



Voorwoord

Beste Lezer,

In 2013 startte de sociale dienst met de uitbouw van een e-loket waar de cliënten met een federaal token of e-ID kunnen inloggen in een gepersonaliseerde interactieve webruimte. Daarbij staan klantvriendelijkheid en administratieve vereenvoudiging centraal en kan de klant op elk gewenst moment de afhandeling van zijn aanvraag opvolgen. De aanvraag voor de tegemoetkomingen in de medische kosten – tevens de core business van de sociale dienst – doorstaat als eerste de test. Het is immers de bedoeling om dit e-loket de komende jaren verder uit te breiden tot de andere processen van de sociale dienst met een minimum aan administratieve formaliteiten. Wie niet over een pc of internet beschikt, wordt uiteraard op de klassieke manier verder geholpen.

Daarnaast kan de sociale dienst ook bogen op enkele succesrijke organisaties. Voor de 23^{ste} editie van de Senioren dagen in Mechelen gaven 1.881 gepensioneerden present. De Zomerhappening in het gezinspark Pairi Daiza klokte af 3.656 aanwezigen, voor Park in de Kijker (de Antwerpse Zoo en Planckendael gingen 3.321 tickets over de toog, De Sint deelde 9.959 geschenken uit en 2.780 kinderen mochten rekenen op een tegemoetkoming in de jeugdvakanties. De sociale dienst verkocht ook 16.777 toegangskarten voor pret- en recreatieparken. In 2014 wordt deze activiteit stopgezet en participeert de sociale dienst aan het PlusPas-project met de collega's van de Gemeenschappelijke Sociale Dienst voor de Lokale Besturen in Vlaanderen. Met de PlusPas-kaart en de bijhorende code kan men zich registreren op de website www.pluspas.be en een eigen profiel aanmaken. Door de schaalvergroting zal het aanbod, naast de reeds bestaande kortingen, worden uitgebreid met aankoopcheques voor diverse winkelketens, culturele evenementen (musea, concerten, ...) en vrijetijdsbesteding (sportinfrastructuur, reizen, ...).

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 aansluiten bij de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel. De personeelsleden van de ARP's belast met taken van de sociale dienst moeten overgedragen worden aan het Agentschap voor Overheidspersoneel. Door deze aansluiting stijgt het gerechtigdenbestand met 40%: 8.719 actieve en 2.877 gepensioneerde personeelsleden.

De toekomst heeft dus nog boeiende uitdagingen in petto.

Jurgen Van Lysebetten
Voorzitter

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
I DOELSTELLINGEN EN DOELPUBLIEK	6
II SAMENSTELLING SOCIALE DIENST	6
Algemene vergadering	6
Raad van bestuur	7
Vergaderingen	8
Afdeling Personeel Sociale Dienst 2013	8
1 Enkele vaststellingen	10
2 Personeel en organisatie	10
2.1 Algemeen	10
2.2 Het team individuele hulpverlening	10
2.3 Het team sociale dienstverlening	11
3 Rationalisatie Management ondersteunende functies	11
4 Jaaractieplan preventie	11
5 Vlimpers Talent Ploeg	11
6 Screening hulp- en dienstverleningspakket inzake fiscaliteit	11
7 Uitbouw e-loket	12
8 Nieuwe gsm's	12
9 Prikklok	12
10 Zin?Ja! netwerk	12
11 Opleiding en vorming	12
12 Afdelingsdag	13
III ACTIVITEITEN 2013	16
Sociale dienstverlening	16
1 Sintgeschenk	16
2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	18
3 Kortingen bij pret- en dierenparken	20
4 Park in de Kijker	21
5 Zomerhappening	22
6 Juridisch advies	24
Individuele hulpverlening	27
A Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening	27
1 Tegemoetkoming voor loopbaanonderbreking	27
1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid	27
1.2 Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	27
2 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering	27
3 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	27
B Steun in probleemsituaties	28
1 Werking	28
1.1 Het maatschappelijk werk	28
1.2 Hulpverlening	29
1.2.1 Morele, psychosociale hulpverlening en advies	29
1.2.2 Concrete en informatieve hulpverlening	30
1.3 Verslaggeving en registratie	30
2 Interne (re)organisatie	30
2.1 Teamwerking	30
2.2 Administratieve cel	31
2.3 Commissie individuele hulpverlening (CIHV)	31
C Financiële steun	31
1 Tegemoetkomingen in medische kosten	31

1.1	Medische kosten – oude regeling	31
1.2	Medische kosten – nieuwe regeling	32
1.3	Medische bijstand.....	32
2	Weigeringen tegemoetkomingen medische kosten	33
3	Weddenvoorschotten	33
4	Pensioenvoorschotten	33
5	Renteloze leningen.....	33
6	Renteloze lening huurwaarborg	34
7	Bijzondere bijstand	34
8	Bijzondere bijstand overlijden.....	34
9	Bijzondere bijstand sociale vakantie	35
10	Enkele ‘succesverhalen’	36
11	Overzicht individuele materiële hulpverlening.....	37
12	Statistieken	37
Eindeloopbaanwerking.....		41
1	Pensioenvoorbereiding.....	41
1.1	Infosessies pensioenhervorming.....	41
1.2	Cursus 'Pensioenvoorbereiding'.....	41
1.3	Terugkomdagen	42
2	Infomomenten pensioenviering en pensioneringsgeschenken	43
Gepensioneerden.....		46
1	Senioredagen	46
2	Subsidie vzw Gepensioneerdenvereniging	48
Bekendmaking activiteiten		49
Financiën		51
1	De werkingsmiddelen	51
2	Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst.....	53

BIJLAGEN..... 54

1	Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2013	55
1.1	Liquide middelen op 31/12/2013	55
1.2	Resultatenrekening op 31 december 2013	56
2	Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheids- personeel op 31/12/2013.....	59
2.1	Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31 december 2013	60
2.2	Openstaande vorderingen op 31 december 2013.....	61
2.3	Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2013	62
3	Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31/12/2013.....	63
4	Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97) op 31/12/2013.....	63
5	ING Business Account (363-1043858-81) op 31/12/2013	63
6	ING Business Account (363-1043858-81) 35 dagen op 31/12/2013	64
7	BNP Paribas Fortis zichtrekening (001-6727516-60) op 31/12/2013	64
8	Overzicht transfers op 31/12/2013	65
9	Overzicht vermogen op 31/12/2013	65
10	Verslag van de bedrijfsrevisor	66

I 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 13 Vlaamse ministeries bestaande uit de departementen en de IVA's zonder rechtspersoonlijkheid. De agentschappen met rechtspersoonlijkheid, strategische adviesraden en VOI's kunnen aansluiten bij de sociale dienst op basis van een ondertekend protocol dat door de Vlaamse regering wordt goedgekeurd. Zij betalen een bijdrage op basis van het aantal gerechtigden (zowel actieven als gepensioneerden) van de instelling.

MISSIE: *De sociale dienst bevordert het welzijn van zijn klanten ⁽¹⁾ zodat zij beter kunnen functioneren in hun privé, werk- en sociale omgeving.*

VISIE *De sociale dienst bouwt aan een vertrouwensrelatie met zijn klanten, met aandacht voor sociale prioriteit, en is aanspreekbaar op betrouwbaarheid en oplossingsgerichte deskundigheid.*

De sociale dienst gaat ervan uit dat niet iedereen over dezelfde kansen en/of middelen beschikt. Met respect voor ieder individu biedt hij 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, betrouwbaarheid en een deskundige aanpak, al dan niet in overleg met interne en externe actoren.

Het doelpubliek van de sociale dienst bestaat uit de:

	<u>31/12/2011</u>	<u>31/12/2012</u>
- personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap	13.814	13.844
- personeelsleden van de aangesloten agentschappen en entiteiten	5.334	5.330
- personeelsleden van de Vlaamse ministeriële kabinetten	300	305
- gepensioneerden, weduwen en weduwnaars	8.454	8.880
TOTAAL	27.902	28.359

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).

II 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 samengeropen. Sinds 25 juni 2013 ziet de samenstelling van de algemene vergadering er als volgt uit.

Algemene vergadering

1 Stemgerechtigde leden

a. Namens de overheid

- *Beke Alex (vanaf 25 juni 2013)*
- *Bertin Annick*
- *Boel Patrick*
- *Coolbrandt Guido*

b) Namens de representatieve vakorganisaties

- *Aerts Ria*
- *Celen Theo*
- *Claeys Michèle*
- *Declercq Lutgarde*

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

- Cornelis Frans
- De Baerdemaeker Denise
- Jacobs Julia
- Lauwaert Mieke
- Leroy Pascale (tot 24 juni 2013)
- Niset Diane
- Scheers Eddy
- Tasci Fatma
- Van Beveren Tom (vanaf 25 juni 2013)
- Van Der Plas Henri
- van Eeden Peter (tot 24 juni 2013)
- Vanhoebroek Diana
- Van Praet Patrick
- Van Stichel Dirk
- Verhasselt Kris
- Vermander Els
- De Pauw Lea
- Jans Liliane
- Jonckheere Dany
- Olbrechts Jozef (tot 31 maart 2013)
- Gunter Peeters
- Stevens Luc
- T'Seyen André
- Van Cauter Eric (vanaf 25 juni 2013)
- Van Den Poel Ingrid
- Van de Velde Tom
- Van Laerhoven Esther
- Van Gijssel Leo
- Van Lysebetten Jürgen
- Verplancke Ingeborg
- Wulleman Nicole

Pascale Leroy werd op 25 juni 2013 opgevolgd door Alex Beke als lid van algemene vergadering voor de overheidsdelegatie en Jozef Olbrechts (gepensioneerd op 1 april 2013) namens de representatieve vakorganisatie ACV OD door Eric Van Cauter. Peter van Eeden, preventieadviseur-coördinator bij de Afdeling Preventie en Bescherming werd opgevolgd door Tom Van Beveren. De preventieadviseur is uit hoofde van zijn functie automatisch lid van de algemene vergadering. De overige leden van de algemene vergadering waren uittredend en zijn opnieuw verkozen.

2 Niet-stemgerechtigde leden

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

3 Wonen de vergadering bij

- De Canne Brigitte, penningmeester
- Degroot Eddy, secretaris

Raad van bestuur

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

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

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

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 2013 is de raad van bestuur samengesteld als volgt:

1 Stemgerechtigde leden

a) Namens de overheid

- Beke Alex (vanaf 25 juni 2013)
- Boel Patrick
- Coolbrandt Guido
- Jacobs Julia
- Lauwaert Mieke
- Pascale Leroy (tot 24 juni 2013)
- Niset Diane
- Scheers Eddy
- Van Praet Patrick
- Van Stichel Dirk

b) Namens de representatieve vakorganisaties

- Celen Theo
- De Pauw Lea
- Jans Liliane
- Jonckheere Dany
- Olbrechts Jos (tot 31 maart 2013)
- Stevens Luc
- Van Cauter Eric (vanaf 25 juni 2013)
- Van Gijssel Leo
- Van Lysebetten Jürgen
- Wulleman Nicole

Pascale Leroy werd op 25 juni 2013 opgevolgd door Alex Beke als bestuurder voor de overheidsdelegatie en Jozef Olbrechts (gepensioneerd op 1 april 2013) namens de representatieve vakorganisatie ACV OD door Eric Van Cauter. De overige bestuurders waren uittredend en zijn opnieuw verkozen.

Volgens artikel 6, § 3 van het decreet (artikel 11 e.v. van de statuten) kiest de raad van bestuur de voorzitter onder de leden van de raad van bestuur die werden voorgedragen door de representatieve vakorganisaties. Het voorzitterschap wordt tweejaarlijks afwisselend waargenomen door een vertegenwoordiger van een an-

dere representatieve vakorganisatie. Een vakorganisatie kan aan deze volgorde verzaken. Jurgen Van Lysebeten werd verkozen als voorzitter namens de ACOD-fractie in opvolging van Leo Van Gijssels, uittreidend.

Conform artikel 8 van het besluit van 27 april 2007 (artikel 23 van de statuten) worden onder de ter beschikking gestelde personeelsleden een secretaris en een penningmeester aangewezen door de raad van bestuur. De raad van bestuur stemde in met de aanstelling van Brigitte De Canne en Eddy Degroot respectievelijk als penningmeester en secretaris van de sociale dienst.

De algemene vergadering bekrachtigde de nieuwe mandatarissen unaniem in hun functie.

2 Niet-stemgerechtigde leden

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

3 Wonen de vergadering bij

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

Vergaderingen

Algemene vergadering	19 juni, 27 november
Raad van bestuur	24 januari, 28 februari, 27 maart, 24 april, 25 mei, 19 juni, 24 juli, 4 september, 2 en 30 oktober, 27 november, 20 december
Werkgroepen	
- Begroting	4 juni, 22 oktober, 16 november
- Commissie IHV	26 januari, 16 februari, 15 maart, 12 april, 10 mei, 7 juni, 12 juli, 9 augustus, 11 september, 18 oktober, 22 november, 13 december
- Communicatie	5 april, 19 november
- Eindeloopbaanwerking	22 maart, 5 juli, 10 oktober, 10 december
- Medische zaken	14 februari, 5 en 20 juni, 16 oktober
- Ad hoc werkgroep 'PEP APSD'	10 januari, 15 oktober
- Sint	16 januari, 19 maart
- Vakantie & vrije tijd	7 maart, 28 november
- Stuurgroep PlusPas	3 oktober, 26 november
Overleg ARP's (Agentschappen met Rechtspersoonlijkheid)	10, 21 en 24 oktober, 5, 8 en 19 november
Overleg FOD Financiën	30 oktober
APSD	
- Afdelingsvergaderingen	9 februari, 22 maart, 26 april, 21 juni, 6 september, 25 oktober, 8 en 29 november, 20 december
- Teamvergadering individuele hulpverlening	24 januari, 21 februari, 28 februari, 25 april, 29 augustus, 26 september, 7 november
- Teamvergaderingen sociale dienstverlening	9 januari, 7 maart, 5 juni, 24 september

Afdeling Personeel Sociale Dienst 2013

1 Algemene leiding en coördinatie

De Boeck Nicole, afdelingshoofd Personeel Sociale Dienst

2 Staf

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

3 Teamcoördinatoren

- *Verecke Christine, teamcoördinator sociale dienstverlening en eindeloopbaanwerking i.c. infosessies loopbaandenken / pensioenhervormingen, infomomenten pensioenvering, pensioneringsgeschenken en seniorenvrijdagen.*
- *Pype Els, teamcoördinator individuele hulpverlening en eindeloopbaanwerking i.c. cursus pensioen voorbereiding en terugkomdagen.*

4 Team maatschappelijk assistenten

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

5 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*



ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2013

1 Enkele vaststellingen

Het aantal **gerechtigden** steeg van 27.902 naar 28.359, een toename van 1,64% (+ 457 personen). De personeelsleden van de Vlaamse Overheid (13.844) en de Vlaamse ministeriële kabinetten (305) vormen de grootste groep begunstigden (14.149 of 49,89%). De aangesloten agentschappen en entiteiten vertegenwoordigen 5.330 gerechtigden (18,79%). Het aandeel van de gepensioneerden, weduwen en weduwnaars loopt op tot 8.880 (31,31%).

In 2013 werden **2.088 sociale dossiers** afgehandeld. De hulpelden (medische kosten en de bijzondere bijstand) vertegenwoordigen 37,29% van de globale uitgaven van de sociale dienst, nl. 734.644,19 euro.

42,59% van de tegemoetkomingen in de medische kosten gaat naar de **actieve personeelsleden**: niveau D (46,28%), C (29,08%), B (17,48%) en A (7,16%). Het aandeel van de **niet actieve gerechtigden** bedraagt **57,41%**: gepensioneerden (83,10%) en weduwen en weduwnaars (16,90%).

Op 23, 29 en 30 mei 2013 namen **1.881 gepensioneerden** deel aan de 23^{ste} editie van de senioren dagen in Mechelen met een klassiek namiddagprogramma: een historische wandeling in het stadscentrum met bezoek aan het stadhuis en de Sint-Romboutstoren, een boottocht op de Dijle in combinatie met een korte stadswandeling, een historische vrouwenwandeling met bezoek aan het Paleis van Margareta van Oostenrijk, een geleid bezoek aan de kazerne Dossin, bezoek aan de Brouwerij van Haacht, een vrije namiddag en een autobusrontrit in de streek van Sint-Katelijne-Waver met bezoek aan een groentekwekerij.

2.780 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 **9.959 geschenken** uit, (+ 2,67%), een absoluut record. 68,04 % van de ouders registreerde hun inschrijving online.

In 2013 verkocht de sociale dienst **16.777 toegangskarten voor pret- en dierenparken**. Van de speciale kortingsactie **Park in de Kijker** gingen **3.321 tickets** van de **Zoo Antwerpen/Planckendael** de deur uit.

