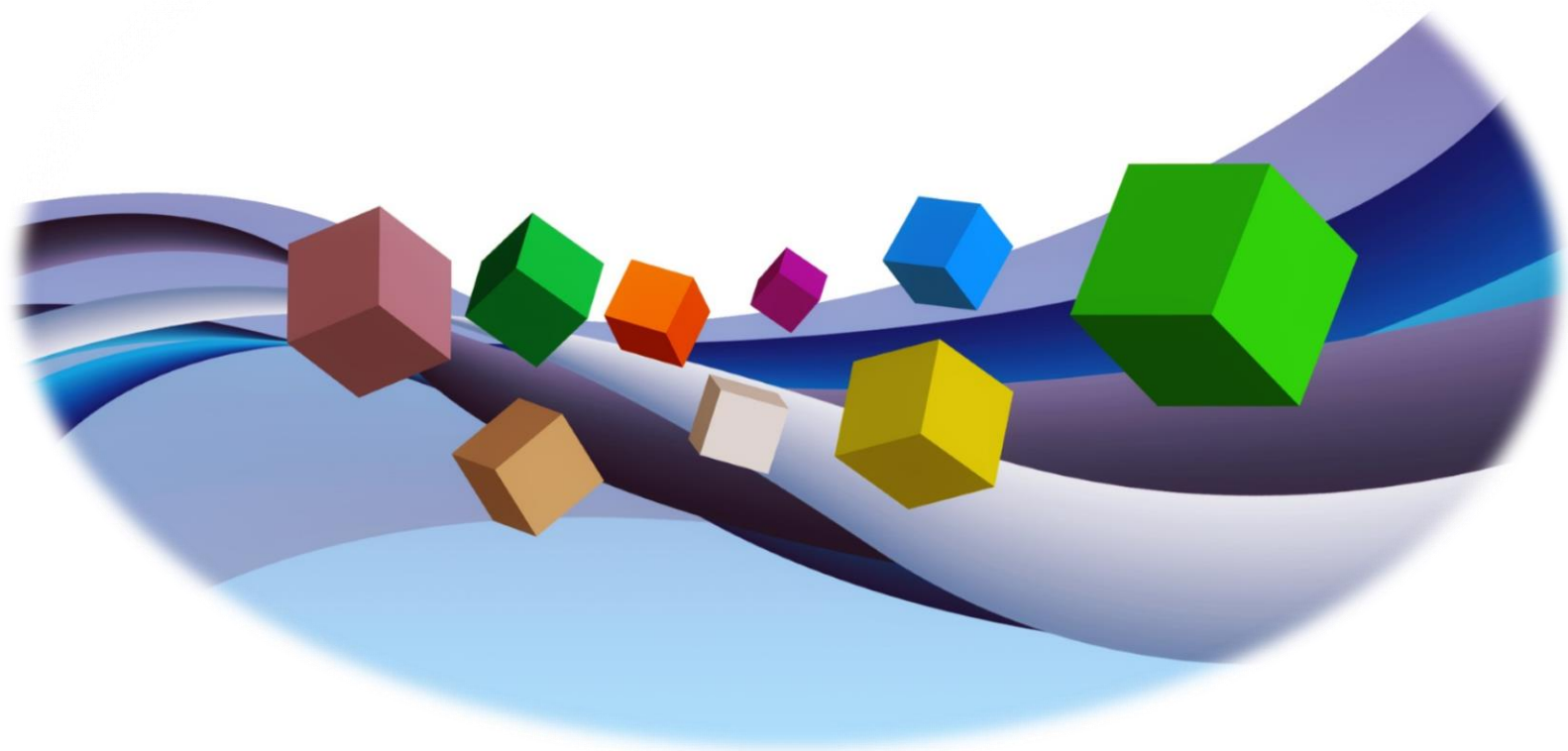


Jaarverslag

2015

**vzw Sociale Dienst
voor het Vlaams Overheidspersoneel**
Boudewijnlaan 30, bus 51 - 1000 Brussel
<http://www.vlaanderen.be/socialiedienst>



Voorwoord

Door de aansluiting van de agentschappen met rechtspersoonlijkheid (ARP's) op 1 januari 2015 steeg het aantal gerechtigden van de sociale dienst beduidend. De goede voorbereiding van deze transitie, de gevoerde communicatieacties en de uitbreiding van de zitdagen zorgden ervoor dat de personeelsleden vrij snel de weg vonden naar de sociale dienst.

Verheugende vaststelling is dat steeds meer gerechtigden inloggen op het e-loket om gebruik te maken van onze hulp- en dienstverlening al is er voor de remgelden en de medische kosten nog een extra inspanning noodzakelijk. Wie geen internetaansluiting heeft, kan schriftelijk een hulpaanvraag indienen.

Ook in 2015 kunnen we terugblikken op enkele mooie realisaties: Zo registreerde men 2.285 contacten tussen de maatschappelijk assistenten en de cliënten: 1.218 huisbezoeken, 790 contacten op zitdagen, 110 op de werkplaats van de cliënt, 128 op de hoofdzetel van de sociale dienst en 39 elders, er werden 2.982 sociale dossiers afgehandeld. De hulpgehden (remgelden, medische kosten en bijzondere bijstand) vertegenwoordigen 35,11% van de globale uitgaven van de sociale dienst.

Andere blikvangers: 4.499 tegemoetkomingen in de vakantiekosten voor jongeren, 15.851 Sintgeschenken, 5.790 tickets Park in de Kijker, 4.924 tickets Zomerhappening, 55.959 tickets en 29.455 handelskortingen PlusPas, 2.669 deelnemers aan de Seniorendagen, 789 pensioeringsgeschenken.

In 2015 kwamen 3 nieuwe collega's het team maatschappelijk assistenten versterken: F. Legros, G. Van Rechem en W. Wiets.

Ook de samenstelling van de bestuursorganen van de sociale dienst werd grondig gewijzigd. We namen afscheid van A. Bertin, J. Jacobs (gepensioneerd op 1 juli 2015), J. Pollaris en H. Van der Plas en verwelkomden H. Ballon, K. Gevaert, P. Palmans en J. Willems. Laatst-genoemde ging echter op pensioen op 1 januari 2016 en E. Scheers (lid van de algemene vergadering sedert 2001 en bestuurder vanaf 2007), ontslagnemend, werden vervangen door K. Van den Broeck en P. Van den Broeke.

Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om de mensen die ons verlieten oprecht te danken voor hun jarenlange inzet. Ik ben ervan overtuigd dat hun vervangers met dezelfde gedrevenheid hun werk zullen voortzetten.

Tot slot ook mijn diepe waardering voor alle personeelsleden van de sociale dienst die deze resultaten mogelijk maken.

Dany Jonckheere
Voorzitter

Inhoud

Voorwoord.....	4
1 DOELSTELLINGEN EN DOELPUBLIEK	8
2 SAMENSTELLING SOCIALE DIENST	8
2.1 Algemene vergadering.....	9
2.2 Raad van bestuur	9
2.3 Vergaderingen.....	10
2.4 Dienstencentrum Sociale Dienst	11
3 ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2015	12
3.1 Enkele vaststellingen.....	12
3.2 Personeel en organisatie	12
3.2.1 Algemeen.....	12
3.2.2 Aansluiting agentschappen met rechtspersoonlijkheid	13
3.2.3 Samenwerkingsovereenkomst Vlaamse Regering - Sociale Dienst.....	13
3.2.4 Opleiding en vorming	13
3.2.5 Dialoogdag individuele hulpverlening.....	13
3.2.6 Een nieuw Ago.....	14
3.2.7 Huisvesting AgO en sociale dienst	14
3.2.8 Minder en anders georganiseerde afdelingsvergaderingen	14
3.2.9 Plaats- en tijdsafhankelijk werken (PTOW).....	14
3.2.10 Afdelingsdag	14
4 ACTIVITEITEN 2015	18
4.1 SOCIALE DIENSTVERLENING	18
4.1.1 Sintgeschenk.....	18
4.1.2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	21
4.1.3 PlusPas kortingaanbod	22
4.1.4 Park in de Kijker	25
4.1.5 Zomerhappening.....	25
4.1.6 Juridisch advies	26
4.2 INDIVIDUELE HULPVERLENING	30
4.2.1 Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening.....	30
4.2.1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid	30
4.2.1.2 Tegemoetkoming palliatieve zorgen	30
4.2.1.3 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering	30
4.2.1.4 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering.....	30
4.2.2 Steun in probleemsituaties	31
4.2.2.1 Werking	31
4.2.2.2 Het maatschappelijk werk	31
4.2.2.2 Hulpverlening	32
4.2.2.3 Morele, psychosociale hulpverlening en advies	32
4.2.2.4 Concrete en informatieve hulpverlening	32
4.2.2.5 Verslaggeving en registratie	33
4.2.2.6 Commissie individuele hulpverlening (CIHV).....	34
4.2.3 Financiële steun.....	34
4.2.3.1 Tegemoetkomingen in medische kosten	34
4.2.3.2 Medische kosten – remgelden en facturen	35
4.2.3.3 Medische bijstand	35
4.2.3.4 Weddenvoorschotten	36
4.2.3.5 Pensioenvoorschotten.....	36
4.2.3.6 Renteloze leningen.....	36
4.2.3.7 Bijzondere bijstand	36

4.2.3.8	Bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen.....	37
4.2.3.9	Bijzondere bijstand overlijden.....	37
4.2.3.10	Bijzondere bijstand sociale vakantie.....	37
4.2.3.11	Enkele 'succesverhalen'.....	38
4.2.3.12	Overzicht individuele materiële hulpverlening.....	40
4.2.3.13	Statistieken.....	40
4.3	EINDELOOPBAANWERKING.....	44
4.3.1	Pensioenvoorbereiding.....	44
4.3.2	Cursus 'Pensioenvoorbereiding'.....	44
4.3.3	Infosessies pensioenhervorming.....	45
4.3.4	Infomomenten pensioenviering en pensioneringsgeschenken.....	45
4.4	GEPENSIONEERDEN.....	49
4.4.1	Senioren dagen.....	49
4.4.2	Terugkomdagen.....	50
4.4.3	vzw Gepensioneerdvereniging.....	51
4.5	Communicatie.....	52
4.6	Financiën.....	54
4.6.1	De werkingsmiddelen.....	54
4.6.2	Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst.....	56

BIJLAGEN 57

1	Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2015.....	59
1.1	Liquide middelen op 31/12/2015.....	59
1.2	Resultatenrekening op 31 december 2015.....	60
2	Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheids personeel op 31/12/2015.....	63
2.1	Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheids personeel op 31 december 2015.....	64
2.2	Openstaande vorderingen op 31 december 2015.....	65
2.3	Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2015.....	66
3	Belfius Tre@sury+ spaarrekening (BE21 0910 1821 4003) op 31/12/2015.....	67
4	Belfius Tre@sury special spaarrekening (BE54 0910 1934 8697) op 31/12/2015.....	67
5	ING Zichtrekening (BE36 3631 0438 5881) op 31/12/2015.....	67
6	ING Business Account (BE36 3631 0438 5881) 35 dagen op 31/12/2015.....	68
7	BNP Paribas Fortis zichtrekening (BE 73 0016 7275 1660) op 31/12/2015.....	68
8	Overzicht transfers op 31/12/2015.....	69
9	Overzicht vermogen op 31/12/2015.....	69
10	Verslag van de bedrijfsrevisor.....	70

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 Overheidspersoneel 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 Overheidspersoneel*).

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).

	31/12/2013	31/12/2014	%
- personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap	14 220	15 842	37,01%
- personeelsleden van de aangesloten agentschappen en entiteiten	5 540	5 538	12,94%
- personeelsleden van de Vlaamse ministeriële kabinetten	321	280	0,65%
- verplicht aangesloten Agentschappen met rechtspersoonlijkheid (ARP's) *	0	8 421	19,68%
- gepensioneerden, weduwen en weduwnaars	9 393	12 720	29,72%
TOTAAL	29 474	42 801	100,00%

* Aansluiting op 01/01/2015

Bronnen:

Aantal personeelsleden Vlaamse overheid: departement Kanselarij en Bestuur, Agentschap Overheidspersoneel, 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. Voor de toetredende ARP's moesten er bijkomende vertegenwoordigers worden aangeduid al betekende dat niet dat elke ARP sowieso over een stemgerechtigde bestuurder beschikt. Ook andere criteria spelen hierbij een rol zoals

het genderevenwicht en het type entiteit (departement, agentschappen met of zonder rechtspersoonlijkheid). De samenstelling van de bestuursorganen moest normaal gebeuren vóór 1 januari 2015. Door de omvorming van het College van Ambtenaren-generaal naar het Voorzitterscollege in het najaar en de tijd die de managementcomités nodig hadden om hun kandidaten voor te dragen, gebeurde dat pas op een later tijdstip.

2.1 Algemene vergadering

Stemgerechtigde leden

- | | |
|---|--|
| a) <u>Namens de overheid</u> | b) <u>Namens de representatieve vakorganisaties</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- <i>Ballon Hilde (vanaf 29/06/2015)</i>- <i>Beke Alex</i>- <i>Bertin Annick (tot 29/06/2015)</i>- <i>Boel Patrick</i>- <i>Cornelis Frans (tot 30/11/2015)</i>- <i>Gevaert Kristel (vanaf 29/06/2015)</i>- <i>Herzeel Barbara</i>- <i>Jacobs Julia (tot 29/06/2015)</i>- <i>Kinnaer Inge</i>- <i>Matton Kristel</i>- <i>Palmans Paula (vanaf 29/06/2015)</i>- <i>Pollaris Jan (tot 29/06/2015)</i>- <i>Scheers Eddy (tot 30 november 2015)</i>- <i>Tasci Fatma</i>- <i>Van den Broeck Karina (vanaf 29/06/2015)</i>- <i>Van den Broeke Pol</i>- <i>Van der Plas Henri (tot 29/06/2015)</i>- <i>Vangelder Corrie</i>- <i>Vanhoebroek Diana</i>- <i>Van Praet Patrick</i>- <i>Van Stichel Dirk</i>- <i>Verhasselt Kris</i>- <i>Verheyen Wim (vanaf 30/11/2015)</i>- <i>Vermander Els</i>- <i>Willems Jan (van 29/06 tot 30/11/2015)</i> | <ul style="list-style-type: none">- <i>Aerts Ria (tot 29/06/2015)</i>- <i>Bulté Evy</i>- <i>Celen Theo</i>- <i>Claeys Michèle</i>- <i>Debunderie Joyce</i>- <i>De Koninck Tinne (vanaf 29/06/2015)</i>- <i>Haeseldonckx Stijn</i>- <i>Jans Liliane (tot 29/06/2015)</i>- <i>Jonckheere Dany</i>- <i>Nicaese Olaf</i>- <i>Peeters Gunter</i>- <i>Stevens Luc</i>- <i>Tilly Troost (vanaf 29/06/2015)</i>- <i>T'Seyen André</i>- <i>Van Cauter Erik</i>- <i>Van de Velde Tom</i>- <i>Van Laerhoven Esther</i>- <i>Van Lysebetten Jürgen</i>- <i>Van Roost Ann</i>- <i>Verplancke Ingeborg</i> |

Op 29 juni 2015 werden, namens de representatieve vakorganisatie ACOD, Ria Aerts (met pensioen op 1 september 2015) en Liliane Jans (ontslagnemend) opgevolgd door Tilly Troost en Tinne Dekoninck. Tezelfdertijd werd ontslag verleend aan de volgende vertegenwoordigers van de Vlaamse overheid: Annick Bertin, Julia Jacobs (met pensioen op 1 juli 2015), Jan Pollaris en Henri Van der Plas. Zij werden opgevolgd door Hilde Ballon, Kristel Gevaert, Paula Palmans en Jan Willems.

