

# Jaarverslag

## 2014

vzw Sociale Dienst  
voor het Vlaams Overheidspersoneel  
Boudewijnlaan 30, bus 51 - 1000 Brussel



## Voorwoord

Beste Lezer,

Voor de sociale dienst was 2014 een scharnierjaar. Op 19 juli 2013 besliste de Vlaamse Regering dat Kind en Gezin, het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, de Vlaamse Landmaatschappij, het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen, NV De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal NV dienden aan te sluiten bij de sociale dienst. De uitvoering van deze beslissing was gepland op 1 mei 2014 maar werd na overleg verschoven naar 1 januari 2015. Door deze aansluiting steeg het gerechtigdenbestand met 40%: een aangroei met 8.719 actieve en 2.877 gepensioneerde personeelsleden. De voorbereiding van deze operatie, het overleg met de ARP's en de infosessies voor de personeelsleden nam heel wat tijd in beslag maar was noodzakelijk voor een vlotte integratie in het hulp- en dienstverleningspakket van de vzw.

In 2014 werd ook de hand gelegd aan het nieuw Strategisch Plan 2015-2019 van de sociale dienst dat de krachtlijnen vastlegt voor de volgende regeerperiode. Drie blikvangers:

- *een sociale dienst voor iedereen*: laagdrempelig, toegankelijk, meer zitdagen, gerichtere communicatie;
- *een efficiënte en effectieve sociale dienst*: radicaal digitaal, een verdere optimalisering van het e-loket, klantvriendelijk;
- *deskundigheid en professionaliteit*: door opleiding, intervisie en verregaande samenwerking zowel met interne als externe partners.

Tevens kunnen we terugblikken op enkele mooie realisaties: In 2014 registreerde men 2.162 contacten tussen de maatschappelijk assistenten en gerechtigden: 1.118 huisbezoeken, 738 contacten op zitdagen, 116 op de werkplaats van de cliënt, 152 op de hoofdzetel van de sociale dienst en 38 elders, er werden 2.519 sociale dossiers afgehandeld. De hulpgelden (medische kosten en bijzondere bijstand) vertegenwoordigen 45,77% van de globale uitgaven van de sociale dienst. Van de kortingsactie Park in de Kijker gingen 3.977 tickets de deur uit voor de Plopsaland vestigingen, de Zomerhappening in Bobbejaanland lokte 3.992 bezoekers en 2.188 gepensioneerden namen deel aan de 24<sup>ste</sup> editie van de Seniorendagen in de Westhoek. Door de samenwerking met de vzw Gemeenschappelijke Sociale Dienst Lokale Besturen in Vlaanderen (GSD-V) verkocht de sociale dienst 41.591 toegangskaarten voor preten dierenparken, een toename met 248% tegenover 2013. Daarnaast werden er nog eens 9.816 handelskortingen toegekend.

De samenstelling van de raad van bestuur wijzigde het afgelopen jaar ingrijpend, 7 van de 18 mandatarissen werden vervangen: G. Coolbrandt, M. Lauwaert, D. Niset, L. Van Gijsel, N. Wulleman, gingen met pensioen, L. Jans, ontslagnemend en L. De Pauw, overleden. Nieuwkomers: M. Claeys, I. Kinnaer, J. Pollaris, G. Peeters, C. Vangelder; E. Van Laerhoven en A. Van Roost.

Bij het verstrijken van mijn mandaat wil ik de leden van de algemene vergadering, de bestuurders en de personeelsleden van de sociale dienst danken voor hun inzet, hun enthousiasme en hun deskundigheid waarmee zij dag na dag de missie van de sociale dienst vorm geven.

**Jurgen Van Lysebetten**  
Voorzitter

# Inhoud

Voorwoord.....	2
<b>1 DOELSTELLINGEN EN DOELPUBIEK .....</b>	<b>5</b>
<b>2 SAMENSTELLING SOCIALE DIENST .....</b>	<b>5</b>
2.1 Algemene vergadering.....	6
2.2 Raad van bestuur .....	6
2.3 Vergaderingen.....	7
2.4 Afdeling Personeel Sociale Dienst 2014.....	8
<b>3 ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2014.....</b>	<b>9</b>
3.1 Enkele vaststellingen.....	9
3.2 Personeel en organisatie .....	9
3.2.1 Algemeen.....	9
3.3 Een beslissing met behoorlijke impact.....	10
3.3.1 Verplichte aansluiting van agentschappen met rechtspersoonlijkheid.....	10
3.3.2 Bijkomend personeel.....	10
3.3.3 Kennismaking met het aanbod van de vzw sociale dienst .....	10
3.3.4 Wijziging regelgeving .....	10
3.3.5 Hersamenstelling van de bestuursorganen .....	10
3.4 Informatie veiligheidsbeleidsplan .....	11
3.5 Opleiding en vorming .....	11
3.6 HR-beleidsplan .....	11
3.7 Radar: de sociale dienst promoot de interne mobiliteit .....	11
3.8 Personeelspeiling.....	12
3.9 Afdelingsdag .....	12
3.10 Opkuis archief.....	12
3.11 Flora in de sociale dienst.....	12
<b>4 ACTIVITEITEN 2014.....</b>	<b>15</b>
4.1 SOCIALE DIENSTVERLENING .....	15
4.1.1 Sintgeschenk.....	15
4.1.2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren .....	18
4.1.3 PlusPas kortingaanbod .....	19
4.1.4 Park in de Kijker .....	21
4.1.5 Zomerhappening.....	22
4.1.6 Juridisch advies .....	23
4.2 INDIVIDUELE HULPVERLENING .....	26
4.2.1 Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening.....	26
4.2.1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid .....	26
4.2.1.2 Tegemoetkoming palliatieve zorgen .....	26
4.2.1.3 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering .....	26
4.2.1.4 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering.....	26
4.2.2 Steun in probleemsituaties .....	27
4.2.2.1 Werking.....	27
4.2.2.1.1 Het maatschappelijk werk.....	27
4.2.2.1.2 Hulpverlening .....	28
4.2.2.1.3 Morele, psychosociale hulpverlening en advies .....	28
4.2.2.1.4 Concrete en informatieve hulpverlening.....	29
4.2.2.1.5 Verslaggeving en registratie.....	29
4.2.2.1.6 Teamwerking.....	29

4.3.17	Administratieve cel .....	29
4.3.18	Commissie individuele hulpverlening (CIHV).....	30
4.4	Financiële steun .....	30
4.4.1	Tegemoetkomingen in medische kosten .....	31
4.4.1.1	Medische kosten – oude regeling.....	31
4.4.1.2	Medische kosten – remgelden en facturen .....	31
4.4.1.3	Medische bijstand .....	32
4.4.2	Weddenvoorschotten .....	33
4.4.3	Pensioenvoorschotten.....	33
4.4.4	Renteloze leningen.....	33
4.4.5	Renteloze lening huurwaarborg .....	33
4.4.6	Bijzondere bijstand .....	33
4.4.7	Bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen.....	34
4.4.8	Bijzondere bijstand overlijden .....	34
4.4.9	Bijzondere bijstand sociale vakantie.....	34
4.4.10	Enkele ‘succesverhalen’.....	35
4.4.11	Overzicht individuele materiële hulpverlening .....	37
4.4.12	Statistieken.....	37
4.5	EINDELOOPBAANWERKING .....	40
4.5.1	Pensioenvoorbereiding .....	40
4.5.2	Infosessies pensioenhervorming .....	40
4.5.3	Cursus ‘Pensioenvoorbereiding’ .....	40
4.5.4	Terugkomdagen .....	41
4.5.5	Infomomenten pensioenviering en pensioneringsgeschenken .....	42
4.6	GEPENSIONEERDEN .....	45
4.6.1	Senioredagen .....	45
4.6.2	vzw Gepensioneerdenvereniging .....	46
4.7	Bekendmaking activiteiten .....	48
4.8	Financiën .....	50
4.8.1	De werkingsmiddelen.....	50
4.8.2	Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst .....	52

## **BIJLAGEN .....** **53**

1	Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2014 .....	54
1.1	Liquide middelen op 31/12/2014 .....	54
1.2	Resultatenrekening op 31 december 2014 .....	55
2	Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheids personeel op 31/12/2014 .....	58
2.1	Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheids personeel op 31 december 2014 .....	59
2.2	Openstaande vorderingen op 31 december 2014 .....	60
2.3	Openstaande facturen en creditnota’s op 31/12/2014 .....	61
3	Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31/12/2014 .....	62
4	Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97) op 31/12/2014 .....	62
5	ING Zichtrekening (363-1043858-81) op 31/12/2014 .....	62
6	ING Business Account (363-1043858-81) 35 dagen op 31/12/2014 .....	63
7	BNP Paribas Fortis zichtrekening (001-6727516-60) op 31/12/2014 .....	63
8	Overzicht transfers op 31/12/2014 .....	64
9	Overzicht vermogen op 31/12/2014 .....	64
10	Verslag van de bedrijfsrevisor .....	65

# 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 VO'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*).

<b>MISSIE</b>	<i>De sociale dienst bevordert het welzijn van zijn klanten <sup>(1)</sup> zodat zij beter kunnen functioneren in hun privé, werk- en sociale omgeving.</i>
<b>VISIE</b>	<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>	

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

Het doelpubliek van de sociale dienst bestaat uit de:

	<u>31/12/2012</u>	<u>31/12/2013</u>
- personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap	13.844	14.220
- personeelsleden van de aangesloten agentschappen en entiteiten	5.330	5.540
- personeelsleden van de Vlaamse ministeriële kabinetten	305	321
- gepensioneerden, weduwen en weduwnaars	8.880	9.393
<b>TOTAAL</b>	<b>28.359</b>	<b>29.474</b>

## Bronnen:

Aantal personeelsleden Vlaamse overheid: departement Bestuurszaken, afdeling Beleid.

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.

## 2.1 Algemene vergadering

### Stemgerechtigde leden

#### a) Namens de overheid

- *Beke Alex*
- *Bertin Annick*
- *Boel Patrick*
- *Coolbrandt Guido (tot 14/07/2014)*
- *Cornelis Frans*
- *De Baerdemaeker Denise (tot 14/07/2014)*
- *Herzeel Barbara (vanaf 15/07/2014)*
- *Jacobs Julia*
- *Kinnaer Inge (vanaf 15/07/2014)*
- *Lauwaert Maria (tot 14/07/2014)*
- *Matton Kristl (vanaf 15/07/2014)*
- *Niset Diane (tot 14/07/2014)*
- *Pollaris Jan (vanaf 15/07/2014)*
- *Scheers Eddy*
- *Tasci Fatma*
- *Van der Plas Henri*
- *van Eeden Peter (tot 14/07/2014)*
- *Vangelder Corrie (vanaf 15/07/2014)*
- *Vanhoebroek Diana*
- *Van Praet Patrick*
- *Van Stichel Dirk*
- *Verhasselt Kris*
- *Vermander Els*

#### b) Namens de representatieve vakorganisaties

- *Aerts Ria*
- *Bulté Evy (vanaf 24/06/2014)*
- *Celen Theo*
- *Claeys Michèle*
- *Debunderie Joyce (vanaf 24/06/2014)*
- *Declercq Lutgarde (tot 23/06/2014)*
- *De Pauw Lea († 10/09/2014)*
- *Haeseldonckx Stijn (vanaf 25/11/2014)*
- *Jans Liliane*
- *Jonckheere Dany*
- *Nicaese Olaf (vanaf 24/06/2014)*
- *Peeters Gunter*
- *Stevens Luc*
- *T'Seyen André*
- *Van Cauter Erik*
- *Van den Poel Ingrid (tot 24/11/2014)*
- *Van de Velde Tom*
- *Van Laerhoven Esther*
- *Van Gijssel Leo (tot 23/06/2014)*
- *Van Lysebetten Jürgen*
- *Van Roost Ann (vanaf 25/11/2014)*
- *Verplancke Ingeborg*
- *Wulleman Nicole (tot 23/06/2014)*

Op 24 juni 2014 werden , namens de representatieve vakorganisatie VSOA, Lutgarde Declercq, Leo Van Gijssel en Nicole Wulleman, ontslagnemend, opgevolgd door Evy Bulté,, Olaf Nicaese en Joyce Debunderie.

Op de buitengewone algemene vergadering van 15 juli 2014 werd ontslag verleend aan volgende vertegenwoordigers van de Vlaamse overheid die met pensioen gingen: Denise De Baerdemaeker, Mieke Lauwaert, Diane Niset en Guido Coolbrandt. Zij werden opgevolgd door Barbara Herzeel, Corrie Vangelder, Inge Kinnaer en Jan Pollaris. Mevrouw ir. Kristl Matton, werd uit hoofde van haar functie van preventieadviseur-coördinator van de Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming ambtshalve aangesteld tot stemgerechtigd lid van de algemene vergadering ter vervanging van Peter van Eeden, ontslagnemend.

Op 25 november 2014 werden Lea De Pauw (overleden op 10 september 2014) en Ingrid Van den Poel, ontslagnemend, namens de representatieve vakorganisatie ACV OD vervangen door Ann Van Roost en Stijn Haeseldonckx.

### Niet-stemgerechtigde leden

- *Mannaerts Jozef, Regeringscommissaris*
- *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 25 juni 2014 is de raad van bestuur samengesteld als volgt:

## Stemgerechtigde leden

### a) *Namens de overheid*

- *Beke Alex*
- *Boel Patrick*
- *Coolbrandt Guido (tot 14/07/2014)*
- *Jacobs Julia*
- *Kinnaer Inge (vanaf 15/07/2014)*
- *Lauwaert Maria (tot 14/07/2014)*
- *Niset Diane (tot 14/07/2014)*
- *Pollaris Jan (vanaf 15/07/2014)*
- *Scheers Eddy*
- *Vangelder Corrie (vanaf 15/07/2014)*
- *Van Praet Patrick*
- *Van Stichel Dirk*

### b) *Namens de representatieve vakorganisaties*

- *Celen Theo*
- *Claeys Michèle (vanaf 24/06/2014)*
- *De Pauw Lea († 10/09/2014)*
- *Jans Liliane (tot 24/11/2014)*
- *Jonckheere Dany*
- *Peeters Gunter (vanaf 24/06/2014)*
- *Stevens Luc*
- *Van Cauter Erik*
- *Van Gijssel Leo (tot 23/06/2014)*
- *Van Laerhoven Esther (vanaf 25/11/2014)*
- *Van Lysebetten Jurgen*
- *Van Roost Ann (vanaf 25/11/2014)*
- *Wulleman Nicole (tot 23/06/2014)*

Namens de representatieve vakorganisatie VSOA worden Michèle Claeys en Gunter Peeters op 24 juni 2014 lid van de raad van bestuur ter vervanging van Nicole Wulleman (gepensioneerd op 1 mei 2014) en Leo Van Gijssel (gepensioneerd op 1 september 2014).

Op 15 juli 2014 worden Corrie Vangelder, Inge Kinnaer en Jan Pollaris, namens de Vlaamse overheid, lid van de raad van bestuur ter vervanging van Maria Lauwaert (gepensioneerd op 1 juni 2014), Diane Niset en Guido Coolbrandt (beiden gepensioneerd op 1 juli 2014).

Op 25 november 2015 worden namens de representatieve vakorganisaties aangesteld als lid van de raad van bestuur: Ann Van Roost voor de ACV-OD ter vervanging van L. De Pauw (overleden op 10 september 2014) en Esther Van Laerhoven voor de ACOD ter vervanging van Liliane Jans, ontslagnemend.

## Niet-stemgerechtigde leden

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

## Wonen de vergadering bij

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

## 2.3 Vergaderingen

### Algemene vergadering

24 juni, 15 juli, 25 november

### Raad van bestuur

20 januari, 17 februari, 17 maart, 22 april, 19 mei, 24 juni, 17 juli, 2 en 29 september, 27 oktober, 25 november, 22 december

### Werkgroepen

- Begroting
- Commissie IHV

11 juni, 12 november

23 januari, 20 februari, 24 maart, 17 april, 13 mei, 19 juni, 10 juli, 28 augustus, 22 september, 16 oktober, 20 november, 18 december

- Communicatie
- Eindloopbaanwerking
- Medische zaken
- Sint
- Strategisch Plan
- Vakantie & vrije tijd
- Stuurgroep PlusPas

17 december

6 maart, 9 juli, 2 oktober, 10 december

19 februari, 27 juni, 26 november

7 januari, 1 april

10 juni, 8 oktober, 5 november

12 maart, 29 oktober

30 januari, 28 maart, 3 juni, 17 oktober

### Overleg ARP's (Agentschappen met Rechtspersoonlijkheid)

24 januari, 14 februari, 26 mei

### APSD

- Afdelingsvergaderingen
- Teamvergadering individuele hulpverlening
- Teamvergaderingen sociale dienstverlening

23 januari, 20 februari, 20 maart, 24 april, 26 juni, 11 september, 13 november

16 januari, 27 februari, 3 april, 24 april, 19 juni, 4 september, 2 oktober, 6 november, 20 november, 11 december  
20 januari, 3 april, 2 juli

## 2.4 Afdeling Personeel Sociale Dienst 2014

### 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 eindloopbaanwerking i.c. infomomenten pensioenviering, pensioneringsgeschenken en seniorendagen.*
- *Pype Els, teamcoördinator individuele hulpverlening en eindloopbaanwerking i.c. cursus pensioen voorbereiding en terugkomdagen.*

### Team maatschappelijk assistenten

- *Belhadj Faeza*
- *De Bosscher Jeroen*
- *Denys Stijn*
- *Geebelen Els*
- *Pauwels Miranda*
- *Van Bellinghen Veerle*
- *Van Den Bossche Robert*
- *Vansant Ria*

### Administratie

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





## 3 ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2014

### 3.1 Enkele vaststellingen

Het aantal **gerechtigden** steeg van 28.359 naar 29.474, een toename van 3,93% (+ 1.115 personen). De personeelsleden van de Vlaamse overheid (14.220) en de Vlaamse ministeriële kabinetten (321) vormen de grootste groep begunstigden (14.541 of 49,34%). De aangesloten agentschappen en entiteiten vertegenwoordigen 5.540 gerechtigden (18,80%). Het aandeel van de gepensioneerden, weduwen en weduwnaars loopt op tot 9.393 (31,87%).