De **Zomerhappening** in het gezinspark **Pairi Daiza** op 25 augustus 2013 lokte **3.656** aanwezigen.

2 Personeel en organisatie

2.1 Algemeen

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

In 2013 kon de sociale dienst beroep doen op 26 personeelsleden, met inbegrip van een startbaner en een personeelslid van AgO dat tijdelijk ter beschikking werd gesteld om de verhoogde werkdruk op te vangen naar aanleiding van de nieuwe regeling voor de tegemoetkoming in de medische kosten.

In juli en augustus gingen twee jobstudenten aan de slag, waarvan één met migratieachtergrond, die instonden voor de kaartenverkoop met inbegrip van Parken in de Kijker, de administratieve en logistieke ondersteuning van de Zomerhappening, de logistieke ondersteuning van het team IHV, de permanentie van de afdelingstelefoon, de postbehandeling... Een jonge studente - eveneens met migratieachtergrond - liep stage binnen de afdeling en werd ingezet voor een aantal praktische werkzaamheden, zoals het klaar maken van infomappen, het opschonen van het archief,...

Naar aanleiding van de implementatie van het e-loket en het vertrek van een medewerker van de APSD naar de Gemeenschappelijke Sociale Dienst van de Lokale besturen (GSD-V) voor de uitvoering van het PlusPas-project werd de taakverdeling op de sociale dienst grondig herbekeken. Alle personeelsleden kregen de kans hun voorkeur en verwachtingen van de nieuwe taakin-vulling kenbaar te maken in een gesprek met hun eerste evaluator. Door het afdelingshoofd en de coördinatoren werd voor sommige personeelsleden een nieuwe taakverdeling opgemaakt, zoveel mogelijk rekening houdend met de functionele noden, de wensen en competenties van de personeelsleden. De nieuwe taakverdeling werd eind 2013 aan de personeelsleden voorgelegd. De invulling zal stapsgewijs gebeuren in 2014.

2.2 Het team individuele hulpverlening

In het voorjaar 2013 werden 2 statutaire functies voor maatschappelijk assistent vacant verklaard die via horizontale mobiliteit werden ingevuld. Ze zijn beiden inmiddels vastbenoemd.

Het team individuele hulpverlening kende in 2013 een aantal afwezigheden en deeltijdse arbeidsprestaties, maar ook de terugkeer van een personeelslid na een periode van langdurige afwezigheid:

- half april 2013 kwam een maatschappelijk assistent terug in dienst na 11 maanden verlof zonder wedde om een functie op te nemen bij het OCMW in haar woonplaats. Na haar terugkeer opteerde zij voor 80% deeltijdse prestaties tot het einde van het jaar;
- een dossierbehandelaar medische kosten werkte 4/5^{de} van januari tot eind augustus 2013 omwille van ouderschapsverlof;
- een maatschappelijk assistent nam één maand voltijds ouderschapsverlof in september 2013;
- een andere maatschappelijk assistent werkte 90% deeltijds van juli 2013 tot het einde van het jaar;
- nog een andere maatschappelijk assistent nam deeltijds ouderschapsverlof in november en december 2013 en werkte die maanden 80%.

Tenslotte nam het team individuele hulpverlening globaal 38,5 dagen onbetaald verlof.

2.3 Het team sociale dienstverlening

Ook het team sociale dienstverlening kreeg in 2013 af te rekenen met tal van afwezigheden en een onverwachte personeelsbeweging:

- een administratief ondersteuner opteerde voor 75% deeltijdse prestaties tot de pensioenleeftijd;
- een medewerker was van 20 augustus tot 11 december 2013 afwezig wegens moederschapsrust;
- een medewerker werd met ingang van 7 oktober voor een proeftijd van 3 jaar voltijds ter beschikking gesteld van de Gemeenschappelijke Sociale Dienst van de Lokale besturen (GSD-V) voor het PlusPas-project;
- een deskundige werd op eigen verzoek van 1 oktober 2013 tot 28 februari 2014 halftijds tewerkgesteld als projectmanager voor Vlimpers;
- de coördinator opteerde voor 80% deeltijdse prestaties tot de pensioenleeftijd.

3 Rationalisatie Management ondersteunende functies

De beslissing van de Vlaamse Regering van 19 juli 2013 betreffende de rationalisatie van de Management ondersteunende functies zal een zware impact hebben op de sociale dienst.

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 aansluiten bij de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel. De personeelsleden van de ARP's belast met taken van de sociale dienst moeten overgedragen worden aan het Agentschap voor Overheidspersoneel.

Door deze aansluiting neemt het gerechtigdenbestand van de vzw Sociale Dienst toe met 40%: 8.719 actieve en 2.877 gepensioneerde personeelsleden.

De aangroei van het aantal gerechtigden en de financiering worden integraal gecompenseerd bij deze entiteiten, hetzij via de overheveling van personeelsleden, hetzij via de overdracht van 'koppen' en financiële middelen. Deze operatie heeft geen impact op het totaal aantal personeelsleden, noch op het personeelsbudget bij de diensten van de Vlaamse overheid.

4 Jaaractieplan preventie

In het kader van het jaaractieplan preventie 2013 binnen AgO participeerde de sociale dienst aan de risico-analyses binnen Bestuurszaken en de Vlaamse overheid voor beeldschermwerkers. De oproep voor de beeldschermgebruikers verliep volgens een vaste frequentie.

5 Vlimpers Talent Ploeg

De sociale dienst stapte mee met de implementatie van de functiefamilies in Vlimpers Talent Ploeg, een proefproject binnen AgO. De invulling van de functiefamilies werd in het najaar opgestart. Op 2 december 2013 woonden de leidinggevenden een infomoment bij over Vlimpers Talent Ploeg, hierna werd gestart met de omzetting van de functiebeschrijvingen in functiefamilies en de inbreng van de planningen 2014 in Vlimpers Talent Ploeg.

6 Screening hulp- en dienstverleningspakket inzake fiscaliteit

In 2013 werd het globale hulp- en dienstverleningspakket gescreend door de Algemene Administratie van de Fiscaliteit van de FOD Financiën. Op 14 augustus 2013 volgde een eerste advies. Op 30 oktober 2013 vond hierover een overleg plaats met de FOD Financiën die zich engageerde om tegen het voorjaar 2014 een definitief standpunt te formuleren. Op basis hiervan zal men nagaan of er eventuele aanpassingen aan het hulp- en dienstverleningsproces in 2014 noodzakelijk zijn.

7 Uitbouw e-loket

In 2013 ging de sociale dienst van start met de ontwikkeling van een beveiligde IT-omgeving voor de uitwisseling en verwerking van de persoonsgegevens van de cliënten, na een voorafgaande machtiging van het sectoraal comité voor het rijksregister voor het gebruik van het rijksregisternummer.

In 2013 werd volop geïnvesteerd in de uitbouw van het e-loket, dat de klanten een attractieve, dynamische en gebruiksvriendelijke tool aanbiedt waar zij met een federaal token of e-ID kunnen inloggen in een gepersonaliseerde interactieve webruimte. Dit e-loket werd in september 2013 in productie gesteld. Zo kan de gebruiker bijvoorbeeld online een tegemoetkoming aanvragen in de medische kosten en mag hij binnen de week de uitbetaling verwachten, tenzij zijn dossier voor een spontane controle wordt opgevraagd.

Momenteel zijn er al heel wat diensten beschikbaar via het e-loket:

- persoonlijke gegevens opzoeken en aanpassen;
- de sociale dienst contacteren;
- een gepersonaliseerde routebeschrijving opvragen van zijn privé adres naar de sociale dienst of de locatie van een zitdag;
- informatie opzoeken en contact opnemen met de regioverantwoordelijke maatschappelijk assistent;
- van een tegemoetkoming in medische kosten aanvragen;
- een renteloze lening huurwaarborg aanvragen;
- een pensioneringsgeschenk aanvragen en inschrijven voor een infomoment pensioenviering;
- via de Twitterwall op de hoogte blijven van de nieuwsberichten van de sociale dienst.

Hierbij staan klantvriendelijkheid en administratieve vereenvoudiging centraal en kan de klant op elk gewenst moment de afhandeling van zijn aanvraag opvolgen.

In 2014 zal de hulp- en dienstverlening via het e-loket nog verder uitgebreid worden.

8 Nieuwe gsm's

Het team maatschappelijk assistenten en de twee coördinatoren ontvingen in het voorjaar van 2013 een nieuwe smartphone htc one, waarmee zij hun mails kunnen checken en synchroniseren in Outlook. Door dit toestel in te stellen als hotspot kunnen zij ook overal via Wifi op het internet.

9 Prikklok

Na advies van het EOC besliste het directiecomité van AgO dat de maatschappelijk assistenten door hun reizende functie niet langer gebruik moeten maken van de prikklok. Dit betekent voor hen een administratieve vereenvoudiging. Deze beslissing trad op 1 januari 2013 in werking.

10 Zin?Ja! netwerk

Doel van het Zin?Ja!-netwerk in de Vlaamse overheid, is een informele uitwisseling van informatie, kennis en ervaringen om de personeelsleden toe te laten tot het einde van hun loopbaan gemotiveerd en efficiënt inzetbaar te blijven. Dit netwerk kadert in een breder perspectief van modern HR-management dat vorm krijgt in een werkgroep. Het afdelingshoofd speelde daarbij een actieve rol alsook in het creëren van een toolbox, geïnspireerd op *De Juiste Stoel* van het departement Werk en Sociale Economie. Dit is een werkinstrument voor 50-plussers met allerlei tips en middelen waarmee zij tot hun pensioenleeftijd zinvol en optimaal aan de slag kunnen blijven. De sociale dienst participeerde in 2013 aan de Zin?Ja! netwerking met een infostand om personeelsleden wegwijs te maken in het aanbod van de sociale dienst en wat de maatschappelijk assistenten voor hen kunnen betekenen. De hele dag door waren er interessante en interactieve sessies rond werk, welzijn en virtuele netwerking, verzorgd door enthousiaste collega's van de Vlaamse overheid.

11 Opleiding en vorming

Er is voldoende vormingsbudget beschikbaar met een waaier aan opleidingen voor de personeelsleden die hiervan gebruik willen maken. Hoewel elkeen de kans krijgt om zich te vervolmaken en te ontwikkelen en dit ook besproken wordt in de evaluatie- en planningsgesprekken, was er eind 2013 toch nog een financieel overschot.

Traditiegetrouw volgde het team maatschappelijk assistenten een tweedaagse maatopleiding onder begeleiding van de Katholieke Hogeschool Kempen (KHS). Dit jaar lag de focus op het optimaliseren en visualiseren van de financiële begeleiding van cliënten. Bij materiële hulpverlening is het de bedoeling de cliëntgegevens meer gestructureerd te registreren en bij te houden in het digitaal dossier. Dit maakt het mogelijk om continuïteit van de (financiële) begeleiding te verzekeren, ook bij overdracht van een dossier naar een andere maatschappelijk assistent, bij afwezigheid van een collega of bij personeelwissels.

Aangezien deze teamopleiding pas in het najaar plaats vond, kan de uitrol van het intakeformulier en de aanpassing aan het geïntegreerd informaticasysteem van de sociale dienst (GISD) voor de registratie van financiële informatie nog niet gerealiseerd worden in 2013. Het is wel als jaardoelstelling opgenomen in 2014.

Andere opleidingen en vormingen waren o.a. 'Coachende vaardigheden voor leidinggevenden', ontwikkelingsgericht Enneagram, prestaties en weerbaarheid verbeteren, e-learning 'Excel', basisopleiding van gebrevetteerde EHBO-helper, summerschool sociale media, bemiddeling en mediation, alcohol- en drughulpverlening, rouwbegeleiding, omgaan met gevoelens binnen de hulpverlening.

12 Afdelingsdag

De afdelingsdag wordt gekaderd als een concrete actie om de teamwerking en de werksfeer te verbeteren en de onderlinge relaties te versterken. In de voor- en namiddag konden de personeelsleden Brussel ontdekken op een interactieve manier onder begeleiding van een gids.

Bij de start van de wandeling werd de groep ingedeeld in kleine teams, die het tegen elkaar moesten opnemen. De gids onderwierp hen aan een spervuur van vragen, gekoppeld aan een pittig verhaal of een anekdote in het bruisende hart van de Marollenwijk. Om de competitie aan te scherpen stelde men de deelnemers op de poef met o.a. culinaire doe- en smaakopdrachten. Als afsluiter werden de winnaars gelauwerd (en de verliezers getroost). In de namiddag volgde een bezoek aan de jaarlijkse kerstmarkt. Iedereen vond het een leerrijke, ontspannende en leuke ervaring ... gewoon gezellig onder mekaar ...



Sociale Dienstverlening



III ACTIVITEITEN 2013

Sociale dienstverlening



1 Sintgeschenk

Alle personeelsleden, uiterlijk in dienst op 4 november 2013 en met kinderen ten laatste, geboren tussen 7 december 2003 en 6 december 2013, konden een Sintgeschenk kiezen.



- elk kind heeft slechts recht op één Sintgeschenk.
- personeelsleden met een e-mailwerkadres en toegang tot het VO-net konden via de online module inschrijven. De andere personeelsleden ontvingen de Sint-brochure 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 ontving en daar het bewijs van leverde, kon het geschenk aanvragen of online inschrijven.
- ouders van een kind met een handicap konden een tegemoetkoming aanvragen 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 4 november in dienst traden, bleef de keuze beperkt tot een boekenbon of een speelgoedcheque.
- voor kinderen geboren na 6 december werd het Sintgeschenk beschouwd als een voorafname op de volgende Sintactie.

De Sint verblijdde **9.959 kinderen** met een geschenk (+ 2,67% t.o.v. 2012), waaronder 903 voor laattijdige aanvragen en nieuwe personeelsleden.

257 Sintverantwoordelijken stonden in voor de verdeling van de geschenken in de diverse overheidsgebouwen. Uit erkentelijkheid voor hun jarenlange inzet ontvingen zij een bedankbrief en een USB-stick.

59,47% van de ouders opteert voor een speelgoedcheque (5.522 stuks) en 40,41% voor speelgoed (4.025 stuks), 6,28% kozen voor boekenbonnen (625) en 12 ouders (0,12%) maakten gebruik van de speciale actie ten voordele van mindervalide kinderen (66%). Mits voorlegging van een officieel attest kregen zij een financiële tegemoetkoming van 30,00 euro voor de aankoop van aangepast speelgoed of een ander hulpmiddel.

Omschrijving	Aantal	%
Speelgoed	4.025	40,41%
Boekenbonnen	625	6,28%
Speelgoedcheques Colruyt	3.594	36,09%
Speelgoedcheques Fun	1.434	14,40%
Speelgoedcheques Krokodil	186	1,87%
Speelgoedcheques Toys & Toys	83	0,83%
Speciaal aanbod van 30,00 euro	12	0,12%
TOTAAL	9.959	100,00%

De Top-5 bij de keuze van het speelgoed:

Keuze	Aantal	%
1. Lego Technics: Hovercraft en Kraan	254	2,80%
2. Klokje Olifant	249	2,75%
3. K3 Dansmat	217	2,40%
4. Claas Celtic tractor	198	2,19%
5. Schoolbord met krijtset en wissel	191	2,11%

Omschrijving	Aantal	% 2013	% 2012
Speelgoed	4.025	44,45%	60,11%
Boekenbonnen	509	5,62%	3,93%
Speelgoedcheques Colruyt	3.078	33,99%	22,91%
Speelgoedcheques Fun	1.201	13,26%	9,87%
Speelgoedcheques Krokodil	160	1,77%	2,43%
Speelgoedcheques Toys & Toys	76	0,84%	0,72%
Speciaal aanbod van 30,00 euro	7	0,08%	0,04%
TOTAAL	9.056	100,00%	100,00%
In dienst na 01/08/2012			
B 1 (boekenbonnen)	16		
B 2 (speelgoedcheques Colruyt)	77		
B 3 (speelgoedcheques Fun)	44		
B 4 (speelgoedcheques Krokodil)	5		
B 5 (speelgoedcheques Toys & Toys)	1		
Laattijdige aanvragen			
B 6 (boekenbonnen)	100		
B 7 (speelgoedcheques Colruyt)	439		
B 8 (speelgoedcheques Fun)	189		
B 9 (speelgoedcheques Krokodil)	21		
B10 (speelgoedcheques Toys & Toys)	6		
B 11 (uitzonderlijk aanbod 30,00 euro)	5		
Totaal	903	9,07%	6,30%
Totale uitlevering	9.959 stuks		

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

Online module

Van de 5.876 geregistreerde cases zijn er 3.998 (68,04%) die hun keuze via de online module bepaalden (2/3) en 1.878 (30,39%) waar dit manueel door de sociale dienst gebeurde. Bij deze laatste categorie moet men ermee rekening houden dat personeelsleden die een eerste kindje verwachtten niet online konden inschrijven (vanaf 2014 zal dit wel mogelijk zijn). De meeste laattijdige aanvragen gebeurden telefonisch of per e-mail en de keuze werd onmiddellijk in het GISD geregistreerd.