Op 30 november 2015 werden Karina Van den Broeck en Pol Van den Broeke namens de Vlaamse overheid aangewezen ter vervanging van Jan Willems (met pensioen op 1 januari 2016) en Eddy Scheers (ontslagnemend). De heer Wim Verheyen, waarnemend administrateur-generaal van AgO werd ambtshalve aangesteld als stemgerechtigd lid van de algemene vergadering ter vervanging van Frans Cornelis, administrateur-generaal (met verlof in afwachting van zijn pensionering op 1 februari 2016).

Niet-stemgerechtigde leden

- *Mannaerts Jozef, Regeringssecretaris*
- *De Boeck Nicole, afdelingshoofd Personeel 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 uittreedende 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) Namens de overheid

- *Ballon Hilde (vanaf 29 juni 2015)*
- *Beke Alex (tot 29 juni 2015)*
- *Boel Patrick*
- *Jacobs Julia (tot 29 juni 2015)*
- *Kinnaer Inge*
- *Pollaris Jan (tot 29 juni 2015)*
- *Scheers Eddy (tot 30 november 2015)*
- *Van den Broeck Karina (vanaf 30/11/2015)*
- *Van den Broeke Pol (vanaf 30/11/2015)*
- *Vangelder Corrie*
- *Van Praet Patrick*
- *Van Stichel Dirk*
- *Verhasselt Kris (vanaf 29 juni 2015)*
- *Willems Jan (vanaf 29/06 tot 30/11/2015)*

b) Namens de representatieve vakorganisaties

- *Celen Theo*
- *Claeys Michèle*
- *Jonckheere Dany*
- *Peeters Gunter*
- *Stevens Luc*
- *Van Cauter Erik*
- *Van Laerhoven Esther*
- *Van Lysebetten Jurgen*
- *Van Roost Ann*

Op 29 juni 2015 werden Hilde Ballon, Kris Verhasselt en Jan Willems namens de Vlaamse overheid voorgedragen als nieuwe bestuurders ter vervanging van Alex Beke, Julia Jacobs en Jan Pollaris. Namens de representatieve vakorganisatie ACV-OD werd Dany Jonckheere met ingang van 1 juli 2015 aangesteld als voorzitter van de sociale dienst voor een periode van 2 jaar in opvolging van Jurgen Van Lysebetten.

Op 30 november 2015 werden Karina Van den Broeck en Pol Van den Broeke namens de Vlaamse overheid aangewezen als nieuwe bestuurders ter vervanging van Jan Willems en Eddy Scheers.

De heer Wim Verheyen, waarnemend administrateur-generaal van het Agentschap Overheidspersoneel, werd ambtshalve aangesteld als lid van de algemene vergadering ter vervanging van de heer Frans Cornelis, administrateur-generaal, in verlof voorafgaand aan zijn pensionering op 1 februari 2016.

Niet-stemgerechtigde leden

- *Mannaerts Jozef, Regeringssecretaris*
- *De Boeck Nicole, afdelingshoofd Personeel Sociale Dienst*

Wonen de vergadering bij

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

2.3 Vergaderingen

Algemene vergadering	29 juni, 30 november
Raad van bestuur	26 januari, 24 februari, 30 maart, 27 april, 26 mei, 29 juni, 28 juli, 1 en 29 september, 27 oktober, 30 november, 18 december
Werkgroepen	
- Begroting	17 juni, 28 oktober
- Commissie IHV	22 januari, 19 februari, 26 maart, 23 april, 18 mei, 18 juni, 23 juli, 27 augustus, 24 september, 22 oktober, 26 november, 17 december
- Communicatie	9 december
- Eindloopbaanwerking	25 juni, 23 september
- Medische zaken	12 mei
- Sint	6 januari, 20 april
- Vakantie & vrije tijd	19 januari, 4 juni, 2 december
- Stuurgroep PlusPas	29 januari, 29 april, 6 oktober
APSD	
- Afdelingsvergaderingen	12 en 26 februari, 4 juni, 2 juli, 3 september, 1 oktober, 3 december
- Teamvergadering individuele hulpverlening	22 januari, 2 en 30 april, 4 en 25 juni, 3 september, 1 en 22 oktober, 3 december
- Teamvergaderingen sociale dienstverlening	13 januari, 2 april, 8 juli en 3september.

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 Personeel Sociale Dienst

Staf

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

Teamcoördinatoren

- *Vereecke Christine, teamcoördinator sociale dienstverlening en eindeloopbaanwerking i.c. infomomenten pensioenviering, pensioneringsgeschenken en seniorendagen.*
- *Pype Els, teamcoördinator individuele hulpverlening en eindeloopbaanwerking i.c. cursus pensioenvoorbereiding en terugkomdagen.*

Team maatschappelijk assistenten

- *Belhadj Faeza*
- *De Bosscher Jeroen*
- *Denys Stijn*
- *Geebelen Els*
- *Legros Florence (in dienst op 19 januari 2015)*
- *Notré Nelly (2^{de} jaars stagiaire 19/10-17/12/2015)*
- *Pauwels Miranda*
- *Van Bellinghen Veerle*
- *Van Den Bossche Robert*
- *Vander Molen Tina (3^{de} jaars stagiaire 07/09-04/12/2005)*
- *Van Rechem Guido (in dienst op 1 januari 2015)*
- *Vansant Ria*
- *Wiets Willy (in dienst op 19 januari 2015)*
- *Ysewyn Kelly (01/07-24/12/2015)*

Administratie

- *Boey Peter*
- *Boué Wendy*
- *Brouwers Kristoff*
- *De Rook Inge*
- *Hoffelinck Carmen (1 maart 2015)*
- *Merckaert Luc*
- *Ozdemir Jale*
- *Valckenier Anne*
- *Van Den Broeck Lien*
- *Van Den Steen Steven*
- *Vandeputte Kurt*
- *Vanderhoven Nancy*
- *Verhoeven Kristof*
- *Verschuere Ingrid*



3 ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2015

3.1 Enkele vaststellingen

Het aantal **gerechtigden** steeg van 29.474 naar 42.801, een toename van 45,22% (+ 13.327 personen). 63% van die aangroei is het gevolg van de aansluiting op 1 januari 2015 van de ARP's, het aandeel van de niet-actieve personeelsleden stijgt met 25% en de personeelsleden van de beleidsdomeinen met 12%. Voor de personeelsleden van de aangesloten agentschappen en entiteiten is er een status quo en voor de Vlaamse ministeriële kabinetten een terugloop.

	31/12/2013	31/12/2014	%	toename	%
- beleidsdomeinen	14 220	15 842	37,01%	1 622	12,17%
- aangesloten agentschappen en entiteiten	5 540	5 538	12,94%	-2	-0,02%
- Vlaamse ministeriële kabinetten	321	280	0,65%	-41	-0,31%
- ARP's (aangesloten op 01.01.2015)	0	8 421	19,68%	8 421	63,19%
- gepensioneerden, weduwen en weduwnaars	9 393	12 720	29,72%	3 327	24,96%
TOTAAL	29 474	42 801	100,00%	13 327	100,00%

In 2015 werden **2.982 sociale dossiers** afgehandeld. De hulpgebden (medische kosten en de bijzondere bijstand) vertegenwoordigen 35,11% van de globale uitgaven van de sociale dienst, nl. 785 691,34 euro.

49,24% van de tegemoetkomingen in de medische kosten of een medische bijstand gaat naar de **actieve personeelsleden**: niveau D (34,82%), C (33,12%), B (23,35%) en A (8,71%). Het aandeel van de **niet actieve personeelsleden** bedraagt **50,76%**: gepensioneerden (80,82%) en weduwen en weduwnaars (16,97%) en overledenen (2,21%).

Op 19, 20, 21, 27 en 28 mei 2015 namen **2.669 gepensioneerden** deel aan de 25^{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 **15.851 geschenken** uit, (+48,64%), een absoluut record. 78,36 % van de ouders registreerde hun inschrijving online.. 278 lokale Sintverantwoordelijken stonden in voor de verdeling van de geschenken in de diverse overheidsgebouwen.

In 2015 verkocht de sociale dienst via **PlusPas 55.959 toegangskarten voor pret- en dierenparken** een toename met 34,73% t.o.v. 2014. Daarnaast werden er nog eens **29.455 handelskortingen** toegekend, een verdrievoudiging vergeleken met 2014.

Van de speciale **kortingsactie Park in de Kijker** gingen **5 790 tickets** van **Boudewijn Seapark** de deur uit.

De **Zomerhappening** in het gezinspark **Bellewaerde** op 30 augustus 2015 lokte **4.924** belangstellenden.

Er waren **2.285 contacten** tussen de maatschappelijk assistenten en de gerechtigden met als belangrijkste uitschieters **1.218 huisbezoeken** en **790 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) en worden ter beschikking gesteld van de vzw Sociale Dienst.

Begin 2015 telde de sociale dienst 28 personeelsleden, in het voorjaar kwam er versterking van 3 maatschappelijk assistenten en een bijkomende dossierbehandelaar. Een personeelslid bevorderde op 1 februari tot hoofdassistent, een collega groeide door van niveau C naar B en startte op 1 mei aan de stage. In juli en augustus kon de sociale dienst rekenen op drie jobstudenten voor administratieve en logistieke ondersteuning, permanentie van de afdelingstelefoon, de post-behandeling,

Naast deze personeelsfluctuaties waren er ook andere ... De afdeling kreeg te maken met extreem veel onvoorziene afwezigheden, hoofdzakelijk wegens ziekte zodat de reële personeelsinzet een pak lager lag. Globaal was er een tekort van 2,5 VTE en een abnormaal hoge werkdruk bij de resterende personeelsleden. Ondanks de medewerking en inzet van het team sociale dienstverlening en de extra hulp van vele collega's, had dit een zware impact op de werking van de hele afdeling en het team individuele hulpverlening in het bijzonder. Extra maatregelen werden genomen om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen en de resterende personeelsleden niet 'op te branden' door alle druk op hen af te wentelen.

Naast een extra tijdelijke versterking met een maatschappelijk assistente, toegestaan door het directieteam, kon de sociale dienst tijdelijk nog beroep op nog een tweede- en een derdejaarsstudente maatschappelijk werk.

3.2.2 Aansluiting agentschappen met rechtspersoonlijkheid

Op 1 januari 2015 sloten volgende agentschappen met rechtspersoonlijkheid aan bij de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel:

- Kind en Gezin (K&G)
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) (incl. instructiepersoneel)
- Vlaamse Landmaatschappij (VLM)
- Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (AGIV)
- nv De Scheepvaart (DS)
- Waterwegen en Zeekanaal N.V. (W&Z)

De aansluitingsprotocollen werden op 16 januari 2015 goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

3.2.3 Samenwerkingsovereenkomst Vlaamse Regering - Sociale Dienst

In uitvoering van het decreet van 2 maart 2007 betreffende vzw Sociale Dienst werd een nieuwe samenwerkingsovereenkomst gesloten tussen de Vlaamse Regering en de vzw Sociale Dienst. Ze heeft betrekking op de doelstellingen, de aanwending van de aan de vzw ter beschikking gestelde personeelsleden, financiële en materiële middelen en het toezicht op de realisatie van de opdrachten en doelstellingen door de vzw.

3.2.4 Opleiding en vorming

Jaarlijks beschikt AgO over een ruim vormingsbudget met een waaier aan opleidingen. Iedereen krijgt de gelegenheid om zich te vervolmaken en te ontwikkelen en wordt in de evaluatie- en planningsgesprekken hiertoe aangeemoedigd. Niettemin was er eind 2015 weer een financieel overschot op het vormingsbudget. Dit heeft vooral te maken met de toegenomen werkdruk waarbij personeelsleden noodgedwongen prioriteit geven aan het werk ten koste van hun zelfontwikkeling.

Gevolgde opleidingen en vormingen waren o.a. modern timemanagement en slimmer werken, EHBO bijscholing, doelstellingenmanagement voor gebruikers en voor de functioneel beheerder, het gebruik van de monitoringtool TRAJECT.

Ook werden tal van ICT-gerelateerde infosessies en netwerken bijgewoond zoals o.a. webinar ¹: vlot van start met MS Office 365, HR-netwerken, Zin? Ja! netwerken integriteitsnetwerk, ... Ook meer specifieke opleidingen kwamen aan bod zoals stervens- en rouwbegeleiding, introversie: wat is het en wat doe je er mee op het werk? en "Hoe gaan lokale overlegplatforms (LOP's) aan de slag rond armoedebeleid?".

Leidinggevend en vervolmaakten zich in groepscoaching, werken aan een waardengedreven organisatie, het afdelingshoofd volgde 3D netwerken.

Onder de middag organiseert AgO ook initiatieven met een broodjesmaaltijd waar personeelsleden zich op zeer korte tijd in een bepaalde materie kunnen inwerken. In de mate van het mogelijke nam ook de sociale dienst hieraan deel.

Op 5 oktober vond er een maatopleiding plaats met het team maatschappelijk assistenten onder begeleiding van de Katholieke Hogeschool Kempen (KHS) over het thema burn-out. Dit jaar koppelde men niet alleen op de teamvergadering interessante leerpunten uit de gevolgde opleiding terug, ook het beleid werd hierbij actief betrokken (zie hierna).

3.2.5 Dialoogdag individuele hulpverlening

Op 19 november 2015 nodigde het team maatschappelijk assistenten en hun coördinator de bestuurders van de sociale dienst en de leden van de algemene vergadering uit in de Koninklijke Vlaamse Academie voor Wetenschappen en Kunsten. De deelnemers gingen in dialoog over thema's als medische bijstand, integrale thuis- en gezinszorg, dienstencheques, alternatieve geneeswijzen, Bedoeling was hierover een gemeenschappelijke visie, eenvoudige en kwaliteitsvolle voorstellen voor de klanten te ontwikkelen. Daarnaast werd eveneens gefocust op werkgerelateerde stress en burn-out.

¹ Een webinar is een samenvoeging van de woorden 'Web' en 'Seminar'. Het is een evenement op internet waarbij er alleen een online publiek aanwezig is.

3.2.6 Een nieuw Ago

Het nieuwe Agentschap Overheidspersoneel werd op 1 april opgericht. In dit agentschap worden beleidsvoorbereiding, -monitoring en -uitvoering rond personeel en organisatieontwikkeling gebundeld. Bij de aanloop naar dit veranderingstraject was het afdelingshoofd van de sociale dienst lid van de stuurgroep en beide coördinatoren projectlid.