In 2014 werden **2.519 sociale dossiers** afgehandeld. De hulpdiensten (medische kosten en de bijzondere bijstand) vertegenwoordigen 45,77% van de globale uitgaven van de sociale dienst, nl. 849.772,68 euro.

**43,38% van de tegemoetkomingen** in de medische kosten of een medische bijstand gaat naar de **actieve personeelsleden**: niveau D (39,06%), C (32,24%), B (21,49%) en A (7,21%). Het aandeel van de **niet actieve personeelsleden** bedraagt **56,62%**: gepensioneerden (78,45%) en weduwen en weduwnaars (20,10%) en overledenen (1,45%).

Op 14, 15, 21 en 22 mei 2014 namen **2.188 gepensioneerden** deel aan de 24<sup>ste</sup> editie van de Seniorendagen in de Westhoek. Centraal in deze editie: de herdenking van 100 jaar Wereldoorlog I met een namiddagprogramma gespreid over acht verschillende locaties. Bezoek aan de IJzertoren en de Dodengang, een historische wandeling in het stadscentrum en een vrije namiddag in Diksmuide. Interactief bezoek aan het *In Flanders Fields Museum* en stadswandeling in Ieper. Bezoek aan koekjesfabrikant *'Jules Destroyer'* gecombineerd met een stadswandeling in Lo, bezoek en rondleiding in het mout- en brouwhuis *'De Snoek'* in Alveringem. Tot slot een autocarrondrit naar de roots van *'den Grooten Oorlog'* met bezoek aan het Britse *Tyne Cot Cemetery*, de grootste Commonwealth begraafplaats op het vasteland en ook de belangrijkste getuige van de bloedige Slag van Passendale.

**2.948** 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 **10 664 geschenken** uit, (+7,08%), een absoluut record. 72,84 % van de ouders registreerde hun inschrijving online.

In 2014 verkocht de sociale dienst via **PlusPas 41.591 toegangskarten voor pret- en dierenparken** een toename met 248% t.o.v. 2013. Daarnaast werden er nog eens **9.816 handelskortingen** toegekend.

Van de speciale **kortingsactie Park in de Kijker** gingen **3.977 tickets** van **Plopsaland De Panne, Coö en Hasselt** de deur uit.

De **Zomerhappening** in het gezinspark **Bobbejaanland** op 24 augustus 2014 lokte **3.692** belangstellenden.

### 3.2 Personeel en organisatie

#### 3.2.1 Algemeen

Het personeel van de Afdeling Personeel Sociale Dienst (APSD) wordt door het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) ter beschikking gesteld van de vzw Sociale Dienst.

In 2014 kon de sociale dienst beroep doen op 25 personeelsleden, met inbegrip van een tijdelijk door AgO ter beschikking gesteld personeelslid en een startbaner. Het contract van de startbaner werd door het directiecomité van AgO verlengd tot 31/12/2016 (einde van het kwartaal waarin betrokkene 26 jaar wordt).

Van 1 januari tot 18 april 2014 werd de afdeling bijgestaan door een administratief ondersteuner die een ervaringsstage liep op de sociale dienst. Hij zorgde voor de opkuis van het archief en de administratief ondersteunende taken van de afdeling.

In juli ging een jobstudente (met migratieachtergrond) aan de slag en stond o.m. in voor de administratieve en logistieke ondersteuning binnen het team sociale dienstverlening voor o.a. de Zomerhappening, de logistieke ondersteuning van het team individuele hulpverlening (IHV), de permanentie van de afdelingstelefoon, de postbehandeling, ...

In het najaar van 2014 werden verschillende wervingen via interne mobiliteit binnen de Vlaamse overheid opgestart voor de uitbreiding van het team naar aanleiding van de verplichte aansluiting van de ARP's (zie verder).

Binnen het team individuele hulpverlening werd een dossierbehandelaar medische kosten met ingang van 1 november 2014 contractueel geworven als deskundige om een project op te nemen voor de verdere uitbouw van het e-loket. Doel van het project is de toename van het aantal gerechtigden na de aansluiting van de ARP's op een kwaliteitsvolle manier te kunnen opvangen.

Zowel het team individuele hulpverlening als het team sociale dienstverlening hadden in 2014 af te rekenen met tal van afwezigheden o.a. deeltijdse prestaties, loopbaanonderbrekingen, ouderschapsverlof, langdurig ziekteverlof.

## 3.3 Een beslissing met behoorlijke impact

### 3.3.1 Verplichte aansluiting van agentschappen met rechtspersoonlijkheid

De Vlaamse Regering keurde op 19 juli 2013 de conceptnota goed betreffende de rationalisatie van de Management ondersteunende functies, die o.m. bepaalt dat zeven agentschappen met rechtspersoonlijkheid (ARP's) aansluiten 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 aangroei van het aantal gerechtigden en de financiering moeten integraal gecompenseerd worden door deze entiteiten, hetzij via de overheveling van personeelsleden die belast zijn met taken van de sociale dienst, hetzij via de overdracht van 'koppen' en financiële middelen. De afspraken hierover kwamen begin 2014 tot stand tijdens een aantal overlegmomenten. Finaal werd in consensus beslist de aansluitingsdatum te laten samenvallen met de start van het begrotingsjaar, nl. op 1 januari 2015 in plaats van 1 mei 2014. Deze aangepaste datum moet toelaten de transitie degelijk voor te bereiden, de regelgeving aan te passen en de nodige budgettaire voorzieningen te treffen.

### 3.3.2 Bijkomend personeel

De Vlaamse Regering van 24 april 2014 stemde in met de aangepaste aansluitingsdatum. Bovendien werd beslist dat voor de toename van 8.719 actieve en 2.877 gepensioneerde personeelsleden, door schaalvoordelen en doorgedreven efficiëntiewinsten, inzonderheid de uitrol van het e-loket, een beperkte personeelsaangroei nodig is 5,37 VTE of 6 koppen. Met deze bijkomende personele middelen moet de sociale dienst over voldoende en gekwalificeerd personeel beschikken om zowel de psychosociale hulpverlening als de sociale dienstverlening te kunnen opvangen voor de extra gerechtigden en de continuïteit van de hulp- en dienstverlening kwaliteitsvol te garanderen. De sociale dienst wordt bijgevolg vanaf januari 2015 uitgebreid met 6 bijkomende personeelsleden: 3 maatschappelijk assistenten en 3 administratieve krachten (2 niveau B, 1 niveau C), te begeven via de interne mobiliteit.

Kind en Gezin zal een consultant (niveau B) overhevelen. Een personeelslid van niveau B, dat sinds 2013 tijdelijk tewerkgesteld werd door Ago bij de sociale dienst komt als deskundige naar de sociale dienst. Resten enkel nog 2 vacatures van maatschappelijk assistent en 2 administratieve krachten (1niveau B, 1 niveau C).

### 3.3.3 Kennismaking met het aanbod van de vzw sociale dienst

Om de betrokken personeelsleden tijdig in te lichten vonden er eind 2014 meerdere infosessies plaats met een presentatie van het dienst- en hulpverleningsaanbod van de sociale dienst. De management ondersteunende diensten kregen een toelichting bij de diverse infofiches en een bondige synopsis met het aanbod voor de actieve en gepensioneerde personeelsleden.

### 3.3.4 Wijziging regelgeving

Volgens artikel 7 van het decreet van 2 maart 2007 betreffende de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel ontvangt de sociale dienst van de Vlaamse Regering een subsidie voor de begunstigden van de departementen en IVA's zonder rechtspersoonlijkheid. Omwille van de transparantie en om voor alle nieuw aan te sluiten ARP's een administratieve vereenvoudiging door te voeren, werd bij de begrotingsopmaak 2015 via een fiche in het programmadecreet een wijziging van dit artikel ingediend. Op die manier voorziet men een analoge subsidieregeling voor alle verplicht aan te sluiten ARP's. Deze wijziging zal ingaan op 1 januari 2015.

### 3.3.5 Hersamenstelling van de bestuursorganen

De bestuursorganen van de vzw (algemene vergadering en raad van bestuur) zijn paritair samengesteld. Voor de toetredende ARP's zullen nog bijkomende vertegenwoordigers moeten aangeduid worden al betekent dit niet dat elke ARP sowieso over een stemgerechtigde bestuurder zal beschikken. 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 hebben om hun kandidaten voor te dragen, was de vooropgestelde datum niet meer haalbaar.

## 3.4 Informatieveiligheidsbeleidsplan

De sociale dienst werkt met een eigen gegevenssysteem, het GISD (Geïntegreerd Informaticasysteem Sociale Dienst). Het afgelopen jaar werd bijzonder aandacht geschonken aan het informatieveiligheid beheersysteem en het opstellen van een informatieveiligheidsactieplan.

Er werd o.a. een nieuw rollensysteem uitgewerkt zodat personeelsleden van de sociale dienst enkel toegang krijgen tot de componenten die voor hun functie nodig zijn. Verder wordt gewerkt aan betere en sterkere paswoorden.

De informatieclassificatie zoals nu al algemeen gangbaar voor de verslagen aan de Commissie Individuele Hulpverlening, wordt verder geformaliseerd en uitgebreid in 2015. Dit door sensibilisering van de gebruikers inzake classificatie, algemene veiligheidsbewustmaking en omgang met gevoelige informatie in het bijzonder

## 3.5 Opleiding en vorming

Er is voldoende vormingsbudget beschikbaar en een waaier van opleidingen voor de personeelsleden die hiervan gebruik willen maken. Hoewel elkeen de kans krijgt om zich te vervolmaken en te ontwikkelen en dit ook wordt afgesproken in de evaluatie- en planningsgesprekken, was er eind 2014 toch nog een financieel overschot.

Wegens de vele uitzonderlijke taken ingevolge de uitbreiding van de sociale dienst was er in 2014 voor het team maatschappelijk assistenten geen maatopleiding onder begeleiding van de Katholieke Hogeschool Kempen (KHS). Wel werden verschillende individuele opleidingen gevolgd door de teamleden. Op de teamvergaderingen worden interessante leerpunten uit de gevolgde opleidingen teruggekoppeld naar de andere teamleden.

Gevolgd opleidingen en vormingen waren o.a. emoties in begeleiding, Dreamweaver, EHBO-bijtscholing, rouwbegeleiding en zelfmoordpreventie, Prince 2 projectmanagement, opfrissing Vlaams Personeelsstatuut, pensioenwetgeving PDOS, Inspire: naar leiderschap 2020, wetswijzigingen welzijn op het werk, ondernemerschap, ... Begin 2014 kon de sociale dienst via 'RADAR' beroep doen op externe collega's die bereid waren hun kennis van Dreamweaver te delen tijdens enkele workshops, waaraan twee medewerkers deelnamen. Eén medewerker volgde een coachingstraject bij de interne coaches van de Vlaamse overheid.

Ook werden tal van ICT-gerelateerde infosessies en netwerken bijgewoond zoals o.a. HR-netwerken, Zin? Ja! netwerken in Leuven en Gent, migratienetwerk Mozaïko, integriteitsnetwerk, ...

Onder de middag organiseert AgO, ook initiatieven met een broodjesmaaltijd waar personeelsleden zich op zeer korte tijd zich een bepaalde materie kunnen inwerken. Zo nam de sociale dienst deel aan 'Broodje skype', 'Broodje divers' en 'Broodje integer omgaan met ICT-middelen'.

## 3.6 HR-beleidsplan

Aan de hand van een presentatie door de P&O-verantwoordelijke werden de krachtlijnen van het HR-beleidsplan van AgO toegelicht.

Het is een planning op korte en langere termijn waarin - vertrekkend van de visie/missie van AgO (naar P&O) en van de sociale dienst (naar het individu) - het modern HR-beleid gekaderd wordt binnen het personeelsbeleid van AgO. Het is geen abstract verhaal, maar een concreet plan - met een looptijd van 5 jaar - waarin het Directiecomité zijn visie ontwikkelt hoe het met zijn medewerkers wil omgaan, wat zij van AgO mogen verwachten ... en vice versa.

Niet alle onderdelen van het HR-beleidsplan zijn gemeenschappelijk, sommige focussen exclusief op de kern AgO, andere op de sociale dienst, maar dit wordt duidelijk aangegeven in het plan.

## 3.7 Radar: de sociale dienst promoot de interne mobiliteit

Van 1 oktober 2013 tot 28 februari 2014 werkte één van de medewerkers via tijdelijke mobiliteit (halftijds) als projectmanager bij Vlimpers. Zo kreeg hij de kans ervaring op te doen als projectmanager, wat zijn persoonlijke ontwikkeling zeker ten goede kwam.

In 2014 participeerde een andere medewerker aan de organisatie van evenementen bij Emancipatiezaken. Een eerste opdracht nam 12 werkdagen in beslag, nadien kwam er een vervolg wegens het grote succes van het evenement. De bijkomende tijdsinvestering was kleiner omdat de inhoudelijke voorbereiding niet heropgestart moest worden.

Via RADAR deed de sociale dienst beroep op intern talent binnen de Vlaamse overheid om een paar medewerkers op korte termijn klaar te stomen voor het beheer en de update van de eigen website. Dit initiatief leidde snel tot de gewenste resultaten en verdient alle lof, met dank aan de hulpvaardige collega's en bereidwillige leidinggevendenden. Jammer genoeg kwam er veel administratieve rompslomp aan te pas.

### 3.8 Personeelspeiling

De sociale dienst nam deel aan de tweejaarlijkse personeelspeiling waarin nu ook de nieuwe waarden van de Vlaamse overheid werden opgenomen: openheid, vertrouwen, wendbaarheid, daadkracht. De respons was hoog (88%).en overtrof ruim de goede score van 2012 (80 %) en zeker de globale respons op het niveau van de Vlaamse overheid (57%).

De resultaten tonen nog steeds vooruitgang: 4,2/5 tegenover 4,1/5 in 2012. Erg hoopvol, al bracht de peiling ook een aantal pijnpunten aan het licht. Hiervoor wordt, met de inbreng van de personeelsleden en de steun van AgO, een actieplan uitgewerkt om van de sociale dienst / AgO een nog betere werkplek te maken.

### 3.9 Afdelingsdag

De afdelingsdag wordt gekaderd als een concrete actie om de teamwerking en de werksfeer te verbeteren en de onderlinge relaties te versterken. Start op de grote markt in Dendermonde met een city golf langsheen de bezienswaardigheden van deze historische stad. Sommigen hadden 38 pogingen nodig om een hole te scoren maar alle begin is moeilijk. Het was een boeiend experiment maar een opvolger voor Tiger Woods is nog niet voor morgen al leverde de wedstrijd wel een winnaar op. Deze sportprestaties eindigden met een lichte lunch en nadien, voor de liefhebbers en wie nog niet direct naar huis moest, met een pintje op een zonovergoten terras. Het afdelingshoofd trad op als occasionele gids voor de cultuurfreaks.



### 3.10 Opkuis archief

Het archief van de sociale dienst en de archiefdozen die zich nog in de archiefruimte in Machelen bevonden, werden overgedragen aan het Depot Vilvoorde, de centrale beheerder van het archief van de Vlaamse overheid. Sommige documenten werden na toestemming van de Algemene Rijksarchivaris vernietigd. Hierdoor is er opnieuw meer ruimte en oogt het klassemment terug overzichtelijker.

### 3.11 Flora in de sociale dienst

In plaats van een gewone 'numerieke' naam gaven de personeelsleden, in overleg met de collega's van Jobpunt, wat meer kleur en een bloemen naam aan de vergaderlokalen op de werklocatie van toren 3C: de hyacint, de orchidee, de jasmijn en de klaproos.

Sindsdien verlopen de vergaderingen veel meer ontspannen en een stuk efficiënter ...

# Sociale Dienstverlening





## 4 ACTIVITEITEN 2014

### 4.1 SOCIALE DIENSTVERLENING

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

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

#### 4.1.1 Sintgeschenk

Alle personeelsleden, uiterlijk in dienst op 3 november 2014 met kinderen ten laste, geboren tussen 7 december 2001 en 6 december 2014, konden een Sintgeschenk kiezen.

Gedurende een periode van 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.



#### Nieuw in 2014

- de leeftijd van de speelgoedgerechtigde kinderen werd opgetrokken van 11 tot 12 jaar;
- iedereen die over een pc en een internetaansluiting beschikt, kon online inschrijven via het e-loket. Dit gold eveneens voor personeelsleden die hun eerste kindje verwachtten;
- er was twee jaar garantie op elektrische speelgoedartikelen.