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 mocht omgewisseld worden tot uiterlijk 31 januari 2014. Het personeelslid of de Sintverantwoordelijke mocht hiervoor zelf de firma contacteren. Vanaf 2014 wordt deze bepaling in het bestek ingelast.

Colruyt maakte gebruik van speelgoedcheques met barcode en een nummer. Na bevestiging van ontvangst werden zij binnen de 24 uur geactiveerd, bij verlies kon de vinder ze niet gebruiken.

Transponeert men het aantal geschenken over de verschillende leeftijdscategorieën van de Sintgerechtigde kinderen en vergelijkt men dit met 2012, dan krijgt men volgend beeld:

Geboortejaar	#2013	%	# 2012	Vershil %
2001	51	0,51%	<i>Geboren na 06/12/'01 en vóór 01/01/2002</i>	
2002	696	6,99%	689	+ 1,02%
2003	697	7,00%	705	- 1,13%
2004	761	7,64%	760	+ 0,13%
2005	808	8,11%	797	+ 1,38%
2006	862	8,66%	857	+ 0,58%
2007	863	8,67%	869	- 0,69%
2008	928	9,32%	931	- 0,32%
2009	935	9,39%	910	+ 2,75%
2010	927	9,31%	918	+ 0,98%
2011	870	8,74%	842	+3,33%

2012	855	8,59%	769	+ 11,18%
2013	706	7,09%	Nieuw geboren	
Totale	9.959	100,00%		

Vergelijkt men de globale resultaten van de Sintactie 2012 met de editie 2011, dan noteert men volgende verschillen:

Omschrijving	2012	2013	Vershil	%
Aantal geschenken	9.700	9.959	220	2,67%
Nieuwe personeelsleden en laattijdigen	611	903	120	47,79%
Totale kostprijs	282.346,45 euro	280.352,76 euro	6.750,75 euro	-1.993,69 euro
Gemiddelde kostprijs	29,11 euro	28,16 euro	-0,95 euro	

De gemiddelde kostprijs (28,16 euro) ligt onder het begrotingsobjectief van 30,00 euro voor speelgoed, waardebonnen en speelgoedcheques en was iets lager ten opzichte van voorgaande edities. Het aantal kinderen steeg met 2,67% t.o.v. 2012.

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
- speelgoed	7.181	7.641	7.583	5.837	5.463	4.025
- speelgoedcheques	0	0	0	3.109	3.766	5.297
- boekenbons	1.162	1.198	1.088	439	467	625
- cd-bonnen	557	466	388	89	0	0
- speciaal aanbod (30 euro)	0	0	6	6	4	12
TOTAAL	8.900	9.305	9.065	9.480	9.700	9.959

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	
	9.959 stuks	
(REKENINGENPOST 6250) totaal		280.352,76
BEGROTING 2012		285.000,00
SALDO		4.647,24

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
- 4.025 stuks speelgoed + 0,73 euro/etiket	113.544,87	-	-	1.883,31
- 627 boekenbonnen	18.810,00	1.881,00	-10%	0
- 3.592 bonnen Colruyt	107.760,00	0		0
- 1.434 speelgoedcheques Fun Belgium	43.020,00	6.453,00	-15%	0
- 185 speelgoedcheques Krokodil	5.550,00	666,00	-12%	0
- 83 speelgoedcheques Toys & Toys	2.490,00	298,80	-20%	0
- 12 speciaal aanbod 30,00 euro	360,00	0		
	291.534,87	-9.298,80		-1.883,31
Algemeen totaal		280.352,76		

2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	Aantal	%	Bedrag
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2012, betaald in 2013	727	26,15%	46.744,16
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2013, betaald in 2013	2.053	73,85%	166.378,73
(REKENINGENPOST 6200) Totaal	2.780	100,00%	213.122,89

2.1 Criteria 2012

In 2013 verleende de sociale dienst een uniforme financiële tegemoetkoming voor jongeren die deelnamen aan geïntegreerde werkprojecten, jeugdvakanties en/of samen met hun ouders op vakantie gingen. In deze formule staat het kind centraal en bleven de inkomensgrenzen dezelfde als in 2011. Het aantal overnachtingen

gen was beperkt tot 30 per kind per jaar. De tegemoetkoming mocht niet meer bedragen dan 80% van de reële kostprijs en 600,00 euro per kind per referentiejaar (vrijgesteld van RSZ-bijdragen).

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren - referentiejaar 2012			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- schoolvakanties	150	20,63%	8.778,60
- GWP's	54	7,43%	2.727,60
- sportkampen zonder overnachting	59	8,12%	2.064,84
- sportkampen met overnachting	40	5,50%	2.013,00
- vakanties in gezinsverband	424	58,32%	31.160,12
Totaal	727	100,00%	46.744,16

Er waren 582 toekenningen (80,06%) en 145 dossiers onder voorbehoud (19,94%). 51 aanvragen werden geweigerd: vakanties zonder kinderen (9), overschrijding > 30 overnachtingen (12), daguitstap > geen overnachting (2), overschrijding GBI > 55.000,00 euro (9), te laat ingediend (12), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (5), dubbele aanvraag (1), vakantie georganiseerd door een andere sociale dienst (1).

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 64,30 euro.

2.2 Criteria 2013

In 2013 kwam er een nieuwe bijsturing van de regelgeving. De doelgroep was dezelfde, de inkomensgrenzen werden met 5% geïndexeerd en verhoogd tot 63.000,00 euro zodat ook personeelsleden met een iets hoger inkomen in aanmerking kwamen. De tegemoetkoming per nacht ging omhoog met 1,00 euro. De totale tegemoetkoming per kind en per referentiejaar bleef beperkt tot maximum 30 overnachtingen en 80% van de reële kostprijs en mocht niet meer bedragen dan 600,00 euro per kind per referentiejaar (vrijgesteld van RSZ-bijdragen).



Tegemoetkoming vakanties voor jongeren - referentiejaar 2013			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- schoolvakanties	316	16,85%	25.518,22
- GWP's	195	10,93%	10.762,74
- sportkampen zonder overnachting	170	5,40%	7.019,00
- sportkampen met overnachting	72	5,40%	4.730,00
- vakanties in gezinsverband	1300	61,41%	118.348,77
Totaal	2.053	100,00%	166.378,73

Er waren 1.914 toekenningen (93,23%) en 139 dossiers onder voorbehoud (6,77%). 41 aanvragen werden geweigerd: overschrijding GBI > 63.000,00 euro (4), vakanties zonder kinderen (5), overschrijding > 30 overnachtingen (17), daguitstap (2), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (6) en dubbele aanvraag (2), kind is zelf ook personeelslid (1), aanvrager is geen gerechtigde (3), vakantie georganiseerd door een andere sociale dienst (1).

Analyseert men de vakanties (enkel de toekenningen) voor het referentiejaar 2013, dan geeft dit volgende resultaten:

- vakantie met gezin	1.221	63,79%
- schoolvakantie	276	14,42%
- geïntegreerd werkproject	187	9,78%
- sportkamp met overnachting	72	3,76%
- sportkamp zonder overnachting	158	8,25%
Totaal	1.914	100,00%

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 81,04 euro (toekenningen en onder voorbehoud).

In 2013 dienden 564 personeelsleden voor 1.060 kinderen een aanvraag in voor tegemoetkoming in de vakantiekosten. Uitgesplitst over het aantal tegemoetkomingen per kind geeft dit volgende resultaat:

# tegemoetkomingen	# kinderen	Totaal
1	552	552
2	260	520
3	114	342
4	74	296
5	34	170
6	14	84
7	10	70
8	1	8
11	1	11
Totaal	1.060	2.053

Kostprijs tegemoetkoming vakanties voor jongeren

Betreft	Bedrag
- Criteria 2012	46.744,16
- Criteria 2013	166.378,73
(REKENINGENPOST 6200) Totaal	213.122,89

3 Kortingen bij pret- en dierenparken

Elke dinsdag, donderdag en vrijdag van 11.00 tot 13.00 uur kunnen de gerechtigden op de hoofdzetel van de sociale dienst terecht voor een loketverkoop van toegangskarten voor pret- en dierenparken tegen sterk verminderde prijzen. Men kan deze karten ook bestellen via de online module of per overschrijving. Voor een beperkt aantal pretparken kunnen de toegangskarten alleen digitaal besteld worden via het VO-intranet. De kartenverkoop start begin april tot eind oktober/half november. Ook tijdens de wintermaanden (van 1 november tot begin april) is er een beperkt aanbod

Toegangskarten recreatie & cultuur	2012	2013	Vershil
AQUALIBI	84	71	-13
AQUATOPIA	101	54	-47
BELLEWAERDE	0	385	385
BOBBEJAANLAND	867	579	-288
BOUDEWIJN SEAPARK	244	437	193
Combitickets EARTH EXPLORER-SEA LIFE	3	0	-3
EARTH EXPLORER	14	0	-14
EFTELING (N) *	938	797	-141
HIDRODOE	23	42	19
KINEPOLIS	2.758	4.243	1.485
LE PASS	4	0	-4
MINI-EUROPA	23	176	153
OCEADE	87	50	-37
PAIRI DAIZA **	550	291	-259
PLOPSALAND COO	138	124	-14
PLOPSALAND DE PANNE	1.374	1.352	-22
PLOPSALAND INDOOR	161	136	-25
PLOPSA-FUN CARDS	114	123	9
SEA LIFE CENTER	31	0	-31
TECHNOPOLIS	75	146	71
UTOPOLIS	62	344	282
WALIBI BELGIUM	304	275	-29
WILD & ERLEBNISPARK DAUN (D)	0	4	4
ZOO/PLANCKENDAEL	1.086	4	-1.082
ZOMERHAPPENING	1.728	3.656	1.928
<i>Subtotaal</i>	10.769	13.289	2.520
BELLEWAERDE (PARK IN DE KIJKER)	1.945	0	-1.945
ZOO ANTWERPEN/PLANCKENDAEL	0	3.321	3.321
<i>Subtotaal</i>	12.714	16.610	3.896
ABONNEMENTENACTIE ZOO/PLANCKENDAEL	106	167	61
Algemeen Totaal	12.820	16.777	3.957

* Resultaten inclusief e-tickets. - ** Resultaten e-tickets niet gerapporteerd

Ten opzichte van 2012 steeg de kaartenverkoop met bijna 31% naar een totale omzet van 16.777 tickets (loketverkoop, overschrijvingen en online ticketverkoop). Publiekstrekkingen blijven Bobbejaanland, Pairi Daiza, Plopsaland De Panne, de Antwerpse zoo en dierenpark Planckendael. Uitschieter is zeker de Kinepolisgroep met een verkoop van 2.758 bioscooptickets (+53,84%).

Naast de klassieke kaartenverkoop zijn er nog partnerschapsvoordelen bij:

- Cultureel aanbod, concerten, ...: D-Office, Music Hall Group;
- Vakanties voor kinderen: Le Crayon (taalkampen), projectkampen Idee Kids vzw, Top Vakantie;
- Recreatieparken, toeristische attracties: naast de Zoo Antwerpen/Planckendael, de Efteling en Pairi Daiza, de grotten van Remouchamps, Le Monde Sauvage, kasteel en tuinen van Freÿr, Nationale Plantentuin van België;
- Energie: Dats 24;
- Kleding, elektro-apparatuur, porselein, kristal, kookpotten, bestekken, terracotapotten en geschenk-artikelen, Centrale, Maro NV. Optiek Mergaerts, Optic Services: De KoopCentrale ...;
- Reizen en verblijven: Family Adventure, Accor Groep Hotels, l'Espinet Vacances (F), Ourthe & Somme, Top Vakantie, Cool Travel, Carlson Wagonlit Travel reisbureau, Center Parcs, AllCamps - Roan Comfort Camp - Go4Camp, X-Adventure;
- Verzekeringen: Assurwest, Prima Verzekeringen;
- Sportclubs, fitness: Bennies fit 4 life, Health City, 123 Fit Lanaken, Lifetimefitness Beernem, Velocity Club;
- Transport en mobiliteit: Blue-bike;
- Wellness en verzorgingsproducten: Shanti massagepraktijk, Bio Reine.

Vanaf 2014 zal de sociale dienst de klassieke kaartenverkoop voor pret- en dierenparken stopzetten en overschakelen op het kortingaansbod van PlusPas. Hiervoor werd een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de Gemeenschappelijke Sociale Dienst voor de Lokale Besturen in Vlaanderen. De gerechtigden zullen zich met de PlusPas-kaart en de bijhorende code kunnen registreren op de website www.pluspas.be en een eigen profiel aanmaken. Door de schaalvergroting zal het aanbod, naast de reeds bestaande kortingen, worden uitgebreid met aankoopcheques voor diverse winkelketens, culturele evenementen (musea, concerten, ...) en vrijetijdsbesteding (sportinfrastructuur, reizen, ...). Indien gewenst houdt PlusPas de gebruikers op de hoogte van alle nieuwe aanbiedingen via periodieke, elektronische nieuwsbrieven.

- **Kostprijs kaartenverkoop (inclusief speciale kortingsactie)**

	Begroting	Resultaat
- Kosten	186.000,00	188.695,70
- Opbrengsten	- 164.000,00	-161.543,81
Saldo	22.000,00	27.151,89

4 Park in de Kijker

In het verlengde van de kaartenverkoop recreatie en cultuur werd een promotiecampagne gevoerd voor 'de Zoo Antwerpen/Planckendael' als park in de kijker met een poster en publicatie op de website.

Behoudens een grotere samenstelling, kon een gezin maximaal 5 toegangskarten aankopen. Voor extra kaarten moest men de normale kortingsprijs betalen. De kortingsprijs was 13,83 euro i.p.v. 18,83 euro voor volwassenen en 9,18 euro i.p.v. 14,18 euro voor kinderen (3-17 jaar, andersvaliden en 60-plussers).

Het aanbod bleef het ganse seizoen geldig tot uitputting van de voorraad. De kaarten kon men bestellen per overschrijving of afhalen tijdens de loketverkoop.

Voor 'Park in de kijker' gingen 3.321 tickets over de toonbank.



Zoo Antwerpen/Planckendael - Park in de Kijker 2013						
	# tickets	Kassaprijzen	AP	Korting SD	VP	Totaal
V	2.124	22,50	18,63	5,00	13,63	10.620,00
K, andersvaliden, 60+	1.086	17,50	14,18	5,00	9,18	5.430,00
V (groep teamactiviteit)	111	22,50	18,63	5,00	13,63	555,00
Totaal	3.321					16.605,00

5 Zomerhappening



Op zondag 25 augustus 2013 organiseerde de sociale dienst een Zomerhappening in Pairi Daiza, domein van Cambron in Brugelette. Een ideale gelegenheid om in gezinsverband, met vrienden en kennissen te genieten van dit prachtig park met talloze bezienswaardigheden: de abdijmolen, de Lagune, de roofvogel-show, Het Land van de Grote Vijf, De Poort naar de Diepzeewereld, Het Rijk van Ganessha, de Onsterfelijke Stad, ...

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

Jong en oud konden van 10.00 tot 19.00 uur terecht in het park. Volgende tarieven waren van toepassing: voor kinderen tot en met 12 jaar (gratis) en volwassenen vanaf 13 jaar (5,00 euro) Het aantal tickets per gezin was beperkt tot 5 (behoudens een grotere samenstelling), elke gerechtigde ontving consumptiebonnen ter waarde van 15,00 euro. Wie met de wagen kwam, kreeg een gratis parkingticket. Wegens het grote succes en de beperking tot maximum 4.000 toegangstickets om van budgettaire redenen, moest de verkoop op 12 juni



worden stopgezet. Dit laatste zorgde voor enige wrevel omdat men, volgens de affiches en flyers kon inschrijven tot 15 augustus en tot 23 augustus tijdens de balieverkoop.

- kinderen (t.e.m. 2 jaar, gerechtigd)	222
- kinderen (t.e.m. 2 jaar, niet gerechtigd)	58
	280
- kinderen (3 t.e.m. 12 jaar, gerechtigd)	871
- volwassenen (vanaf 13 jaar, gerechtigd)	1.939
- vrijkaarten sociale dienst	64
- kinderen (3 t.e.m. 12 jaar, niet gerechtigd)	222
- volwassenen (vanaf 13 jaar, niet gerechtigd)	560
	3.656
- parkingticket	812
- consumptiebonnen (1,00 euro)	46.665

De tenten voor het onthaal stonden opgesteld vóór de toegangspoort bij de hoofdingang, ook de technische toegang werd extra opengesteld. De controle gebeurde door personeelsleden van Pairi Daiza. De verdeling van de rugzakjes en kidspolsbandjes aan de onthaalstand tussen 10.00-13.00 uur verliep vlot, dankzij de inzet van 7 (vrijwillige) medewerkers. Voor de deelnemers die na 13.00 uur toekwamen, werd de onthaalstand vanaf 18.00 uur opnieuw bemand tot ieders tevredenheid omdat zij zo de kidsbon nog konden inruilen. 10 medewerkers van Top Vakantie hadden van 10.00-14.00 uur een schminkstand in de buurt van de binnenspeeltuin en deelden er flyers en brochures uit.