Door de uitbreiding en groei van het agentschap werd een nieuw personeelsbehoefteplan (PEP) voor geheel AgO opge maakt. De raad van bestuur van de sociale dienst zal in 2016 hierover advies uitbrengen.



3.2.7 Huisvesting AgO en sociale dienst

Er werd afgesproken om de verschillende diensten van AgO na de fusie zoveel mogelijk samen te brengen op dezelfde werkplek om de integratie en de samenwerking maximaal te bevorderen. In de opstartfase waren alle personeelsleden gehuisvest op de 3^{de} verdieping van toren C in het Boudewijngebouw. Door de sterke personeelsuitbreiding van AgO verhuisde de Sociale Dienst op 22 december 2015 samen met de dienst Diversiteit naar toren 7 A op de 7^{de} verdieping in hetzelfde gebouw.

3.2.8 Minder en anders georganiseerde afdelingsvergaderingen

Zonder de nood aan structureel overleg en informatie aan de personeelsleden in twijfel te trekken, stelde het afdelingshoofd de frequentie in vraag om maandelijks te vergaderen gezien de omvang van de afdeling. De beslissingen van de raad van bestuur en het Directieteam AgO worden nu meer via indirecte weg teruggekoppeld aan de personeelsleden: aan de koffietafel, doorstroming via de teamvergaderingen, e-mails om zaken duidelijk te stellen en afspraken mee te delen ...

Daarnaast werd van de gelegenheid gebruik gemaakt om de nieuwe afdelingen / diensten / dienstverlening van AgO onder de aandacht te brengen. Zo werden o.a. de dienst Rekrutering en Selectie, het Juridisch Kenniscentrum en de dienst Diversiteit gevraagd om hun diensten en werkerrein voor te stellen. Er was ook een toelichting vanuit het HR-expertisecentrum over de 4 waarden van de Vlaamse overheid: openheid, wendbaarheid, daadkracht en vertrouwen.

3.2.9 Plaats- en tijdsafhankelijk werken (PTOW)

In 2015 werden verdere stappen gezet om de rondzendbrief over het plaats- en tijdsafhankelijk werken (PTOW) verder gestalte te geven binnen de sociale dienst, rekening houdend met de in het Directieteam AgO gemaakte afspraken. Als algemeen principe staat de vrijwilligheid voorop. Dit betekent dat personeelsleden er zelf kunnen voor kiezen om vrijgesteld te worden van de prikklok. Met PTOW is het eveneens mogelijk om, behalve thuis, ook op een andere locatie aan de slag te gaan.

3.2.10 Afdelingsdag

Voor de afdelingsdag van de sociale dienst werd geopteerd voor een oriëntatietocht in het Provinciedomein van Kessel-Lo op 25 september.

De activiteit bestond uit een zoekopdracht in een parcours met 17 oriëntatiepalen waar de oplossing via een doordruk op het opgaveblad op de juiste plaats moest worden aangebracht. Gelet op het doel van deze dag, nl. een goede teamwerking stimuleren, was dit ideaal om samen met de afdeling iets ontspannend en leuk te doen om de onderlinge relaties te versterken en de collegialiteit te bevorderen. 's Middags was er een BBQ. Voor het namiddag gedeelte was er op het domein zelf voldoende gelegenheid voor een zinvolle invulling met de ganse afdeling of in kleinere groepjes.



Sociale Dienstverlening



4 ACTIVITEITEN 2015

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 deelterreinen 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 Sintgeschenk

Alle personeelsleden, uiterlijk in dienst op 3 november 2015 met kinderen ten laste, geboren tussen 7 december 2002 en 6 december 2015, 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).
- voor personeelsleden die inschreven na 31 augustus en personeelsleden die na 1 augustus en uiterlijk op 3 november in dienst traden, bleef de keuze beperkt tot een boekenbon of een speelgoedcheque.
- 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. Daarom werden enkele keuzetips voor de ouders opgenomen in de Sintbrochure:

- breng bij voorkeur speelgoed dat uw kind niet meer gebruikt naar de Kringloopwinkel;
- breng elektrisch speelgoed dat stuk is naar het containerpark;
- breng uw lege batterijen regelmatig naar een Bebatpunt;
- koop met de geschenkbonnen liefst duurzaam speelgoed.

De Sint verblijdde **15.851 kinderen** met een geschenk (+ 48,64% t.o.v. 2014). Deze toename is hoofdzakelijk het gevolg van de aansluiting van 7 agentschappen met rechtspersoonlijkheid en de overdracht van federale personeelsleden.

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

	Aantal	% 2015	% 2014
Speelgoed	6 033	43,76%	47,55%
Boekenbonnen	726	5,27%	5,62%
Colruytbonnen	4 866	35,30%	30,77%
Funbonnen	1 880	13,64%	13,69%
Krokodilbonnen	170	1,23%	1,55%
Toys & Toysbonnen	94	0,68%	0,70%
Speciaal aanbod van 30 euro	16	0,12%	0,12%
TOTAAL	13 785	100,00%	100,00%
In dienst na 03/08/2015 (1,13%)			
B 1 (boekenbonnen)	22		
B 2 (Colruytbonnen)	101		
B 3 (Funbonnen)	51		
B 4 (Krokodilbonnen)	6		
B 5 (Toys & Toysbonnen)	0		
Laattijdige aanvragen (11,90%)			
B 6 (boekenbonnen)	248		
B 7 (Colruytbonnen)	1 053		
B 8 (Funbonnen)	546		
B 9 (Krokodilbonnen)	36		
B10 (Toys & Toysbonnen)	3		
TOTAAL	2 066	13,03%	13,19%
TOTALE UITLEVERING 15 851 stuks			
Kosten speelgoed	169.924,17 euro		
Kosten boekenbonnen	26.892,00 euro		
Kosten Colruytbonnen	180.600,00 euro		
Kosten Funbonnen	63.163,50 euro		
Kosten Krokodilbonnen	5.596,80 euro		
Kosten Toys & Toysbonnen	2.560,80 euro		
Speciaal aanbod van 30 euro	480,00 euro		
ALGEMEEN TOTAAL	449.217,27 euro		
AANTAL STUKS	15.851 stuks		
GEMIDDELDE KOSTPRIJS	28,34 euro		

% in dienst na 3/8 en laattijdig

55,55% van de Sintgeschenken zijn speelgoedcheques (8. 806 stuks), 38,06% van de ouders kiest voor speelgoed (6.033 stuks), 6,28% kozen voor boekenbonnen (996) en 16 ouders (0,10%) maakten gebruik van de speciale actie ten voordele van mindervalide kinderen (66%). 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	%
Speelgoed	6 033	38,06%
Boekenbonnen	996	6,28%
Speelgoedcheques Colruyt	6 020	37,98%
Speelgoedcheques Fun	2 477	15,63%
Speelgoedcheques Krokodil	212	1,34%
Speelgoedcheques Toys & Toys	97	0,61%
Speciaal aanbod van 30,00 euro	16	0,10%
TOTAAL	15 851	100,00%

Aandeel aangesloten ARPS

ARP's	Tijdig	#	%	Laattijdig	#	%	Totaal
VDAB	speelgoed	466	29%	-			
	bonnen	1 125	71%	bonnen	650		
	<i>Subtotaal</i>	1 591	100%		650	29%	2 241
K&G	speelgoed	335	43%	-			
	bonnen	438	57%	bonnen	85		
	<i>Subtotaal</i>	773	100%		85	9,91%	858
NV De Scheepvaart	speelgoed	71	27%	-			
	bonnen	165	73%	bonnen	12		
	<i>Subtotaal</i>	236	100%		12	4,84%	248
NV WW & ZK	speelgoed	216	60%	-			

	bonnen	146	40%	bonnen	28		
	<i>Subtotaal</i>	362	100%		28	7,18%	390
VLM - AGiV	speelgoed	161	31%	-			
	bonnen	354	69%	bonnen	80		
	<i>Subtotaal</i>	515	100%		80	13,45%	595
VAPH	speelgoed	48	43%	-			
	bonnen	64	57%	bonnen	15		
	<i>Subtotaal</i>	112	100%		15	11,81%	127
	Algemeen totaal	3 589					
waarvan	speelgoed	1 297	36%				
	bonnen	2 292	64%				

De Top 5 bij de keuze van het speelgoed:

Keuze	Aantal	%
1. Lego Technic Bulldozer	383	2,78%
2. Lego Speelgoedwinkel en Supermarkt	321	2,33%
3. Lego City helicopter achtervolging	304	2,21%
4. Playmobil Grote Kinderboerderij	281	2,04%
5. Playmobil Speeltuintje	273	1,98%
6. Mega Experimenten box	273	1,9%

E-loket

Van de 9.131 geregistreerde (ingevulde) cases zijn er 7.155 (78,36%) die hun keuze via de online module bepaalden en 1.976 (21,64%) waar dit manueel door de sociale dienst gebeurde. Dit is een stijging met 5,52% tegenover 2014 (72,84%). De meeste manueel ingevoerde cases zijn nog steeds catering- en schoonmaakpersoneel, 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.

Vergelikt men de globale resultaten van de Sintactie 2015 met de editie 2014, dan noteert men volgende verschillen:



Omschrijving	2014	2015	Vershil
Aantal geschenken	10 664	15 851	+ 5 187= + 48,64%
Nieuwe personeelsleden en laattijdigen	1 407	2 066	+ 659 = + 46,84%
Totale kostprijs	317 742,22 euro	448 700,40 euro	+ 130 953,18 euro
Gemiddelde kostprijs	29,73 euro	28,34 euro	-1,39 euro

De gemiddelde kostprijs (28,34 euro) ligt onder het begrotingsobjectief van 30,00 euro voor speelgoed, waardebbonnen en speelgoedcheques. Vorig jaar lag de gemiddelde kostprijs hoger (29,73 euro). Dit is vooral omdat de kostprijs van elk speelgoedartikel in 2014 exact 30,00 euro bedroeg en er voor het etiketteren, sorteren, verpakken en leveren 2,42 euro werd aangerekend. In 2015 werden die kosten niet aangerekend en lag de gemiddelde kostprijs dus een stuk lager. Welk bleek dat rond de Sintperiode sommige speelgoedartikelen uit de catalogus 30% afgeprijsd waren. De handelskorting voor de speelgoedcheques was dezelfde als in 2014.

De laatste jaren neemt het aandeel van de speelgoedcheques sterk toe ten opzichte van de speelgoedartikelen.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
- speelgoed	7 641	7 583	5 837	5 463	4 025	4 402	6 033
- speelgoedcheques	0	0	3 109	3 766	5 297	5 521	8 806
- boekenbonnen	1 198	1 088	439	467	625	730	996
- cd-bonnen	466	388	89	0	0	0	0
- speciaal aanbod (30 euro)	0	6	6	4	12	11	16
TOTAAL	9 305	9 065	9 480	9 700	9 959	10 664	15 851

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:

Betreft	Bedrag	Handelskorting	-2% contant	Totaal
				Beschikbaar budget 2015
				460 000,00
- 6.033 stuks speelgoed	172 824,80	0,00	3 456,50	169 368,30
- 996 boekenbonnen (-10%)	29 880,00	2 988,00	0,00	26 892,00

- 3.618 bonnen Colruyt	180 630,00	0,00	0,00	180 630,00
- 2 475 speelgoedcheques Fun (-15%)	74 250,00	11 137,50	0,00	63 112,50
- 212 speelgoedcheques Krokodil (-12%)	6 360,00	763,20	0,00	5 596,80
- 97 speelgoedcheques Toys & Toys (-12%)	2 910,00	349,20	0,00	2 560,80
- 16 speciaal aanbod 30,00 euro	480,00	0,00	0,00	480,00
- creditnota ColliShop	00,00	0,00	0,00	-90,00
	467 334,80	15 237,90	3 456,50	448 700,40
			Saldo	11 299,60

- speelgoedcheques (incl. handelskorting)	8 806 stuks	
- geschenken	6 033 stuks	169 368,30
- waardebonnen boeken	996 stuks	26 892,00
- speciaal aanbod van 30,00 euro	16 stuks	480,00
	15 851 stuks	
	(REKENINGENPOST 6250) Totaal	448 700,40
	Begroting 2015	460 000,00
	Saldo	11 299,60

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 2014, betaald in 2015	1 069	23,76%	67 791,99
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2015, betaald in 2015	3 430	76,24%	255 247,48
REKENINGENPOST 6200) Totaal	4 499	100,00%	323 039,47

Criteria

In 2015 verleende de sociale dienst een financiële tegemoetkoming voor jongeren die deelnamen aan geïntegreerde werkperiodes (GWP's), jeugdvakanties en/of samen met hun ouders op vakantie gingen. In deze formule staat het kind centraal en bleven de inkomensgrenzen dezelfde als in 2014. 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/kind en per referentiejaar (vrijgesteld van RSZ-bijdragen).



Tegemoetkoming vakanties voor jongeren – referentiejaar 2014			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- Schoolvakanties	213	19,92 %	14 225,04
- GWP's	93	8,70%	4 142,00
- Sportkampen zonder overnachting	113	10,57%	3 780,72
- Sportkampen met overnachting	53	4,96%	3 301,00
- Vakanties in gezinsverband	597	55,85%	42 343,23
Totaal	1 069	100,00%	67 791,99

Er waren 829 toekenningen (77,55%) en 240 dossiers onder voorbehoud ² (22,45%). 41 aanvragen werden geweigerd: vakanties zonder kinderen (1), overschrijding > 30 overnachtingen (14), daguistap, geen overnachting

² 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 2016. 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.

(5), overschrijding GBI > 63,000 euro (12), te laat ingediend (7), dubbele aanvraag (1), personeelslid/aanvrager is niet (meer) gerechtigd (1).

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 63,42 euro.

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren – referentiejaar 2015			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- Schoolvakanties	383	11,17%	27 738,63
- GWP's	225	6,56%	12 237,80
- Sportkampen zonder overnachting	416	12,13%	14 459,00
- Sportkampen met overnachting	361	10,52%	24 258,45
- Vakanties in gezinsverband	2 045	59,62%	176 553,60
Totaal	3 430	100,00%	255 247,48

Er waren 3.087 toekenningen (90%) en 343 dossiers onder voorbehoud (10%). 221 aanvragen werden geweigerd: overschrijding gezamenlijk belastbaar inkomen (GBI) > 63,000,00 euro (121), vakanties zonder kinderen (2), overschrijding > 30 overnachtingen (23), daguitstap (42), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (22), organisatie door andere sociale dienst (11). Er is een toename met 45% van het aantal cases betaald in 2015. De toekenningen RJ 2015 t.o.v. RJ 2014 stegen met 62,84% en de dossiers onder voorbehoud met 42,34%. Deze stijging is niet alleen een gevolg van de aansluiting van de ARP's bij de sociale dienst op 1 januari 2015 maar ook van het toenemend gebruik van het e-loket voor het indienen van de aanvragen.