#### Reglementering

- elk kind kan aanspraak maken op één Sintgeschenk.
- personeelsleden met een e-mailwerkadres en toegang tot het VO-net konden via het e-loket inschrijven. De andere personeelsleden ontvingen de Sintbrochure op hun thuisadres.
- indien beide ouders bij de Vlaamse overheid werken, ontving de alfabetisch eerst gerangschikte ouder de brochure of kon online inschrijven.
- ouders die niet meer samenwonen, werden door de sociale dienst aangeschreven. De ouder die de kinderbijslag ontvangt en daar het bewijs van leverde, kon 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 werd 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:

- kies speelgoed dat lange tijd kan meegaan, misschien kunnen zelfs uw kleinkinderen er later nog plezier aan beleven;
- het houten speelgoed in de brochure is zo veel mogelijk afkomstig van duurzaam beheerde bossen. Kies voor duurzaam hout is kiezen voor duurzaam en hernieuwbaar materiaal.
- 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 **10.664 kinderen** met een geschenk (+ 7,08% t.o.v. 2013), waaronder 1.407 voor laattijdige aanvragen en nieuwe personeelsleden.

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

Omschrijving	Aantal	% 2014	% 2013
Speelgoed	4 402	47,55%	44,45%
Boekenbonnen	520	5,62%	5,62%
Speelgoedcheques Colruyt	2 848	30,77%	33,99%
Speelgoedcheques Fun	1 267	13,69%	13,26%
Speelgoedcheques Krokodil	144	1,56%	1,77%
Speelgoedcheques Toys & Toys	65	0,70%	0,84%
Speciaal aanbod van 30,00 euro	11	0,12%	0,08%
<b>TOTAAL</b>	<b>9 257</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>In dienst na 01/08/2014</b>			
B 1 (boekenbonnen)	13		
B 2 (speelgoedcheques Colruyt)	85		
B 3 (speelgoedcheques Fun)	47		
B 4 (speelgoedcheques Krokodil)	6		
B 5 (speelgoedcheques Toys & Toys)	0		
<b>Laattijdige aanvragen</b>			
B 6 (boekenbonnen)	197		
B 7 (speelgoedcheques Colruyt)	677		
B 8 (speelgoedcheques Fun)	349		
B 9 (speelgoedcheques Krokodil)	19		
B10 (speelgoedcheques Toys & Toys)	14		
B 11 (uitzonderlijk aanbod 30,00 euro)	0		
<b>Totaal</b>	<b>1 407</b>	<b>9,07%</b>	<b>6,30%</b>
<b>Totale uitlevering</b>	<b>10 664 stuks</b>		
Kosten speelgoed	140 130,43 euro		
Kosten boekenbonnen	19 710,00 euro		
Kosten speelgoedcheques Colruyt	108 300,00 euro		
Kosten speelgoedcheques Fun	42 381,00 euro		
Kosten speelgoedcheques Krokodil	4 461,60 euro		
Kosten speelgoedcheques Toys & Toys	2 085,60 euro		
Kosten speciaal aanbod van 30,00 euro	330,00 euro		
<b>ALGEMEEN TOTAAL</b>	<b>317 398,63 euro</b>		
<b>AANTAL STUKS</b>	<b>10 664 stuks</b>		
<b>GEMIDDELDE KOSTPRIJS</b>	<b>29,76 euro</b>		

% in dienst na 1/8 en laattijdige aanvragen t.o.v. totaal

Omschrijving	2014	2013	Vershil
Aantal geschenken	10.664	9.959	705 (+ 7,08%)
Nieuwe personeelsleden en laattijdigen	1.407	903	504 (+ 55,81%)
Totale kostprijs	317 747,22 euro	280 352,76 euro	37 394,46 euro
Gemiddelde kostprijs	29,76 euro	28,16 euro	1,57 euro

51,77 % van de ouders opteert voor een speelgoedcheque (5.521 stuks) en 41,28% voor speelgoed (4.402 stuks), 6,85% kozen voor boekenbonnen (730) en 11 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	4 402	41,28%
Boekenbonnen	730	6,85%
Speelgoedcheques Colruyt	3 610	33,85%
Speelgoedcheques Fun	1 663	15,59%
Speelgoedcheques Krokodil	169	1,58%
Speelgoedcheques Toys & Toys	79	0,74%
Speciaal aanbod van 30,00 euro	11	0,10%
<b>TOTAAL</b>	<b>10 664</b>	<b>100,00%</b>



De Top 5 bij de keuze van het speelgoed:

Keuze	Aantal	%
1. Grote houten luxe tekenkoffer	394	4,25%
2. Optimum stepscooter Speed	347	3,75%
3. Silverlit helikopter IR Space Phoenix	239	2,58%
4. Voetbaldoelset 3 in 1	220	2,38%
5. Vtech bouwplaats Toet Toet Auto's	213	2,30%

## E-loket

Van de 6.157 geregistreerde (ingevulde) cases zijn er 4.485 (72,84%) die hun keuze via de online module bepaalden en 1.672 (27,16%) waar dit manueel door de sociale dienst gebeurde. Dit is een lichte stijging tegenover 2013, toen diende 68,04% zijn aanvraag online in. Nieuw in 2014 was ook dat personeelsleden die hun eerste kindje verwachtten ook hun keuze online konden registreren. Dit verklaart voor een groot stuk ook de stijging van 4,80%.



Bij de levering van het speelgoed door de leverancier en de verdeling van de waardebonnen en de geschenkencheques traden er geen noemenswaardige problemen op. Speelgoed met een mankement of een ontbrekend onderdeel kon omgewisseld en afgehaald worden tot uiterlijk 31 januari 2015 in de winkel naar keuze. Het personeelslid of de Sintverantwoordelijke mocht hiervoor zelf de firma contacteren.

Vergelijkt men de globale resultaten van de Sintactie 2014 met de editie 2013, dan noteert men volgende verschillen:

Omschrijving	2014	2013	Vershil
Aantal geschenken	10 664	9 959	705 (+ 7,08%)
Nieuwe personeelsleden en laattijdigen	1 407	903	504 (+ 55,81%)
<b>Totale kostprijs</b>	<b>317 747,22 euro</b>	<b>280 352,76 euro</b>	<b>37 394,46 euro</b>
<b>Gemiddelde kostprijs</b>	<b>29,76 euro</b>	<b>28,16 euro</b>	<b>1,57 euro</b>

De gemiddelde kostprijs (29,76 euro) ligt onder het begrotingsobjectief van 30,00 euro voor speelgoed, waardebonnen en speelgoedcheques. Vorig jaar lag de gemiddelde kostprijs (28,16 euro) 1,57 euro lager. Dit is vooral te wijten aan het feit dat de kostprijs van elk speelgoedartikel in 2014 exact 30,00 euro bedroeg en dat er voor het etiketteren, sorteren, verpakken en leveren 2,42 euro werd aangerekend. De handelskorting van de verschillende waardebonnen was dezelfde als vorig jaar.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
- speelgoed	7.641	7.583	5.837	5.463	4.025	4.402
- speelgoedcheques	0	0	3.109	3.766	5.297	5.521
- boekenbonnen	1.198	1.088	439	467	625	730
- cd-bonnen	466	388	89	0	0	0
- speciaal aanbod (30 euro)	0	6	6	4	12	11
<b>TOTAAL</b>	<b>9.305</b>	<b>9.065</b>	<b>9.480</b>	<b>9.700</b>	<b>9.959</b>	<b>10.664</b>

## Kostprijs Sintactie

- geschenken (incl. verwerkingskosten)	4 025 stuks	
- speelgoedcheques (incl. handelskorting)	5 297 stuks	
- waardebonnen boeken (incl. verwerkingskosten)	625 stuks	
- speciaal aanbod van 30,00 euro	12 stuks	
	<b>9 959 stuks</b>	
	<b>(REKENINGENPOST 6250) Totaal</b>	<b>280.352,76</b>
	<b>Begroting 2012</b>	<b>285.000,00</b>
	<b>Saldo</b>	<b>4.647,24</b>

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
- 4.402 stuks speelgoed + 2,42 euro/etiket	142 712,84	0,00	2 641,20	140 071,64
- 2 geschenken extra	55,99	0,00	1,20	58,79
- 735 boekenbonnen (-10%)	22 050,00	2 205,00	0,00	19 845,00
- 3.618 bonnen Colruyt	108 540,00	0,00	0,00	108 540,00
- 1.662 speelgoedcheques Fun (-15%)	49 860,00	7 479,00	0,00	42 381,00
- 169 speelgoedcheques Krokodil (-12%)	5 070,00	608,40	0,00	4 461,60
- 83 speelgoedcheques Toys & Toys (-12%)	2 370,00	284,41	0,00	2 085,59
- 12 speciaal aanbod 30,00 euro	330,00	0,00	0,00	330,00
- Creditnota 2013	0,00	0,00	0,00	-26,40
- verliezen (10 waardebonnen)	-282,00	0,00	0,00	-282,00
	<b>330 706,83</b>	<b>10 576,81</b>	<b>2 642,40</b>	<b>317 465,22</b>
	<b>(REKENINGENPOST 64131) Totaal</b>	<b>317 465,22</b>		

## 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 bovendien 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 2013, betaald in 2014	960	32,56%	64 689,57
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2014, betaald in 2014	1 988	67,44%	158 080,96
	<b>2 948</b>	<b>100,00%</b>	<b>222 770,53</b>
		herziening case uit 2013	20,92
		<b>(REKENINGENPOST 6200) Totaal</b>	<b>222 791,45</b>

### Criteria

In 2014 verleende de sociale dienst een financiële tegemoetkoming voor jongeren die deelnamen aan geïntegreerde werkprojecten (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 2013. 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 2013			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- Schoolvakanties	178	18,54%	12 320,37
- GWP's	79	8,23%	3 240,00
- Sportkampen zonder overnachting	88	9,17%	3 176,16
- Sportkampen met overnachting	49	5,10%	2 417,32
- Vakanties in gezinsverband	566	58,96%	43 535,72
<b>Totaal</b>	<b>960</b>	<b>100,00%</b>	<b>64 689,57</b>

Er waren 786 toekenningen (81,88%) en 174 dossiers onder voorbehoud (18,12%). 49 aanvragen werden geweigerd: vakanties zonder kinderen (4), overschrijding van 30 overnachtingen (19), daguitstap zonder overnachting (2), overschrijding gezamenlijk belastbaar inkomen (GBI) hoger dan 63.000 euro (8), te laat ingediend (3), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (6), dubbele aanvraag (5), kind is niet (meer) gerechtigd (2).

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 67,38 euro.

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren – referentiejaar 2014			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- Schoolvakanties	326	16,40%	27 141,01
- GWP's	167	8,40%	8 302,80
- Sportkampen zonder overnachting	182	9,16%	6 336,00
- Sportkampen met overnachting	74	3,72%	3 528,52
- Vakanties in gezinsverband	1.239	62,32%	112 772,63
<b>Totaal</b>	<b>1.988</b>	<b>100,00%</b>	<b>158 080,96</b>

Er waren 1.748 toekenningen (87,93%) en 240 dossiers onder voorbehoud (12,07%), 55 aanvragen werden geweigerd: overschrijding (GBI) meer dan 63.000 euro (19), vakanties zonder kinderen (3), overschrijding van 30 overnachtingen (21), daguistap (7), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (4), dubbele aanvraag (1).

Analyseert men de vakanties (enkel toekenningen) voor het referentiejaar 2014, dan geeft dit volgende resultaten:

- vakantie met gezin	1.112	63,61%
- schoolvakantie	281	16,08%
- geïntegreerd werkproject	147	8,41%
- sportkamp met overnachting	57	3,26%
- sportkamp zonder overnachting	151	8,64%
<b>Totaal</b>	<b>1.748</b>	<b>100,00%</b>

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 79,52 euro (toekenningen en onder voorbehoud).

In 2014 dienden 529 personeelsleden voor 969 kinderen een aanvraag in voor tegemoetkoming in de vakantie-kosten. Uitgesplitst over het aantal tegemoetkomingen per kind geeft dit volgend resultaat:

# tegemoetkomingen	# kinderen	Totaal
1	445	445
2	261	522
3	126	378
4	69	276
5	48	240
6	13	78
7	7	49
<b>Totaal</b>	<b>969</b>	<b>1 988</b>

#### 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](http://www.pluspas.be), een eigen profiel aanmaken en krijgt men toegang tot het ruime aanbod.

Bij de opstart van het PlusPas-project voorzag de sociale dienst nog een loketfunctie voor de verkoop of om cliënten wegwijs te maken bij het gebruik van de PlusPas-kaart. Wegens de geringe belangstelling werd deze dienstverlening afgebouwd. PlusPas zet de deur open voor een veel groter klantenpotentieel en voordeliger kortingen van de aanbieders. De resultaten spreken voor zich.

Toegangskaarten recreatie & cultuur	2013	2014	Vershil
Aqualibi	71	208	137
Aquatopia	54	275	221
Bellewaerde	385	1 172	787
Bobbejaanland	579	1.047	468
Boudewijn Seapark	437	530	93
Domein Grotten van Han	0	136	136
Earth Explorer	0	0	0
Efteling (n)	797	3 246	2 449
Hidrodoe	42	0	-42
Kinepolis	4 243	16 185	11 942

Movie Park Germany	0	99	99
Mini-Europa	176	45	-131
nationale plantentuin	0	107	107
Oceade	50	0	-50
olimense zoo	0	406	406
Pairi Daiza	291	0	-291
phantasialand	0	787	787
Plopsaland Coo	124	732	608
Plopsaland De Panne	1 352	4 625	3 273
Plopsaland Indoor	136	1 034	898
Plopsa-Fun Cards	123	251	128
Technopolis	146	0	-146
Utopolis	344	1 113	769
Walibi Belgium	275	1 181	906
Wild & Erlebnispark Daun (d)	4	0	-4
Zoo/Planckendael	4	0	-4
Zomerhappening	3 656	3 692	36
<i>Subtotaal</i>	13 289	36 871	23 582
Bellewaerde	0	57	57
Plosa De Panne, Indoor, Coo	0	3 977	3 977
Zoo Antwerpen/Planckendael	3 321	0	-3 321
<i>Subtotaal</i>	16 610	40 905	24 295
Abonnementenactie Zoo/Planckendael	167	686	519
<b>Algemeen Totaal</b>	<b>16 777</b>	<b>41 591</b>	<b>24 814</b>

Ten opzichte van 2013 steeg de kaartenverkoop met bijna 248% naar een totale omzet van 41.614 tickets. Publiekstrekkingen blijven de Plopsaland parken, De Efteling, Walibi, Bellewaerde en Bobbejaanland. Absolute top-per is zeker de Kinopolisgroep met een verkoop van 16.184 bioscooptickets (+281,50%), van Utopolis gingen 1.113 kaarten over de digitale toonbank.

Naast de klassieke kaartenverkoop recreatie en cultuur zijn er nog tal van handelskortingen, dankzij de rapportering krijgt men voor het eerst ook een duidelijk beeld van die resultaten:

Handelskortingen	Aantal
A.S. Adventure Shop (cadeauchques)	1 154
Brantano Schoenen (waardebonen)	735
ColliShop, DreamLand en Dreambaby (geschenkaarten)	1 500
Crefi vzw (kampkorting)	5
Decathlon ('Sporeka cadeaukaart')	190
DuoCheque	44
E5 VIP-dagen	1 013
Free Time vzw Kampkorting	29
ICI Paris XL (cadeaubonnen)	150
JBC Gift Card	154
Sporta (kampkorting - Spring eruit met Sporta!)	17
Lunch Garden	1 572
MyHotelCard	75
Q 8 (goedkoper tanken)	171
Torfs Schoenen (waardebonen)	2 348
ZEB bedrijvendagen	659
<b>Totaal</b>	<b>9 816</b>

De via PlusPas verkochte toegangstickets recreatie & cultuur en handelskortingen vertegenwoordigden een (waar mogelijk) gecijferde kortingswaarde = gecreëerde koopkracht van 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 2014

<b>7</b>	<b>Opbrengsten</b>	Recuperatie kosten		40 272,02
		- winstmarge op verkopen		26 987,51
		- sponsoring		4000
		- extra bijdragen (ARP's)		8521
		- tussenkomst in kosten (SD-VO - bijbestelde PP)		763,51
		Interesten beschikbare middelen		211,92
<b>6</b>	<b>Kosten</b>			
	601	Activiteiten	Transactiekosten	21 514,24
	612	Secretariaat	Telefoonkosten	469,86
			Drukwerk en kantoorbenodigdheden	2 068,66
			Internet & Software	10 539,99
			Andere secretariaatskosten	213,87
	613	Personeel	Representatie	1 126,21
			Dienstverplaatsingen	31 39,07
			Parkeerkosten	51,11
			Andere organisatiekosten	36,11
			Verblijfkosten	178,03
			Vorming	54,00
			<b>Totaal</b>	<b>39 391,15</b>
			<b>Saldo</b>	<b>1 092,79</b>

#### 4.1.4 Park in de Kijker

In het verlengde van de PlusPas kaartenverkoop recreatie en cultuur werd een promotiecampagne gevoerd voor 'de Plopsaparken De Panne, Hasselt en Coo' als parken in de kijker met een poster en publicatie op de website.

- De sociale dienst gaf een extra korting op de toegangsprijzen:
- Plopsa De Panne op 17,00 euro/ticket = 50% van de prijs (34,00 euro) voor personen vanaf 1 m;
- Plopsa Indoor Hasselt op 7,00 euro/ticket = 38,36% van de prijs (18,25 euro) voor personen vanaf 1 m;
- Plopsa Coo op 11,00 euro/ticket = 44% van de prijs (25,00 euro) voor personen vanaf 1m

en voor de 3 parken op 4,99 euro of 5,00 euro afgerond per ticket = de helft van de prijs voor kinderen tussen 85 cm en 1 m

Behoudens een grotere samenstelling, kon een gezin maximaal 5 toegangskarten aankopen. Voor extra kaarten moest men de normale kortingsprijs betalen. Het aanbod bleef geldig tot uitputting van de voorraad. De kaarten kon men bestellen per overschrijving of afhalen tijdens de loketverkoop.