De respons op de enquête was 29,54% wat voldoende representatief is omdat het bezoek gebeurde in gezinsverband. Onder de deelnemers aan de enquête werden 10 parkgidsen verloot van Pairi Daiza, de sociale dienst gaf 8 waardebonnen van Free Record Shop van 15,00 euro en 2 van 10,00 euro.

Veel deelnemers kwamen de organisatoren achteraf bedanken voor de prachtige dag die zij met hun gezin hadden beleefd.

Voor de leden van de algemene vergadering en de personeelsleden van de sociale dienst was een trefpunt ingericht in zaal 'HanWuDi': 82 volwassenen en 21 kinderen aanwezig op de receptie met hapjes en verrassingsbroodjes.

Voor de promotie van de Zomerhappening zette men in op diverse communicatiemiddelen en -kanalen: affiches, folders, de Sintbrochure, de muurkrant, de website van de sociale dienst, het personeelsblad van het schoonmaakpersoneel, een mailing aan de leidend ambtenaren van de aangesloten entiteiten, ...

Kostprijs zomerhappening

- voorschot Zomerhappening	26.000,00 euro
- aankoop 500 polsbandjes	1.742,94 euro
- aankoop 1.500 rugzakjes met logo SD	2.490,18 euro
- verzekering (Belfius)	465,00 euro
- schminkstand Top Vakantie	434,42 euro
- factuur Pairi Daiza (afrekening)	90.539,10 euro
(REKENINGENPOST 64131) Totaal	121.671,64 euro
- inschrijvingsgelden	
- (REKENINGENPOST 74131) Totaal	-12.495,00 euro
Subtotaal	109.176,64 euro
- begrotingskrediet 2013	-109.000,00 euro
Resultaat	176,64 euro

De netto-kostprijs per deelnemer bedroeg 27,74 euro.

6 Juridisch advies

Om de twee weken, iedere donderdagvoormiddag vanaf 9.00-13.00 uur (behalve tijdens de zomervakantie), kon men een eerste gratis juridisch advies inwinnen op de maatschappelijke zetel van de sociale dienst. De jurist mag echter niet in rechte optreden, pleiten, noch tussenbeide komen. Reservatie vooraf is verplicht, de rechtzoekende brengt bij voorkeur ook alle relevante documenten mee naar de consultatie.



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



NIEUW IN 2013

In 2012 werd het juridisch advies uitgebreid tot alle toenmalige VAC's in Antwerpen, Brugge, Hasselt, Leuven en het provinciehuis van Gent, maar dit initiatief kende niet het verhoopte succes. Daarom besloot men in 2013 om enkel nog Brussel als locatie te weerhouden. Om de dienstverlening te optimaliseren koos men bijkomend voor telefonisch juridisch advies om de twee weken, afwisselend met de consultaties in het Boudewijngebouw, van 14.00 tot 16.00 en van 18.00 tot 20.00 uur. Zowel voor het regulier als voor het telefonisch juridisch advies moeten de cliënten vooraf een afspraak maken met de sociale dienst.

Voor het eerstelijns juridische advies in het Boudewijngebouw en het telefonisch juridisch advies werden prijsoffertes opgevraagd. Mr. R. Loos uit Brussel kreeg de opdracht toegewezen.

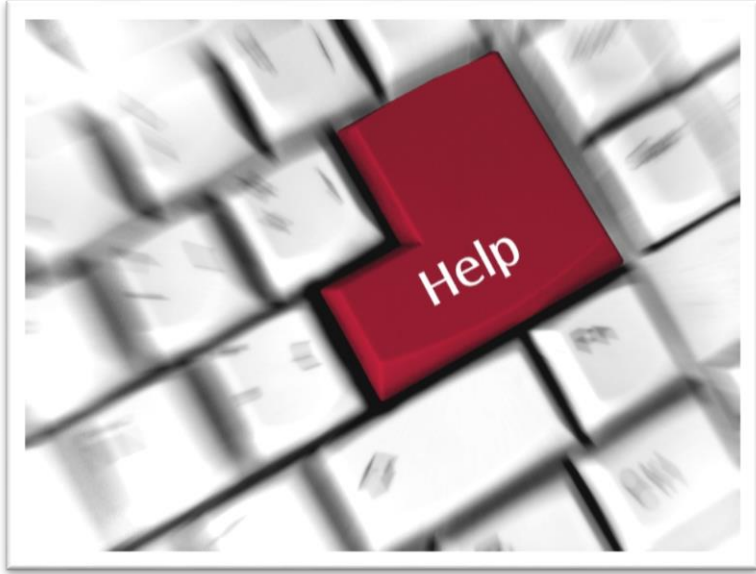
Plaats	# consultaties	# adviezen
- Boudewijngebouw Brussel	21	64
- Telefonisch juridisch advies	25	56
Totaal	67	120

In het Boudewijngebouw vonden er 21 consultaties plaats, waarbij 64 rechtzoekenden een beroep deden op juridische bijstand (67 consultaties en 132 personen in 2012). Voor het telefonisch juridisch advies waren er 25 consultaties en werden 56 adviezen verstrekt.

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

Kostprijs juridisch advies

Betreft	Bedrag
- erelonen (factuur 4 ^{de} kwartaal 2012 en rechtzetting consultaties Brugge)	1.117,50
- erelonen 2013 (1 ^{ste} tot en met 3 ^{de} kwartaal)	3.830,00
- terugbetaling verplaatsingskosten	26,10
(REKENINGENPOST 652) Totaal	4.973,60



Individuele Aanpakoverleening

Individuele hulpverlening

A Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening

1 Tegemoetkoming voor loopbaanonderbreking

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. De maatschappelijk assistent onderzoekt of de cliënt in aanmerking komt voor een extra bijpassing door de sociale dienst. Deze bijstand wordt dus niet automatisch toegekend maar enkel op vraag van de cliënt zelf. Opzet is de beschikbare middelen te besteden waar de nood het hoogst is.

In 2013 werden er **6 bijstanden** uitgekeerd op voorstel van de maatschappelijk assistent (10 in 2011 en 4 in 2012). Het bedrag steeg van 3.700,00 euro in 2012 naar 4.200,00 euro in 2013. Eén aanvraag werd geweigerd

Kostprijs: 4.200,00 euro

1.2 Bijzondere bijstand palliatieve zorgen

Ambtenaren die loopbaanonderbreking aanvragen voor palliatieve zorgen kunnen een extra eenmalige uitkering bekomen van 500,00 of 250,00 euro naargelang ze hun loopbaan voltijds of deeltijds onderbreken. De toekenning gebeurt automatisch op basis van de door de MOD's of personeelsdiensten aangeleverde informatie.

Het voorbije jaar maakten **29 personeelsleden** hiervan gebruik (27 in 2012).

Kostprijs: 10.500,00 euro

2 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering

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

In 2013 waren er **3 tegemoetkomingen** (1 in 2012).

Kostprijs: 287,34 euro

3 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering

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

- mijlpaal 1: 35,00 euro 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 2013 waren er **385 tegemoetkomingen** (957 in 2012). Dit aantal is heel wat lager dan in 2012 omdat de aanvraagformulieren voor mijlpaal 2 en 3 pas verstuurd werden begin december 2013 in vergelijking met begin oktober in 2012. Oorzaak hiervoor was de late facturatie door AG Insurance na de gunning van het nieuwe contract voor de groepsverzekering van de Vlaamse overheid vanaf 1 oktober 2013. Aangezien 65% van de gepensioneerden aangesloten blijft bij de groepsverzekeraar van de Vlaamse overheid wordt in de procedure en de aanpak van deze dienstverlening nog steeds rekening gehouden met de facturatie-periode van AG Insurance.

Nieuw in 2013 was een bijzondere maatregel voor de gepensioneerden van het Agentschap voor Innovatie Wetenschap en Technologie (IWT) die vanaf 1 juli 2013 zelf hun hospitalisatieverzekeringspremie moeten betalen terwijl dat tot eind juni 2013 nog door hun werkgever gebeurde. De raad van bestuur besliste op 23 februari 2013 dat alle gepensioneerden die de premie zelf moeten betalen een aanvraag kunnen indienen voor mijlpaal 1 als stimulans om zeker aangesloten te blijven bij een hospitalisatieverzekering. Het bedrag waarop zij recht hebben, is afhankelijk van de leeftijd: wie geen 65 is, ontvangt 35,00 euro, tussen 65 en 70 jaar 100,00 euro en wie ouder is dan 70 krijgt 135,00 euro.

Naar analogie met IWT beslisten ook de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) en de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) om vanaf 1 oktober 2013 de premies niet langer te betalen voor gepensioneerde personeelsleden zodat zij ook in aanmerking komen voor de aangepaste tegemoetkoming voor mijl-

paal 1. De verzending van de aanvraagformulieren aan de gepensioneerden van deze entiteiten gebeurde in januari 2014.

Kostprijs: 27.930,00 euro

B Steun in probleemsituaties

1 Werking

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 werkterrein van een team van 8 maatschappelijk assistenten, hierin bijgestaan door een administratieve cel.

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

Klantvriendelijkheid, laagdrempeligheid en respect voor de privacy staan centraal. Belangrijke troeven zijn eveneens de toegankelijkheid en de aanwezigheid van de maatschappelijk assistenten, tussen de mensen, op het maatschappelijk werkterrein. Dit vertaalt zich in de organisatie via de regionale spreiding over het Vlaamse land. De regioverdeling van de maatschappelijk assistenten werd aangepast vanaf 1 mei 2013 als gevolg van interne personeelsbewegingen (terugkeer maatschappelijk assistent na 11 maanden verlof zonder wedde). Zitdagen, huisbezoeken, bezoeken aan de werkplaats zijn mogelijk.

De permanentie op de hoofdzetel in Brussel is beperkt tot twee dagen per week per regioverantwoordelijke maatschappelijk assistent. De overige dagen worden besteed aan het veldwerk vertrekkend vanuit de thuisbasis.

De beslissing van de Vlaamse Regering van 19 juli 2013 tot verplichte aansluiting bij de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheids personeel 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 maatschappelijk assistenten en het herbekijken van de regioverdeling en de zitdagen om de nieuwe gerechtigden op eenzelfde kwalitatieve manier op te vangen, is dan ook een belangrijke uitdaging.

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. 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, het kwartaaloverleg met de leden van de raad van bestuur, diverse interne werkgroepen o.a. rond individueel welzijn, ontwikkeling van alcohol- en drugsbeleid, contactgroep vertrouwenspersonen.

Nieuw in 2013 was de opstart van het sociaal medisch team waarbij de maatschappelijk assistenten een actieve rol opnemen. Het sociaal medisch team ontstond uit de werkgroep re-integratie en is een structureel orgaan dat collegiaal overleg pleegt tussen uiteenlopende disciplines over individuele re-integratietrajecten. Tijdens een tweemaandelijks overleg zoekt men met verschillende actoren (w.o. de re-integratie-

ambtenaar, de arbeidsgeneesheer, de preventieadviseurs ergonomie en psychosociaal welzijn, de maatschappelijk assistent en Werkwijzer) naar de meest passende oplossingen. 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.

In 2013 werden reeds meerdere trajecten succesvol afgelegd, altijd in samenwerking met de regioverantwoordelijke maatschappelijk assistent. In 2014 wil men het sociaal medisch team verder uitbouwen en structureel verankeren om op meer formele wijze bevoegdheden op te nemen zoals verplichte adviezen over beslissingen bij oppensioenstelling, beëindiging van een contract of het deeltijds werken om medische redenen. Indien bij de bespreking van de individuele dossiers structurele problemen aan de oppervlakte komen, wil het sociaal medisch team beleidsvoorstellen formuleren die gedragen worden door de betrokken welzijnsactoren.

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 voorzieningen binnen het sociaal werkveld, zorgt voor de opstart van opvolging en begeleiding, ... Streefdoel is het psychosociaal welzijn van de cliënten te optimaliseren. De maatschappelijk assistent tracht steeds het handelen van de cliënt te versterken niet door in zijn plaats op te treden, maar door hem - binnen zijn mogelijkheden - zelf tot actie aan te zetten en nieuwe vaardigheden bij te brengen om in de toekomst zijn problemen te herkennen en daadwerkelijk aan te pakken.

1.2.1 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;
- wegwijs maken in bestaande diensten hulpverlening;
- ...

In 2013 waren er 2.291 contacten tussen maatschappelijk assistenten en gerechtigden. Deze contacten bestonden uit 1.162 huisbezoeken, 791 contacten op zitdagen, 146 contacten op de werkplaats van de cliënt, 155 contacten op de hoofdzetel van de sociale dienst en 37 contacten 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 rouwbeleg en biedt zijn hulp aan. In 2013 werden 16 personen aangeschreven. Waren er al eerder contacten dan zal de maatschappelijk assistent het personeelslid of de nabestaande contacteren voor ondersteuning en waar nodig bijstand in 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. De verschillende MOD's en personeelsdiensten staan in voor deze briefwisseling, zodat concrete cijfers ontbreken.

1.2.2 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.

De informatieve hulpverlening kreeg in 2013 structureel vorm via infosessies door de maatschappelijk assistenten over de nieuwe regelgeving voor de medische kosten in alle grote gebouwen van de Vlaamse overheid in Brussel en in de provincies. Naast de toelichting over de nieuwe tegemoetkoming en het e-loket maakte men van de gelegenheid gebruik om het globale aanbod van hulp- en dienstverlening van de sociale dienst onder de aandacht te brengen. In juni 2013 werden 21 infosessies georganiseerd voor 923 personeelsleden. Zij werden heel positief onthaald: uit de enquêteresultaten blijkt een zeer grote tevredenheid, 95,30% van de respondenten evalueert hen goed of zeer goed.

Naast deze sessies waren ad hoc nog bijkomende infosessies mogelijk op vraag van de entiteiten zelf. De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) maakte hiervan gebruik en de Diensten voor Afzonderlijk Beheer (DAB) Schoonmaak en Catering. Omdat het schoonmaak- en cateringpersoneel moeilijk aanwezig kon zijn op de reguliere tijdstippen zonder de continuïteit van de dienstverlening in het gedrang te brengen, werden in overleg met de leidinggevenden begin 2014 infosessies op maat ingepland. In de 2013 werden de betrokken personeelsleden schriftelijk op de hoogte gebracht zowel van de informatie die zij nodig hadden voor hun medische kosten 2013 als van de geplande infosessies 2014.

1.3 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 doorlooptijden, de in- en uitstroom van de aanvragen en de stand van zaken van de dossierbehandeling voor de tegemoetkoming in de medische kosten, bleef ook in 2012 doorlopen.

2 Interne (re)organisatie

2.1 Teamwerking

De teamwerking is voornamelijk geconcentreerd op de maandelijkse teamvergaderingen en op het inbouwen van formele en informele intervisie(s) en werkbijeenkomsten.

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 werkbijeenkomsten, 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 hier is, naast kwaliteitsbewaking, te streven naar eenvormigheid en

desgevallend een groepsgedragen standpunt 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).

2.2 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 werd de administratieve cel vanzelfsprekend ingeschakeld bij nieuwe en bestaande processen en bij ad hoc opdrachten (tegemoetkoming hospitalisatieverzekering, renteloze lening huurwaarborg, opkuis archief, ...).

2.3 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 actuele werkwijze is dat sociale hulpverleningsdossiers op basis van een omstandig verslag met gemotiveerd hulpverleningsvoorstel (minstens één week op voorhand aan de commissieleden toegestuurd) door de verantwoordelijke maatschappelijk assistent(e) op de CIHV wordt toegelicht, gemotiveerd en verdedigd. De commissieleden krijgen de gelegenheid om bijkomende vragen te stellen. De commissie 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 betrokken maatschappelijk assistent(e).

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.

C Financiële steun

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

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

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.

1 Tegemoetkomingen in medische kosten

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 medische kosten volledig gewijzigd.

Tot eind 2012 gebeurde de berekening van de tegemoetkoming in medische kosten op een complexe manier waarbij heel veel informatie en bewijsstukken opgevraagd werden van de cliënten om een zo goed mogelijk zicht te krijgen op het maandelijks netto gezinsinkomen, de gezinslasten en het totale bedrag van de medische kosten. Aanvragen voor medische uitgaven tot eind 2012 konden in eerste instantie tot 30 september 2013 ingediend worden, later verlengd tot 15 november 2013. Deze verschuiving zorgde voor meer dan 200 extra aanvragen met als resultaat dat ze niet allemaal tegen eind 2013 waren afgehandeld wat oorspronkelijk de bedoeling was.