Analyseert men de vakanties (enkel toekenningen) voor het referentiejaar 2015, dan geeft dit volgende resultaten:

- 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 referentiejaar (RJ) 2015 dienden 839 personeelsleden voor 1.538 kinderen een aanvraag in voor tegemoetkoming in de vakantiekosten. Uitgesplitst over het aantal tegemoetkomingen per kind geeft dit volgend resultaat:

# tegemoetkomingen	# kinderen	Totaal
1	685	685
2	353	706
3	219	657
4	140	560
5	72	360
6	38	228
7	19	133
8	7	56
9	5	45
Totaal	1 538	3.430

E-loket

In 2015 werd voor het eerst gebruik gemaakt van het e-loket voor de tegemoetkoming vakanties voor jongeren met referentiejaar 2015 (RFJ) 2015. De personeelsleden konden een aanvraag indienen na de vakantie. Voor de digitaal ingediende aanvragen gebeuren er ad random controles. Dat houdt in 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 1.000 euro bedroegen.

Voor het RJ 2015 werden 4.426 cases (78,91%) via het e-loket aangemaakt, waarvan 1.619 (36,58%) gecontroleerd. 1.183 (21,09%) cases werden manueel ingevoerd. In totaal werden voor het RJ 2015 5.609 cases gemaakt en verwerkt (toestand op 24/02/2016). Een groot deel hiervan zijn nog in januari 2016 ingediend en gecontroleerd.

4.1.3 PlusPas kortingsaanbod

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 loopt voor een periode van 3 jaar en zet de deur open voor een veel groter klantenpotentieel en voordeliger kortingen van de aanbieders.



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 2014 steeg de kaartenverkoop met 34,73% naar een totale omzet van 55 959 tickets. Publieks-trekkers blijven de Plopsaland parken, De Efteling, Walibi, Bellewaerde en Bobbejaanland. Absolute topper is zeker de Kinopolisgroep met een verkoop van 26 940 bioscooptickets (+66,45%), van Utopolis gingen 2 158 kaarten (+93,89%) over de digitale toonbank. In 2015 werd eveneens ingespeeld op de evenementen.

Toegangskarten recreatie & cultuur	2014	2015	Vershil
Aqualibi	208	165	-43
Aqua Mundo Center Parcs	0	399	399
Aquatopia	275	219	-56
Bellewaerde	1 172	1 305	133
Bobbejaanland	1 047	1 439	392
Boudewijn Seapark	530	392	-138
Domein Grotten van Han	136	148	12
Efteling	3 246	3 714	468
Hidrodoe *			
Kinopolis	16 185	26 940	10 755
Movie Park Germany *	99	0	0
Mini-Europa	45	62	17
Nationale Plantentuin	107	200	93
Oceade *			
Olmense zoo	406	444	38
Phantasialand **	787	0	0
Plopsaland Coo	732	366	-366
Plopsaland De Panne	4 625	3 125	-1 500
Plopsaland Indoor	1 034	555	-479
Plopsa-Fun Cards	251	221	-30
Seafront Zeebrugge	0	49	49
Utopolis	1 113	2 158	1 045
Walibi Belgium	1 181	1 249	68
Zoo/Planckendael dagtickets **			
<i>Subtotaal</i>	33 179	43 150	10 857
Zomerhappening	3 692	4 924	1232
Plopsaparken (Park i/d Kijker)	3 977	0	-3 977
Boudewijn Seapark (Park i/d Kijker)	0	5 790	5 790
<i>Subtotaal</i>	40 848	53 864	13 902
Abonnementenactie Zoo/Planckendael	686	1 362	676
<i>Subtotaal</i>	41 534	55 226	14 578
Evenementen			
Apassionata 'In de Ban van de Spiegel'	0	35	35
Cirque du Soleil	0	220	220
Clouseau danst	0	49	49
De Grote Sinterklaasshow	0	84	84
Flori Mundi, Plantentuin Meise	0	54	54
K3-Show 2016, Antwerpen, Hasselt	0	142	142
Ketnet Musical 'Kadanza together'	0	83	83
Piaf, de musical	0	9	9
Piet Piraat en de kleine Dino	0	57	57
<i>Subtotaal</i>		733	733
Algemeen Totaal	41 534	55 959	14 425

* korting op vertoon van PlusPas

** korting via partnersite PlusPas

Naast de klassieke kaartenverkoop recreatie en cultuur zijn er nog tal van handelskortingen, een verdriedouving tegenover 2014:

Handelskortingen	2014	2015	Vershil
A.S. Adventure Shop (cadeaucheques)	1 154	3 382	2 228
Brantano Schoenen (waardebonnen)	735	2 271	1 536
ColliShop, DreamLand en Dreambaby (geschenkkarten)	1 500	3 736	2 236
Decathlon ('Sporeka cadeaukaart')	190	2 734	2 544
DuoCheque	44	43	-1

DuoPack strandlakens	0	20	20
E5 Mode (waardebonnen)	0	430	430
E5 VIP-dagen	1 013	644	-369
Easyfit - Milon Cirkel test 1 maand gratis	0	122	122
Euroscop / Siniscoop voucher	0	572	572
Free Time vzw Kampkorting	29	53	24
ICI Paris XL (cadeaubonnen)	150	1 280	1 130
Inspiration by Anne de Solene - tweepersoonsdekbedovertrek	0	3	3
JBC Gift Card	154	1 626	1 472
Kampkorting Crefi vzw 2015	5	11	6
Kampkorting Jonge Helden 2016	0	1	1
Kampkorting Sporta	17	0	-17
Lunch Garden	1 572	2 660	1 088
MyHotelCard	75	68	-7
Olivier Strelli (luxe handdoeken- en strandlakensets)	0	217	217
Philips artikelen	0	507	507
Pizza Hut (kortingbonnen)	0	1 969	1 969
Q 8 (goedkoper tanken)	171	345	174
Slabben sets	0	36	36
Torfs Schoenen (waardebonnen)	2 348	5 315	2 967
winter plaids	0	3	3
ZEB bedrijvendagen	659	1 045	386
ZEB GIFT CARD	0	362	362
Totaal	9 816	29 455	19 639

De via PlusPas verkochte vouchers voor handelskortingen vertegenwoordigden een (waar mogelijk) gecijferde kortingswaarde = gecreëerde koopkracht van 301.154,10 euro (+ 25,21% t.o.v. 2014., 240.514,76 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 2015

7	Opbrengsten	Lidgeden toegetroden leden		14 695,00
		Recuperatie kosten		65 222,73
		- winstmarge op verkopen		60 995,45
		- sponsoring		2 500,00
		- extra bijdragen (ARP's)		-
		- tussenkomst in kosten (SD-VO - bijbestelde PP)		1 727,28
		Recuperatie op verkopen		1 028,76
		Interesten beschikbare middelen		112,32
6	Kosten			
	601	Activiteiten	Transactiekosten	39 942,81
	612	Secretariaat	Telefoonkosten	395,65
			Drukwerk en kantoorbenodigdheden	1 727,28
			Internet & Software	10 004,38
			Andere secretariaatskosten	320,62
	613	Personeel	Representatie	-
			Dienstverplaatsingen	1 687,43
			Parkeerkosten	6,80
			Andere organisatiekosten	-
			Verblijfkosten	37,48
			Vorming	-
			Totaal	54 122,45
			Saldo	81 058,81
				26 936,36

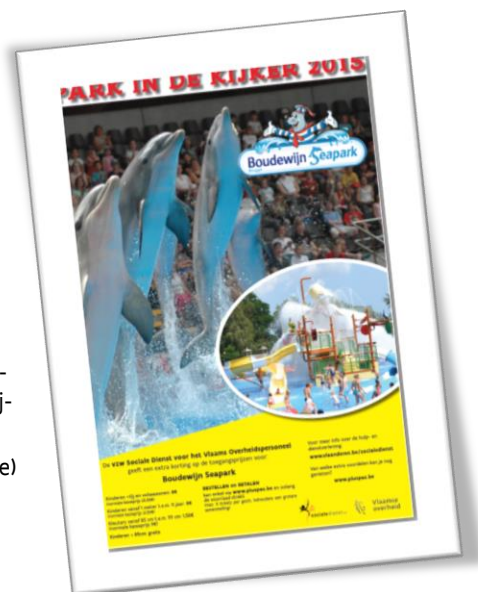
4.1.4 Park in de Kijker

In het verlengde van de PlusPas kaartenverkoop recreatie en cultuur werd een promotiecampagne gevoerd voor Boudewijn Seapark als 'Dolfijne' Park in de kijker 2015.

De sociale dienst gaf een extra korting op de toegangsprijzen: kinderen <85 cm gratis, kleuters vanaf 85-99 cm 6,50 euro (i.p.v. 9 euro kassaprijs of 8 euro online), kinderen vanaf 1 meter t.e.m. 11 jaar 13 euro (i.p.v. 21,50 euro kassaprijs of 18,50 euro online), volwassenen vanaf 12 jaar 13 euro (i.p.v. 25,50 euro kassaprijs of 22,50 euro online).

Behoudens een grotere samenstelling, kon een gezin maximaal 5 toegangskarten aankopen. Het aanbod bleef geldig tot uitputting van de voorraad. De kaarten kon men bestellen per overschrijving.

Voor 'Park in de kijker' gingen 5.800 tickets over de (digitale) toonbank.



Een 'Dolfijne' Park in de Kijker 2015 – Boudewijn Seapark				
	Totaal	Kostprijs	Opbrengsten	Netto
Kinderen (85-99 cm)	520	3 380	780	2 600
Kinderen vanaf 1 m - volwassenen	5 280	68 640	42 240	26 400
<i>Subtotaal</i>	5 800	72 020	43 020	29 000
Kosten en opbrengsten 2014 geboekt in 2015				
		15 432,75	75	
	Totaal	87 452,73	43 095	

Op de post 64130 Kaartenverkoop werden nog bestellingen van PlusPas van 2014 betaald.

Bestellingen PlusPas 2014:

Reeds betaalde facturen in 2015 van bestellingen voor PlusPas in 2014 van Plopsa parken:

15.432,73 euro (werd in 2014 door PlusPas terugbetaald)

Totaal 64130: 15.432,73 euro + 72.020,00 euro = 87.452,73 euro

Op de post 74130 Kaartenverkoop werden nog ontvangsten van PlusPas van 2014 geboekt.

In 2015 werd 75,00 euro ontvangen van PlusPas als eindafrekening van de verkoop Parken in de kijker 2014

Totaal 74130: 75,00 euro + 43.020,00 euro = 43 095 euro

4.1.5 Zomerhappening

Op zondag 30 augustus 2015 organiseerde de sociale dienst een Zomerhappening in het familiepark Bellewaerde te Ieper. De allerjongsten konden terecht in het KidsPark, terwijl de waaghalzen niet terugdeinsden voor een spannende duik op de splash van de Niagara of een adembenemende rit op de coaster Hurican. In de Afrikaanse savanne stond men oog in oog met meer dan 300 exotische dieren. Daarnaast was er een gloednieuwe show *Gold Rush* en een 4D-film *De Kleine Prins*.

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 gelegenheid 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 tot en met 12 jaar (3,00 euro) en vanaf 12+ (8,00 euro). Niet-gerechtigden: kinderen 3 jaar (3,00 euro), kinderen vanaf 3 jaar en volwassenen betaalden 20,50 euro. Het aantal tickets per gezin bleef beperkt tot 5 personen (behoudens een grotere gezinssamenstelling), elke gerechtigde ontving voor 5,00 euro KIX-munten vrij te spenderen in alle cateringpunten, picknickplaatsen en souvenirshops. Wie met de wagen kwam, kreeg een gratis parkingticket. Er werden 4.904 deelnemers geregistreerd.



- gerechtigde kinderen (-3 jaar)	168
- gerechtigde kinderen (3-12 jaar)	1 672
- volwassenen (vanaf 13 jaar, gerechtigd)	2 872

- gerechtigde volwassenen (VIP-receptie)	84	4 796	97,80%
- niet-gerechtigde kinderen (-3 jaar)	11		
- niet-gerechtigde kinderen (3-12 jaar)	33		
- niet gerechtigde volwassenen	64	108	2,20%
Totaal	4 904		
- parkingtickets	1 183		

Naar schatting waren er ± 13.000 bezoekers aanwezig (maximumcapaciteit 17.000) en ontstonden er lange wachtrijen bij de attracties, catering en toiletten (variërend van 45 minuten tot 2 uur aan de River Splash). Dit zorgde voor heel wat gemor bij de deelnemers. Hoewel met de directie van het park vooraf was afgesproken om grote groepen bezoekers niet op dezelfde dag toe te laten, vond er gelijktijdig toch een familie happening plaats met zo'n 4.000 deelnemers. Ook het mooie zomerweer en de laatste zondag van de vakantie lokten veel externe bezoekers. Om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden, wordt overwogen om bij een volgende editie een pretpark exclusief af te huren.

Voor de leden van de algemene vergadering en de personeelsleden van de sociale dienst was een trefpunt ingericht in de 'Java Coffee Corner'. 91 volwassenen en 23 kinderen waren aanwezig op de receptie.



Kostprijs

- Bellewaerde		130 721,11 euro
- verzekering (Belfius)		533,60 euro
- Hoofdprijs enquête (geschenkaart bij Collishop)		50,00 euro
(REKENINGENPOST 64131) Totaal		131304,71 euro
- inschrijvingsgelden		-30 583,50 euro
(REKENINGENPOST 74131) Totaal		-30 583,50 euro
	<i>subotaal</i>	100 721,21 euro
- begrotingskrediet 2015		101 200,00 euro
	Resultaat	478,79 euro

De netto-kostprijs per deelnemer bedroeg 100.721,21 euro : 4.904 deelnemers = 20,54 euro/deelnemer.

4.1.6 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, Mr. Rudy Loos, 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.

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	21	27
- Telefonisch juridisch advies	25	43
Totaal	46	70

In het Boudewijngebouw vonden er 21 zitdagen (van 9 tot 13 uur) plaats, waarbij 27 rechtzoekenden beroep deden op juridische bijstand (21 zitdagen en 36 adviezen in 2014). Voor het telefonisch juridisch advies waren er

25 zitdagen (van 14 tot 16 uur en van 18 tot 20 uur) en werden 43 adviezen verstrekt (25 zitdagen en 64 adviezen in 2014).

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, Verbruikerssateljee, ...), de Huurdersbond, Advocaten voor (minderjarige) jongeren, juridisch advies SeniorenNet (enkel burgerlijk recht), mutualiteiten, ...

Kostprijs juridisch advies

Betreft	Bedrag
- erelonen	3 935,53
- terugbetaling verplaatsingskosten	0,00
(REKENINGENPOST 652) Totaal	3 935,53



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 geen of 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. Het verhogen van de werkbaarheidsgraad in Vlaanderen is trouwens één van de doelstellingen van Pact 2020, het toekomstpact voor Vlaanderen, dat gelanceerd werd in kader van Vlaanderen in Actie. De sociale dienst is ervan overtuigd dat het verhogen van het algemeen welzijn van 42.801 personeelsleden een belangrijke prioriteit is voor het realiseren van deze doelstelling en in samenwerking met andere actoren binnen de Vlaamse overheid.

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 noodsituatie 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 individuen 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 2015 werden er **6 bijstanden** uitgekeerd op voorstel van de maatschappelijk assistent (4 in 2014 en 6 in 2013). Er werden geen aanvragen geweigerd

Kostprijs: 1.921,20 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 de door de MOD's of personeelsdiensten aangeleverde informatie.