Voor 'Park in de kijker' gingen 3.977 tickets over de (digitale) toonbank.



Plopsaparken - Park in de Kijker 2014						
	V	K	Totaal	Kostprijs	Opbrengsten	Netto
Plopsa De Panne	2 500	365	2 865	58 646,35	44 325,00	14 321,35
Plopsa Indoor Hasselt	470	111	581	6 866,39	3 845,00	3 021,39
Plopsa Coo	470	61	531	8 129,39	5 475,00	2 654,39
<b>Totaal</b>	<b>3 977</b>		<b>3 977</b>	<b>73 642,13</b>	<b>53 645,00</b>	<b>19 997,13</b>

## 4.1.5 Zomerhappening

Op zondag 24 augustus 2014 organiseerde de sociale dienst een Zomerhappening in het familiepark Bobbejaanland in Lichtaart. In dit pretpark met meer dan 40 attracties vindt zowel jong als oud wel iets naar zijn gading. Voor de deelnemers aan de Zomerhappening waren er bovendien 2 exclusieve shows voorbehouden: 'The Battle in de Arena' en de 'Magic Bubble Show' in het 4D theater

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.

Jong en oud konden van 10.00 tot 19.00 uur terecht in het park. Volgende tarieven waren van toepassing voor de gerechtigden: kinderen tot en met 12 jaar (3,00 euro) en vanaf 12+ (6,00 euro). Niet-gerechtigden: kinderen jonger dan 3 jaar (3,00 euro), kinderen van 3 tot en met 12 jaar en volwassenen betaalden 19,00 euro. Het aantal tickets per gezin was beperkt tot 5 (behoudens een grotere gezinssamenstelling), elke gerechtigde ontving consumptiebonnen ter waarde van 7,50 euro vrij te spenderen in alle cateringpunten en souvenirshops. Wie met de wagen kwam, kreeg een gratis parkingticket. Er werden 3.692 deelnemers geregistreerd.



- gerechtigde kinderen (-3 jaar)	120		
- gerechtigde kinderen (3-12 jaar)	1 109		
- gerechtigde volwassenen (vanaf 13 jaar)	871		
- volwassenen (vanaf 13 jaar, gerechtigd)	2 197		
- gerechtigde volwassenen (VIP-receptie)	80	3 506	94,96%
- niet-gerechtigde kinderen (-3 jaar)	16		
- niet-gerechtigde kinderen (3-12 jaar)	39		
- niet gerechtigde volwassenen	131	186	5,04%
<b>Totaal</b>	<b>3 692</b>		
- parkingtickets	849		

De parking van Bobbejaanland biedt plaats aan 2.225 voertuigen. Hoewel de sociale dienst vooraf sterk had aangedrongen op voorbehouden parkeerplaatsen voor de deelnemers aan de Zomerhappening, wilde men daar niet op ingaan. De directie rekende op 7.000 bezoekers maar door het goede weer (na een lange wisselvallige periode) waren er meer dan 12.000. In combinatie met wegenwerken op de Lichtaartseweg en wegomleidingen zorgde dit voor veel fileleed en een tekort aan parkeerplaatsen. Een kleine 6% van de ingeschreven deelnemers keerde dan ook onverrichterzake huiswaarts. Ter compensatie bood de directie die mensen aan om op een andere dag naar keuze tot het einde van het seizoen gratis een bezoek te brengen aan Bobbejaanland. Ook de openingstijd werd die dag met een uur verlengd.



Voor de leden van de algemene vergadering en de personeelsleden van de sociale dienst was een trefpunt ingericht in de saloon 'Desperato City': 76 volwassenen en 20 kinderen aanwezig op de receptie.

## Kostprijs Zomerhappening

- Bobbejaanland	84 385,45 euro
- verzekering (Belfius)	395,00 euro
<b>(REKENINGENPOST 64131) Totaal</b>	<b>85.780,45 euro</b>
- inschrijvingsgelden	
- <b>(REKENINGENPOST 74131) Totaal</b>	<b>-20.147,01 euro</b>
<b>Subtotaal</b>	<b>64.885,44 euro</b>
- begrotingskrediet 2014	-65.000,00 euro
<b>Resultaat</b>	<b>114,56 euro</b>

De netto-kostprijs per deelnemer bedroeg 17,51 euro.

### 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. Reserve- ren 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.

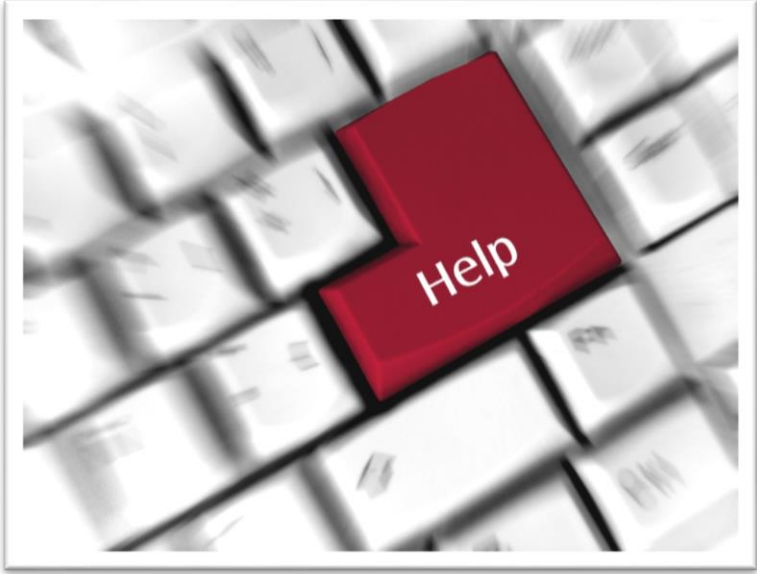
Plaats	# zitdagen	# adviezen
- Boudewijngebouw Brussel	21	36
- Telefonisch juridisch advies	25	64
<b>Totaal</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

In het Boudewijngebouw vonden er 21 zitdagen (van 9 tot 13 uur) plaats, waarbij 36 rechtzoekenden een beroep deden op juridische bijstand (21 zitdagen en 64 adviezen in 2013). Voor het telefonisch juridisch advies waren er 25 zitdagen (van 14 tot 16 uur en van 18 tot 20 uur) en werden 64 adviezen verstrekt (25 zitdagen en 56 adviezen in 2013).

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	4.734,93
- terugbetaling verplaatsingskosten	25,00
<b>(REKENINGENPOST 652) Totaal</b>	<b>4.759,93</b>



# 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 de 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 de werkbaarheid van de personeelsleden. Dit betekent dat zij een job hebben met voldoende leermogelijkheden, goed te combineren is met het privéleven en geen / verminderde aanleiding geeft tot werkstress of motivatieproblemen. Vooral wat de stress en de motivatie van de personeelsleden betreft, hoopt de sociale dienst door middel van psychosociale begeleiding - de rode draad door de werking van het team individuele hulpverlening - een positieve invloed te kunnen hebben op deze werkbaarheid van personeelsleden van de Vlaamse overheid. 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 29.474 personeelsleden een belangrijke prioriteit is voor het realiseren van deze doelstelling.

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 individu(en) binnen een maatschappelijke omgeving.

### 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 2014 werden er **4 bijstanden** uitgekeerd op voorstel van de maatschappelijk assistent (6 in 2013 en 4 in 2012). Het bedrag daalde van 4.200,00 euro in 2013 naar 1.950,00 euro in 2014. Er werden geen aanvragen geweigerd

**Kostprijs:** 1.950,00 euro

#### 4.2.1.2 Tegemoetkoming palliatieve zorgen

Personeelsleden die loopbaanonderbreking nemen voor palliatieve zorgen kunnen per patiënt en per jaar een tegemoetkoming bekomen van maximaal 500 euro of 250 euro naargelang ze hun loopbaan voltijds of deeltijds onderbreken. Bij twee maanden halftijdse loopbaanonderbreking wordt 500 euro toegekend. De toekenning gebeurt automatisch op basis van de door de MOD's of personeelsdiensten aangeleverde informatie. In 2014 is het aantal tegemoetkomingen voor palliatieve zorgverlening opvallend sterk gestegen.

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

**Kostprijs:** 15.500,00 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 2014 waren er **geen tegemoetkomingen** (3 in 2013).

**Kostprijs:** 0 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 vóór 65 jaar;
- mijlpaal 2: 100,00 euro zodra het gepensioneerd personeelslid 65 jaar wordt;
- mijlpaal 3: 135,00 euro zodra het gepensioneerd personeelslid 70 jaar wordt.

In 2014 waren er 1.274 tegemoetkomingen (385 in 2013, 957 in 2012). Het aantal tegemoetkomingen ligt veel hoger vergeleken met het jaar voordien. Toen verstuurde AG Insurance de facturen voor de hospitalisatieverzekering erg laat en werden veel aanvragen voor de mijlpalen 2 en 3 slechts in 2014 verwerkt. Om de tegemoetkoming te krijgen moet het personeelslid immers het ingevulde aanvraagformulier terugsturen samen met het betalingsbewijs. In 2014 gebeurde de facturatie veel vroeger zodat de aanvragen nog tijdens het verzekeringsjaar konden afgehandeld worden.

Het was de bedoeling om in 2014 een online module tegemoetkoming hospitalisatieverzekering in het e-loket te ontwikkelen, maar wegens andere prioriteiten zijn die plannen verschoven.

**Kostprijs:** 120.950,00 euro

## 4.3 Steun in probleemsituaties

### 4.3.1 Werking

#### 4.3.1.1 Het maatschappelijk werk

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

Het krijgt concreet gestalte binnen de individuele hulpverlening en is het werkerterrein van een team van 8 maatschappelijk assistenten, hierin 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 die momenteel nog over een eigen sociale dienst beschikken, zal het aantal gerechtigden op 1 januari 2015 met 40% doen toenemen. De uitbreiding van het team individuele hulpverlening en het herbekijken van de regioverdeling en de zitdagen om de nieuwe gerechtigden op eenzelfde kwalitatieve manier op te vangen, was dan ook een belangrijke uitdaging tegen eind 2014.

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.

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

De samenhang en de complexiteit van de problematiek vereist een globale en totale benadering vanuit de dynamische spectrumvisie van het maatschappelijk werk.

Vanuit deze totaalvisie is het hulpverleningsaanbod ruim en varieert van financiële steun tot terugbetaling van de medische kosten, financiële begeleiding en budgettering, psychosociale begeleiding en tal van andere tussenkomsten.

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

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

Daarnaast participeren de maatschappelijk assistenten aan werkbegeleiding en teamvergaderingen. In 2014 was er geen kwartaaloverleg met de leden van de raad van bestuur maar dit wordt zeker hervat in 2015. Wat wel door ging is de opvolging van de intervisievergaderingen van de vertrouwenspersonen en de actieve rol 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.

Het SMT kreeg concreter vorm in 2014. Er werden formele afspraken gemaakt rond de werking die gepubliceerd zullen worden in een omzendbrief.

Op elke vergadering van het SMT waren de desbetreffende regioverantwoordelijke maatschappelijk assistenten aanwezig bij de bespreking van de individuele dossiers. Deze vergaderingen gingen door op 30 januari, 6 maart, 17 april, 22 mei, 26 juni, 11 september, 30 oktober en 22 december 2014. Een afwezige maatschappelijk assistent werd telkens vervangen door een collega.

Naast individuele hulpverlening neemt het SMT een actieve rol op binnen de beleidsvoering door mee vorm te geven aan procedures die deel uitmaken van het welzijnsbeleid van de Vlaamse overheid. Wanneer inhoudelijke thema's aan bod kwamen, was ook de teamcoördinator individuele hulpverlening in de mate van het mogelijke aanwezig. Dit was o.m. het geval voor:

- Coachende vaardigheden;
- Stageplaatsen binnen de Vlaamse overheid;
- Alcohol- en drugbeleid.

Een aandachtspunt zijn de nieuwe personeelsleden van de VDAB die in 2015 gerechtigden worden van de sociale dienst. Vermits deze ARP niet aangesloten is bij de GDPB en met een andere arbeidsgeneeskundige dienst samenwerkt, komen de problemen van deze personeelsleden niet aan bod komen binnen het SMT. Er wordt gereflecteerd hoe een analoge samenwerking tot stand kan komen.

### 4.3.1.2 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 voorzietingen 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.

### 4.3.1.3 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:

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

In 2014 waren er 2.162 contacten tussen maatschappelijk assistenten en gerechtigden: 1.118 huisbezoeken, 738 contacten op zitdagen, 116 op de werkplaats van de cliënt, 152 op de hoofdzetel van de sociale dienst en 38 elders. Dit kunnen ziekenhuisbezoeken zijn, gezamenlijke bezoeken aan externe hulpverlenende instanties (OCMW, dienst Sociaal Wonen, ...).

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 2014 werden 25 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.

#### **4.3.1.4 Concrete en informatieve hulpverlening**

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

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

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

In 2014 waren er ook 23 verschillende infosessies voor de personeelsleden over de medische kosten onder meer voor het schoonmaak- en cateringpersoneel. Door de aard van hun werkzaamheden konden zij de infosessies in 2013 immers niet bijwonen zonder de continuïteit van de dienstverlening in het gedrang te brengen. De inhoud van de presentatie werd aangepast op maat van de doelgroep in nauw overleg met de leidinggevenden.

Op de infosessies voor de personeelsleden van de ARP's die op 1 januari aansluiten bij de sociale dienst, en waar het hulp- en dienstverleningsaanbod werd voorgesteld, was steeds een maatschappelijk assistent uit de regio aanwezig.

#### **4.3.1.5 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 stand van zaken van de dossierbehandeling bleef in 2014 beperkt tot aantallen en bedragen. Zolang er geen automatische rapporten beschikbaar waren, gebeurde de terugkoppeling over de doorlooptijden en de in- en uitstroom van de aanvragen uitvoerig in de werkgroep 'Medische zaken' met terugkoppeling naar de raad van bestuur.

#### **4.3.1.6 Teamwerking**

De teamwerking is voornamelijk geconcentreerd op de maandelijkse teamvergaderingen en op het inbouwen van formele en informele intervisies en werkbesprekingen.

Op de maandelijkse teamvergaderingen waren zowel de maatschappelijk assistenten als de administratieve cel (dossierbehandelaars) vertegenwoordigd en besteedde men bijzondere aandacht aan volgende taken:

- een bijdrage leveren aan de beleidsvoering en ontwikkeling van de organisatie door het relateren van de hulpverlening aan de doelstelling van de sociale dienst en het kritisch toetsen van deze taken aan het referentiekader van het beroep: acties rond visieontwikkeling en uitstraling, profilering, toetsen van maatschappelijke relevantie van het hulpverleningsaanbod en beleidsvoorbereiding via deelname van de coördinator aan de werkgroepen.
- kwaliteitsbewaking door permanente evaluatie en bijsturing methodiek en hulpverleningsaanbod: herziening en bijsturing van de criteria, intervisie en werkbesprekingen, ontwikkeling van ondersteunings- en controlecircuits (stappenplan, werkafspraken), herschikking regio's, administratieve circuits e.d., ....

Interne informele intervisiemomenten zijn voorbehouden voor de maatschappelijk assistenten en worden ad hoc georganiseerd. Bedoeling is, naast kwaliteitsbewaking, te streven naar eenvormigheid en desgevallend een groepsstandpunt te formuleren. Uiteraard heeft dit ook zijn waarde in de ontwikkeling van de eigen professionaliteit en het stimuleren van het groepsgevoel (betrokkenheid, erkenning en herkenning).

#### **4.3.1.7 Administratieve cel**

De administratieve cel telt 5 personeelsleden, behandelt zelfstandig dossiers medische kosten en ondersteunt het team maatschappelijk assistenten op administratief vlak.

Steeds meer hulpverleningsaanvragen komen bij hen terecht, zij verwittigen de maatschappelijk assistent zodra het een complex dossier betreft. Dit is een bewuste achterliggende keuze om de maatschappelijk assistenten in te schakelen voor de effectieve hulpverlening en hun administratieve taken te verlichten.

Verder staat de administratieve cel in voor nieuwe en bestaande processen en ad hoc opdrachten (tegenoetkoming hospitalisatieverzekering, uitwerking sociale vakanties, opkuis archief, ...). Zo kreeg het archief in de eerste maanden van het jaar een grondige opkuisbeurt: de dossiers van overleden personeelsleden zijn verwijderd uit het lopend archief, documenten die niet langer moeten bijgehouden worden werden verwijderd uit de actieve dossiers en er werden kasten bijgeplaatst. Voor deze reorganisatie en opkuis van het archief werd het team bijgestaan door een medewerker die een ervaringsstage deed op de sociale dienst van begin januari tot en met 18 april 2014.

Door het operationaliseren van het e-loket kwam er ruimte vrij bij de dossierbehandelaars medische kosten. Een aantal van hen konden hierdoor andere taken opnemen:

- een dossierbehandelaar is toegevoegd aan het team sociale dienstverlening en staat in voor de Zomerhappening en de Sintgeschenken;
- naast de medische kosten staat een dossierbehandelaar in voor de onderhoud van de website, is back-up voor het beheer van de module begunstigdenbestand en de set up IHV in het GISD;
- een dossierbehandelaar neemt binnen het team IHV andere taken op en doet geen dossierbehandeling meer. Hij staat in voor de inhoudelijke opvolging, het beleidsvoorbereidend werk en de rapportering IHV en de aanpassingen aan GISD en e-loket. Vanaf 2015 zal hij ook opgeleid worden als back-up voor de penningmeester.
- de laatste dossierbehandelaar houdt zich hoofdzakelijk bezig met dossiers IHV, naast de ondersteuning van de boekhouding en rapportering, wat ook vroeger tot haar takenpakket behoorde.