Aan de nieuwe regeling voor het indienen van de medische kosten gemaakt vanaf 2013 ging een uitgebreide communicatiecampagne vooraf met affiches, folders, infosessies, persoonlijke mailings, infostandjes op de senioredagen en Zin? Ja! Netwerken, de verspreiding via personeelsdiensten, Sintverantwoordelijken, communicatieambtenaren, sociale media en de koepelsite. Hierdoor dienden veel gerechtigden in 2013 voor het eerst een aanvraag in voor hun medische kosten gemaakt tot eind 2012. Resultaat: een massa onvolledige dossiers, onbekende gezinsituaties, een langere afhandeling zodat de doorlooptijd in 2013 opliep tot gemiddeld 3,91 maanden (3,03 in 2012).

De sociale dienst verleende **1.496 tegemoetkomingen in de medische kosten**, een stijging met 14 dossiers t.o.v. 2012 (1.482). Door de langere dossierbehandeling stonden op het eind van het jaar nog 360 aanvragen open, 120 meer dan eind 2012. De werkelijke stijging van het aantal ingediende dossiers is in de praktijk dus hoger dan 14.

Kostprijs medische kosten oude regeling: 589.910,24 euro

1.2 Medische kosten – nieuwe regeling

De nieuwe vereenvoudigde reglementering aangepast aan de RSZ-regelgeving werd pas op 5 december 2012 schriftelijk bevestigd door de RSZ. Hierdoor was de officiële goedkeuring van de nieuwe criteria pas in de loop van december 2012 rond en konden de aanpassingen aan de GISD-module medische kosten niet meer gebeuren in 2012. Begin januari 2013 werd gestart met de ontwikkeling van de nieuwe procedure en module.

Begin januari 2013 werd contact opgenomen met de mutualiteiten om afspraken te maken over de manier waarop de remgeldtellers best konden opgevraagd worden door de personeelsleden. Op 19 februari 2013 was de coördinator individuele hulpverlening samen met een dossierbehandelaar medische kosten aanwezig op de maandelijks Commissie Gezondheidszorg van het Nationaal Intermutualistisch College. Doel: een antwoord krijgen op de openstaande vragen van de administratie om een vlotte dossierbehandeling mogelijk te maken. De Commissie duidde een technische werkgroep aan om die vragen te beantwoorden. Dit gebeurde op 8 maart 2013 in een overleg met specialisten van de verschillende mutualiteiten over de maximumfactuur en de remgeldteller. De resultaten van dit overleg werden voorgelegd aan de maandelijks Commissie en op 4 juni 2013 volgde de schriftelijke bevestiging van het Nationaal Intermutualistisch College dat zijn fiat verleende met de voorgestelde aanpak.

In mei en juni 2013 gingen de grootscheepse communicatiecampagne en de infosessies van start zoals hoger beschreven en begin juli 2013 was het e-loket online en konden personeelsleden hun aanvragen indienen. Zoals verwacht waren de aanvragen via het e-loket in 2013 minimaal ingevolge de afspraak met de mutualiteiten om de gerechtigden ertoe aan te sporen hun remgeldtellers pas op te vragen na afloop van het kalenderjaar. Zo werden er in 2013 slechts 106 aanvragen uitbetaald voor een tegemoetkoming in de medische uitgaven gemaakt vanaf 1 januari 2013.

Kostprijs medische kosten nieuwe regeling: 33.553,19 euro

1.3 Medische bijstand

Naast de tegemoetkoming in de remgeldtellers en de facturen voor optiekkosten, hoorapparaten, laseroperaties aan de ogen, tandprothesen en tandimplantaten is enkel nog medische bijstand mogelijk voor gerechtigden met hoge medische uitgaven die zich in een financiële noodsituatie bevinden. Hiervoor komen alle medische uitgaven in aanmerking die niet langer kunnen ingediend worden volgens de nieuwe regeling voor de tegemoetkoming medische kosten.

De werkgroep 'Medische zaken' zette op 28 mei 2013 de grote lijnen uit waarbij gerechtigden mogelijk beroep kunnen doen op medische bijstand na een sociaal en financieel onderzoek door de maatschappelijk assistent die een voorstel formuleert voor de CIHV. De raad van bestuur bekrachtigde dit voorstel op 4 juni 2013. De concrete toepassing ervan zal in de loop van 2014 verder worden verrijkt door het team van maatschappelijk assistenten op basis van intervisie over individuele hulpvragen van personeelsleden.

Gezien de module voor de verwerking van medische bijstanden in het GISD pas begin 2014 beschikbaar was, werden in 2013 enkel dringende medische bijstanden behandeld via de oude module medische kosten. Het aantal medische bijstanden bleef voor 2013 dan ook beperkt (31 aanvragen voorgelegd aan de CIHV).

Kostprijs medische bijstanden: 26.548,92 euro

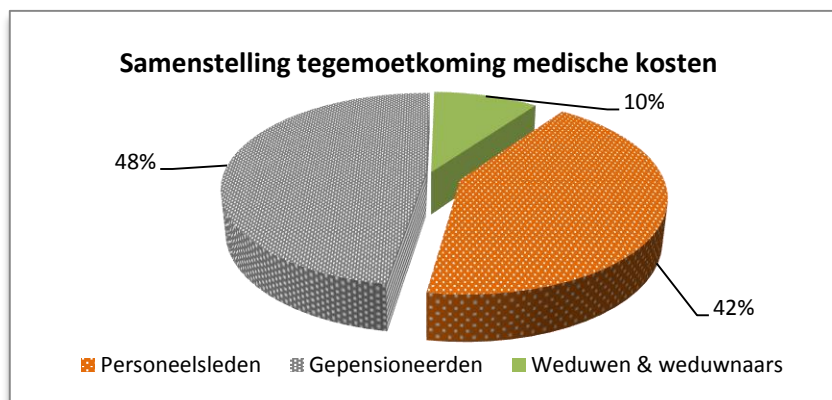
De totale kostprijs voor alle tussenkomsten in medische uitgaven samen voor 2013 bedroeg 650.012,35 euro of 12.977,16 euro minder als in 2012 (662.989,51 euro).

Volgens de beschikbare data gaat 42,59% van de tegemoetkomingen in de medische kosten naar de actieve personeelsleden: niveau D (46,28%), C (29,08%), B (17,48%) en A (7,16%).

Het aandeel van de niet actieve gerechtigden bedraagt 57,41%: gepensioneerden (83,10%) en weduwen en weduwnaars (16,90%).

De reële kosten liggen 9,45% onder het initiële begrotingskrediet (710.000,00 euro).

Kostprijs: 589.910,51 euro



2 Weigeringen tegemoetkomingen medische kosten

255 aanvragen werden geweigerd, min of meer in lijn met het jaar voordien (245 in 2012), maar toch nog 17,05% van de toegekende tegemoetkomingen (16,53% in 2012).

3 Weddenvoorschotten

In 2013 werd 1 weddenvoorschot uitgekeerd (3 in 2012). Dit wijst wellicht op de vlotte afhandeling van de wedden dossiers bij nieuwe indiensttredingen.

Toegekend bedrag: 600,00 euro

4 Pensioenvoorschotten

In 2012 werden er 7 pensioenvoorschotten toegekend (8 in 2012). 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).

Toegekend bedrag: 10.000,00 euro

5 Renteloze leningen

Renteloze leningen spelen een belangrijke rol in het preventiebeleid en stellen de maatschappelijk assistenten in staat om de betrokken gezinnen 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.

Op 29 januari 2013 keurde de raad van bestuur volgende criteria goed als referentiekader voor de toekenning van renteloze leningen:

- kan de gerechtigde al dan niet terugvallen op een alternatief sociaal vangnet;
- is er een banklening mogelijk aan marktrente in plaats van een dure kredietopening? (deze optie impliceert dat de cliënt schuldenvrij is op het ogenblik van zijn hulpaanvraag);
- de cliënt moet zijn rechten in het maatschappelijk vangnet (OCMW, CAW, ...) maximaal uitputten;
- een grondige analyse van het financieel bestedingspatroon van het gezin is noodzakelijk om een kwalitatieve financiële begeleiding mogelijk te maken;
- bij de toekenning van nieuwe renteloze leningen wordt de contactregistratie in het GISD gedetailleerd bijgehouden en is er een driemaandelijks opvolging (tenzij anders vermeld);

- de dossiers met structurele problemen (3 opeenvolgende leningen) worden door de maatschappelijk assistent(e) toegelicht op de CIHV.

64 begunstigden ontvingen een renteloze lening (56 in 2012), 3 aanvragen werden geweigerd door de CIHV al dan niet op voorstel van de maatschappelijk assistent.

Ten opzichte van vorig jaar stijgt het aantal toegekende leningen met 14%, het gemiddeld uitgeleende bedrag daalt tot 2.911,95 euro in 2013 (3.189,06 euro in 2012, 2.435,19 euro in 2011).

Opgesplitst per categorie geeft dit volgend beeld :

- actieven: 51 renteloze leningen voor een bedrag van 151.451,55 euro, gemiddeld 2.969,64 euro
- niet-actieven: 13 renteloze leningen voor een bedrag van 34.913,07 euro; gemiddeld 2.685,62 euro.

Toegekend bedrag: 186.364,62 euro

6 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 alleen na een beperkt sociaal onderzoek door de maatschappelijk assistent.

De online module renteloze lening huurwaarborg kreeg een positieve evaluatie van de maatschappelijk assistenten tijdens de maatopleiding in december 2013. Tevens werden afspraken gemaakt om de financiële informatie van de cliënten in het elektronisch dossier aan te passen. Deze ingreep maakt het mogelijk om de online module uit te breiden tot alle financiële hulpaanvragen. Op die manier zullen de gerechtigden zelf een aanvraag kunnen indienen via het e-loket, hun gezinslasten en -inkomsten registreren die automatisch zullen worden opgeslagen in het elektronisch dossier. De aanvrager krijgt dan de boodschap dat een toekenning pas kan gebeuren in geval van een sociale noodsituatie en na een sociaal onderzoek door een maatschappelijk assistent. De regioverantwoordelijke maatschappelijk assistent contacteert de cliënt binnen de 2 werkdagen. De nodige aanpassingen voor de uitbreiding van de GISD-module zijn gepland in 2014, tot zolang blijft de module enkel beperkt tot aanvragen voor een lening huurwaarborg.

In 2013 werden **4 leningen huurwaarborg** toegekend (5 in 2012) met een gemiddeld bedrag van 1.555 euro. Een aanvraag werd geweigerd.

Toegekend bedrag: 6.220,00 euro

7 Bijzondere bijstand

Personeelsleden die door diverse omstandigheden in moeilijkheden raken, kunnen een aanspraak maken op een bijzondere bijstand na een grondig onderzoek door de maatschappelijk assistent. De bijzondere bijstand overlijden wordt toegekend aan de nabestaanden van werknemers die geen begrafenisvergoeding ontvangen.

In 2013 verleende de sociale dienst **58 maal** (38 in 2012) een bijzondere bijstand aan financieel hulpbehoevenden. De sterke stijging is het gevolg van een nieuw initiatief van de sociale dienst. Voor gezinnen in schuldbemiddeling of in financiële moeilijkheden, kunnen de schoolkosten en inschrijvingsgelden voor hun schoolgaande kinderen zwaar doorwegen op het gezinsbudget. Zij kunnen aanspraak maken op een bijzondere bijstand, afhankelijk van de reële uitgaven die het gezin voor de kinderen maakt o.a. schoolkosten, kledij, inschrijvingsgeld voor buitenschoolse activiteiten,... Het uitgekeerde 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).

De nieuwe maatregel werd bij het begin van het nieuwe schooljaar gecommuniceerd via de koepelsite, de website, de communicatieambtenaren en de personeelsdiensten. Het schoonmaak- en cateringpersoneel ontvingen de informatie per post, samen met de informatie over de nieuwe regeling voor de medische kosten. Bij de opmaak van het nieuw strategisch plan zal men dit initiatief evalueren en beslissen om het al dan niet permanent in het aanbod van de sociale dienst te integreren.

Kostprijs: 24.506,66 euro

8 Bijzondere bijstand overlijden

De bijzondere bijstand overlijden werd in 2013 herbekeken naar aanleiding van de nieuwe berekening van de tegemoetkoming in de medische kosten en de afschaffing van de wettelijke begrafenisvergoeding voor contractuele personeelsleden en gezinsleden betaald door het ziekenfonds. Naar aanleiding van de afschaffing van de wettelijke begrafenisvergoeding betaald door PDOS bij het overlijden van gepensioneerde ambtenaren, werd het advies ingewonnen van de RSZ. Daaruit blijkt dat de begrafenisvergoeding enkel vrijgesteld is van RSZ-bijdragen bij het overlijden van gezinsleden van contractuele of statutaire ambtenaren.

Op basis daarvan besliste de raad bestuur om de bijzondere bijstand overlijden alleen nog toe te kennen bij een financiële noodsituatie en na een sociaal onderzoek bij het overlijden van gezinsleden van contractuele en statutaire personeelsleden. De berekening van de begrafenisvergoeding gebeurt analoog aan de berekening van de nieuwe tegemoetkoming in medische kosten en op basis van het gezamenlijk belastbaar gezinsinkomen.

In 2013 werden 18 bijzondere bijstanden bij overlijden toegekend (10 in 2012).

Kostprijs: 11.235,07 euro

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 de optimale bestemming is zowel financieel als praktisch. De CIHV keurt de definitieve voorstellen goed. In 2013 kwamen er vier nieuwe bestemmingen bij.

Voordeel van die aanpak is de lage administratieve last al heeft de sociale dienst wel een beslissende stem, want niet alle cliënten (en zeker deze doelgroep niet) hebben de nodige energie, ervaring en/of vaardigheden om zelf een vakantievoorstel uit te werken.

In 2013 werden 8 sociale vakanties georganiseerd (idem als in 2012). De CIHV weigerde één voorstel omdat het contrasteerde met het ziektebeeld en het psychiatrisch verleden van de cliënt.

Kostprijs: 5.472,77 euro



10 Enkele 'succesverhalen'

Deze alleenstaande vrijgezel leerde ik kennen in 2009. Hij had een zwaar verleden van drankmisbruik, drugs, verkeerde vrienden uit het homomilieue. Hij zat compleet aan de grond, onder de medicatie, was helemaal verwaarloosd en leefde in erbarmelijke omstandigheden. Omdat ontslag dreigde, trok ik samen met de personeelsverantwoordelijke op huisbezoek. Na ettelijke gesprekken en veel aandringen liet hij zich psychiatrisch verzorgen ... Met financiële steun van de sociale dienst slaagde hij erin zijn levensomstandigheden te optimaliseren en kon hij opnieuw aan het werk. De intensieve begeleiding werd stilaan afgebouwd maar hij hield contact telkens hij het moeilijk kreeg. Doorheen de jaren takelde hij fysiek af, kampte met hartproblemen en werd uiteindelijk medisch gepensioneerd. Maar hij bleef zich verzorgen, riep geregeld onze hulp in ... en herviel nooit in zijn vroegere schrijnende toestand ... Zijn recente overlijden kwam totaal onverwacht. Postuum bezorgde hij ons de erkenning door zijn familie te instrueren een seintje te geven uit erkentelijkheid voor de belangrijke rol die de sociale dienst in zijn leven had gespeeld.

Een gepensioneerde cliënt bleek al twee jaar op rij telkens een tekort op te bouwen van zo'n 1.500 euro. Op het eerste zicht waren er geen buitengewone uitgaven en moest zijn berekend inkomen normaal volstaan om rond te komen. Tot bleek dat de man een verstokte roker was, die twee tot drie pakjes sigaretten per dag de lucht in blies. Dit leidde al vlug tot een extra maandelijks uitgave van 400 euro. Intussen is hij gestopt met roken en kreeg hij van de sociale dienst een renteloze lening om zijn minstand weg te werken. Met het vrijgekomen bedrag betaalt hij de lening terug, legt hij terzelfdertijd een financiële reserve aan en ... leeft hij een stuk gezonder.

Cliënte is zeer plichtsbewust en klopt lange werkdagen. Telefonisch is zij 24 uur op 24 bereikbaar. Op de duur begon dit ook privé zwaar door te wegen. Na een aantal gesprekken met de maatschappelijk assistente en een persoonlijkheidsstraining kwam zij tot het inzicht dat het ook belangrijk is om te investeren in haar persoonlijk leven. Op de duur vond zij een stek in het verenigingsleven en een evenwichtige balans tussen werk en privé.

Ik werd gecontacteerd door een weduwe die door het onverwachte overlijden van haar man emotioneel zo ontredderd raakte dat het haar niet lukte om haar overlevingspensioen aan te vragen.