Het voorbije jaar maakten **50 personeelsleden** hiervan gebruik (43 in 2014 en 29 in 2013).

Kostprijs: 17.500,00 euro

4.2.1.3 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.

In 2015 waren er **2 tegemoetkomingen** (0 in 2014 en 3 in 2013).

Kostprijs: 373,24 euro

4.2.1.4 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 wanneer 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, zij het in 2 fasen (35 euro en 100 euro).

In 2015 waren er 1.140 tegemoetkomingen (1274 in 2014 en 385 in 2013).

Kostprijs: 100.460,00 euro

4.2.2 Steun in probleemsituaties

4.2.2.1 Werking

4.2.2.2 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 werkerterrein van een team van 11 maatschappelijk assistenten, bijgestaan door een administratieve cel.

De beslissing van de Vlaamse Regering van 19 juli 2013 tot verplichte aansluiting bij de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidsperoneel van de agentschappen met rechtspersoonlijkheid op 1 januari 2015 veroorzaakte een grote toename van het gerechtigdenbestand. De uitbreiding van het team individuele hulpverlening, de hertekening van de regioverdeling en de zitdagen om de nieuwe gerechtigden op dezelfde kwalitatieve manier op te vangen, was eind 2014 één van de belangrijkste uitdagingen..

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 werkerterrein. 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 2015 waren er 2.285 contacten tussen maatschappelijk assistenten en gerechtigden: 1.218 huisbezoeken, 790 contacten op zitdagen, 110 op de werkplaats van de cliënt, 128 op de hoofdzetel van de sociale dienst en 39 elders. Dit kunnen ziekenhuisbezoeken zijn, gezamenlijke bezoeken aan externe hulpverlenende instanties (OCMW, dienst Sociaal Wonen, ...).

Ondanks de uitbreiding van de zitdagen in 2015 van 19 naar 47 blijkt dat huisbezoeken over de periode 2013-2015 blijven stijgen terwijl de zitdagen eerder stagneren.

TOTAAL (actieven + niet-actieven)	2013		2014		2015	
	29.474		29.800		42.801	
	#	%	#	%	#	%
- huisbezoek	1 163	51,3	1 111	52,0	1 218	53,3
- zitdag	781	34,4	730	34,2	790	34,6
- werkplaats	136	6,0	116	5,4	110	4,8
- kantoor	152	6,7	148	6,9	128	5,6
- andere	36	1,6	32	1,5	39	1,7
# gesprekken	2 268		2 137		2 285	
telefoon/e-mail/post	28		31		88	

Het werkerterrein 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 perspec-

tief, 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, de maatschappelijk assistent en Werkwijzer) zoekt men naar passende oplossingen voor individuele re-integratietrajecten. Werkgevers, 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.

4.2.2.2 Hulpverlening

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. 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.

4.2.2.3 Morele, psychosociale hulpverlening en advies

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 2015 werden 38 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.

Ook de personeelsleden die 2 maanden of langer afwezig zijn wegens ziekte ontvangen een brief met het hulpverleningsaanbod van de sociale dienst en de contactgegevens van de regioverantwoordelijke maatschappelijk assistent. Rekening houdend met de bescherming van de privacy staan de verschillende MOD's en personeelsdiensten in voor deze briefwisseling zodat hierover geen concrete cijfers beschikbaar zijn.

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 probleem-

situaties 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 Systeem 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 geautomatiseerde systeem 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 werd in 2015 uitgebreid met de doorlooptijden en de in- en uitstroom van de hulpaanvragen.

aanvragen	e-loket		Doorlooptijden medische kosten 2015				
			≤ 3 maanden		< 3 maanden		gemiddeld
2 407	66 8	27,75 %	1 454	60,41 %	258	11,84%	1,93 maanden

Op jaarbasis verlopen 27,75% van de aanvragen via het e-loket en 60,41% schriftelijk en is de gemiddelde doorlooptijd 1,93 maanden.

Aanmaak	In behandeling	In wacht	Controle	Afgehandeld	Gesloten			Open	Totaal
					Betaald	Onder voorbehoud	Geweigerd		
TOTAAL	102	66	75	42	3 706	38	307	285	4 336

Van de 4.336 ingediende aanvragen werden er 3.706 uitbetaald (85,47%), 38 toegekend onder voorbehoud (0,88%), 307 geweigerd (7,08%) en zijn er nog 285 openstaande dossiers (6,57%). Van die laatste categorie stonden er:

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

aanvragen	Doorlooptijden medische bijstand 2015				
	≤ 3 maanden		< 3 maanden		gemiddeld
315	213	67,62%	10	32,38	2,65
			2	%	maanden

Van de 315 dossiers medische bijstand hebben er 213 (67,62%) een doorlooptijd van ≤ 3 maanden en 102 (32,28%) van > 3 maanden of een gemiddelde doorlooptijd op jaarbasis van 2,65 maanden.

Aanmaak	In behandeling	In wacht	Afgehandeld	Geïseerd	Gesloten		Open	*Totaal
					Betaald	Geweigerd		
TOTAAL	20	27	36	7	593	109	90	792

Van de 792 ingediende aanvragen medische bijstand werden er 593 uitbetaald, (74,87%) 109 geweigerd (13,76%) en zijn er nog 90 openstaande dossiers (11,36%). Van die laatste categorie staan er:

- 20 geregistreerd in behandeling (wachtend op verdere afhandeling door een dossierbehandelaar of maatschappelijk assistent);
- 27 in wacht (documenten of bijkomende informatie opgevraagd bij de cliënt);
- 36 op afgehandeld (uitgerekende dossiers die wachten op goedkeuring en uitbetaling);
- 7 op geïseerd (dossiers die worden voorgelegd op de eerstvolgende CIHV).

Algemene vaststelling is dat het gebruik van het e-loket op jaarbasis met 27,75% voor het aanvragen van een tegemoetkoming medische kosten ruimschoots lager is dan de beoogde doelstelling (60%). In 2016 worden bijkomende zitdagen voorzien waarop de administratieve ondersteuners de cliënten zullen bijstaan met het indienen van een elektronische aanvraag.

Met de upgrade naar het GISD 0.2 is het de bedoeling om op termijn automatisch een aantal gegevens rechtstreeks genereren 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 op vaste maandelijkse tijdstippen 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, gemotiveerd 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 eenvoudige 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 maandelijkse systematische intervisiemomenten op eenzelfde lijn te krijgen bij het formuleren van hulpverleningsvoorstellen. 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 hulpverleningsvoorstellen.

4.2.3 Financiële steun

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 (tegemoetkoming 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 2015 uiteindelijk **2.407 aanvragen** ingediend en verwerkt, waarvan 986 (40,96%) via het e-loket (totaal aantal 1.693 aanvragen in 2014).

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

Kostprijs: 450.323,29 euro

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, laseroperaties 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 2015 werden **315 medische bijstanden** toegekend (312 in 2014).

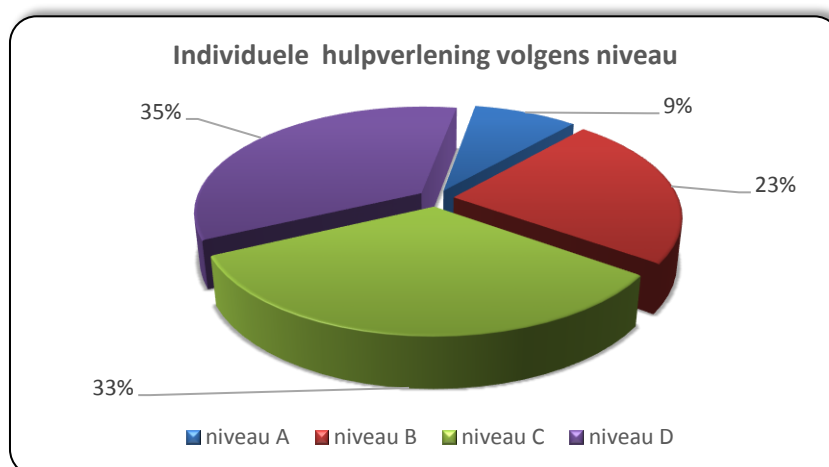
Kostprijs: 173.296,02 euro

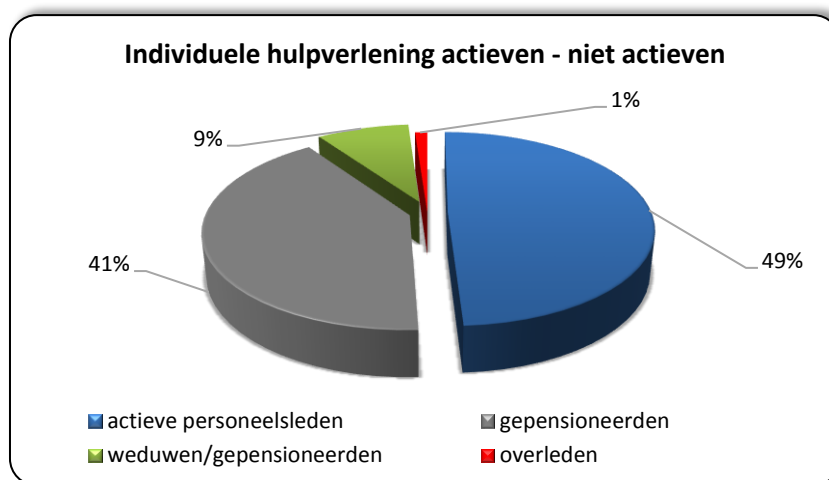
De totale kostprijs voor alle tussenkomsten in medische uitgaven samen voor 2015 bedroeg 623.619,31 euro.

Van de 2533 personeelsleden die in 2015 een tegemoetkoming medische kosten of een medische bijstand ontvingen, waren er 49,24% actieve personeelsleden (43,38% in 2014): niveau D (34,82%), C (33,12%), B (23,35%) en A (8,71%).

Het aandeel van de niet actieve gerechtigden bedraagt 50,76% (56,62% in 2014): gepensioneerden (80,82%), weduwen en weduwnaars (16,97%), overledenen (2,21%).

Totale kosten: 623.619,31 euro





4.2.3.4

Weddenvoorschotten

In 2015 werden **geen weddenvoorschotten** uitgekeerd (1 in 2014 en 2013). Dit wijst wellicht op de vlotte afhandeling van de weddendossiers bij nieuwe indiensttredingen.

Kosten: 0,00 euro

4.2.3.5 Pensioenvoorschotten

In 2015 werden er **3 pensioenvoorschotten** toegekend (6 in 2014). 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: 4.700,00 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 teken. 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 noodsituatie 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.

72 begunstigen ontvingen een renteloze lening (46 + 8 leningen huurwaarborg in 2014 en 64 + 4 leningen huurwaarborg in 2013), 12 aanvragen werden geweigerd door de CIHV. In deze leningen werd het saldo opgenomen van 3 leningen van AGIV ten bedrage van 961,60 euro.

Het gemiddeld uitgeleende bedrag bedraagt 2.318,58 euro (2.911,42 euro in 2014).

Opgesplitst per categorie geeft dit volgend beeld:

- actieven: 58 renteloze leningen voor een bedrag van 135.613,16 euro, gemiddeld 2.338,16 euro
- niet-actieven: 14 renteloze leningen voor een bedrag van 31.324,65 euro; gemiddeld 2.237,48 euro.

Kosten: 166.937,81 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 **29 maal** (15 in 2014 met een kost van 9.577,31 euro) een bijzondere bijstand aan financieel hulpbehoevenden, 3 aanvragen werden geweigerd. Deze bijstand is blijkbaar behoorlijk in opmars.

Kosten: 15.497,20 euro

4.2.3.8 Bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen

Voor gezinnen in schuldbemiddeling of in financiële moeilijkheden, kunnen de schoolkosten en inschrijvingsgelden 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.

Voor 2015 verleende de sociale dienst **80 maal** een bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen, samen goed voor 22.383,75 euro, 3 aanvragen werden geweigerd (45 in 2014 voor een totaalbedrag van 10.985,00 euro).

Kosten: 22.383,75 euro

4.2.3.9 Bijzondere bijstand overlijden

Vanaf 2014 wordt deze hulpverlening ingevolge de RSZ regelgeving enkel nog toegekend bij een financiële nood-situatie en na een sociaal onderzoek bij het overlijden van gezinsleden van contractuele en statutaire personeelsleden. Dit verklaart de sterke daling van het aantal uitgekeerde bijstanden bij overlijden (1 in 2015 en 3 in 2014 en 18 in 2013).

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

In 2015 werd **1** bijzondere bijstand bij overlijden toegekend (3 in 2014).

Kostprijs: 337,50 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 2015 werden 7 sociale vakanties georganiseerd (6 in 2014). De CIHV weigerde 3 voorstellen.

Kostprijs: 4.060,17 euro



4.2.3.11 Enkele 'succesverhalen'

Ik bel aan en zij opent de deur. Op het eerste zicht lijkt dit iets banaals, maar voor haar is het dat niet. "Zij" heeft paranoia, is psychotisch en al jaren psychiatrisch patiënte. Zes jaar ken ik haar en twee jaar duurde het voor ze mij binnenliet. Behalve haar zoon ben ik momenteel de enige die bij haar thuis binnen mag. Hoe ik destijds haar vertrouwen gewonnen heb? Ik zou het niet weten. Ze belt me regelmatig, vaak om te ventileren over de waan van de dag, Ik ga er regelmatig langs om te praten, maar vooral om te luisteren en haar tot rust te brengen.

Globaal gezien functioneert ze goed, maar de laatste tijd gaat het wat slechter en namen haar wanen toe. Ze nam haar medicatie weer onregelmatig. Ze houdt er niet van, ze maken haar suf, bezorgen haar maagpijn en slapeloosheid. De vorige gesprekken waren koorddanses tussen niet te veel tegen haar wanen ingaan, maar ze ook niet versterken. Letten op ieder woord, maar toch proberen om haar te overtuigen om haar medicatie op regelmatige basis te nemen. Vandaag ziet ze er ontspannen uit, niet zoals de vorige keren. "Je zal blij zijn", zegt ze. "Nadat je de vorige keer vertrokken was, heb ik onmiddellijk mijn medicatie ingenomen. Ik neem ze stipt en voel me weer veel rustiger."

Elke stap van een cliënt, hoe klein ook, elke stap die we zetten als maatschappelijk assistent, samen met onze cliënten, houdt een succes in. Een werken naar iets toe, iets klein of groot, maar altijd "samen" werkend met de cliënt naar iets wat voor hem/haar van belang is. Op die manier altijd "groot" dus voor die ene cliënt. Een succes durf ik het noemen, dat cliënten, personeelsleden van de Vlaamse overheid, hun weg nog steeds vinden en de stap zetten naar onze dienst; een succes ook dat wij ons laagdrempelig, toegankelijk en flexibel opstellen – een succes dat wij te midden van en samen met de andere welzijnsgerelateerde diensten binnen de overheid ook onze rol kunnen en mogen opnemen.