#### 4.3.18 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 eenvormige benadering en gelijke behandeling van dossiers waarborgt. Deze rapporten hebben dan ook een dubbele functie: zij zorgen vooraf voor de nodige toelichting en ondersteunen zowel schriftelijk als mondeling de gedachteontwikkeling van de rapporteur. Een vlotte presentatie stimuleert een kwalitatieve afhandeling wat de administratieve inspanning lonend maakt voor alle partijen.

De terugkoppeling van de beslissingen gebeurt steeds 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.

## 4.4 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 (tegenoetkoming 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.

#### 4.4.1 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 functiebeperkingen (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 (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.

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.. Het is aan de maatschappelijk assistent om op basis van een financieel en sociaal onderzoek na te gaan wie in aanmerking komt voor bijkomende financiële ondersteuning in medische uitgaven zonder RIZIV tussenkomst (zie medische bijstand).

##### 4.4.1.1 Medische kosten – oude regeling

Heel wat personeelsleden kampen met allerlei (soms hoge) medische kosten. De sociale dienst voorziet een financiële tegemoetkoming. Voor medische uitgaven gemaakt vanaf 1 januari 2013 is de aanpak en de berekening van de tegemoetkoming in de medische kosten volledig gewijzigd.

De uiterste indieningsdatum voor aanvragen voor medische uitgaven tot eind 2012 werd in de loop van 2013 verlengd van 30 september tot 15 november 2014. Hierdoor konden niet alle aanvragen tegen eind 2013 worden afgehandeld. In 2014 telde men nog 243 gelijkaardige aanvragen. Op enkele complexe dossiers na die verdere opvolging vereisten, werd deze categorie aanvragen afgerond in mei 2014.

De sociale dienst verleende nog **243 tegemoetkomingen in medische uitgaven tot eind 2012.**

**Kostprijs: 92.189,81 euro**

##### 4.4.1.2 Medische kosten – remgelden en facturen

In overleg met de ziekenfondsen spoorde men de gerechtigden ertoe aan hun remgeldtellers op te vragen na afloop van het kalenderjaar. Hierdoor werden de meeste aanvragen voor een tegemoetkoming volgens de nieuwe criteria ingediend tijdens de eerste maanden van 2014.

De nieuwe aanpak legde ook een aantal kinderziektes bloot. Vaak gaven de ziekenfondsen verkeerde bedragen op voor de remgeldtellers of maakte men gebruik van de overzichtslijsten voor de raadplegingen. Om hieraan te verhelpen werd de toelichting op de website en het e-loket verduidelijkt en kwamen er aangepaste invulformulieren voor het ziekenfonds.

Daarnaast doken er ook enkele technische problemen op met het e-loket, wat vrij normaal is bij de opstart van een nieuw informaticasysteem. Deze tekortkomingen werden snel rechtgezet zodat de cliënten er weinig hinder van ondervonden.

Ondanks een uitgebreide communicatiecampagne met infosessies, affiches, folders, de koepsite en de inzet van communicatieambtenaren, Sintverantwoordelijken en personeelsdiensten dienden de meeste gerechtigden hun aanvragen voor een tegemoetkoming in de medische uitgaven van 2013 nog in volgens de oude reglementering. Bijgevolg konden ze niet verwerkt worden volgens het nieuw systeem. Alle aanvragers werden telefonisch of per brief ingelicht over de nieuwe procedure met verzoek om hun aanvraag bij voorkeur via het e-loket in te dienen of om de juiste documenten op te sturen.

In 2014 werden uiteindelijk **1.693 aanvragen** verwerkt volgens de nieuwe reglementering.

**Kostprijs: 374.372,04 euro**

### 4.4.13 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 nieuwe regeling voor de tegemoetkoming medische kosten.

De module medische bijstand is uitgerold in het GISD op 16 januari 2014. Vanaf maart 2014 werden regelmatig voorstellen medische bijstand ingediend en volgde men de nieuwe aanpak en de criteria werden nauwgezet op. Al snel werd duidelijk dat de criteria voor de berekening van de medische bijstand te ruim waren en dat de gepensioneerden hiervoor veel meer in aanmerking kwamen dan de actieve personeelsleden. Gepensioneerden vormen immers een risicogroep en hebben doorgaans hoge medische uitgaven.

In 2014 werden **312 medische bijstanden** toegekend.

**Kostprijs: 217.937,54 euro**

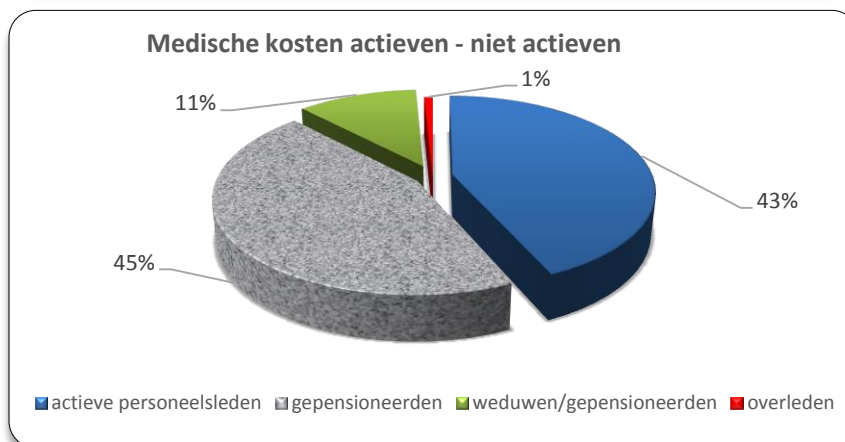
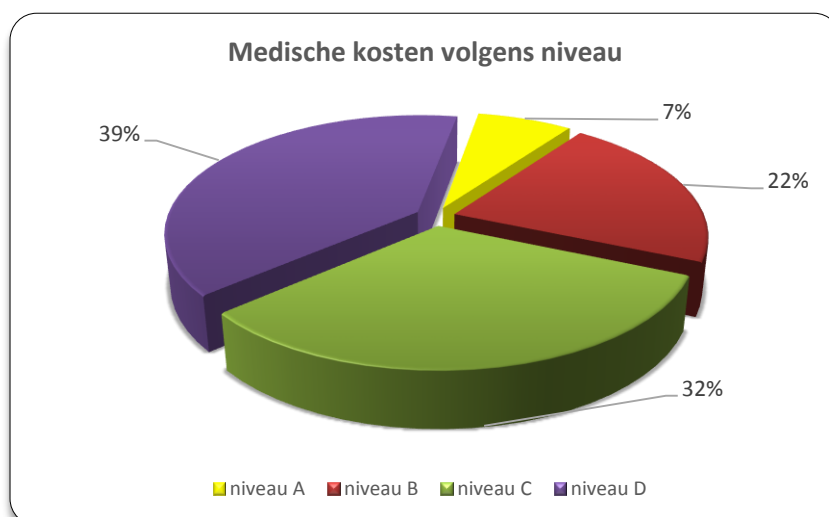
De totale kostprijs voor alle tussenkomsten in medische uitgaven samen voor 2014 bedroeg 684.499,39 euro of 34.487,04 euro meer als in 2013 (650.012,35 euro).

Van de 1.828 personeelsleden die in 2014 een tegemoetkoming medische kosten of een medische bijstand ontvingen, waren er 43,38% actieve personeelsleden (42,59% in 2013): niveau D (39,06%), C (32,24%), B (21,49%) en A (7,21%).

Het aandeel van de niet actieve gerechtigden bedraagt 56,62% (57,41% in 2013): gepensioneerden (78,45%), weduwen en weduwnaars (20,10%), overledenen (1,45%).

De reële kosten liggen 8,73% onder het initiële begrotingskrediet (750.000,00 euro).

**Totale kosten: 684.499,39 euro**





#### 4.4.2 Weddenvoorschotten

In 2014 werd **1 weddenvoorschot** uitgekeerd (1 in 2013). Dit wijst wellicht op de vlotte afhandeling van de weddendossiers bij nieuwe indiensttredingen.

**Kosten:** 1.000,00 euro

#### 4.4.3 Pensioenvoorschotten

In 2014 werden er **6 pensioenvoorschotten** toegekend (7 in 2013). 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:** 9.500,00 euro

#### 4.4.4 Renteloze leningen

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

In 2014 wijzigde de procedure voor de toekenning van renteloze leningen aan gepensioneerden. Vanaf 1 januari 2014 gebeurt de uitbetaling van de overheidspensioenen niet meer door de CDVU-Pensioenen maar door de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS). De PDOS wenst echter geen automatische inhoudingen op het pensioen te verrichten. Bijgevolg moeten de renteloze leningen persoonlijk worden terugbetaald. Dit kan in sommige gevallen zorgen voor financiële moeilijkheden.

**46 begunstigden** ontvingen een renteloze lening (64 in 2013), 4 aanvragen werden geweigerd door de CIHV, waarvan 3 op voorstel van de maatschappelijk assistent zelf.

Ten opzichte van vorig jaar daalt het aantal toegekende leningen met 27%, het gemiddeld uitgeleende bedrag blijft gelijk op 2.911,42 euro (2.911,95 euro in 2013, 3.189,06 euro in 2012).

Ogesplitst per categorie geeft dit volgend beeld:

- actieven: 33 renteloze leningen voor een bedrag van 101.553,30 euro, gemiddeld 3.077,37 euro
- niet-actieven: 13 renteloze leningen voor een bedrag van 32.372,00 euro; gemiddeld 2.490,15 euro.

**Kosten:** 133.925,30 euro

#### 4.4.5 Renteloze lening huurwaarborg

Ingevolge de RSZ-regelgeving mag de renteloze lening voor een huurwaarborg niet langer automatisch toegekend worden zonder inkomensbeperking, maar enkel aan individuen en gezinnen in een sociale noodsituatie 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 verdwijnt vanaf 2015 als apart proces uit het aanbod van de sociale dienst.

De online module renteloze lening huurwaarborg kreeg een positieve evaluatie van de maatschappelijk assistenten. De plannen voor een aanpassing van het GISD en de uitbreiding van de online module tot alle financiële hulpaanvragen moesten in 2014 wijken voor andere prioriteiten en werden uitgesteld tot 2015. Eens de aanpassingen achter de rug zullen de gerechtigden via het e-loket een aanvraag kunnen indienen, hun gezinslasten en inkomsten registreren en opslaan in het elektronisch dossier. Ze krijgen dan de boodschap dat de toekenning afhankelijk is van een sociale noodsituatie en een onderzoek door de maatschappelijk assistent. Die contacteert hen binnen de twee werkdagen.

In 2014 werden **8 leningen huurwaarborg** toegekend (4 in 2013) met een gemiddeld bedrag van 1.349,03 euro (1.555,00 euro in 2013). Geen enkele aanvraag werd geweigerd.

**Kosten:** 10.792,22 euro

#### 4.4.6 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 2014 verleende de sociale dienst **29 maal** (58 in 2013) een bijzondere bijstand aan financieel hulpbehoevenden.

Op het eerste gezicht merkt men een terugval van deze hulpverlening ten opzichte van 2013. De verklaring hiervoor is dat de bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen sinds augustus 2014 apart wordt geregistreerd

in het aanbod individuele dienstverlening. Voor de periode januari-juli 2014 werd nog **14 maal een bijstand voor schoolgaande kinderen** verrekend in de algemene bijzondere bijstand voor een bedrag van **2.800,00 euro**.

In werkelijkheid bleef de algemene bijzondere bijstand constant: 15 dossiers in 2014 (idem 15 in 2013).

**Kosten:** 9.577,31 euro.

#### 4.4.7 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).

Op 17 juli 2014 besliste de raad van bestuur om de bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen permanent te integreren in het hulpverleningsaanbod van de sociale dienst. Vanaf augustus wordt deze bijstand afzonderlijk geregistreerd en gerapporteerd. Deze maatregel werd bij de start van het nieuwe schooljaar gecommuniceerd via de koepsite, de website, de communicatieambtenaren en de personeelsdiensten. Het schoonmaak- en cateringpersoneel ontving de informatie per post, samen met de nieuwe regeling voor de medische kosten.

Voor de periode van **augustus tot december 2014** verleende de sociale dienst **31 maal** een bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen, samen goed voor **8.185,00 euro**. Voor de periode van **januari tot juli 2014** komen er nog **14** bij voor een bedrag van **2.800,00 euro**. Dit brengt het totaal aantal voor 2014 op **45** (43 in 2013) voor een totaal bedrag van **10.985,00 euro**.

**Kosten:** (exclusief jan – juli 2014) **8.185,00 euro**

#### 4.4.8 Bijzondere bijstand overlijden

Tot 2013 kregen de nabestaanden van gerechtigden die geen begrafenisvergoeding ontvingen een bijzondere bijstand overlijden. Vanaf 2014 wordt die hulpverlening ingevolge de RSZ regelgeving **enkel** nog toegekend bij een **financiële noodsituatie** en na een sociaal onderzoek bij het **overlijden van gezinsleden** van contractuele en statutaire personeelsleden. Dit verklaart de sterke daling van het aantal uitgekeerde bijstanden bij overlijden: 3 in 2014 (18 in 2013).

De nieuwe berekening van de begrafenisvergoeding gebeurt analoog met die van de tegemoetkoming in de medische kosten volgens het gezamenlijk belastbaar gezinsinkomen. De module bijzondere bijstand overlijden in het GISD werd wegens dringende andere prioriteiten niet nog aangepast in 2014 en verschoven naar 2015.

In 2014 werden **3** bijzondere bijstanden bij overlijden toegekend (18 in 2013).

**Kostprijs:** 2.500,00 euro

#### 4.4.9 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 2014 werden **6** sociale vakanties georganiseerd (8 in 2013). De CIHV weigerde één voorstel.

**Kostprijs:** 3.810,98 euro



#### 4.4.10 Enkele 'succesverhalen'

*Cliënte is een gepensioneerde gescheiden alleenstaande vrouw met twee volwassenen kinderen, een voorgeschiedenis van depressies en een reeks fysieke klachten. Naast materiële problemen o.m. door het voortdurend moeten verhuizen en de aanhoudende geldzorgen die uitmondde in een collectieve schuldenregeling, is er de problematische relatie met de kinderen: eenrichtingsverkeer en het gemis aan een sociaal opvangnet.*

*Mevrouw heeft de neiging zich te isoleren, is teveel met zichzelf bezig (depressieve symptomen, terugval, ... ) waardoor ze in een impasse raakt, zich opsluit en wegvlucht in medicatiegebruik. Regelmatige ondersteunende contacten zijn een must en acties om het isolement te doorbreken blijven prioritair. Ook door de collectieve schuldenregeling heeft ze het financieel moeilijk.*

*Door een gericht activeringsbeleid, op initiatief van de maatschappelijk assistente, werden de problemen op diverse levensdomeinen systematisch aangepakt.*

*Hiertoe werd een samenwerkingsverband met het OCMW opgestart en een hulpverleningstraject uitgewerkt, met als resultaat dat ze het nu relatief goed stelt, vrijwilligerswerk verricht en haar vrije tijd positief invult.*

*De collectieve schuldenregeling werd afgerond, cliënte is in budgetbeheer bij het OCMW maar dat verloopt uitstekend. Alle schulden werden afbetaald. Via het OCMW kreeg ze ook een andere woning en is er een serieuze verbetering merkbaar.*

*Zij heeft soms nog depressieve buien, vooral in het najaar en de winterperiode is er gevaar voor verglijden. Haar psychische gezondheid blijft een werkpunt, ook haar geringe emotionele weerbaarheid en de neiging om de zaken op hun beloop te laten. Gelukkig heeft ze het getroffen met haar OCMW-begeleidster bij wie ze altijd terecht kan en door het budgetbeheer in contact moet blijven. Dat geldt ook voor de relaties met de sociale dienst via de medische bijstand en de tussenkomen in de remgelden; tegelijkertijd vormt het eveneens de toegangspoort voor het beschreven casemanagement.*

*In 2012 zat cliënte reeds enkele jaren ziek thuis, ze was eerder gepensionerd om medische redenen maar had de beroepsprocedure gewonnen. Ze moest zo snel mogelijk werk vinden o.a. via Werkwijzer. De contacten verliepen echter moeizaam en haar langdurige afwezigheid ondermijnde haar motivatie, bereikbaarheid en de kansen op een aangepaste job. Bovendien zou ze bij pensionering ook haar woning moeten verkopen. Op aandringen van de behandelende psychiater werd binnen het sociaal medisch team (SMT) een re-integratietraject opgestart.*

*Deze globale aanpak wierp zijn vruchten af, alle partijen waren bereid om via een stageplaats een geschikte tewerkstelling te vinden. In januari 2014 kon cliënte gedurende 6 maanden halftijds aan de slag. Tijdens die stage fungeerde de maatschappelijk assistente als 'stoomkraan'. Haar rol werd zo ook gedefinieerd in de afsprakennota tussen cliënte en de leidinggevenden van de vertrekkende entiteit en de stageplaats. Zij moest voornamelijk mee motiveren, de woede en frustraties van cliënte kanaliseren en duidelijkheid verschaffen waar nodig. Met andere woorden alle krachten dienden gebundeld te worden om de tewerkstellingskansen van cliënte te optimaliseren.*

*Gedurende de halftijdse stageperiode zorgde ze ook voor praktische zaken: ze begeleidde cliënte tot tweemaal toe bij een bezoek aan de controlearts, overlegde regelmatig met de leden van het SMT-team, was go-between tussen de leidinggevenden en de stagebegeleiders en vertrouwenspersoon van cliënte.*