Ondertussen waren er al negen maanden verstreken en zat ze depressief thuis. Ten einde raad contacteerde ze de sociale dienst. Het was dan ook een wirwar van diverse pensioenstelsels en een eigen tewerkstelling. Samen met haar bezocht ik een Pensioenpunt waar de verschillende pensioendiensten aanwezig zijn. Men berekende terstond het exacte bedrag van haar overlevingspensioen. Voor de dame was het een ingewikkeld verhaal maar dankzij de bekomen informatie kon ik haar in eenvoudige woorden duidelijk maken wat het precies betekende. Er viel een last van haar schouders, na zoveel donkere maanden zag ze eindelijk wat licht aan het eind van de tunnel en vatte terug moed om de draad van haar leven op te pakken.

Twee jonge veertigers met twee kindjes van 7 en 2,5 jaar. Een combinatie van ernstige gezondheidsproblemen en de miskoop van een gezinswoning zorgden ervoor dat het leven van dit gezin grondig overhoop gegooid werd. De man onderging een zware hartoperatie met complicaties, raakte werkloos, viel terug op een invaliditeitsuitkering. In 2013 volgde een nieuwe operatie en een revalidatieperiode van zes maanden. Door het verlies van zijn werk viel hij net buiten de verzekering gewaarborgd inkomen. De bouwperikelen zorgden voor een extra uitgave van 50.000 euro. Het gezin beseft wel dat de (onafgewerkte) woning op termijn onder de hamer moet, maar financieel en om gezondheidsredenen is dat momenteel geen optie. Door het vervangingsinkomen van de man blijven een aantal deuren potdicht. Ondanks alle inspanningen krijgen zij telkens het deksel op de neus, worden moedeloos en zien geen toekomstperspectieven meer. De sociale dienst zorgde voor een sociale vakantie, een bijzondere bijstand voor de verzorging van een zwaar ziek familielid, een bijzondere bijstand voor de schoolgaande kinderen en een renteloze lening voor een nieuwe verwarmingsketel. Daarnaast zijn er nog tegemoetkomingen in de medische kosten. Dit geeft hen de nodige ademruimte en energie om hun situatie opnieuw in handen te nemen. De man is inmiddels aan de beterhand en volgt een vervolmakingsopleiding bij de RVA. Hij is hoopvol voor de toekomst en weet zich gesteund ... Dat enthousiasme vertaalde zich letterlijk in de foto's van de kindjes tijdens de geslaagde sociale vakantie.

Een cliënt getuigt:

Door rugpijn en twee opeenvolgende operaties was ik meer dan een jaar thuis of in het ziekenhuis. Alleen tussen vier muren lag ik dag in, dag uit te piekeren. De angst rond de pijn, het verhoopte resultaat van de medische ingrepen, de financiële problemen die op mij afkwamen, de onzekerheid om al dan niet terug aan de slag te kunnen gaan, de eenzaamheid ... spookten constant door mijn hoofd. Gelukkig werd ik uitstekend begeleid door de maatschappelijk assistente. Zij bezocht mij thuis en in het ziekenhuis en zocht naar oplossingen om mijn eenzaamheid te bestrijden.

Ze bracht mij in contact met de gezinsbond en vrijwilligerswerk voor het ziekenfonds. Ze zorgde voor de terugbetaling van mijn ziekenhuiskosten via de hospitalisatieverzekering en medische bijstand voor de niet gedekte kosten. Eerstdaags wordt de revalidatie opgestart en hoop ik tegen de zomer mijn werk te kunnen hervatten. Ik ben blij dat de sociale dienst bestaat en dank de maatschappelijk assistente voor haar geduld, haar luisterend oor en haar aanpak. Zonder haar had ik het nooit gered.

11 Overzicht individuele materiële hulpverlening

De volgende tabel geeft een beeld van de kosten en opbrengsten in het boekjaar 2013

Betreft	Kosten *	Opbrengsten *
- Tegemoetkomingen medische kosten (oude regeling)	589.910,24	-
- Terugbetaling medische kosten (remgelden)	33.553,19	
- Medische bijstand (sociaal dossier)	26.548,92	
- Bijzondere bijstand	45.414,50	-
- Tegemoetkoming palliatieve zorgen	11.000,00	-
- Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	287,34	-
- Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	27.930,00	-
Totaal	734.644,19	-
- Leningen personeelsleden (incl. leningen huurwaarborg)	157.671,55	133.467,32
- Leningen gepensioneerden	34.913,07	42.889,08
- Weddenvoorschotten	600,00	600,00
- Pensioenvoorschotten	10.000,00	6.537,50
- Juridische procedure	1.044,16	212,46
Totaal	204.228,78	183.706,36

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

De opbrengsten, gerealiseerd bij leningen, wedden- en pensioenvoorschotten, slaan op de terugbetalingen in 2013.

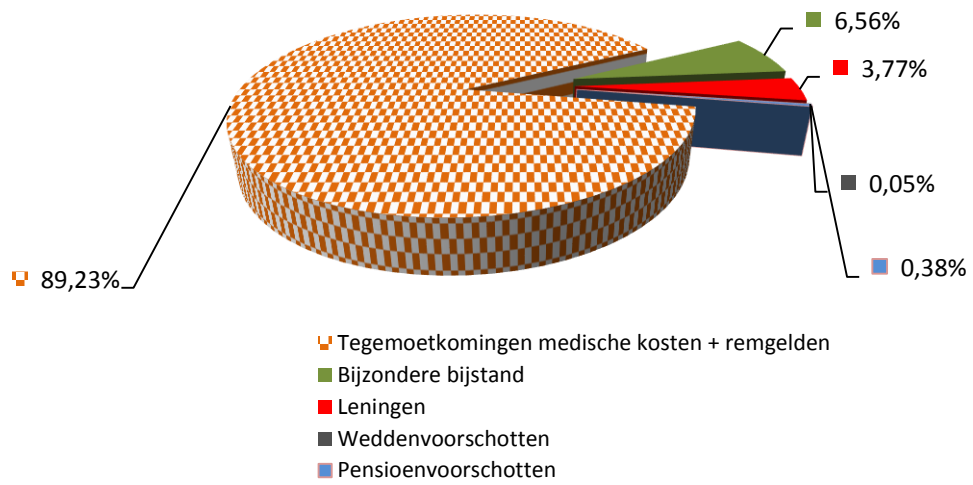
12 Statistieken

In 2013 werden er 2.088 sociale dossiers verwerkt.

Aard sociale dossiers	2008	2009	2010	2011	2012	2013
- Tegemoetkomingen medische kosten	1.628	1.765	1.603	1.389	1.482	1.527
- Weigeringen medische kosten	142	221	249	417	245	255
- Bijzondere bijstand	292	292	136	74	81	120
- Leningen	33	63	47	56	56	64
- Weigeringen leningen	9	7	5	4	9	3
- Huurwaarborg	0	0	3	19	12	5
- Weddenvoorschotten	1	1	2	2	8	1
- Pensioenvoorschotten	7	11	4	5	3	7
- Remgelden	0	0	0	0	0	106
Totaal	2.112	2.360	2.049	1.966	1.896	2.088

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

Aard sociale dossiers 2013





Eindeleesbaarwerking



Eindeloopbaanwerking

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 vierdaagse cursus '*Pensioenvoorbereiding*' (deelname is eenmalig per personeelslid) ;
- ongeveer twee jaar na de cursus worden de deelnemers uitgenodigd op een '*Terugkomdag*'.

1.1 Infosessies pensioenhervorming

In 2013 werden:

- 165 statutaire personeelsleden van de wachtlijsten voor de infosessies pensioenhervorming van 2012 opnieuw aangeschreven
- aangevuld met 2.685 personeelsleden van de doelgroep 50 t.e.m. 55-jarigen in 2013.

1.671 personeelsleden schreven in voor één van de 8 infosessies pensioenhervorming georganiseerd in de periode van 11 september tot 12 december 2013.

Het gemiddelde aanwezigheidspercentage bedroeg 76,32% en de algemene tevredenheid was zeer goed.



Kostprijs infosessies pensioenhervorming

- Catering en infrastructuur	4.623,70
(REKENINGENPOST 621011) Totaal	4.623,70

1.2 Cursus '*Pensioenvoorbereiding*'

In 2013 organiseerde de vzw Sociale Dienst 8 cursussen '*Pensioenvoorbereiding*'. Elke cursus beslaat normaal uit 4 dagen waarbij diverse thema's aan bod komen: gezonde voeding, aanbod Sociale Dienst, gewijzigde sociale contacten/netwerk, tijdsbesteding, pensioenwetgeving, erfrecht en algemene informatie voor gepensioneerden. Deze thema's worden gedoceerd door experts in hun vakgebied zoals een voedingsdeskundige, socioloog, jurist, ...



Doel van deze vormingscursus 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 hun gaat door in het '*Domein Groendaalheyde*' Terlindenlaan 14 in 3090 Overijse. De verplaatsing gebeurt in groep per trein (samen met de coördinator) of individueel met de wagen. In 2013, waren er 250 deelnemers, vergelijkbaar met het aantal inschrijvingen van vorig jaar (246).

De vroegere lesgever '*Erfrecht*' scoorde erg slecht. Inmiddels is een vervanger gevonden en de eerste evaluaties zijn positief. T. Duym, docente '*Sociale relaties en netwerken*' houdt er na 20 jaar trouwe dienst mee op. In haar vervanging is voorzien door een team van 5 VUB-professoren die grootschalig onderzoek ver-

richten over sociale netwerken, wonen, gezondheid, vereenzaming, ... van senioren. Bedoeling is dat zij om beurt een presentatie geven en kennis maken met de cursus en de locatie. Zij fungeren ook als elkaars back-up. H. Dubois, docent 'Zinvolle tijdsbesteding' stopt waarschijnlijk in juni 2014, zijn leerstof zal verwerkt worden in de bijdrage van het VUB-team. Hierdoor komt er ruimte vrij voor andere thema's, vb. 'Aangepast wonen' maar de prospectie hierover is nog aan de gang. De docent 'Pensioenwetgeving', Guy Nechelput, stopte in december en gaat in mei 2014 op pensioen. Zowel intern bij de PDOS als extern wordt naar een vervanger gezocht, voorlopig zonder resultaat.

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 van zijn keuze aanklikken en de resultaten worden automatisch opgeslagen.

De algemene tevredenheid van de cursisten ligt erg hoog (56% zeer goed), begeleiding (68% zeer goed) en locatie (67% zeer goed) krijgen de hoogste quotering. Inhoudelijk is er een progressie van 2 tot 10% voor alle onderdelen ten opzichte van 2012. Uitschieters: pensioenwetgeving (70% zeer goed), sociale voorzieningen (sociale dienst) (58% zeer goed) en gezonde voeding (56% zeer goed). Na amper zes maanden scoorde de nieuwe docent 'Erfrecht' al 20% beter dan zijn voorganger zowel inhoudelijk al wat zijn docerstijl betreft.

Kostprijs cursus 'Pensioenvoorbereiding'

- Cursuskosten lesgevers	5.535,23
- Catering en infrastructuur	10.548,00
- Catering en Babelbus Terugkomdagen (zie 1.3 infra)	2.056,70
(REKENINGENPOST 62100) Totaal	18.139,93

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



1.3 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 2013 gingen de Terugkomdagen door in Brussel (voorheen Antwerpen). In de voormiddag was er een groepsgebesprek 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 6 Terugkomdagen met 75 deelnemers, één editie werd geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen.

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.

2 Infomomenten pensioenviering en pensioneringsgeschenken



In 2013 vonden er 17 pensioenvieringen plaats (7 in het voorjaar, 10 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, het Hendrik Consciencegebouw en het Boudwijngebouw in Brussel.

Personeelsleden die recent het actieve leven vaarwel zegden of in de nabije toekomst met pensioen gaan, werden samen met hun partner uitgenodigd. Zij krijgen een uiteenzetting over het dienst- en hulpverleningsaanbod van de sociale dienst, een presentatie over de vzw Gepensioneerdenvereniging voor het Vlaams overheids personeel met als apotheose de plechtige uitreiking van de gekozen pensioneringsgeschenken aan de jubilarissen. Aansluitend krijgen de deelnemers een feestmaaltijd of een uitgebreide receptie aangeboden, afhankelijk van de cateringmogelijkheden van de locatie waar zij te gast waren.

In 2013 werden 456 geschenken uitgereikt, waarvan 283 op een viering, 172 opgestuurd via de post en 1 overschrijving van 200 euro voor een gepensioneerde woonachtig in Portugal.

Uitgereikte geschenken	Viering	Verstuurd/gestort	Totaal	%
- Waardebonnen Montebi (Rodania)	22	10	32	6,89%
- Waardebonnen Primo Stadion	6	4	10	3,54%
- Waardebonnen Kréfel	108	84	192	37,01%
- Waardebonnen Fnac	49	28	77	16,93%
- Waardebonnen Galerio Inno	98	47	145	27,76%
Totaal	283	173	456	100,00%

Toppers onder de pensioneringsgeschenken zijn de waardebonnen van Kréfel, Galerio Inno en Fnac.

Financiële opvolging

- Kostprijs catering (receptie, maaltijden, huur zaal, materiaal)	12.128,95
- Kostprijs geschenken	97.806,17
(REKENINGENPOST 6211-6212) Totaal	109.951,95



Geensioneerden



Gepensioneerden

1 Senioren dagen

De 23^{ste} editie van de Senioren dagen verliep volgens het klassieke patroon, gespreid over 4 dagen: 22, 23, 29 en 30 mei 2013. Afspraak in feestzaal 'De Lemenhoek' in Onze-Lieve-Vrouw-Waver waar de deelnemers bij aankomst genoten van het aperitief in afwachting van het middagmaal. Het namiddagprogramma speelde zich hoofdzakelijk af in en rond Mechelen met zijn prachtige historische gebouwen en liefst vier vermeldingen op de Werelderfgoedlijst van de UNESCO. Ook dit jaar was er voor elk wat wils: een historische wandeling in het stadscentrum met bezoek aan het stadhuis en de Sint-Romboutstoren, een boottocht op de Dijle in combinatie met een korte stadswandeling, een historische vrouwenwandeling met bezoek aan het Paleis van Margareta van Oostenrijk een geleid bezoek aan de kazerne Dossin, bezoek aan de Brouwerij van Haacht, een vrije namiddag en een autobusrondrit in de streek van Sint-Katelijne-Waver met bezoek aan een groentekwekerij.



Er waren **1.881 deelnemers** (2.044 m.i.v. buschauffeurs, -begeleiders, medewerkers en genodigden), een stijging met 5,54% tegenover 2012. De deelnemingsprijs bedroeg 21,00 euro per persoon en bleef sinds 2009 ongewijzigd.

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

	Uitstekend	Goed	Middelmatig	Slecht
Organisatie	68,50%	31,05%	0,45%	0,00%
Vervoer	61,55%	35,15%	2,62%	0,68%
Maaltijden	51,81%	44,12%	3,73%	0,34%
Begeleiding	64,65%	33,64%	1,71%	0,00%
Programma	69,05%	28,36%	2,39%	0,20%

- Er werden 910 enquêteformulieren ingevuld (één per koppel) op een totaal van 1.131 inschrijvingen wat de representativiteit (80,46%) van de bevraging enkel ten goede komt.
- 97,25% van de deelnemers beoordeelt de algemene organisatie van de 23^{ste} editie van dit evenement positief (uitstekend en goed).

- In het verleden bleek al dat de senioren een trouw publiek vormen. De enquête bracht aan het licht dat 40,88% van de respondenten al meer dan zesmaal deelnam aan de Seniorendagen, voor 2,31% was het zelfs de 22^{ste} maal of meer en voor 20,44% was het de eerste belevenis. Voornaamste drijfveren daarbij zijn: het programma en het weerzien van de oud-collega's.
- Van alle aanwezigen waren er slechts 10 jonger dan 60 (1,10%), de groep van de zestigplussers was het sterkst vertegenwoordigd met 50,77% (462), de zeventigers met 30,99% (282) en er waren 49 tachtigers (5,38%). Bijna 12% van de respondenten (107) gaf zijn leeftijd niet prijs.

≥ 80 jaar	49	5,38%
≥ 75 en < 80 jaar	98	30,99%
≥ 70 en < 75 jaar	184	
≥ 65 en < 70 jaar	230	50,77%
≥ 60 en < 65 jaar	232	
< 65 jaar	10	1,10%
blanco	107	11,76%
Totaal	910	100,00%

- Van de aanwezigen ging 61,98% met pensioen in de periode 2003-2013. Bijgevolg kunnen we ervan uitgaan dat ruim de helft van de aanwezigen 'jong gepensioneerd' zijn.
- Op de vraag of de deelnemers behoudens de Seniorendagen nog beroep doen op de sociale dienst, antwoordde 45,27% positief, 25,05% negatief en had 29,67% geen mening. Wie gebruik maakt van de sociale dienst doet dat hoofdzakelijk voor tegemoetkomingen in de medische kosten en de aankoop van toegangskaarten voor pretparken of Park in de Kijker. Het is meestal via een maatschappelijk assistent, de website of een ex-collega dat zij in contact kwamen met de sociale dienst.