Een succes durf ik het noemen, als leidinggevend, HR-verantwoordelijken met ons contact opnemen om te overleggen over de aanpak van "probleemdossiers". Dat ze de stap zetten om advies in te winnen en dat we samen kunnen werken aan het welzijn van onze personeelsleden binnen de Vlaamse overheid. Blij om te ervaren dat ook de sinds 2015 nieuw toegetreden entiteiten zoals bv. de VDAB en Kind en Gezin ons inmiddels goed weten te vinden, zodat we de ingeslagen weg samen kunnen verderzetten voor het welzijn van de personeelsleden.

Op vraag van een personeelsverantwoordelijke werd ik doorverwezen naar een cliënt. Het betrof een financiële noodsituatie ten gevolge van kankerbehandeling met celtherapie (een wetenschappelijk onderbouwde behandeling die betere resultaten geeft dan chemotherapie maar voorlopig nog niet erkend of ondersteund wordt door pharmanet en bijgevolg niet terugbetaald door het ziekenfonds of de hospitalisatieverzekering).

Er was duidelijke nood aan materiële en financiële hulp (prefinanciering) maar ook aan ondersteunende psychosociale opvolging en begeleiding. De aanwezigheid en permanente opvolging en ondersteuning door sociale dienst (telefonisch en per e-mail) werd als zéér positief ervaren. Ondanks het feit dat er tot op heden nog niet financieel is tussengekomen.

Dit verhaal kent ook geen positief einde, de cliënt is uiteindelijk overleden ... maar ook hier blijft onze betrokkenheid en engagement zéér belangrijk. De weduwe vond de persoonlijke aanpak heel belangrijk, in zoverre dat ze persoonlijk reageerde op ons rouwbeklag.

"Bedankt, Ria. Tranen rollen over mijn gezicht bij het lezen van het prachtige gedicht. Tot later."
Als signaal wil ik hier meegeven om binnen de vzw sociale dienst de mogelijkheid te overwegen om een solidariteitsfonds op te richten dat gelijkaardige gevallen financieel kan ondersteunen (reservefonds),

Bij nazicht en schuldanalyse bleek het een zeer complex dossier te zijn waarbij een gefaseerde aanpak nodig was om een oplossing te bieden. In eerste instantie werd besloten om ruggenspraak te houden met specialisten ter zake, nl. de dienst schuldbemiddeling van het OCMW.

Vermits het schuldhulpdossier pas in januari door het OCMW kon opgenomen worden, werd in onderling overleg afgesproken om de meest dringende schulden op te lossen om deze periode te overbruggen. Het echtpaar heeft zich hiermee akkoord verklaard.

Om het gezin de nodige overlevingskansen te bieden, werd in eerste instantie budgetbegeleiding opgestart. Alle schulden werden geanalyseerd en gerangschikt met prioriteit voor schulden bij deurwaarders, de schuldeisers werden aangeschreven en afbetalingsplannen gemaakt, dit alles in samenwerking met het OCMW. Doelstelling was de cliënten te ondersteunen en intensief te begeleiden tot januari.

Uiteindelijk werd het budgetbeheer slechts opgestart medio maart.

Dankzij inzet van al onze financiële hulpverleningsinstrumenten en een intensieve begeleiding (door een derdejaars stagiair) werd de deadline gehaald en het dossier met succes overgedragen. We zijn er in geslaagd een wachttijd van bijna 6 maanden te overbruggen.

Vaak proberen cliënten op eigen kracht hun levensomstandigheden te verbeteren en hun financiële moeilijkheden te overwinnen. Ze beseffen soms te laat dat ze hulp nodig hebben, zoals hier het geval is.

Een gezin, bestaande uit twee volwassenen en een kind, moeten met een inkomen van ± 1.500 euro zien rond te komen. Een van hen was werkzoekend, de echtgenote opende een kredietlijn om een aantal facturen te kunnen betalen (verzekeringen, medische kosten). Ze leefden zo zuinig mogelijk en vermeden alle niet-levensnoodzakelijke voorzieningen zoals o.m. een tv-aansluiting. Een tijdlang lukte dat vrij aardig tot de limiet van de kredietlijn werd overschreden en ze 2.500 euro in het rood stonden. De kredietmaatschappij stelde een persoonlijk lening voor om het tekort en het krediet aan te zuiveren. Met andere woorden: vul de ene put door een nieuwe en diepere put te graven.

Gelukkig ging er bij het gezin tijdig een lichtje branden en zij schakelden de hulp in van de sociale dienst. Er werd hen een renteloze lening toegestaan om de tekorten onmiddellijk aan te zuiveren en de kredietlijn stop te zetten. Zij betalen de lening terug volgens hun financiële draagkracht en vermijden op die manier hoge interestlasten. Ondertussen zijn beide ouders aan het werk en hebben zij hun gezinsbudget opnieuw onder controle. Dankzij de sociale dienst konden zij een nieuwe start maken in hun leven.

4.2.3.12 Overzicht individuele materiële hulpverlening

De volgende tabel geeft een beeld van de kosten en opbrengsten in het boekjaar 2015

Betreft	Kosten *	Opbrengsten *
- Tegemoetkomingen medische kosten (oude regeling)	-461,03	-
- Terugbetaling medische kosten (remgelden)	450 323,29	
- Medische bijstand (sociaal dossier)	173 296,02	
- Bijzondere bijstand	44 199,82	-
- Tegemoetkoming palliatieve zorgen	17 500,00	-
- Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	373,24	-
- Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	100 460,00	-
Totaal	785 691,34	-
- Leningen personeelsleden (incl. leningen huurwaarborg)	135 613,16	123 670,54
- Leningen gepensioneerden	31 324,65	29 603,99
- Weddenvoorschotten	0,00	0,00
- Pensioenvoorschotten	4 700,00	4 365,00
- Juridische procedure	0,00	0,00
Totaal	171 637,81	157 639,53

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

De opbrengsten, gerealiseerd bij leningen, wedden- en pensioenvoorschotten, slaan op de terugbetalingen in 2015.

4.2.3.13 Statistieken

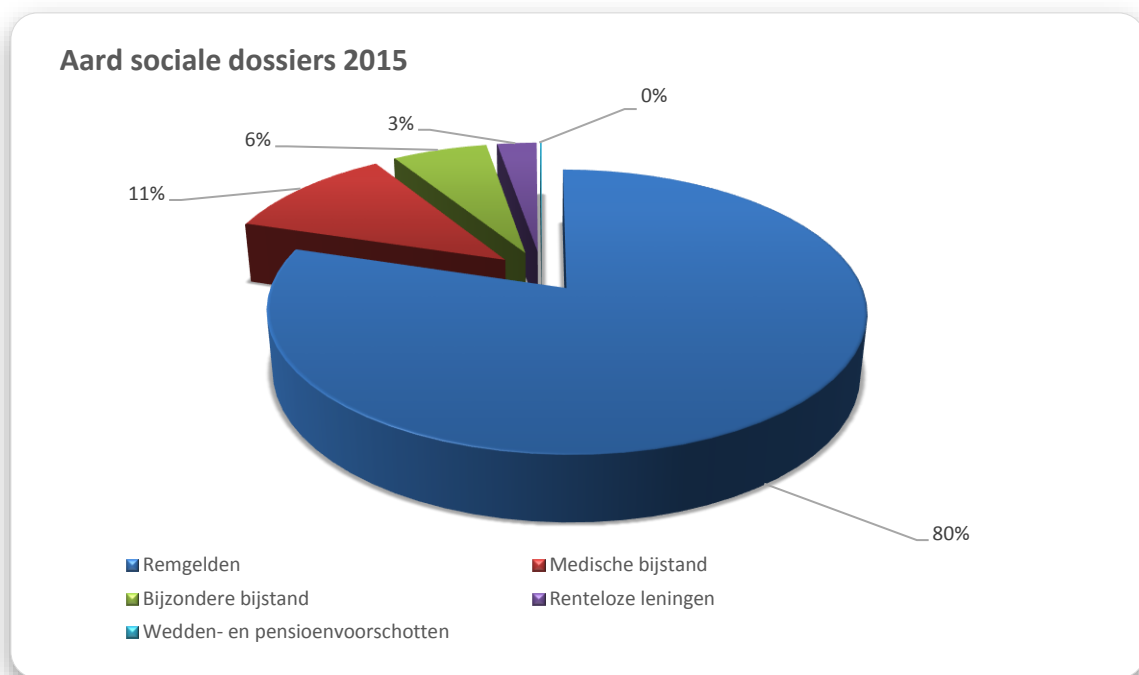
In 2015 werden er 2.982 sociale dossiers verwerkt.

Aard sociale dossiers	2010	2011	2012	2013	2014	2015
- Tegemoetkomingen medische kosten	1 603	1.389	1 482	1 527	243	-
- Weigeringen medische kosten	249	417	245	255	90	-
- Tegemoetkoming remgelden	0	0	0	106	1 693	2 218
- Weigeringen remgelden					0	189
- Medische bijstand	0	0	0	0	312	315
- Bijzondere bijstand *	136	74	81	120	116	173
- Leningen **	47	56	56	64	46	72
- Weigeringen leningen	5	4	9	3	4	12
- Huurwaarborg	3	19	12	5	8	-
- Weddenvoorschotten	2	2	8	1	1	0
- Pensioenvoorschotten	4	5	3	7	6	3
Totaal	2 049	1 966	1 896	2 088	2 519	2 982

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

** Leningen: leningen huurwaarborg inbegrepen

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





Eindelooppaanwerking



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 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 Pensioenvoorbereiding

De pensioenvoorbereiding bestaat uit 2 delen:

- vanaf 59 jaar tot 65 jaar kunnen alle personeelsleden die een pensioenaanvraag indienen samen met hun partner deelnemen aan de meerdaagse cursus 'Pensioenvoorbereiding' (deelname is eenmalig per personeelslid);
- informatiesessies pensioenhervorming.

4.3.2 Cursus 'Pensioenvoorbereiding'

In 2015 organiseerde de vzw Sociale Dienst 13 cursussen pensioenvoorbereiding; een cursus duurt 3 dagen waarbij verschillende thema's aan bod komen: kennismaking met allerhande tips, sociale contacten en relaties, gezonde voeding, aanbod Sociale Dienst, erfrecht, sociale media en algemene informatie voor gepensioneerden. De docenten zijn experts in hun vakgebied zoals een voedingsdeskundige, jurist, ...

Doel van deze vormingscursus is het welzijn te bevorderen van de personeelsleden die met pensioen gaan en deelnemers laten nadenken over deze levensfase (*"Wat betekent het voor mij en anderen?"*). Door de impact van de pensioering op de omgeving is het belangrijk om ook de partner op deze cursus uit te nodigen. *'Omgaan met verandering'* loopt als rode draad doorheen de cursus. Pensionering is immers één van de ingrijpendste (en tegelijk zwaar onderschatte) verandering in een mensenleven.

De cursus is gratis en gaat door op het „Domein Groendaalheyde" in Overijse. De verplaatsing gebeurt in groep per trein (samen met de cursusbegeleider) of individueel per auto. In 2015 waren er 326 deelnemers.

Door de onduidelijkheid bij vele potentiële deelnemers of ze nu al of niet op pensioen kunnen gaan op de gewenste pensioendatum, door de veranderde voorwaarden voor vervroegde pensionering, merkt men dat zij zich minder snel inschrijven voor de cursus.

Uit de evaluaties blijkt dat de cursus zeer sterk gesmaakt wordt: 63 % van de deelnemers vind hem zeer goed, 34 % gewoon goed. Merkbaar is dat bij mondelinge evaluaties naar boven komt dat de hoofdrede om deze cursus te volgen 'een aanrader van een collega' is.

Kostprijs cursus 'Pensioenvoorbereiding'

- Cursuskosten lesgevers	6 100,41
- Catering en infrastructuur	14 100,00
- Catering en Babelbus Terugkomdagen	3 914,00
- Catering infosessies pensioenwetgeving	75,60
(REKENINGENPOST 62100) Totaal	24.190,01



Enkele quotes uit de evaluatie van de cursus 'Pensioenvoorbereiding'



4.3.3 Infosessies pensioenhervorming

De sociale dienst organiseerde in samenwerking met de PDOS en de RVP in het voor- en najaar van 2015 een 8-tal infosessies over 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: pensioenaanvragen, pensioenrechten, pensioenberekening, verschil tussen bruto- en netto-pensioen, cumulatie van pensioenen, ...

Er waren 170 deelnemers voor deze infosessies.

4.3.4 Infomomenten pensioenviering en pensioneringsgeschenken

In 2015 vonden er 18 pensioenvieringen plaats (8 in het voorjaar, 10 in het najaar) op diverse locaties in Vlaanderen, telkens in gebouwen van de Vlaamse overheid: de centra van Sport Vlaanderen in Brugge, Gent, Genk en Herentals, het Anna Bijnsgebouw in Antwerpen en het Hendrik Consciencegebouw te Brussel.

Personeelsleden die recent hun beroepsactiviteiten hebben stopgezet of in de nabije toekomst met pensioen gaan, werden samen met hun partner uitgenodigd. Zij krijgen een uiteenzetting over de dienst- en hulpverlening van de sociale dienst, een presentatie over de vzw Gepensioneerdenvereniging voor het Vlaams overheids personeel met als apotheose de plechtige uitreiking van de gekozen pensioneringsgeschenken aan de jubilarissen.

Aansluitend krijgen de deelnemers een receptie en feestmaaltijd aangeboden. In 2015 werden 789 geschenken uitgereikt ter waarde van 200,00 euro, waarvan 405 op een viering, 384 verstuurd met de post



Uitgereikte geschenken	Viering	Verstuurd	Totaal	%
- Waardebonnen Standaard Boekhandel	19	30	49	6,21%
- Waardebonnen Fnac	53	51	104	13,18%
- Waardebonnen Galerio Inno	129	97	226	28,64%
- Waardebonnen Jetair	55	31	86	10,90%
- Waardebonnen Vanden Borre	149	175	324	41,06%
Totaal	405	384	789	100,00%

Toppers onder de pensioneringsgeschenken zijn de waardebonnen van Vanden Borre en Galerio Inno.

Financiële opvolging

- Kostprijs catering (receptie, maaltijden, huur zaal, materiaal)	19 619,10
- Kostprijs geschenken	148 799,08
(REKENINGENPOST 6211-6212) Totaal	168 418,18



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 organiseren voor hen de seniorendagen. Dit is een unieke gelegenheid om de sociale cohesie tussen de ex-collega's van de Vlaamse overheid te versterken.

4.4.1 Seniorendagen

De 25^{ste} editie van de Seniorendagen vond plaats in de provincie Antwerpen op 19, 20, 21, 27 en 28 mei 2015. Door de aansluiting van de Agentschappen met rechtspersoonlijkheid werd deze organisatie uitgebreid en gespreid over 5 i.p.v. 4 werkdagen maar beperkt tot maximum 600 deelnemers per dag. Afspraak in de feestzaal 's *Graevenhof* in Schilde waar de deelnemers bij aankomst genoten van het aperitief in afwachting van het middagmaal. Het namiddagprogramma van deze lustrumviering telde acht verschillende locaties: een Kempense bus-rondrit, een historische stadswandeling in Lier, vrije namiddag in de geboortestad van Felix Timmermans, bezoek aan Kasteel De Renesse in Oostmalle met mogelijkheid tot vrije parkwandeling, bezoek aan het Red Star Line Museum in Antwerpen, rondvaart op de Schelde, geleid bezoek aan de fruit- en tuinbouwveiling van Hoogstraten of een dansnamiddag met orkest in dancing 'De Toverfluit' in Schilde.