*Het eindresultaat was een nieuwe tewerkstelling medio 2014.*

*Cliënte spendeerde jaarlijks 4.800 euro aan cadeautjes voor haar 2 kleinkinderen, op die manier kwam het gezin niet rond op het einde van de maand.*

*Een extraatje of verlof kon er niet meer af.*

*Verjaardagsetentjes, een nieuwjaars- en kerstdiner, Sinterklaas, Driekoningen, Pasen, een goed rapport, de start van het nieuwe schooljaar, ... bij elke gelegenheid kwamen er centjes aan te pas. Zodra de put te groot werd, klopte men aan bij de sociale dienst. Er werd betrokkene duidelijk gemaakt dat zij de tering naar de nering moest zetten als voorwaarde voor verdere hulpverlening.*

*Het was geen prettig vooruitzicht om te moeten toegeven aan de kleinkinderen dat al die cadeautjes het gezin financieel de das om deden. De confrontatie werd steeds maar uitgesteld.*

*Op een dag kreeg ik een telefoontje van cliënte dat ze de confrontatie was aangegaan en dat de kleinkinderen heel begripvol reageerden. Enkel bij verjaardagen en op Nieuwjaar werden nog cadeautjes voorzien.*

*Zo kunnen cliënten rondkomen en zichzelf een extraatje permitteren.*

*Ik ben blij dat ik hen tot dit inzicht heb gebracht en dat ze het nu een beetje ruimer hebben dan voorheen.*

*Ik had jarenlang een psychisch zwaar zieke vrouw (psychose) als cliënte en besteedde ook heel wat tijd en inspanningen om haar verder te helpen. Ze stelde het geduld van haar collega's en leidinggevend constant op de proef, zag overal complotten opduiken en manoeuvreerde zichzelf in een onmogelijke positie.*

*Een tiental jaar geleden werd zij ontslagen wegens compleet onhandelbaar. Door het verlies van haar job, dreigde ze ook haar woning kwijt te spelen. In overleg met haar psychiater en gezien haar ziektebeeld zorgden we ervoor dat ze een uitkering kreeg van het ziekenfonds. Aangezien ze niet langer gerechtigde was van de sociale dienst, verloor ik haar uit het oog. In 2014 belde ze mij plots op.*

*Ze was intussen gepensioneerd (en bevrijd van de stress op het werk), woonde in haar eigen huisje en had haar ziekte al een tijd onder controle door correct medicatiegebruik. De behandelende arts had haar ook onthuld welke strapatsen zij destijds met haar collega's had uitgehaald. Zij was daar erg beschaamd over en excuseerde zich uitvoering.*

*Ik vond dit opmerkelijk omdat onze samenwerking indertijd dikwijls problematisch was verlopen, maar zij mijn aanpak toch wist te appreciëren.*

*Een alleenstaande 50-jarige vrouw, lager inkomen, huurster. Na een relatiebreuk in 1999 opende zij een kaskrediet van honderdduizend Belgische frank (2.478,94 euro) en betaalde gedurende dertien jaar ruwweg 3.900 euro terug, interesten inbegrepen. Stilzwijgend had zij zich er al bij neergelegd dat ze nooit uit de schulden zou geraken.*

*Na enig aandringen van mijn kant vroeg zij in 2012 een renteloze lening bij de sociale dienst. Hierdoor kreeg ze uitzicht op een structurele oplossing voor haar problemen en nam resoluut het heft in eigen handen. Hoewel financieel krap, slaagde ze er toch in om gedurende 2 jaar zonder verdere ondersteuning de lening terug te betalen. Intussen werden haar medische kosten berekend en bij de sociale dienst 'gereserveerd' voor onvoorziene omstandigheden.*

*Bij het afsluiten van de lening beschikte ze op die manier over een spaarreserve van 600 euro en was na 15 jaar eindelijk schuldenvrij. Ze straalde en zei dat ze zich bevrijd voelde en dat er een grote last van haar schouders was gevallen.*

*Een succesverhaal hoeft niet altijd spectaculair te zijn. Gewoon even langs gaan bij een cliënt die het moeilijk heeft en dan op het einde van het gesprek voelen dat betrokkene er iets aan gehad heeft en zich een stuk beter voelt of weer zin gekregen heeft om zijn situatie aan te pakken.*

#### 4.4.11 Overzicht individuele materiële hulpverlening

De volgende tabel geeft een beeld van de kosten en opbrengsten in het boekjaar 2014

Betreft	Kosten *	Opbrengsten *
- Tegemoetkomingen medische kosten (oude regeling)	92 189,81	-
- Terugbetaling medische kosten (remgelden)	374 372,04	
- Medische bijstand (sociaal dossier)	217 937,54	
- Bijzondere bijstand	28 823,29	-
- Tegemoetkoming palliatieve zorgen	15 500,00	-
- Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	0,00	-
- Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	120 950,00	-
<b>Totaal</b>	<b>849 772,68</b>	<b>-</b>
- Leningen personeelsleden (incl. leningen huurwaarborg)	120 697,52	128 380,23
- Leningen gepensioneerden	27 187,01	24 936,07
- Weddenvoorschotten	1 000,00	1 000,00
- Pensioenvoorschotten	9 500,00	12 846,56
- Juridische procedure	0,00	0,00
<b>Totaal</b>	<b>158 384,53</b>	<b>167 162,86</b>

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

De opbrengsten, gerealiseerd bij leningen, wedden- en pensioenvoorschotten, slaan op de terugbetalingen in 2014.

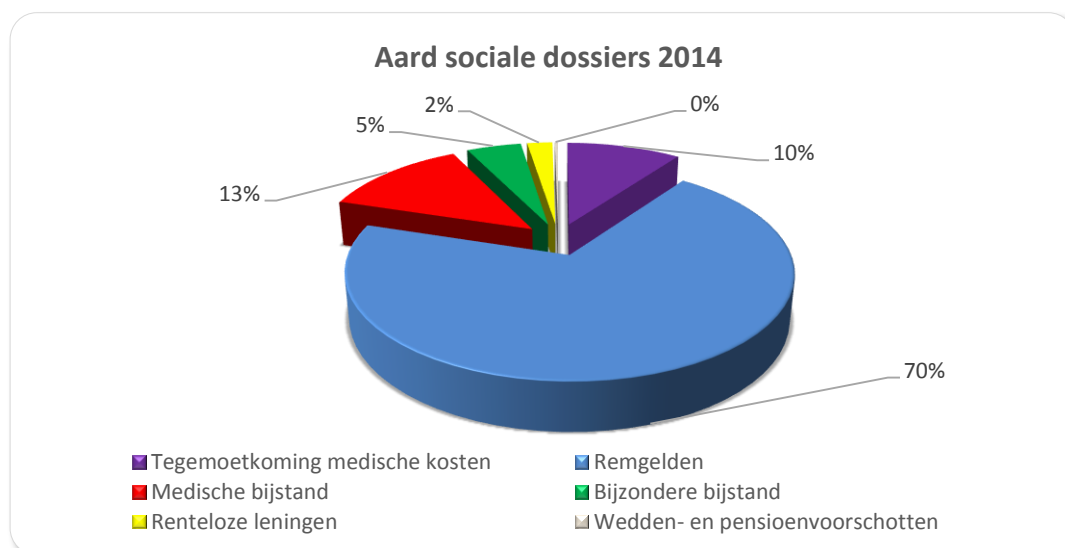
#### 4.4.12 Statistieken

In 2014 werden er 2.519 sociale dossiers verwerkt.

Aard sociale dossiers	2009	2010	2011	2012	2013	2014
- Tegemoetkomingen medische kosten	1 765	1 603	1.389	1 482	1 527	243
- Weigeringen medische kosten	221	249	417	245	255	90
- Tegemoetkoming remgelden	0	0	0	0	106	1 693
- Medische bijstand	0	0	0	0	0	312
- Bijzondere bijstand *	292	136	74	81	120	116
- Leningen	63	47	56	56	64	46
- Weigeringen leningen	7	5	4	9	3	4
- Huurwaarborg	0	3	19	12	5	8
- Weddenvoorschotten	1	2	2	8	1	1
- Pensioenvoorschotten	11	4	5	3	7	6
<b>Totaal</b>	<b>2 360</b>	<b>2 049</b>	<b>1 966</b>	<b>1 896</b>	<b>2 088</b>	<b>2 519</b>

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

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





Ouder worden

- Dagelijks leven verandert
  - Rondom verlaten het huis, afscheid nemen, andere behoeftes, afbreng bij over het verlaten van een huisje.
- Lichaam verandert
  - 25% gehoor verandert na 65 jaar
  - Gebroeders
  - Spiermassa vermindert
  - Intelligencie neemt toe
  - (Aankomst) Stress
  - Minder goede verstand



# Eindeloopbaanwerking



## 4.5 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

### 4.5.1 Pensioenvoorbereiding

De pensioenvoorbereiding bestaat uit 3 delen:

- informatiesessies pensioenhervorming;
- 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);
- ongeveer twee jaar na de cursus worden de deelnemers uitgenodigd op een '*Terugkomdag*'.

### 4.5.2 Infosessies pensioenhervorming

In 2014 bereikte de docent pensioenwetgeving G. Nechelpuut (PDOS) de pensioengerechtigde leeftijd en was er niet onmiddellijk een plaatsvervanger beschikbaar. Hierdoor konden de infosessies pensioenhervorming in 2014 niet doorgaan. Rekening houdend met de huidige hervorming van de pensioenwetgeving en de impact voor de personeelsleden in overheidsdienst zoekt de sociale dienst alternatieven om deze infosessies zo snel mogelijk terug op te starten.

### 4.5.3 Cursus 'Pensioenvoorbereiding'

In 2014 organiseerde de sociale dienst 10 cursussen '*Pensioenvoorbereiding*'. Aangezien de docent pensioenwetgeving G. Nechelpuut (PDOS) de pensioengerechtigde leeftijd bereikte, werd de cursus vanaf januari 2014 gereduceerd tot 3 dagen. Daarbij kwamen diverse thema's aan bod: gezonde voeding, de hulp- en dienstverlening van de sociale dienst, de gewijzigde sociale contacten, tijdsbesteding, erfrecht en algemene informatie voor gepensioneerden. Hiervoor doet men beroep op experts in hun vakgebied zoals een voedingsdeskundige, socioloog, jurist, ...

In juni 2014 stopte ook H. Dubois, docent '*Zinvolle tijdsbesteding*'. Zijn leerstof werd verwerkt in de bijdrage van een team VUB-professoren over '*Sociale relaties en netwerken*'. Hierdoor ontstond er ruimte voor het thema '*Moderne sociale media*'. Bedoeling is de toekomstige gepensioneerden handvaten aanreiken om het contact met de vroegere collega's te behouden en uit te breiden op het moment dat een groot deel van hun sociaal netwerk wegvalt bij hun pensionering. Hiervoor kon de sociale dienst rekenen op lesgevers aan de Summerschool voor personeelsleden van de Vlaamse overheid.

Doel van de cursus pensioenvoorbereiding is de deelnemers laten reflecteren over hun pensionering en de impact ervan op hun directe omgeving (gezin, familie, vrienden, sociaal leven,...). Daarom is ook de aanwezigheid en de inbreng van de partner van groot belang. '*Omgaan met verandering*' loopt als een rode draad door de cursus.







De cursus is gratis voor de personeelsleden en gaat door in het 'Domein Groendalheide', Terlindenlaan 14 in 3090 Overijse. dat voor deze gelegenheid tegen een democratische prijs ter beschikking wordt gesteld door het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De verplaatsing gebeurt in groep per trein (samen met de cursusbegeleider) of individueel met de wagen. In 2014, waren er 261 deelnemers, vergelijkbaar met het aantal inschrijvingen van 2013 (250).

Evaluaties zijn een essentieel onderdeel om de kwaliteit van de cursus te meten. Zij worden digitaal verstuurd (per e-mail) naar het werk- of thuisadres van de cursisten (indien beschikbaar) om een maximale respons te krijgen. Om dit te faciliteren moet men enkel de vakjes naar keuze

aanklikken en de resultaten worden automatisch opgeslagen.

De algemene tevredenheid van de cursisten ligt erg hoog (44% zeer goed en 57 % goed), begeleiding (78% zeer goed en 22 % goed) en locatie (79% zeer goed en 19% goed) krijgen de hoogste quoterings. Uitschieters: erfrecht (84% zeer goed en 16% goed), gezonde voeding (64% zeer goed en 33% goed) en sociale voorzieningen (sociale dienst) (59% zeer goed en 38% goed). Het nieuwe lesonderdeel over de sociale media scoort iets minder: 17% zeer goed en 52% goed, maar 31% minder tevreden respondenten. Na de eerste evaluatie volgden een aantal bijstellingen om dit onderdeel te optimaliseren.

#### Kostprijs cursus 'Pensioenvoorbereiding'

- Cursuskosten lesgevers	5654,77
- Catering en infrastructuur	7632,00
- Catering en Babelbus Terugkomdagen	3419,20
<b>(REKENINGENPOST 62100) Totaal</b>	<b>16.705,97</b>

#### Enkele quotes uit de evaluatie van de cursus 'Pensioenvoorbereiding'

De cursus geeft de nodige informatie, helpt de periode na de pensionering realistisch in te schatten en biedt ideeën om zinvol met de tijdsinvulling om te gaan. Hij beantwoordde aan onze verwachtingen en zorgde voor drie interessante dagen.

Ik vind het een aanrader. Zeker niet stoppen met de cursussen!

De begeleiding op de cursus-driedaagse vond ik in het algemeen zeer positief (zeer voortreffelijk en aangenaam) wat bevorderlijk was voor de rustige, gemoedelijke sfeer

De onderlinge voorstelling van de cursisten was een onvergetelijk misbaar moment

Heel mooi domein, vergaderruimte was oké, het eten was heel lekker en verzorgd, ook deze ploeg verdient een bloemetje!

Het was fijn dat we in het station werden opgewacht om dan gezamenlijk te vertrekken

Heeft me doen nadenken over mijn toekomstige pensioendatum en was daarom een uitstekend bezinningsmoment

#### 4.5.4 Terugkomdagen

Tijdens de cursus pensioenvoorbereiding spreekt de coördinator met de deelnemers af om twee jaar later opnieuw samen te komen. Het is de bedoeling dat dezelfde mensen elkaar weerzien en de gelegenheid krijgen om hun ervaringen uit te wisselen zodat iedereen er nog 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 optimaler voor te bereiden? Deze informatie uit de eerste hand is immers een verrijking, niet alleen voor de organisatie maar ook voor de cursist.

Vanaf 2014 gingen de Terugkomdagen door in Brussel (voorheen Antwerpen). In de voormiddag was er een groepsgesprek in het H. Consciencegebouw met aansluitend een maaltijd in het bedrijfsrestaurant. 's Namiddags volgde een themawandeling 'Van Manhattan tot Marrakech' in de stationsbuurt Brussel-Noord met gidsen van de vzw Babelbus. Er waren 7 Terugkomdagen met 105 deelnemers (75 in 2013).

Tijdens de mondelinge evaluatie valt op dat deelnemers vooral verheugd zijn omdat ze niet werden 'vergeten' door de Vlaamse overheid en de kans krijgen om hun ervaring te delen en van elkaar te leren. De maaltijd versterkt de groepsdynamiek en het algemeen welzijn. De wandeling is niet alleen leerzaam maar ook nuttig om op een gemoedelijke manier met elkaar van gedachten te wisselen.

#### 4.5.5 Infomomenten pensioenviering en pensioneringsgeschenken



In 2014 vonden er 16 pensioenvieringen plaats (8 in het voorjaar, 8 in het najaar) op diverse locaties in Vlaanderen, telkens in gebouwen van de Vlaamse overheid: de Blossocentra van 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 Gepensioneerdenvereeniging voor het Vlaams overheidsperoneel met als apotheose de plechtige uitreiking van de gekozen pensioneringsgeschenken aan de jubilarissen. Aansluitend krijgen de deelnemers een receptie en feestmaaltijd aangeboden.

In 2014 werden 542 geschenken uitgereikt ter waarde van 200,00 euro, waarvan 280 op een viering, 262 verstuurd met de post.

Uitgereikte geschenken	Viering	Verstuurd	Totaal	%
- Waardebonnen Standaard Boekhandel	25	23	48	8,86%
- Waardebonnen Fnac	39	41	80	14,76%
- Waardebonnen Galerio Inno	107	86	193	35,61%
- Waardebonnen Jetair	44	27	71	13,10%
- Waardebonnen Vanden Borre	65	85	150	27,68%
<b>Totaal</b>	<b>280</b>	<b>262</b>	<b>542</b>	<b>100,00%</b>

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

#### Financiële opvolging

- Kostprijs catering (receptie, maaltijden, huur zaal, materiaal)	12 687,89
- Kostprijs geschenken	91 169,04
<b>(REKENINGENPOST 6211-6212) Totaal</b>	<b>103 856,93</b>



# Gepensioneerdenwerking



## 4.6 GEPENSIONEERDEN

Door de band met de gepensioneerden te behouden, wil de vzw vooral de contacten en verbondenheid met de ex-collega's en met de Vlaamse administratie ondersteunen om het sociaal functioneren van de gepensioneerde personeelsleden te bevorderen en de toegang tot de sociale dienst te vergemakkelijken.

Aangezien ieder personeelslid van de Vlaamse overheid heeft recht op individuele en sociale hulp- en dienstverlening door een uitgebouwde sociale dienst en de gepensioneerde personeelsleden ook gerechtigden blijven van de sociale dienst organiseert men voor deze doelgroep de senioren dagen. Dit is de enige activiteit om de sociale cohesie in deze groep te bevorderen als ex-collega's van de Vlaamse overheid.