Kostprijs Seniorendagen

Kosten Seniorendagen 2013	Bedrag
- feestzaal 'De Lemenhoek' *	82.356,00
- autobusvervoer	21.452,22
- gidsen	7.511,88
- geleid bezoek kazerne 'Dossin'	3.356,00
- bedrijfsbezoek	1.279,35
- bezoek brouwerij Haacht	822,00
- gratis consumpties	1.962,00
- verzekering Belfius	220,00
- AB Inbev Seniorendagen (2012)	2.747,20
(REKENINGENPOST 6220) Totaal	121.706,65

* Voor de catering betaalde men in 2012 een eerste voorschot aan 'De Lemenhoek' van 750,00 euro, dat bedrag wordt verrekend in de effectieve kostprijs. Anderzijds diende AB InBev nog een factuur in van 2.747,20 euro voor de Seniorendagen 2012, die wordt in mindering gebracht van de editie 2013. De netto kostprijs voor de Seniorendagen 2013 bedraagt bijgevolg 78.513,05 euro:

$$121.706,65 \text{ euro} + 750,00 \text{ euro} - 2.747,20 \text{ euro} = 119.709,45 \text{ euro} - 41.196,40 \text{ euro} = 78.513,05 \text{ euro}.$$

		Begroting	Verschil
- Gerealiseerde kosten	119.709,45	122.000,00	2.290,55
- Bijdragen deelnemers	- 41.196,40	-41.500,00	-303,60
Netto kostprijs	78.513,05	80.500,00	1.986,95
Aantal deelnemers	1.881		
Netto kostprijs per persoon	41,74		

De gemiddelde netto kostprijs per deelnemer bedroeg 41,74 euro met als voornaamste componenten: de catering (69,42%), de transportkosten (17,92%) en de activiteiten (12,66%).

Jaar	Kosten	Opbrengsten	Netto kostprijs	Deelnemers	Prijs/deelnemer
2009	74.728,18	35.440,31	39.287,87	1.641	23,94
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

2 Subsidie vzw Gepensioneerdenvereniging

In 2012 ontving de vzw Gepensioneerdenvereniging van de Vlaamse overheid van de sociale dienst een subsidie van 3.600,00 euro.

Deze vereniging biedt een meerwaarde voor de sociale dienst als communicatiekanaal voor allerlei infomomenten (pensioenviering, regionale ontmoetingsdagen, ...).

Aangezien de druk- en verzendingskosten voortaan worden verhaald op de verschillende entiteiten waarop zij betrekking hebben en deze van derden, zoals de vzw Gepensioneerdenvereniging, ten laste vielen van AgO, worden die vanaf 2012 rechtstreeks aan hen aangerekend. De sociale dienst betaalde in 2013 de helft van de eerste halfjaarlijkse mailing van de Gepensioneerdenvereniging ter compensatie van de publicatie van nieuwe activiteiten van de sociale dienst via dit ledenblad.



Financiële opvolging

vzw Gepensioneerdenvereniging voor het Vlaams Overheidspersoneel		
REKENINGENPOST 62211	- Subsidie	3.600,00
REKENINGENPOST 62212	- Werkingskosten	3.147,09

Bekendmaking activiteiten

- Communicatieacties specifieke activiteiten:
 - de kaartenverkoop recreatie en culturele evenementen (maart 2013);
 - infobrochure Sintgeschenken (mei 2013);
 - programmabrochure Seniorenendagen (22, 23, 29 en 30 mei 2012);
 - de zomerhappening in het gezinspark Pairi Daiza op zondag 25 augustus 2013
- De deelnemers krijgen informatie op maat over het dienst- en hulpverleningsaanbod van de sociale dienst tijdens:
 - a) de cursus pensioenvoorbereiding (6 cursussen)
 - b) de pensioenvieringen: 17 sessies.
- permanent up-to-date houden van de informatie op de website van de vzw Sociale Dienst
- 15/1/2013: publicatie op de muurkrant: gewijzigde reglementering tegemoetkoming vakanties voor jongeren vanaf 2013
- **Aankondiging nieuwe aanpak en de infosessies medische kosten:**
 - ✓ **Publicatie op de website:** op 4 februari 2013 is de info op de website gepubliceerd samen met een link om online in te schrijven voor de sessies.
 - ✓ **Publicatie op de koepelsite:** op 7 februari 2013 is de aankondiging van de nieuwe aanpak en de infosessies in juni op de koepelsite gepubliceerd.
 - ✓ **Publicatie via sociale media:** op 4 februari 2013 werd er op Facebook en op Twitter een bericht gepost i.v.m. de nieuwe aanpak en de infosessies in juni 2013. Op 5 februari 2013 werd de nieuwe regeling van de medische kosten en de infosessies ook aangekondigd op Yammer.
 - ✓ De informatie is op 8 februari 2013 via de **communicatie-ambtenaren** verspreid.
 - ✓ Voor de gepensioneerden werd de informatie begin februari als bijlage meegegeven met de uitnodiging voor de **seniorendagen**.
- maart 2013: publicatie folder Vakanties voor jongeren op website Vakantieopvang en verspreiding in de gebouwen waar vakantieopvang doorgaat, via de Sintverantwoordelijken, via de maatschappelijk assistenten en later ook op de EHBO-infosessies
- half april 2013: bekendmaking acties Parken in de Kijker Zoo Antwerpen - Planckendael en Zomerhappening in Pairi Daiza 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.
- **Communicatie over de nieuwe criteria en de infosessies in juni 2013:**
 - ✓ **Publicatie op de website:** op 7 mei 2013 zijn de informatie over de criteria en de teksten voor de website goedgekeurd door de raad van bestuur. Op woensdag 8 mei 2013 werden zij op de website gepubliceerd.
 - ✓ **Publicatie op de koepelsite:** op 15 mei 2013 werd een artikel over de nieuwe regeling medische kosten en de infosessies in juni op de koepelsite gepubliceerd. Vanaf 27 mei 2013 was er wekelijks een update van de informatie met een oproep om in te schrijven voor de volgende sessie. Op 5 september werd ook de bijkomende infosessie op 26 september 2013 aangekondigd.
 - ✓ **Publicatie via sociale media:** op 16 mei 2013 werd er op **Facebook** en op **Twitter** een bericht gepost over de infosessies in juni 2013. Op 17 april 2013 werden de nieuwe regeling van de medische kosten en de infosessies ook aangekondigd op **Yammer**.
 - ✓ **Verspreiden van folder:** tijdens de infosessies, de zitdagen, de seniorenendagen, de infosessies pensioenhervorming, de cursus pensioenvoorbereiding, de pensioenvieringen, de vzw Gepensioneerdvereniging, de interne welzijnspartners (arbeidsgeneesheren, re-integratieambtenaar, preventieadviseur psychosociaal welzijn en vertrouwenspersonen, ...).
 - ✓ **Affiches:** in de overheidsgebouwen en op de locaties van de zitdagen.
 - ✓ De link en de informatie is op 16 mei 2013 via de **communicatie-ambtenaren** verspreid.
 - ✓ De informatie is verder verspreid via de **personeelsdiensten:** op het TOPO van 18 april 2013 werd afgesproken om de personeelsdiensten en MOD's in te lichten zodra de criteria online stonden. Dit gebeurde eveneens op 16 mei 2013.
 - ✓ Verspreiding via de **Sintverantwoordelijken:** op 15 mei vertrokken er 260 pakketten naar de Sintverantwoordelijken met twee affiches en tiental folders.
 - ✓ **Infostand op de seniorenendagen:** de deelnemers konden er informatie vragen, een folder krijgen en zich ter plaatse inschrijven voor de infosessies. In zijn welkomstwoord maakte de voorzitter de senioren hierop attent.



- ✓ Op de **infosessie** zelf is er de brochure van de medische kosten, de brochure van vakanties voor jongeren, de postcodelijst en een hand-out uitgedeeld waarop de verschillende stappen te zien waren voor de aanvraag via de online module. De mensen die achteraf graag de powerpresentatie ontvingen, konden hun naam en e-mailadres noteren en kregen ze digitaal toegestuurd. Na de infosessies was de presentatie ook op de website beschikbaar.
- Communicatie **bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen**:
 - ✓ Op 5 augustus 2013 werd bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen gepubliceerd op de **website** van de sociale dienst en op 12 september op de **koepelsite**.
 - ✓ Op 27 september 2013 werd de info verspreid via de communicatie-ambtenaren, samen met een flyer voor de personeelsleden die minder of geen toegang hebben tot het internet.
 - ✓ Op 13 september 2013 werd de info per brief verstuurd naar alle personeelsleden van de DAB schoonmaak en catering.
- eind december 2013 verscheen als laatste publicatie op de koepel de communicatie over het nieuwe PlusPas project. Dit wordt ook uitvoerig toegelicht op onze website.
- 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).

Financiën

1 De werkmiddelen

De werkmiddelen in 2013 voor de activiteiten van de sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel bestonden uit:

- het batig saldo op 01.01.2013;
- de subsidie van de Vlaamse Regering;
- de bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten.

1.1 Saldo op 1 januari 2013

Het saldo van de hoofdrekening op 1 januari 2013 bedroeg: 565.045,95 euro.

1.2 Subsidie van de Vlaamse Regering 2013

<u>INITIËLE SUBSIDIE 2013</u>		
- aantal gerechtigden op 31/12/2011		
14.114 actieven, 6.856 niet-actieven	20.970	
- parameter		54,50 euro
- subsidie werking vzw sociale dienst		
20.970 x 54,50 euro	1.142.865,00 euro	
- halftijdse salariskost voorzitter		18.788,98 euro
	<u>Totaal initiële subsidie</u>	<u>1.161.653,98 euro</u>
	afgerond	1.162.000,00 euro
beperkt tot: 1.121.000,00 euro x 80%=		929.600,00 euro

De heer J. Mannaerts, Regeringscommissaris, gaf gunstig advies op 4 januari en de heer S. Ghesquiere, Inspecteur-generaal van Financiën op 11 januari 2013.

Het ministerieel besluit van de heer G. Bourgeois, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand werd ondertekend op 29 januari 2013.

<u>AANGEPASTE SUBSIDIE 2013</u>		
- aantal gerechtigden op 31/12/2012		21.448
14.149 actieven, 7.299 niet-actieven		
- parameter		54,50 euro
- subsidie werking vzw sociale dienst		
21.448 x 54,50 euro	1.168.916,00 euro	
- halftijdse salariskost voorzitter		18.788,98 euro
- subsidie sporttoelagen		-2.000,00 euro
	<u>Totaal subsidiebedrag</u>	<u>1.185.704,98 euro</u>
	afgerond	1.186.000,00 euro

De voorzitter is ter beschikking gesteld van de vzw sociale dienst. Zijn halftijdse salariskost (forfaitair vastgesteld op 25.000,00 euro) wordt terugbetaald aan zijn departement van oorsprong. Dit bedrag wordt pro rata verdeeld volgens het aantal gerechtigden:

18.788,98 euro	ten laste van de 13 beleidsdomeinen
<u>6.211,02 euro</u>	te betalen door de aangesloten Agentschappen via een aangepaste parameter
25.000,00 euro	

De subsidie voor de sportabonnementen werd niet meer opgevraagd (stopzetting tussenkomsten). Omdat in de begrotingsfiche het geïndexeerde bedrag van de sportabonnementen werd opgenomen, nl. 154.000,00 euro i.pl.v. 152.000,00 euro werd het totaal budget voor de werking met 2.000,00 euro vermindert.

De heer J. Mannaerts, Regeringscommissaris, gaf gunstig advies op 2 oktober en de heer S. Ghesquiere, Inspecteur-generaal van Financiën op 6 november 2013.

Het ministerieel besluit van de heer G. Bourgeois, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand werd ondertekend op 27 november 2013 en voorzag een 1^{ste} schijf van 232.400,00 euro, 6 schijven van 116.200,00 euro en 1 schijf van 256.400,00 euro.

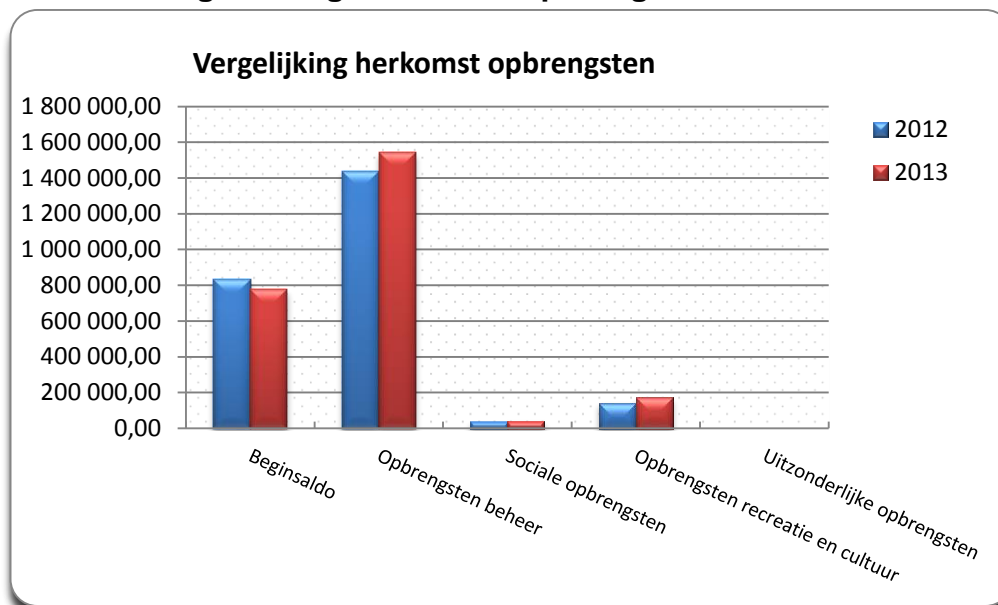
1.3 De bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten

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

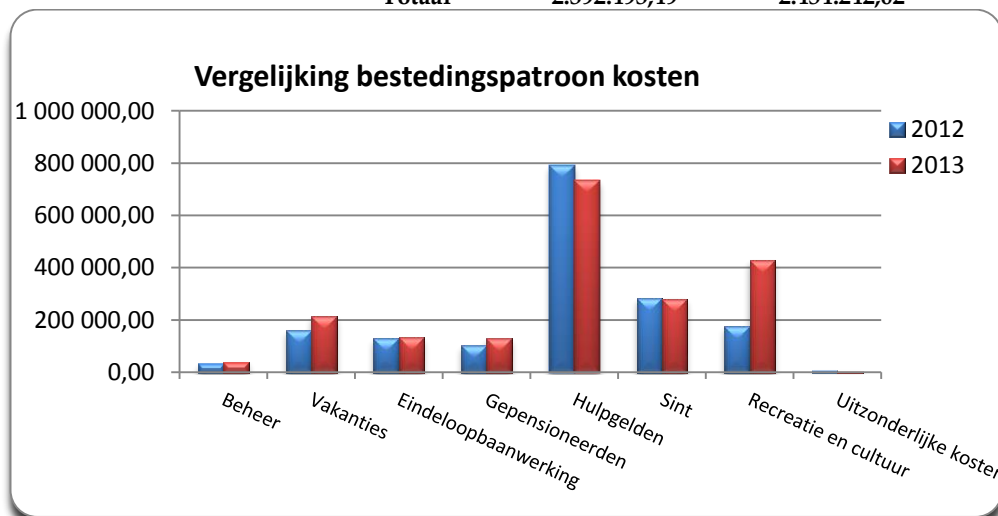
Overzicht van het aantal gerechtigden van de aangesloten Agentschappen en entiteiten en hun financiële bijdragen:

Agentschappen en entiteiten	Bijdrage 2013	Gerechtigden
- AGIO	5.872,40	106
- BLOSO	50.912,60	919
- ESF Agentschap	1.163,40	21
- EV Flanders Hydraulics	886,40	16
- EV ILVO	15.789,00	285
- EV INBO	1.994,40	36
- FWO	3.324,00	60
- GO! (Gemeenschapsonderwijs)	28.697,20	518
- Herculesstichting	221,60	4
- IWT	8.033,00	145
- Jobpunt Vlaanderen	554,00	10
- Muntpunt	2.382,20	43
- OC ANB	2.437,60	44
- OPZ Geel	44.375,40	801
- OPZ Rekem	50.524,80	912
- OVAM	23.268,00	420
- SALV	166,20	3
- SAR Internationaal Vlaanderen	221,60	4
- SAR CJSM	332,40	6
- SAR Minaraad	609,40	11
- SARO	166,20	3
- SA VRWI	443,20	8
- SERV	4.819,80	87
- SYNTRA	11.357,00	205
- Toerisme Vlaanderen	9.528,80	172
- VLABEST	55,40	1
- VLAM	3.767,20	68
- VLAIO (FIT)	16.121,40	291
- VLOR	1.662,00	30
- VLWR	110,80	2
- VMM	68.862,20	1.243
- VMSW	21.218,20	383
- VREG	1.828,20	33
- VRM	1.163,40	21
Totaal	382.869,40	6.911