Er waren **2.769 deelnemers**, een stijging met 26,55% tegenover 2014. De deelnemingsprijs bedroeg 23,00 euro per persoon. Van de op 1 januari 2015 nieuw aangesloten ARP's telde men 320 inschrijvingen

- Vlaamse Landmaatschappij	29
- Waterwegen en Zeekanaal	58
- Kind en Gezin	68
- NV De Scheepvaart	24
- VDAB	130
- AGiV	2
- VAPH	9
Totaal	320

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

	Uitstekend	Goed	Middelmatig	Slecht
Organisatie	74,26%	24,22%	0,50%	0,00%
Vervoer	71,91%	24,64%	1,01%	0,34%
Maaltijden	43,65%	38,02%	17,33%	0,67%
Begeleiding	70,98%	24,73%	1,51%	0,25%
Programma	64,01%	29,80%	5,77%	0,44%

- Er werden 1.189 enquêteformulieren ingevuld (één per koppel) op een totaal van 1.539 inschrijvingen wat de representativiteit van de bevraging (77,26%) enkel ten goede komt.
- 98,48% van de deelnemers beoordeelt de algemene organisatie van de 25^{ste} editie van dit evenement positief (uitstekend en goed).

Kostprijs Seniorendagen

Kosten Seniorendagen 2015	Bedrag
- feestzaal het 's Graevenhof	122 548,00
- autobusvervoer (Selecta Cars)	36 227,65
- Rivertours: boottochten	6 450,00
- Belfius Insurance: verzekering Seniorendagen	312,30
- Red Star Line Museum	1 362,00
- Domein de Renesse	945,00
- consumpties	4 940,20
- Veiling Hoogstraten: gidsen	500,00
- Toerisme Lier: gidsen	1 380,00
- Kempen rondritten: gidsen	500,00
(REKENINGENPOST 6220) Totaal	175 165,15

* In 2014 werd een voorschot van 2 000 euro betaald aan Rivertours voor de boottocht op de Seniorendagen in 2015. Reële kostprijs Seniorendagen 2015:

$$175\ 165,15\ \text{euro} + 2\ 000\ \text{euro} = 177\ 165,15\ \text{euro}.$$

		Begroting	Verschil
- Gerealiseerde kosten	175 165,15	177 165,15	2 000,00
- Bijdragen deelnemers	-63 924,11	-63 924,11	0,00
Netto kostprijs	111 241,04	113 241,04	42,43
Aantal deelnemers	2 669		
Netto kostprijs per persoon	42,43		

De gemiddelde netto kostprijs per deelnemer bedroeg 42,43 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
2010	73 615,11	24 162,41	49 452,70	1 107	44,67
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

4.4.2 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 de mensen uit dezelfde groep elkaar weerzien en de gelegenheid krijgen om hun ervaringen uit te wisselen zodat iedereen er iets van kan opsteken. 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 groeps gesprek met aansluitend een maaltijd en daarna een begeleidde themawandeling 'Van Manhattan tot Marrakech' door de vzw Babelbus.

Er waren 8 terugkomdagen, naar analogie van 8 cursussen in 2015, met een totaal van 128 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.

4.4.3 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. 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 2015 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 2015)
 - ✓ programmabrochure Seniorendagen (19, 20, 21, 27 en 22 mei 2015)
 - ✓ de Zomerhappening in het gezinspark Bellewaerde op zondag 30 augustus 2015
 - ✓ aankondiging kortingsaanbod PlusPas (MOD's en personeelsdiensten, de gepensioneerden 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 over het dienst- en hulpverleningsaanbod van de sociale dienst tijdens:
 - a) de cursus pensioenvoorbereiding (13 cursussen)
 - b) de pensioenvieringen: 18 sessies
- Permanent up-to-date houden van de informatie op de website van de vzw Sociale Dienst.
- Communicatie tegemoetkoming vakanties voor jongeren
 - ✓ Op 12 januari werd er een artikel op de koepelsite gepubliceerd dat de kosten voor een tegemoetkoming vakanties voor jongeren ook via het e-loket kunnen ingediend worden.
 - ✓ In maart 2015 werd er een flyer opgemaakt.
- Communicatieactie federale personeelsleden

Op 3 maart 2015 waren er 2 infosessies voor de federale personeelsleden die in uitvoering van, de 5^{de} en 6^{de} staats hervorming werden overgeheveld naar de Vlaamse overheid. Er waren 131 inschrijvingen voor de voormiddag- en 99 inschrijvingen voor de namiddagssessie.
- Begin april 2015: bekendmaking van de acties Park in de Kijker "Boudewijn Seapark" en de Zomerhappening in Bellewaerde op de koepel, muurkrant, website van de vzw Sociale Dienst en de Sociale Media. Affiches en flyers van beide acties werden via de gebouw- en Sintverantwoordelijken verspreid in alle Vlaamse overheidsgebouwen.
- Communicatie Sintgeschenken
 - ✓ Op 28 april was er een infosessie om de taken en de verantwoordelijkheden van de Sintverantwoordelijken te overlopen.
 - ✓ Op 26 mei werd de brochure met het speelgoed verspreid aan de Sintverantwoordelijken.
- Communicatie nieuwe brochure medische kosten en zitdagen
 - ✓ De informatie is op 13 mei verspreid via de communicatieambtenaren en de communicatieverantwoordelijken.
 - ✓ Publicatie op de koepelsite: op 22 mei 2015 werd een artikel gepubliceerd over de uitbreiding van de zitdagen van de maatschappelijk assistenten en ook een brochure van de zitdagen per regio. Op 18 juni werd er een artikel op de koepelsite gepubliceerd dat de kosten van 2013 nog konden ingediend worden tot eind 2015, een oproep om medische kosten via het e-loket in te dienen en de nieuwe brochure van de medische uitgaven voor 2014/2015.
 - ✓ Verspreiden van de brochures: tijdens de zitdagen, de seniorendagen, cursus pensioenvoorbereiding, pensioenviering, de vzw Gepensioneerdenvereniging, tijdens de infosessie van de Sintverantwoordelijken.
- Communicatie bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen uit gezinnen met financiële problemen
 - ✓ Publicatie op de koepelsite: 15 september 2015.
 - ✓ De info werd op 18 september 2015 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	Bedrag
- drukwerk	7 471,19
- verzendingskosten	26 738,88
- dranken infosessie ARP's 2014	144,30
- dranken infosessie federale ambtenaren	138,00
- 350 powerbanks als attentie voor de Sintverantwoordelijken	2 477,48
- 50 bedrukte T-shirts + 50 bedrukte Soft Shells	2 122,95
- 1.800 muismatten met USB aansluiting	14 500,76
- 475 extra gadgets (zonneschermen) +181 lanyards Zomerhappening	1 254,50
(REKENINGENPOST 6002) Totaal	54 848,06

Detailtering drukwerk – en verzendingskosten

	Drukwerk	Verzendingskosten
- Jeugdvakanties	289,45	
- Zomerhappening	455,45	1 598,68
- Medische kosten/zitdagen	806,75	192,44
- Seniorendagen	2 760,50	19 033,04
- Sint	913,88	1 209,92
- Hospitalisatieverzekering	83,17	2818,28
- PlusPas	461,96	
- Park in de kijker	59,54	
- Cursus pensioenvoorbereiding	1 333,87	1808,32
- Andere	306,62	78,2
Totaal:	7 471,19	26 738,88

4.6 Financiën

4.6.1 De werkingsmiddelen

De werkingsmiddelen in 2015 voor de activiteiten van de sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel bestonden uit:

- het batig saldo op 01.01.2015;
- de subsidie van de Vlaamse Regering;
- de bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten.

4.6.1.1 Saldo op 1 januari 2015

Het saldo van de hoofdrekening op 1 januari 2015 bedroeg: 430.099,46 euro.

4.6.1.2 Laatste schijf subsidie van de Vlaamse Regering 2014

Het gevraagde subsidiebedrag bij de tweede aanvullende subsidie voor het werkingsjaar 2014 bedroeg: 1.232.000 euro – 700.000 euro – 495.000 = 37.000 euro.

De heer J. Mannaerts, Regeringssecretaris, gaf gunstig advies op 21 november 2014 en de heer Kris De Witte, Inspecteur-generaal van Financiën op 28 november 2014.

Het ministerieel besluit houdende toekenning van een tweede aanvullende subsidie voor het werkingsjaar 2014 van mevrouw Liesbeth Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding werd ondertekend op 24 december 2014. Dit deel van de subsidie 2014 werd op 5 januari 2015 gestort

4.6.1.3 Subsidie van de Vlaamse Regering 2015

De subsidie aan de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel, zoals opgenomen in het decreet van 3 juli 2015 houdende aanpassing van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2015, bedraagt 1.835.000 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

1. Subsidie voor de werking van de vzw Sociale Dienst op basis van het aantal gerechtigden op 31/12/2014: 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 31/12/2014:	
Aantal personeelsleden in actieve dienst op 31/12/2014 (deel 13 ministeries):	14.277
Aantal niet-actieven op 31/12/2014 (deel 13 ministeries):	8.086
Aantal personeelsleden in actieve dienst op 01/01/2015 (verplicht aangesloten ARP's):	8.421
Aantal niet-actieven op 01/01/2015 (verplicht aangesloten ARP's):	2.780
Aantal overgedragen federale personeelsleden in actieve dienst in 2015:	1.845
BUDGET WERKING 2015 (deel 13 ministeries):	35.409 x 51,25 euro = 1.814.711,25 euro

2. Halftijdse salariskost van de voorzitter van de vzw Sociale Dienst : 20.663,03 euro.

De afstand doende entiteit krijgt een terugbetaling van de halftijdse salariskost van de voorzitter van de vzw Sociale Dienst, forfaitair vastgesteld op 25.000 euro.

Deze kost wordt pro rata verdeeld volgens het aantal gerechtigden op 31/12/2014:

- 20.663,03 euro: ten laste van de Vlaamse ministeries en de 7 verplicht aangesloten ARP's
- 4.336,97 euro: te betalen door de reeds aangesloten agentschappen via aanpassing van de parameter.

BUDGET SALARISKOST VOORZITTER 2015:	20.663,03 euro
--	-----------------------

Totale subsidie voor het werkingsjaar 2015 aan de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel.

TOTAAL BUDGET WERKING 2015:	1.814.711,25 euro
TOTAAL BUDGET SALARISKOST VOORZITTER 2015:	20.663,03 euro
TOTALE SUBSIDIE 2015:	1.835.374,28 euro, 1.835.000 euro afgerond

De eerste subsidieaanvraag van 2015 werd voorlopig beperkt tot 80% van het voorziene subsidiebedrag in de initiële begroting (decreet van 19 december 2014 houdende de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2015): 1.751.000,00 euro x 80% = 1.400.800,00 euro.

De heer J. Mannaerts, Regeringssecretaris, gaf gunstig advies op 14 januari 2015 en de heer K. De Witte, Inspecteur-generaal van Financiën op 22 januari 2015.

Het ministerieel besluit houdende toekenning van een subsidie voor het werkingsjaar 2015 van mevrouw L. Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding werd ondertekend op 12 februari 2015.

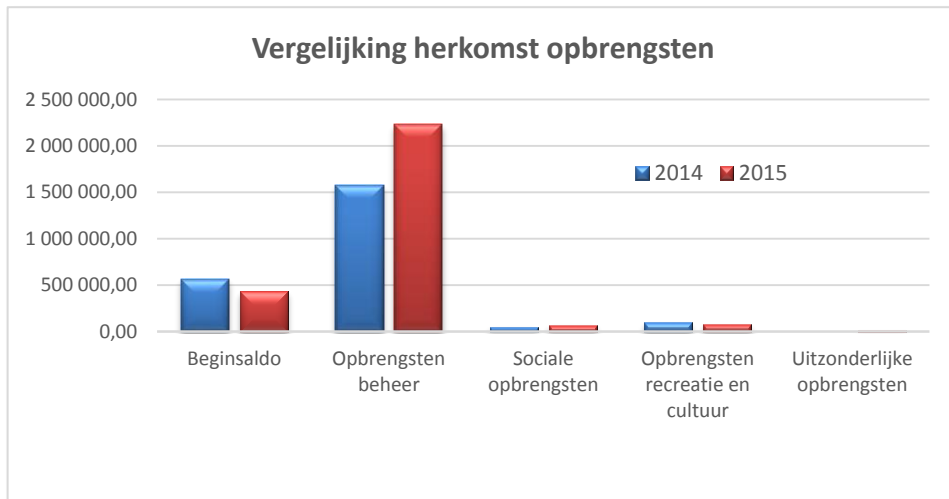
4.6.14 De bijdragen van de vrijwillig aangesloten Agentschappen en entiteiten

De aansluitingsbijdrage (verhoogd met de halftijdse salariskost van de voorzitter) van de Agentschappen en entiteiten bedroeg voor 2015: 51,84 euro.