### 4.6.1 Senioren dagen

De 24<sup>ste</sup> editie van de senioren dagen verliep volgens het klassieke patroon, gespreid over 4 dagen: 14, 15, 21 en 22 mei 2014. Afspraak in de Westhoek, Salons 'Saint Germain' te Diksmuide waar de deelnemers bij aankomst genoten van het aperitief in afwachting van het middagmaal. Centraal in deze editie: de herdenking van 100 jaar Wereldoorlog I met een namiddagprogramma gespreid over acht verschillende locaties. Bezoek aan de IJzertoren en de Dodengang, een historische wandeling in het stadscentrum en een vrije namiddag in Diksmuide. Interactief bezoek aan het *In Flanders Fields Museum* en stadswandeling in Ieper. Bezoek aan koekjesfabrikant 'Jules Destrooper' gecombineerd met een stadswandeling in Lo, bezoek en rondleiding in het mout- en brouwhuis 'De Snoek' in Alveringem. Tot slot een autocarrondrit naar de roots van 'den Grooten Oorlog' met bezoek aan het Britse *Tyne Cot Cemetery*, de grootste Commonwealth begraafplaats op het vasteland en ook de belangrijkste getuige van de bloedige Slag van Passendale.



Er waren **2.188 deelnemers** (2.389 m.i.v. buschauffeurs, -begeleiders, medewerkers en genodigden), een stijging met 16,32% tegenover 2014. De deelnemingsprijs bedroeg 22,00 euro per persoon.

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

	Uitstekend	Goed	Middelmatig	Slecht
<b>Organisatie</b>	74,62 %	24,67%	0,61%	0,10%
<b>Vervoer</b>	67,69%	29,02%	1,87%	1,14%
<b>Maaltijden</b>	83,22%	16,38%	0,40%	0,00%
<b>Begeleiding</b>	67,15%	30,98%	1,55%	0,31%
<b>Programma</b>	66,01%	27,28%	5,25%	1,46%

- Er werden 1.006 enquêteformulieren ingevuld (één per koppel) op een totaal van 1.262 inschrijvingen wat de representativiteit van de bevraging (79,71%) enkel ten goede komt.
- 97,61% van de deelnemers beoordeelt de algemene organisatie van de 24<sup>ste</sup> editie van dit evenement positief (uitstekend en goed).

### Kostprijs Seniorendagen

Kosten Seniorendagen 2014	Bedrag
- Feestzaal Salons Saint Germain	99 204,00
- Toerisme Ieper	5 382,76
- Bezoek IJzertoren	2 130,00
- Bezoek Jules Destrooper	2 030,01
- Bezoek Mout- en Brouwhuis De Snoek	690,00
- Gidsen	5 646,00
- Gratis consumpties	1 138,40
- Autobusvervoer	26 839,71
- Verzekering Belfius	254,65
<b>(REKENINGENPOST 6220) Totaal</b>	<b>145 315,53</b>

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

145 315,53 euro – 2 000 euro = 143 315,53 euro.

		Begroting	Verschil
- Gerealiseerde kosten	143 315,53	147 000,00	3 684,47
- Bijdragen deelnemers	-49 324,00	-49 500,00	- 176,00
Netto kostprijs	<b>93 991,53</b>	<b>98 500,00</b>	<b>3 508,47</b>
Aantal deelnemers	2 188		
Netto kostprijs per persoon	42,96		

De gemiddelde netto kostprijs per deelnemer bedroeg 42,96 euro met als voornaamste componenten: de catering (63,3%), de transportkosten (18,5%) en de activiteiten (11,9%).

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

### 4.6.2 vzw Gepensioneerdenvereniging

Deze vereniging is een zinvol verlengstuk van en levert een grote meerwaarde voor de sociale dienst o.a. door op een laagdrempelige manier de hulp- en dienstverlening van de vzw Sociale Dienst verder kenbaar te maken onder hun leden. Om het klantenbestand van de vzw Sociale Dienst actueel te houden is er een samenwerkingsoverkomst tussen beide vzw's. De inzet van de vzw Gepensioneerdenvereniging wordt ten eerste gewaardeerd tijdens de jaarlijkse seniorendagen.

Haar belangrijkste doelstelling is het onderling contact tussen de gepensioneerde personeelsleden van de Vlaamse overheid te onderhouden, ervoor te zorgen dat zij in voeling blijven met hun vroegere werkkring, activiteiten te organiseren van vormende, culturele en recreatieve aard, en initiatieven te nemen die hun welzijn kunnen bevorderen. In 2014 ontving de vzw Gepensioneerdenvereniging van de Vlaamse overheid van de vzw sociale dienst een subsidie van 3.600 euro die ze aanwendt voor de verwezenlijking van deze voornoemde doelstellingen.

De vereniging organiseert jaarlijks in elke provincie een "ontmoetingsdag" waar zij mensen kan bereiken die minder mobiel of hoogbejaard zijn of die zich financieel geen andere activiteit kunnen veroorloven. Op deze



provinciale ontmoetingsdagen is steeds een maatschappelijk assistent van de sociale dienst aanwezig om alle mogelijke vragen van de leden te beantwoorden

## 4.7 Bekendmaking activiteiten



- Communicatieacties specifieke activiteiten:
  - ✓ infobrochure **Sintgeschenken** (mei 2014);
  - ✓ programmabrochure **Seniorendagen** (14, 15, 21 en 22 mei 2014);
  - ✓ de **Zomerhappening** in het gezinspark Bobbejaanland op zondag 24 augustus 2014;
  - ✓ aankondiging **kortingaanbod 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 (10 cursussen)
  - b) de pensioenvieringen: 17 sessies.
- permanent up-to-date houden van de informatie op de website van de vzw Sociale Dienst

- **Communicatieacties medische kosten:**

- Infosessies nieuwe criteria schoonmaak- en catering personeel**

- Het schoonmaak- en cateringpersoneel kreeg in 2013 niet de kans om de infosessies medische kosten bij te wonen omdat de geplande uurregeling onverenigbaar was met de werktijden. Na overleg met het AFM management werd beslist om de personeelsleden begin 2014 te informeren zodra zij hun aanvragen konden indienen. De inhoud van de presentatie werd afgestemd op maat samen met de leidinggevendenden. In januari en februari 2014 vonden er in totaal 23 infosessies plaats over de medische kosten, toegelicht door de maatschappelijk assistenten.

- Zitdagen voor Eerste Hulp Bij Online aanvragen (EHBO-zitdagen)**

- In januari werd een communicatiecampagne gelanceerd om de EHBO-zitdagen in de kijker te zetten: website sociale dienst, muurkrantbericht, affiches en flyers via de gebouw- en Sintverantwoordelijken, flyers met de uitnodigingen voor de seniorendagen, de infosessies voor het schoonmaak- en cateringpersoneel, de cursus pensioenvoorbereiding, de pensioenvieringen, de maatschappelijk assistenten en de communicatieverantwoordelijken (interne kanalen).

- Voor februari, maart en april 2014 werden in de grote overheidsgebouwen 29 EHBO-zitdagen ingepland met toelichting door de dossierbehandelaars medische kosten, gelijktijdig met de zitdagen van de maatschappelijk assistenten. Uiteindelijk bleven er 13 over; de andere werden geannuleerd wegens onvoldoende inschrijvingen. In het laatste geval werden de cliënten doorverwezen naar de zitdag van de maatschappelijk assistenten. Per cliënt reserveerde men een kwartier of maximaal 8 inschrijvingen per zitdag. De opkomst was eerder beperkt (76 cliënten), maar de deelnemers reageerden erg positief. Nadien werd dit initiatief geïntegreerd in de reguliere zitdagen van de maatschappelijk assistenten. Wie naar de zitdag komt en meer informatie wenst over het e-loket of een hulpaanvraag online wil indienen, moet vooraf een afspraak maken.

- half april 2014: bekendmaking acties **Parken in de Kijker** voor de Plopsa-vestigingen De Panne, Hasselt en Coe en de **Zomerhappening** in Bobbejaanland in het personeelsblad 13 (kort bericht), op de koepel, muurkrant en website van de vzw Sociale Dienst.

- Affiches van beide acties en flyers van de zomerhappening werden via de gebouw- en de Sintverantwoordelijken verspreid in alle Vlaamse overheidsgebouwen.

- **Infosessie voor de MOD's en personeelsdiensten:**

- Naar tweejaarlijkse gewoonte werd op 13 oktober 2014 een infosessie georganiseerd voor de MOD's en personeelsdiensten. Ook de ARP's die op 1 januari 2015 aansluiten bij de vzw Sociale Dienst werden hiertoe uitgenodigd. Een aantal nieuwe activiteiten, w.o. het gebruik van het e-loket en PlusPas, en de verwachte rol van de MOD's / personeelsdiensten voor een vlotte hulp- en dienstverlening aan de cliënten werden nader toegelicht. In voorbereiding op de infosessie werden de Infofiches MOD geactualiseerd. Een up-to-date versie kan worden geraadpleegd op de website van de sociale dienst.

- **Infosessie voor de ARP's:**

- In oktober, november, december 2014 vonden in Antwerpen, Brugge, Brussel, Gent, Hasselt en Leuven infosessies plaats voor de personeelsleden van de ARP's die aansluiten op 1 januari 2015 Het hulp- en dienstverleningsaanbod van de sociale dienst werd uitgebreid voorgesteld aan de hand van een geactualiseerde PowerPoint presentatie. Een up-to-date versie kan worden geraadpleegd op de website van de sociale dienst.

- **Communicatie bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen: uit gezinnen met financiële problemen**

- Op 8 september 2014 werd de bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen uit gezinnen met financiële problemen gepubliceerd op de koepelsite.



Op 10 september 2014 werd de info verspreid via de communicatie-ambtenaren, samen met een flyer voor de personeelsleden die minder of geen toegang hebben tot het internet.

- De informatie over de dienst- en hulpverlening van de sociale dienst is beschikbaar op internet: website <http://www.vlaanderen.be/socialiedienst> en kan worden opgevraagd bij de Vlaamse Infolijn (1700).

## 4.8 Financiën

### 4.8.1 De werkingsmiddelen

De werkingsmiddelen in 2014 voor de activiteiten van de sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel bestonden uit:

- het batig saldo op 01.01.2014;
- de subsidie van de Vlaamse Regering;
- de bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten.

#### 4.8.1.1 Saldo op 1 januari 2014

Het saldo van de hoofdrekening op 1 januari 2014 bedroeg: 565.045,95 euro.

#### 4.8.1.2 Subsidie van de Vlaamse Regering 2014

INITIËLE SUBSIDIE 2014		
-	aantal gerechtigden op 31/12/2012 14.149actieven , 7.299 niet-actieven	21.448
-	parameter	55,07 euro
-	subsidie werking vzw sociale dienst 21.448 x 54,50 euro	1181.141,37 euro
-	halftijdse salariskost voorzitter	19.106,11 euro
	Totaal initiële subsidie	1.200.247,47 euro
	afgerond	<b>1.200.000,00 euro</b>
	beperkt tot: 1.121.000,00 euro x 7/12=	700.000,00 euro

De eerste subsidieaanvraag van 2014 werd ingevolge de omzendbrief FB/2013/2 voorlopig beperkt tot 7/12<sup>de</sup> van het voorziene subsidiebedrag in de initiële begroting: 1.200.000,00 euro x  $\frac{7}{12}$  = 700.000,00 euro.

12

De heer J. Mannaerts, Regeringscommissaris, gaf gunstig advies op 9 januari en de heer S. Ghesquiere, Inspecteur-generaal van Financiën op 24 januari 2014.

Het ministerieel besluit houdende toekenning van een subsidie voor het werkingsjaar 2014 van de heer G. Bourgeois, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand werd ondertekend op 14 februari 2014.

In afwachting van de goedkeuring van de tweede budgetaanpassing 2014 en om de dienstverlening van de vzw Sociale Dienst niet in het gedrang te brengen, werd een aanvullende subsidieaanvraag ingediend op basis van het initiële bedrag 2014. Deze aanvraag beperkte zich tot het deel dat reeds werd goedgekeurd in de initiële begroting (cfr. decreet van 20 december 2013 houdende de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2014) verminderd met de voorziene desindexatie.

Het gevraagde subsidiebedrag voor het werkingsjaar 2014 bedroeg : 1.200.000,00 euro – 700.000,00 euro (reeds toegekend en uitbetaald) – 5.000,00 euro (ingevolge desindexatie) = 495.000,00 euro.

De heer J. Mannaerts, Regeringscommissaris, gaf gunstig advies op 3 oktober 2014 en de heer Kris De Witte, Inspecteur-generaal van Financiën op 7 oktober 2014.

Het ministerieel besluit houdende toekenning van een aanvullende subsidie voor het werkingsjaar 2014 van mevrouw Liesbeth Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding werd ondertekend op 27 oktober 2014.

AANGEPASTE SUBSIDIE 2014		
-	aantal gerechtigden op 31/12/2013 14.149 actieven, 7.299 niet-actieven	22.170
-	parameter	54;86 euro
-	subsidie werking vzw sociale dienst 22.170 x 54,86 euro	1.216.246,20 euro
-	halftijdse salariskost voorzitter	18.930,70 euro
	Totaal subsidiebedrag	1.235.176,90 euro
	bijkomende desindexatie	- 3.000,00 euro
	afgerond subsidiebedrag	1.232.000,00 euro

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, Regeringscommissaris, 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.

#### 4.8.13 De bijdragen van de vrijwillig aangesloten Agentschappen en entiteiten

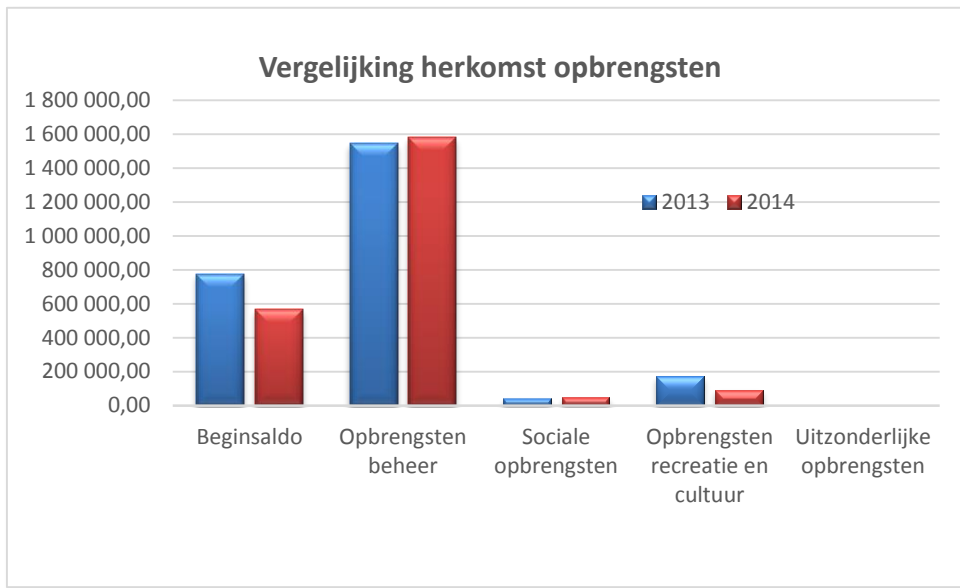
Voor het bepalen van de aansluitingsbijdrage van de Agentschappen en entiteiten hanteert men een gelijkaardige parameter, verhoogd met de halftijdse salariskost van de voorzitter:  $54,50 + 0,90 = 55,40$  euro.

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

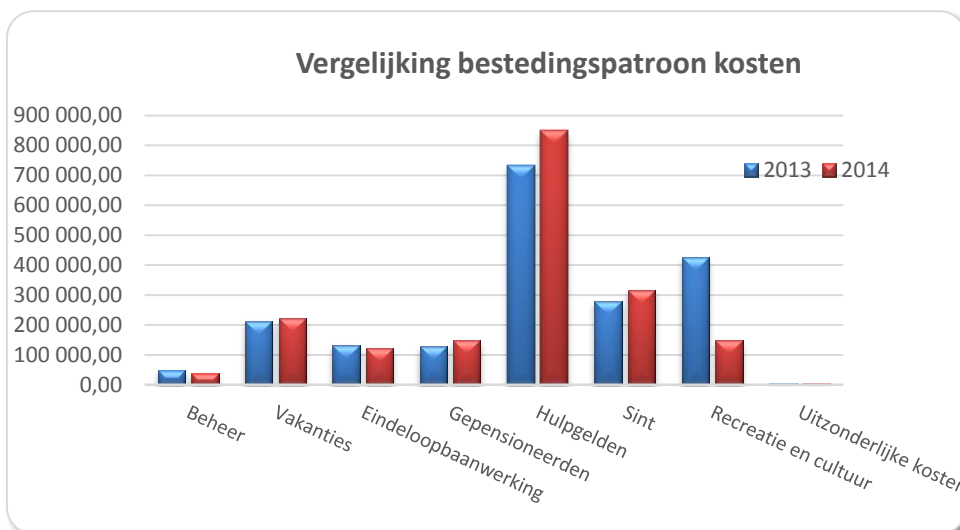
Agentschappen en entiteiten	Bijdrage 2014	Gerechtigden
– AGIO	5 987,72	107
– BLOSO	53 385,84	954
– ESF Agentschap	1 231,12	22
– EV Flanders Hydraulics	1 063,24	19
– EV ILVO	17 851,24	319
– EV INBO	1 958,60	35
– FWO	3 469,52	62
– GO! (Gemeenschapsonderwijs)	35 086,92	627
– Herculesstichting	335,76	6
– IWT	8 226,12	147
– Jobpunt Vlaanderen	1 007,28	18
– KANTL	* 418,30	5
– Muntpunt	2 798,00	50
– OC ANB	2 518,20	45
– OPZ Geel	45 607,40	815
– OPZ Rekem	49 524,60	885
– OVAM	22 943,60	410
– Plantentuin Meise	8 729,76	156
– SALV	167,88	3
– SAR Internationaal Vlaanderen	223,84	4
– SAR CJSM	447,68	8
– SAR Minaraad	671,52	12
– SARO	111,92	2
– SA VRWI	503,64	9
– SERV	4 812,56	86
– SYNTRA	11 136,04	199
– Toerisme Vlaanderen	12 311,20	220
– VLABEST	55,96	1
– VLAM	3 693,36	66
– VLAIO (FIT)	16 620,12	297
– VLOR	1 566,88	28
– VLWR	111,92	2
– VMM	69 726,16	1 246
– VMSW	21 936,32	392
– VREG	1 454,96	26
– VRM	1 175,16	21
<b>Totaal</b>	<b>408 870,34</b>	<b>7 304</b>

\* KANTL (de Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde) betaalde een halfjaarlijkse bijdrage voor 2013 (138,50 euro) + een volledige bijdrage voor 2014 (279,80 euro) = 418,30 euro.