2 Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst



Herkomst opbrengsten	2011	2012
- Beginsaldo	652.930,36	833.668,30
- Opbrengsten beheer	1.537.215,58	1.439.763,48
- Sociale opbrengsten	38.349,40	38.137,11
- Opbrengsten recreatie en cultuur	163.998,15	142.673,13
- Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
Totaal	2.392.493,49	2.454.242,02



Bestedingspatroon kosten	2011	2012
- Beheerskosten	27.595,76	32.679,89
- Vakanties	149.546,17	158.433,72
- Eindeloopbaanwerking	122.577,96	129.986,94
- Gepensioneerden	113.294,78	103.449,65
- Hulpdiensten	635.598,96	790.610,95
- Sint	276.027,31	282.131,28
- Recreatie en cultuur	230.046,14	175.011,98
- Uitzonderlijke kosten	4.138,11	5.962,20
Totaal	1.558.825,19	1.678.266,61

BIJLAGEN

- 1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2013**
 - 1.1 Liquide middelen op 31 december 2013
 - 1.2 Resultatenrekening op 31 december 2013

- 2 Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheids-
personeel op 31 december 2013**
 - 2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31 december
2013
 - 2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2013
 - 2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2013

- 3 Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2013**

- 4 Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97 op 31 december 2013**

- 5 ING zichtrekening (363-1043858-81) op 31 december 2013**

- 6 ING Business Account 35 dagen (363-1043858-81) op 31 december 2013**

- 7 BNP Paribas Fortis zichtrekening 001-6727516-60) op 31 december 2013**

- 8 Overzicht transfers op 31 december 2013**

- 9 Overzicht vermogen op 31 december 2013**



1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2013

Het boekjaar loopt van 01/01/2013 tot en met 31/12/2013

1.1 Liquide middelen op 31/12/2013

IX. LIQUIDE MIDDELEN

5500	Belfius Hoofdrekening	167.045,95
5501	Belfius Leningsfonds	26.625,09
5503	Belfius Recreatierekening	7,24
5504	Belfius Tre@sury + (spaarrekening)	118.000,00
5505	Belfius Tre@sury + Special	200.000,00
5506	ING Zichtrekening	50.000,00
5507	ING Business Account (35 dagen)	100.000,00
5509	BNP Paribas Pro Pack	90,21
		661.768,49

1.2 Resultatenrekening op 31 december 2013

K O S T E N		31/12/2013
II BEDRIJFSKOSTEN		<u>2.174.210,84</u>
A BEHEERSKOSTEN		49.375,80
Administratieve kosten	6000	221,97
Bureelbenodigdheden	6001	1.147,86
Communicatie	6002	24.897,55
Representatiekosten	6003	8.032,32
Toelagen en presentiegelden	6005	10.242,19
Onkosten leden vzw	601	1.376,92
Onkosten niet-leden vzw	602	212,89
Bedrijfsrevisor	605	2.929,50
Vorming leden vzw	606	314,60
B LENINGEN		203.184,62
Leningen personeelsleden	610	157.671,55
Leningen gepensioneerden	611	34.913,07
Weddenvoorschotten	612	600,00
Pensioenvoorschotten	613	10.000,00
C SOCIALE KOSTEN		1.489.272,33
Jeugdvakanties	6200	213.122,89
Cursus pensioenvoorbereiding	62100	18.139,93
Loopbaandenken	621011	4.623,70
Infomoment pensioenviering	62111	12.128,95
Geschenken pensioenviering	62112	97.806,17
Senioren dag	6220	121.706,65
vzw Gepensioneerdenvereniging subsidie	62211	3.600,00

vzw Gepensioneerdenvereniging werkingskosten	62212	3.147,09
Medische kosten	6230	589.910,24
Medische kosten: remgeld	62301	33.553,19
Medische bijstand: sociaal dossier	62302	26.548,92
Bijzondere bijstand	6231	39.941,73
Bijzondere bijstand sociale vakanties	6232	5.472,77
Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	6234	11.000,00
Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	6236	287,34
Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	6237	27.930,00
Sintgeschenken	6250	280.352,76
E KOSTEN SPORT EN CULTUUR		426.194,92
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	64130	188.650,08
Happening	64131	121.671,64
PlusPas	6415	115.873,20
F UITZONDERLIJKE KOSTEN		6.183,17
Kosten kredietinstellingen Hoofdrekening	6500	71,80
Kosten kredietinstellingen Leningsfonds	6501	39,80
Kosten kredietinstellingen Recreatie	6502	6,20
Kosten kredietinstellingen BNP Paribas	6504	1,99
Verliezen hoofdrekening	6510	45,62
Juridisch advies Hoofdrekening	6520	4.973,60
Juridische procedure Leningsfonds	6521	1.044,16
T O T A A L K O S T E N		2.174.210,84

O P B R E N G S T E N		31/12/2013
I BEDRIJFSOPBRENGSTEN		<u>1.948.674,08</u>
A OPBRENGSTEN BEHEER		1.543.869,40
Werkingsstoelage Sociale Dienst	7000	1.161.000,00
Bijdragen aangesloten entiteiten	704	382.869,40
B OPBRENGSTEN LENINGEN		183.493,90
Terugbetaling leningen personeelsleden	710	133.467,32
Terugbetaling leningen gepensioneerden	711	42.889,08
Terugbetaling weddenvoorschotten	712	600,00
Terugbetaling pensioenvoorschotten	713	6.537,50
C SOCIALE OPBRENGSTEN		41.196,40
Senioren dag	7220	41.196,40
E OPBRENGSTEN SPORT EN CULTUUR		174.038,81
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	74130	161.543,81
Happening	74131	12.495,00
F UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN		6.075,53
Opbrengsten kredietinstellingen Leningsfonds	7501	6.644,68
Opbrengsten kredietinstellingen ING Business Account (35 dagen)	7506	-781,61
Opbrengsten juridische procedure Leningsfonds	7521	212,46
T O T A A L O P B R E N G S T E N		
VERLIES:		225.536,80

2 Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2013

Bezittingen		Schulden	
- Onroerende goederen	0,00	- Financiële schulden	0,00
- Machines	0,00	- Schulden ten aanzien van leveranciers	14.584,59
- Roerende goederen en rollend materieel	0,00	- Schulden ten aanzien van leden	0,00
- Voorraden	26.359,47	- Fiscale, salarische en sociale schulden	0,00
- Vorderingen	388.754,09		
- Geldbeleggingen			
- Liquiditeiten	661.768,49		
o Rekening 068-2082086-08	167.045,95		
o Rekening 068-2094326-26	26.625,09		
o Rekening 068-2135081-41	7,24		
o Rekening 091-0182140-03	118.000,00		
o Rekening 091-0193486-97	200.000,00		
o Rekening 363-1043858-81	50.000,00		
o Rekening 363-1043858-81 (BA)	100.000,00		
o Rekening 001-6727516-60	90,21		
- Andere activa	0,00	- Andere schulden	0,00

Rechten		Verbintenissen	
- Belofde subsidies	0,00	- Hypotheken en hypotheekbeloften	0,00
- Belofde 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 2013

Omschrijving	Aantal stuks	Nominale waarde/stuk	Totaal
Cadeaubonnen Kréfel	15	200,00	3.000,00
Cadeaubonnen Fnac	7	200,00	1.400,00
Cadeaubonnen Galeria Inno	19	200,00	3.800,00
Tickets volwassenen Plopsa Coö	26	18,00	468,00
Tickets kinderen Plopsa Coö	166	8,50	1.411,00
Tickets volwassenen Plopsaland De Panne	156	23,00	3.588,00
Tickets kinderen Plopsaland De Panne	56	8,50	476,00
Plopsa Fun Card	130	60,00	7.800,00
Tickets kinderen (85 cm tot 1 meter) Plopsaland Indoor Hasselt	31	8,50	263,50
Tickets volwassenen Aquatopia	60	10,00	600,00
Tickets kinderen Aquatopia	27	5,00	135,00
Tickets volwassenen Hidrodoe	25	5,50	137,50
Tickets kinderen Hidrodoe	16	2,00	32,00
Tickets senioren Hidrodoe	17	3,50	59,50
Tickets volwassenen Mini Europa	22	12,00	264,00
Tickets kinderen Mini Europa	49	6,00	294,00
Tickets Océade	13	14,80	192,40
Tickets volwassenen Technopolis	24	12,40	297,60
Tickets kinderen Technopolis	41	8,50	348,50
Tickets volwassenen Park in de Kijker Zoo/Planckendael	99	13,63	1.349,37
Tickets kinderen Park in de Kijker Zoo/Planckendael	45	9,18	413,10
Speelgoedcheque Krokodil	1	30,00	30,00
Totaal	1.045		26.359,47

2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2013

Openstaande renteloze leningen

	ONTLEEND BEDRAG	TERUGBETAALD BEDRAG	OPENSTAAND BEDRAG
610. Leningen personeelsleden	355.974,67	125.208,61	230.766,06
611. Leningen gepensioneerden	91.618,76	39.830,73	51.788,03
612. Weddenvoorschotten	0,00	0,00	0,00
613. Pensioenvoorschotten	9.000,00	2.800,00	6.200,00
Openstaande renteloze leningen 31 december 2013	456.593,43	167.839,34	288.754,09

Openstaande tegoeden

	ONTLEEND BEDRAG	TERUGBETAALD BEDRAG	OPENSTAAND BEDRAG
6415. PlusPas (rollend fonds)	100.000,00	0,00	100.000,00
Openstaande voorschotten 31 december 2013	100.000,00	0,00	100.000,00

2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2013

	Nog te betalen	Nog te innen
Totaal	15.533,60	949,01
Netto-totaal	14.584,59	

Firmanaam	Nog te betalen facturen	Nog te innen creditnota's	Omschrijving
DAB Catering	2.186,84		catering vergaderingen, pensioenviering en infosessies pensioenhervormingen 11/2013
DAB Catering	1.429,30		catering vergaderingen, pensioenviering en infosessies pensioenhervormingen 12/2013
BZ DAB Digitale drukkerij	1.047,30		geleverde drukwerken 12/2013
Bloso Herentals 'Netepark'	509,50		eindafrekening + voorschot pensioenviering 19/12/2013
FB Centrale Accounting	387,27		verzendingskosten 12/2013
Advocatenkantoor Libeer	1.347,50		factuur 4 ^{de} kwartaal juridisch advies
GSD-V	0,00	949,01	teveel betaald bedrag opmaak en drukwerk PlusPaskaarten
Atos Worldline	28,22		Bancontact/Mister Cash: abonnement Horizon 01/12-31/12/2013
HP Belgacom	25,50		factuur GPRS kosten GSM voorzitter J. Van Lysebetten
Wild- & Erlebnispark Daun	28,00		
Restant lening 182638	2.517,47		nog uit te betalen
Restant lening 182629	5.000,00		nog uit te betalen
Restant lening 182630	1.000,00		nog uit te betalen
Restant lening 167748	26,26		nog uit te betalen
TOTAAL	15.533,60	949,01	
NETTO TOTAAL	14.584,59		

3 Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31/12/2013

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	48.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	70.000,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	0,00

Saldo op 31 december 2013:	118.000,00
-----------------------------------	-------------------

4 Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97) op 31/12/2013

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	200.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	0,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	0,00

Saldo op 31 december 2013:	200.000,00
-----------------------------------	-------------------

5 ING Business Account (363-1043858-81) op 31/12/2013

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

Saldo op 31 december 2013:	50.000,00
-----------------------------------	------------------

6 ING Business Account (363-1043858-81) 35 dagen op 31/12/2013

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

Saldo op 31 december 2013:	100.000,00
-----------------------------------	-------------------

7 BNP Paribas Fortis zichtrekening (001-6727516-60) op 31/12/2013

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

Saldo op 31 december 2013:	90,21
-----------------------------------	--------------

8 Overzicht transfers op 31/12/2013

	068-2082086-08 (HR)	068-2094326-26 (LF)	068-2377825- 91 (SA)	Belfius Tre@sury +	Belfius Tre@sury special	ING Business Account 35 dagen	ING zichtrekening	BNP Paribas Fortis
Leningfonds	-	-	-	-	-	-	-	-
Hoofdrekening	300.000,00	-	-	- 100.000,00	- 100.000,00	-150.000,00	50.000,00	-
BNP Paribas Fortis	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	300.000,00	-	-	- 100.000,00	- 100.000,00	-150.000,00	50.000,00	-

9 Overzicht vermogen op 31/12/2013

Rekeningen	Bedrag	Beleggingen	Totaal vermogen
- Werking (hoofdrekening + kaartenverkoop)	167.143,40	398.000,00	565.143,40
- Leningsfonds	26.625,09	70.000,00	96.625,09
Saldo op 31 december 2013	193.768,49	468.000,00	661.768,49

10 Verslag van de bedrijfsrevisor



**SOCIALE DIENST VOOR HET VLAAMS
OVERHEIDSPERSONEEL VZW
Boudewijnlaan 30 bus 15
1000 BRUSSEL**

Verslag van de bedrijfsrevisor aan de Raad van Bestuur over de opdracht van beperkt nazicht van de financiële staten per 31 december 2013

Inleiding

In uitvoering van de opdracht die de Raad van Bestuur ons heeft toevertrouwd, hebben wij de beoordeling uitgevoerd van de balans van de vzw Sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel per 31 december 2013, alsmede van de winst- en verliesrekening over de periode van twaalf maanden die op 31 december 2013 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 controle-oordeel tot uitdrukking.

Besluit

Tot besluit verklaren wij dat wij zijn overgegaan tot een beperkt nazicht van de financiële staten van de vereniging Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel per 31 december 2013 met een balanstotaal van 1.076.882,05 euro en een verliessaldo over de periode van 225.536,80 euro.

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 van de financiële staten.

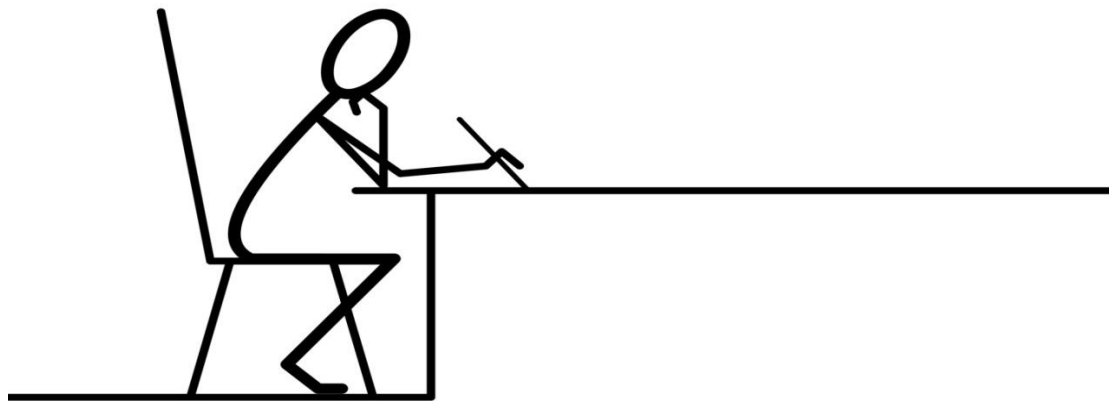
Bij dit nazicht zijn geen gegevens aan het licht gekomen die aanleiding zouden geven tot belangrijke aanpassingen aan de financiële staten welke werden opgesteld in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften voor kleine vzw's betreffende de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

Opgemaakt te Brussel, 19 februari 2014

Burg. NV KPMG Vias
vertegenwoordigd door



Patrick Van Bourgognie
Venoot - Bedrijfsrevisor



Werkten mee aan het jaarverslag 2013

BOEY	PETER
BOUÉ	WENDY
DE BOECK	NICOLE
DE BOSSCHER	JEROEN
DE CANNE	BRIGITTE
DEGROOT	EDDY
DE ROOCK	INGE
OZDEMIR	JALE
PAUWELS	MIRANDA
PYPE	ELS
VAN DEN BOSSCHE	ROBERT
VANDERHOVEN	NANCY
VAN LYSEBETTEN	JURGEN
VANSANT	RIA
VERECKE	CHRISTINE



vzw SOCIALE DIENST VOOR HET VLAAMS OVERHEIDSPERSONEEL

Boudewijnlaan 30, bus 51 - 1000 Brussel

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

internet: www.vlaanderen.be/socialiedienst

e-mail: socialiedienst@bz.vlaanderen.be

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

Financiële rapportering: **Brigitte De Canne**

v.u. **Jurgen Van Lysebetten** - D/2014//3241/158