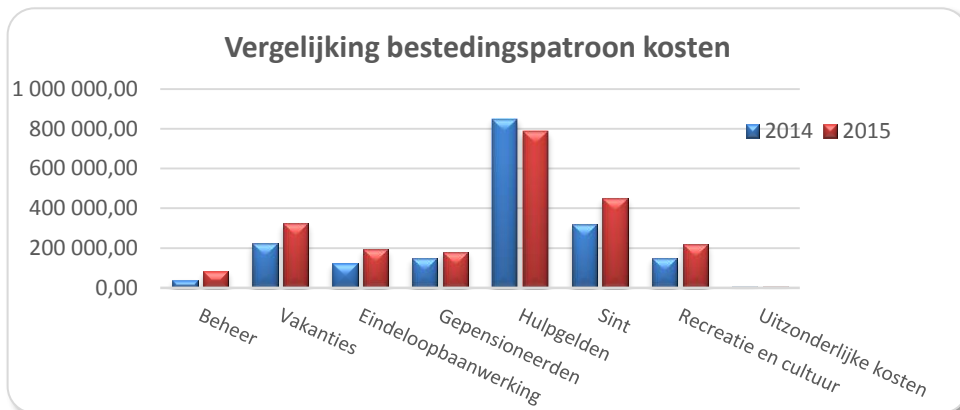
Overzicht van het aantal gerechtigden van de vrijwillig aangesloten Agentschappen en entiteiten en hun financiële bijdragen:

Agentschappen en entiteiten	Bijdrage 2015	Gerechtigden
- AGIO	5 546,88	107
- BLOSO	50 647,68	977
- ESF Agentschap	1 088,64	21
- EV Flanders Hydraulics	1 347,84	26
- EV ILVO	17 003,52	328
- EV INBO	1 969,92	38
- FWO	3 162,24	61
- GO! (Gemeenschapsonderwijs)	32 503,68	627
- Herculesstichting	311,04	6
- IWT	7 568,64	146
- KANTL	362,88	7
- Muntpunt	2 436,48	47
- OC ANB	2 229,12	43
- OPZ Geel	42 042,24	811
- OPZ Rekem	46 811,52	903
- OVAM	21 358,08	412
- Plantentuin Meise	7 983,36	154
- SALV	155,52	3
- SAR Internationaal Vlaanderen	207,36	4
- SAR CJSM	414,72	8
- SAR Minaraad	570,24	11
- SARO	155,52	3
- SA VRWI	466,56	9
- SERV	4 665,60	90
- SYNTRA	10 627,20	205
- Toerisme Vlaanderen	9 486,72	183
- VLABEST	51,84	1
- VLAM	3 369,60	65
- VLAIO (FIT)	15 448,32	298
- VLOR	1 399,68	27
- VLWR	103,68	2
- VMM	65 577,60	1 265
- VMSW	20 528,64	396
- VREG	1 503,36	29
- VRM	1 192,32	23
- LEM Antwerpen	725,76	14
- LEM Oostende	2 177,28	42
Totaal	383 201,28	7 392

4.6.2 Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst



Herkomst opbrengsten	2014	2015
- Beginsaldo	565 045,95	430 099,46
- Opbrengsten beheer	1 578 870,34	2 230 201,28
- Sociale opbrengsten	49 324,00	63 924,11
- Opbrengsten recreatie en cultuur	93 618,04	73 678,50
- Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	10 754,28
Totaal	2 286 858,33	2 808 657,63



Bestedingspatroon kosten	2014	2015
- Beheerskosten	39 505,19	84 330,20
- Vakanties	222 791,45	323 039,47
- Eindeloopbaanwerking	122 375,90	192 608,19
- Gepensioneerden	148 915,53	179 665,15
- Hulpdiensten	849 773,58	785 691,34
- Sint	317 465,22	448 700,40
- Recreatie en cultuur	149 592,20	218 757,44
- Uitzonderlijke kosten	6 239,80	5 274,17
Totaal	1 856 658,87	2 238 066,36

BIJLAGEN

- 1 **Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2015**
 - 1.1 Liquide middelen op 31 december 2015
 - 1.2 Resultatenrekening op 31 december 2015

- 2 **Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2015**
 - 2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31 december 2015
 - 2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2015
 - 2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2015

- 3 **Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2015**

- 4 **Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97) op 31 december 2015**

- 5 **ING zichtrekening (363-1043858-81) op 31 december 2015**

- 6 **ING Business Account 35 dagen (363-1043858-81) op 31 december 2015**

- 7 **BNP Paribas Fortis zichtrekening 001-6727516-60) op 31 december 2015**

- 8 **Overzicht transfers op 31 december 2015**

- 9 **Overzicht vermogen op 31 december 2015**



1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2015

Het boekjaar loopt van 01/01/2015 tot en met 31/12/2015

1.1 Liquide middelen op 31/12/2015

IX. LIQUIDE MIDDELEN

5500	Belfius Hoofdrekening	240 391,27
5501	Belfius Leningsfonds	23 851,43
5503	Belfius Recreatierekening	94,84
5504	Belfius Tre@sury + (spaarrekening)	200 000,00
5505	Belfius Tre@sury + Special	100 365,65
5506	ING Zichtrekening	50 182,42
5507	ING Business Account (35 dagen)	50 000,00
5509	BNP Paribas Pro Pack	98,44
		664 984,05

1.2 Resultatenrekening op 31 december 2015

K O S T E N		31/12/2015
II BEDRIJFSKOSTEN		<u>2 434 923,32</u>
A BEHEERSKOSTEN		109 330,20
Administratieve kosten	6000	192,33
Communicatie	6002	54 848,06
Representatiekosten	6003	13 813,38
Toelagen en presentiegelden	6005	11 038,48
Onkosten leden vzw	601	1 550,10
Onkosten niet-leden vzw	602	709,85
Bedrijfsrevisor	605	2 178,00
Tussenkost salariskost voorzitter	607	25 000,00
B LENINGEN		171 637,81
Leningen personeelsleden	610	135 613,16
Leningen gepensioneerden	611	31 324,65
Pensioenvoorschotten	613	4 700,00
C SOCIALE KOSTEN		1 929 704,55
Jeugdvakanties	6200	323 039,47
Cursus pensioenvoorbereiding	62100	24 190,01
Infomoment pensioenviering	62111	19 619,10
Geschenken pensioenviering	62112	148 799,08
Senioredagen	6220	175 165,15
vzw Gepensioneerdenvereniging subsidie	62211	4 500,00
Medische kosten	6230	-461,03
Medische kosten: remgeld	62301	450 323,29
Medische bijstand: sociaal dossier	62302	173 296,02
Bijzondere bijstand	6231	40 139,65

Bijzondere bijstand sociale vakanties	6232	4 060,17
Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	6234	17 500,00
Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	6236	373,24
Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	6237	100 460,00
Sintgeschenken	6250	448 700,40
E KOSTEN SPORT EN CULTUUR		218 757,44
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	64130	87 452,73
Zomerhappening	64131	131 304,71
F UITZONDERLIJKE KOSTEN		5 493,32
Kosten kredietinstellingen Hoofdrekening	6500	189,20
Kosten kredietinstellingen Leningsfonds	6501	18,35
Kosten kredietinstellingen Recreatie	6502	6,20
Kosten kredietinstellingen ING	6503	35,40
Kosten kredietinstellingen BNP Paribas	6504	159,20
Juridisch advies Hoofdrekening	6520	3 935,53
Diversen Hoofdrekening	6550	1 149,44
T O T A A L K O S T E N		2 434 923,32

O P B R E N G S T E N		31/12/2015
I	BEDRIJFSOPBRENGSTEN	2 561 903,08
A	OPBRENGSTEN BEHEER	2 255 201,28
	Werkingsstoelage Sociale Dienst	7000 1 835 000,00
	Saldo werkingstoelage	7001 37 000,00
	Bijdragen aangesloten entiteiten	704 383 201,28
B	OPBRENGSTEN LENINGEN	157 639,53
	Terugbetaling leningen personeelsleden	710 123 670,54
	Terugbetaling leningen gepensioneerden	711 29 603,99
	Terugbetaling pensioenvoorschotten	713 4 365,00
C	SOCIALE OPBRENGSTEN	63 924,11
	Senioren dagen	7220 63 924,11
E	OPBRENGSTEN SPORT EN CULTUUR	73 678,50
	Kaartenverkoop recreatie en cultuur	74130 43 095,00
	Happening	74131 30 583,50
F	UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN	11 459,66
	Opbrengsten kredietinstellingen Leningsfonds	7501 121,91
	Opbrengsten kredietinstellingen Treasury+ Special	7505 365,65
	Opbrengsten kredietinstellingen ING zichtrekening	7507 217,82
	Diversen HR	7550 10 754,28
T O T A A L O P B R E N G S T E N		2 561 903,08

WINST: 126 979,76

2 Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2015

Bezittingen		Schulden	
- Onroerende goederen	0,00	- Financiële schulden	0,00
- Machines	0,00	- Schulden ten aanzien van leveranciers	9 164,25
- Roerende goederen en rollend materieel	0,00	- Schulden ten aanzien van leden	0,00
- Voorraden	1 147,50	- Fiscale, salariële en sociale schulden	0,00
- Vorderingen	367 156,31		
- Geldbeleggingen			
- Liquiditeiten	664 984,05		
o Rekening 068-2082086-08	240 391,27		
o Rekening 068-2094326-26	23 851,43		
o Rekening 068-2135081-41	94,84		
o Rekening 091-0182140-03	200 000,00		
o Rekening 091-0193486-97	100 365,65		
o Rekening 363-1043858-81	50 182,42		
o Rekening 363-1043858-81 (BA)	50 000,00		
o Rekening 001-6727516-60	98,44		
- 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 december 2015

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 december 2015

Openstaande renteloze leningen

	ONTLEEND BEDRAG	TERUGBETAALD BEDRAG	DUBIEUS	OPENSTAAND BEDRAG
610. Leningen personeelsleden	396 353,79	162 923,78	19 165,32	214 264,69
611. Leningen gepensioneerden	103 281,91	49 230,54	4 384,75	49 666,62
612. Weddenvoorschotten	-	-	-	-
613. Pensioenvoorschotten	5 900,00	2 675,00	-	3 225,00
Openstaande renteloze leningen 31 december 2015	505 535,70	214 829,32	23 550,07	267 156,31

Openstaande tegoeden

	BEDRAG
6415. PlusPas (rollend fonds)	100 000,00
Openstaande voorschotten 31 december 2015	100 000,00

2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2015

Firmanaam	Nog te betalen facturen	Nog te innen creditnota's	Omschrijving
DAB Catering	2 078,60		Catering vergaderingen en pensioenvieringen november 2015
DAB Catering	52,60		Catering vergaderingen december 2015
BZ DAB Digitale Drukkerij	153,60		Geleverde drukwerken december 2015
Bloso Gent	1 839,60		Eindafrekening pensioenviering 26 november 2015
Bloso 'Netepark' Herentals	971,00		Eindafrekening pensioenviering 8 december 2015
Advocaat Rudi Loos	792,55		Factuur 4e kwartaal 2015 juridisch advies Advocaat Rudi Loos
GSD-V PlusPas	332,75		Drukwerk PlusPassen
Mobistar	4,54		Abonnementskosten + oproepen en berichten van GSM Voorzitter D. Jonckheere (december 2015)
Baeck Peggy	118,46		Restant lening 219830 : toegekend: 3.287,50. Betaald in 2015: 3.169,34 rest: 118,46
Van Bellingen Chantal	2 000,00		Restant lening 225025 : toegekend: 3.500,00 Betaald in 2015: 1.500,00 rest: 2.000,00
Vleugels Christiane	18,00		Restant lening 225288 : toegekend: 1.560,00 Betaald in 2015: 1.542,00 rest: 18,00
Deburchgraeve Denis	1 148,06		Restant lening 222799 : toegekend: 3.500,00 Uitbetaald in 2015: 2351,94 euro, rest: 1.148,06
RSVZ		345,51	Terugbetaling bijdrage Regeringscommissaris aangifte 2015
TOTAAL	9 509,76	345,51	
NETTO TOTAAL	9 164,25		

	Nog te betalen	Nog te innen
Totaal	9 509,76	354,51
Netto-totaal	9 164,25	

3 Belfius Tre@sury+ spaarrekening (BE21 0910 1821 4003) op 31/12/2015

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	130.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	70.000,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	0,00

Saldo op 31 december 2015:	200.000,00
-----------------------------------	-------------------

4 Belfius Tre@sury special spaarrekening (BE54 0910 1934 8697) op 31/12/2015

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	100.000,00
- opbrengsten	365,65

Saldo op 31 december 2015:	100.365,65
-----------------------------------	-------------------

5 ING Zichtrekening (BE36 3631 0438 5881) op 31/12/2015

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	50.000,00
- Opbrengsten	217,82
- Kosten	35,40

Saldo op 31 december 2015:	50.182,42
-----------------------------------	------------------

6 ING Business Account (BE36 3631 0438 5881) 35 dagen op 31/12/2015

- 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 2015:	50.000,00
-----------------------------------	------------------

7 BNP Paribas Fortis zichtrekening (BE 73 0016 7275 1660) op 31/12/2015

- Saldo 31 december 2014	57,64
- kosten	-159,20
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	200,00

Saldo op 31 december 2015:	98,44
-----------------------------------	--------------

8 Overzicht transfers op 31/12/2015

	068-2082086-08 (HR)	068-2094326-26 (LF)	068-2135081-41 (RECR)	Belfius Tre@sury +	Belfius Tre@sury special	ING Business Account 35 dagen	ING zichtrekening	BNP Paribas Fortis
Leningfonds	-	-	-	-	-	-	-	-
Hoofdrekening	-200,00	-	-	-	-	-	-	200,00
BNP Paribas Fortis	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	-200,00	-	-	-	-	-	-	200,00

9 Overzicht vermogen op 31/12/2015

Rekeningen	Bedrag	Beleggingen	Totaal vermogen
- Werking (hoofdrekening + kaartenverkoop + zichtrekening Paribas)	240 584,55	330 000,00	570 584,55
- Leningsfonds	23 851,43	70 000,00	93 851,43
Saldo op 31 december 2015	264 435,98	400 000,00	664 435,98

10 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 2015**

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.

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 2015

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 2015, alsmede van de winst- en verliesrekening over de periode van twaalf maanden die op 31 december 2015 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.



Besluit

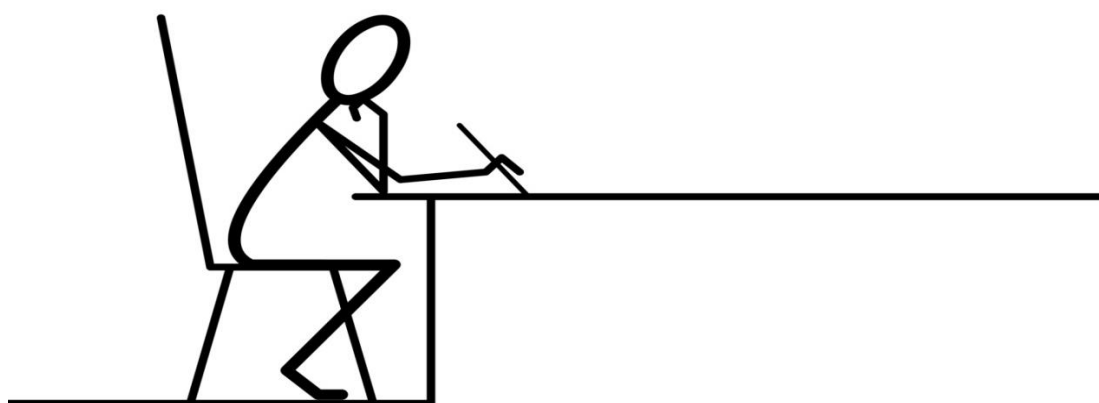
Tot besluit verklaren wij dat wij zijn overgegaan tot een beperkt nazicht van de financiële staten van de vereniging Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel vzw per 31 december 2015 waarvan de staat van het vermogen een totaal aan bezittingen weergeeft van 1.033.287,86 EUR en een totaal aan schulden van 9.164,25 EUR en de resultatenrekening afsluit met een winstsaldo over de periode van 126.979,76 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, 23 mei 2016

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



Werkten mee aan het jaarverslag 2015

BELHADJ	FAEZA
BOEY	PETER
BOUÉ	WENDY
BROUWERS	KRISTOFF
DE BOECK	NICOLE
DE CANNE	BRIGITTE
DEGROOT	EDDY
DENYS	STIJN
DE ROOCK	INGE
GEEBELEN	ELS
HOFFELINCK	CARMEN
JONCKHEERE	DANY
OZDEMIR	JALE
PYPE	ELS
VANDERHOVEN	NANCY
VANSANT	RIA
VEREECKE	CHRISTINE
VERHOEVEN	KRISTOF
VERSCHUEREN	INGRID



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/socialedienst

e-mail: socialedienst@bz.vlaanderen.be

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

Financiële rapportering: **Brigitte De Canne**

v.u. **Dany Jonckheere**- D/2016/3241/094