#### 4.8.2 Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst



Herkomst opbrengsten	2013	2014
- Beginsaldo	775 875,41	565 045,95
- Opbrengsten beheer	1 543 869,40	1 578 870,34
- Sociale opbrengsten	41 196,40	49 324,00
- Opbrengsten recreatie en cultuur	174 038,81	93 618,04
- Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
<b>Totaal</b>	<b>2 534 980,02</b>	<b>2 286 858,33</b>



Bestedingspatroon kosten	2013	2014
- Beheerskosten	49 375,80	39 505,19
- Vakanties	213 122,89	222 791,45
- Eindeloopbaanwerking	132 698,75	122 375,90
- Gepensioneerden	128 453,74	148 915,53
- Hulpdiensten	734 644,19	849 773,58
- Sint	280 352,76	317 465,22
- Recreatie en cultuur	426 240,54	149 592,20
- Uitzonderlijke kosten	5 045,40	6 239,80
<b>Totaal</b>	<b>1 969 934,07</b>	<b>1 856 658,87</b>

## BIJLAGEN

- 1 **Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2014**
  - 1.1 Liquide middelen op 31 december 2014
  - 1.2 Resultatenrekening op 31 december 2014
  
- 2 **Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2014**
  - 2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31 december 2014
  - 2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2014
  - 2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2014
  
- 3 **Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2014**
  
- 4 **Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97) op 31 december 2014**
  
- 5 **ING zichtrekening (363-1043858-81) op 31 december 2014**
  
- 6 **ING Business Account 35 dagen (363-1043858-81) op 31 december 2014**
  
- 7 **BNP Paribas Fortis zichtrekening 001-6727516-60) op 31 december 2014**
  
- 8 **Overzicht transfers op 31 december 2014**
  
- 9 **Overzicht vermogen op 31 december 2014**



## 1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2014

Het boekjaar loopt van 01/01/2014 tot en met 31/12/2014

### 1.1 Liquide middelen op 31/12/2014

#### IX. LIQUIDE MIDDELEN

5500	Belfius Hoofdrekening	100.099,46
5501	Belfius Leningsfonds	37.746,15
5503	Belfius Recreatierekening	101,04
5504	Belfius Tre@sury + (spaarrekening)	200.000,00
5505	Belfius Tre@sury + Special	100.000,00
5506	ING Zichtrekening	50.000,00
5507	ING Business Account (35 dagen)	50.000,00
5509	BNP Paribas Pro Pack	57,64
		<b>538.004,29</b>

## 1.2 Resultatenrekening op 31 december 2014

<b>K O S T E N</b>		<b>31/12/2014</b>
<b>II BEDRIJFSKOSTEN</b>		
<b>A BEHEERSKOSTEN</b>		<b>39.505,19</b>
Administratieve kosten	6000	253,67
Bureelbenodigdheden	6001	1.426,39
Communicatie	6002	11.298,28
Representatiekosten	6003	11.843,75
Toelagen en presentiegelden	6005	11.134,65
Onkosten leden vzw	601	1.572,62
Onkosten niet-leden vzw	602	76,00
Bedrijfsrevisor	605	1.899,83
Vorming leden vzw	606	-
<b>B LENINGEN</b>		<b>158.385,53</b>
Leningen personeelsleden	610	120.697,52
Leningen gepensioneerden	611	27.188,01
Weddenvoorschotten	612	1.000,00
Pensioenvoorschotten	613	9.500,00
<b>C SOCIALE KOSTEN</b>		<b>1.660.941,36</b>
Jeugdvakanties	6200	222.791,45
Cursus pensioenvoorbereiding	62100	16.705,97
Loopbaandenken	621011	1.813,00
Infomoment pensioenviering	62111	12.687,89
Geschenken pensioenviering	62112	90.788,72
Senioren dag	6220	145.315,53
vzw Gepensioneerdenvereniging subsidie	62211	3.600,00
vzw Gepensioneerdenvereniging werkingskosten	62212	0,00

Medische kosten	6230	92.189,81
Medische kosten: remgeld	62301	374.372,04
Medische bijstand: sociaal dossier	62302	217.937,54
Bijzondere bijstand	6231	25.013,21
Bijzondere bijstand sociale vakanties	6232	3.810,98
Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	6234	15.500,00
Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	6236	0,00
Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	6237	120.950,00
Sintgeschenken	6250	317.465,22
<b>E KOSTEN SPORT EN CULTUUR</b>		<b>149.592,20</b>
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	64130	64.460,90
Zomerhappening	64131	85.032,45
PlusPas	6415	98,85
<b>F UITZONDERLIJKE KOSTEN</b>		<b>6.668,54</b>
Kosten kredietinstellingen Hoofdrekening	6500	64,12
Kosten kredietinstellingen Leningsfonds	6501	9,65
Kosten kredietinstellingen Recreatie	6502	6,20
Kosten kredietinstellingen BNP Paribas	6504	32,57
Verliezen hoofdrekening	6510	662,32
Juridisch advies Hoofdrekening	6520	4.759,93
Diversen Hoofdrekening	6521	1.133,75
<b>T O T A A L K O S T E N</b>		<b>2.015.092,82</b>



<b>O P B R E N G S T E N</b>		<b>31/12/2014</b>
<b>I</b>	<b>BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>	
<b>A</b>	<b>OPBRENGSTEN BEHEER</b>	<b>1.578.870,34</b>
	Werkingsstoelage Sociale Dienst	7000 1.170.000,00
	Bijdragen aangesloten entiteiten	704 408.870,34
<b>B</b>	<b>OPBRENGSTEN LENINGEN</b>	<b>167.162,86</b>
	Terugbetaling leningen personeelsleden	710 128.380,23
	Terugbetaling leningen gepensioneerden	711 24.936,07
	Terugbetaling weddenvoorschotten	712 1.000,00
	Terugbetaling pensioenvoorschotten	713 12.846,56
<b>C</b>	<b>SOCIALE OPBRENGSTEN</b>	<b>49.324,00</b>
	Senioren­dag	7220 49.324,00
<b>E</b>	<b>OPBRENGSTEN SPORT EN CULTUUR</b>	<b>93.618,04</b>
	Kaarten­verkoop recreatie en cultuur	74130 73.471,03
	Happening	74131 20.147,01
<b>F</b>	<b>UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN</b>	<b>2.353,38</b>
	Opbrengsten kredietinstellingen Leningsfonds	7501 2.353,38
<b>T O T A A L O P B R E N G S T E N</b>		<b>1.891.328,62</b>

**VERLIES: 123.764,20**

## 2 Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2014

Bezittingen		Schulden	
- Onroerende goederen	0,00	- Financiële schulden	0,00
- Machines	0,00	- Schulden ten aanzien van leveranciers	20.814,67
- Roerende goederen en rollend materieel	0,00	- Schulden ten aanzien van leden	0,00
- Voorraden	1.414,00	- Fiscale, salariële en sociale schulden	0,00
- Vorderingen	379.899,25		
- Geldbeleggingen			
- Liquiditeiten	538.004,29		
o Rekening 068-2082086-08	100.099,46		
o Rekening 068-2094326-26	37.746,15		
o Rekening 068-2135081-41	101,04		
o Rekening 091-0182140-03	200.000,00		
o Rekening 091-0193486-97	100.000,00		
o Rekening 363-1043858-81	50.000,00		
o Rekening 363-1043858-81 (BA)	50.000,00		
o Rekening 001-6727516-60	57,64		
- 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 2014

Omschrijving	Aantal stuks	Nominale waarde/stuk	Totaal
Tickets Plopsa Coo >= 85cm - 1m / 70+	154	8,50	1 309,00
Tickets Plopsa Coo > 1 m.	3	18,00	54,00
Tickets kinderen (85 cm tot 1 m) Plopsaland Indoor Hasselt	6	8,50	51,00
<b>Totaal</b>	<b>163</b>		<b>1 414,00</b>

## 2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2014

### Openstaande renteloze leningen

	ONTLEEND BEDRAG	TERUGBETAALD BEDRAG	DUBIEUS	OPENSTAAND BEDRAG
<b>610.</b> Leningen personeelsleden	359 427,47	142 283,59	22 276,84	194 867,04
<b>611.</b> Leningen gepensioneerden	87 764,76	35 665,80	7 016,75	45 082,21
<b>612.</b> Weddenvoorschotten	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>613.</b> Pensioenvoorschotten	4 500,00	1 625,00	0,00	2 875,00
<b>Openstaande renteloze leningen 31 december 2014</b>	<b>451 692,23</b>	<b>179 574,39</b>	<b>29 293,59</b>	<b>242 824,25</b>

### Openstaande facturen

	BEDRAG
<b>7000.</b> Laatste schijf subsidie 2014)	37.000,00
<b>74130.</b> Resterende ontvangsten Park in de kijker	75,00
<b>Openstaande voorschotten 31 december 2014</b>	<b>37.075,00</b>

### Openstaande tegoeden

	BEDRAG
<b>6415.</b> PlusPas (rollend fonds)	100.000,00
<b>Openstaande voorschotten 31 december 2014</b>	<b>100.000,00</b>

## 2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2014

Firmanaam	Nog te betalen facturen	Nog te innen creditnota's	Omschrijving
DAB Catering	2 004,80		Catering vergaderingen, pensioenviering en infosessies ARP's november 2014
DAB Catering	283,60		Catering vergaderingen, pensioenviering en infosessies ARP's december 2014
BZ DAB Digitale Drukkerij	847,46		Geleverde drukwerken december 2014
Bloso Genk "Katevenia"	715,50	810,00	Rechtzetting tarief pensioenviering 14/10/2014
Bloso Brugge	1 325,00		Eindafrekening pensioenviering 9 december 2014
DAB CICOV - Groendaalheyde	495,00		Maaltijden en infrastructuur cursussen Voorbereiding op Pensioen december 2014
Advocatenkantoor Libeer	1 246,30		Factuur 4e kwartaal 2014 juridisch advies Advocaat Rudi Loos
GSD-V		229,77	Eindafrekening Actie Parken in de kijker 2014 (terugbetaling 19 tickets kinderen Plopsa Coe en 4 tickets kinderen Plopsa Indoor)
Mobistar	6,17		Abonnementskosten + oproepen en berichten gsm J. Van Lysebetten (12/2014)
HP Belgacom	17,24		Factuur GPRS kosten gsm voorzitter J. Van Lysebetten (oktober 2014 + november 2014)
HP Belgacom	8,62		Factuur GPRS kosten gsm voorzitter J. Van Lysebetten (december 2014)
Jetaircenter		426,00	Korting van 3% op aankoop van geschenkcheques 2014
Fnac		690,00	Korting van 5% op aankoop van geschenkcheques 2014
Belgisch Staatsblad		30,73	Creditnota publicatie
Plopsa Coe	1 600,00		Afrekening Plopsa Coe : 100 tickets v
Plopsaland	14 062,50		Afrekening Plopsaland De Panne : 500 tickets v + Plopsa Indoor : 250 tickets v
Van de Gehuchte Elza	358,25		Restant lening 188367 : bedrag van 358,25 euro moet nog uitbetaald worden
<b>TOTAAL</b>	<b>22.970,44</b>	<b>2.186,50</b>	
<b>NETTO TOTAAL</b>	<b>20.783,94</b>		

	Nog te betalen	Nog te innen
Totaal	22.970,44	2.186,50
Netto-totaal	20.783,94	

### 3 Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31/12/2014

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

<b>Saldo op 31 december 2014:</b>	<b>200.000,00</b>
-----------------------------------	-------------------

### 4 Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97) op 31/12/2014

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	100.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	0,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	0,00

<b>Saldo op 31 december 2014:</b>	<b>100.000,00</b>
-----------------------------------	-------------------

### 5 ING Zichtrekening (363-1043858-81) op 31/12/2014

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

<b>Saldo op 31 december 2014:</b>	<b>50.000,00</b>
-----------------------------------	------------------

## 6 ING Business Account (363-1043858-81) 35 dagen op 31/12/2014

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

<b>Saldo op 31 december 2014:</b>	<b>50.000,00</b>
-----------------------------------	------------------

## 7 BNP Paribas Fortis zichtrekening (001-6727516-60) op 31/12/2014

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

<b>Saldo op 31 december 2014:</b>	<b>57,64</b>
-----------------------------------	--------------

## 8 Overzicht transfers op 31/12/2014

	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	67.900,00	-	100,00	82.000,00	-100.000,00	-50.000,00	-	-
BNP Paribas Fortis	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>67.900,00</b>	<b>-</b>	<b>100,00</b>	<b>82.000,00</b>	<b>-100.000,00</b>	<b>-50.000,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 9 Overzicht vermogen op 31/12/2014

Rekeningen	Bedrag	Beleggingen	Totaal vermogen
- Werking (hoofdrekening + kaartenverkoop)	100.258,14	330.000,00	430.258,14
- Leningsfonds	37.746,15	70.000,00	107.746,15
<b>Saldo op 31 december 2014</b>	<b>138.020,59</b>	<b>400.000,00</b>	<b>538.004,29</b>



## 10 Verslag van de bedrijfsrevisor



Tel. : +32 (0)3 230 58 40  
Fax : +32 (0)3 218 45 15  
[www.bdo.be](http://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 2014**

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

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



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

Uitbreidingstraat 72/1  
B-2600 Antwerpen

## **Verslag van de bedrijfsrevisor aan de leden van de algemene vergadering van de vereniging Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel vzw over de opdracht van beperkt nazicht van de financiële staten per 31 december 2014**

### *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 2014, alsmede van de winst- en verliesrekening over de periode van twaalf maanden die op 31 december 2014 is beëindigd.

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

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

### *Draagwijdte van de opdracht*

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

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

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

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

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



*Besluit*

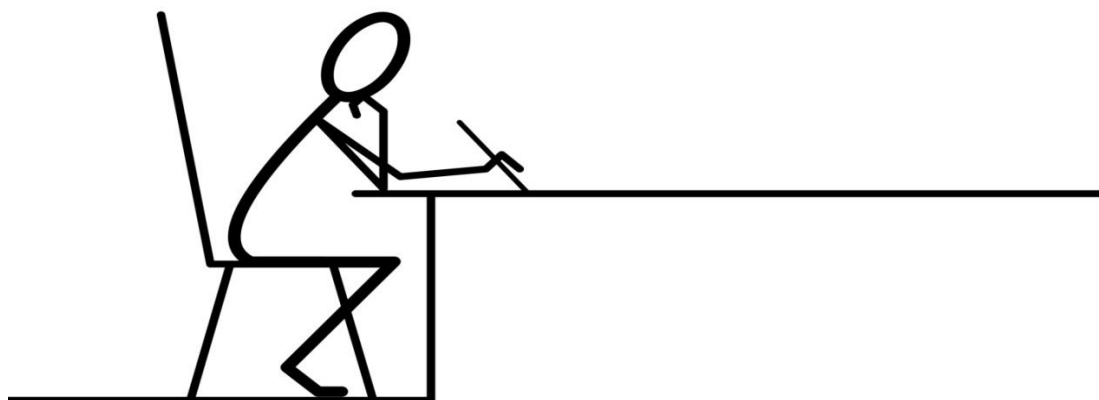
Tot besluit verklaren wij dat wij zijn overgegaan tot een beperkt nazicht van de financiële staten van de vereniging Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel vzw per 31 december 2014 met een balanstotaal van 919.317,54 EUR en een verliessaldo over de periode van 123.764,20 EUR.

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, 4 juni 2015

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



## Werkten mee aan het jaarverslag 2014

BELHADJ	FAEZA
BOEY	PETER
BOUÉ	WENDY
DE BOECK	NICOLE
DE CANNE	BRIGITTE
DEGROOT	EDDY
DENYS	STIJN
DE ROOCK	INGE
GEEBELEN	ELS
OZDEMIR	JALE
PYPE	ELS
VAN DEN BOSSCHE	BOB
VANDERHOVEN	NANCY
VAN LYSEBETTEN	JURGEN
VANSANT	RIA
VEREECKE	CHRISTINE
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](http://www.vlaanderen.be/socialedienst)

e-mail: [socialedienst@bz.vlaanderen.be](mailto:socialedienst@bz.vlaanderen.be)

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

Financiële rapportering: **Brigitte De Canne**

v.u. **Jurgen Van Lysebetten** - D/2015/3241/173.