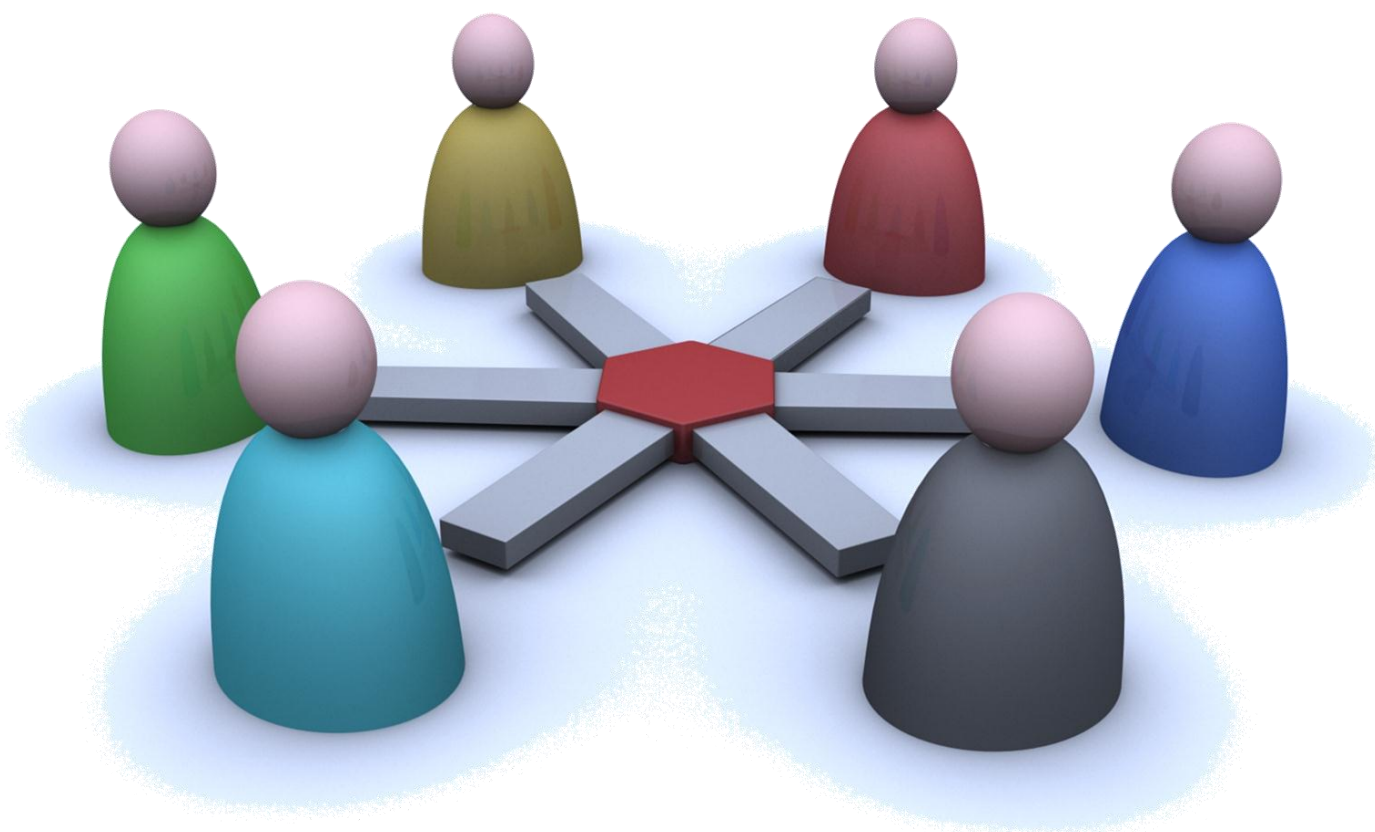


Jaarverslag 2011



Voorwoord

Beste Lezer,

Ook in 2011 werden een aantal producten uit het aanbod van de sociale dienst uitgebreid of kregen een grondige facelift. Ik denk hierbij aan:

- *de Sintactie en de invoering van speelgoedcheques bij verschillende winkelketens op vraag van de ouders, na een personeelsenquête;*
- *de aankoop van toegangskarten voor pretparken en culturele evenementen gebeurt voortaan enkel nog per betaalkaart of per overschrijving en verloopt hierdoor voor de klant en de administratie niet alleen sneller maar ook veiliger;*
- *voor de tegemoetkoming in de vakanties werden de inkomenscategorieën verhoogd en het aantal overnachtingen per kind opgetrokken tot 30 per jaar;*
- *de eerste editie van de Zomerhappening in het Bloso-domein te Hofstade;*
- *de invoering van een tegemoetkoming in de hospitalisatiepremie voor gepensioneerde personeelsleden om hen ertoe aan te zetten zich ook na hun actieve loopbaan verder te blijven verzekeren bij een opname in het ziekenhuis;*
- *het bedrag van het pensioneringsgeschenk ging omhoog van 150 naar 200 euro.*

Vanaf 2012 zal het juridisch advies ook toegankelijk zijn in de VAC's van Antwerpen, Brugge, Hasselt, Leuven en in het provinciehuis te Gent. De sociale dienst wil de infosessies loopbaandenken voor 60-plussers en 50-59-jarigen lanceren in samenwerking met de federale diensten (PDOS, RVP) en de andere actoren binnen de Vlaamse overheid.

Intussen werkt de administratie aan de vereenvoudiging van de aanvragen en de automatisering van de tegemoetkomingen in de medische kosten. Tegelijk streeft men naar een verhoogde kwalitatieve inzetbaarheid van de maatschappelijk assistenten om de noden van de gerechtigden maximaal te ondersteunen.

Naast het goede nieuws zijn er echter ook problemen die dringend een oplossing vragen. De tegemoetkoming in de sportabonnementen werd stopgezet op 1 november 2010, wegens de impact van de sociale zekerheidswetgeving. Preventief werden ook de andere producten van de sociale dienst gescreend aan de RSZ-wetgeving. Vast staat dat dit repercussies zal hebben op de tegemoetkoming in de medische kosten, de renteloze leningen huurwaarborg, de tegemoetkoming in de vakanties voor jongeren in combinatie met de kinderopvang, georganiseerd door de Vlaamse overheid.

De door de Vlaamse regering opgelegde besparingen in personele middelen zorgen voor ongerustheid zeker in het licht van de komende overheveling van een groot aantal federale ambtenaren naar het Vlaamse beleidsniveau. Waar mogelijk werden de nodige efficiëntiewinsten gerealiseerd, zodat de huidige dienst- en hulpverlening kan verzekerd blijven.

Langs deze weg wil ik de leden van de algemene vergadering, de bestuurders en de personeelsleden van de sociale dienst danken voor hun inzet en hun enthousiasme en doe ik een oproep om de uitdagingen die ons wachten samen tot een goed einde te helpen brengen.

*Leo Van Gijssel
voorzitter*

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
I DOELSTELLINGEN EN DOELPUBLIEK	6
II SAMENSTELLING SOCIALE DIENST	6
Algemene vergadering	6
Raad van bestuur	7
Vergaderingen	7
Afdeling Personeel Sociale Dienst 2011	8
III ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2011	9
1 Enkele vaststellingen	9
2 Personeel	9
2.1 Algemeen	9
2.2 Het team individuele hulpverlening	9
2.3 Het team sociale dienstverlening	10
3 Permanentieregeling	10
4 Algemeen welzijn	10
5 Integriteit	10
6 Personeelspeiling en aanvullende bevraging psychosociaal welzijn	11
7 Personeelsplan (PEP)	11
8 Goede teamwerking	12
9 Opleiding en vorming	12
10 Informatisering	12
IV ACTIVITEITEN 2011	15
Sociale dienstverlening	15
1 Sintgeschenk	15
2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	18
3 Kortingen bij pret- en dierenparken en culturele evenementen	19
4 Speciale kortingactie	20
5 Zomerhappening	21
6 Subsidiëring culturele activiteiten in groepsverband	22
7 Tegemoetkoming sportabonnementen	22
8 Juridisch advies	23
Individuele hulpverlening	26
A Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening	26
1 Tegemoetkoming voor loopbaanonderbreking	26
1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid	26
1.2 Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	26
2 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering	26
3 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	26
B Steun in probleemsituaties	27
1 Werking	27
1.1 Het maatschappelijk werk	27
1.2 Hulpverlening	28
1.2.1 Morele, psychosociale hulpverlening en advies	28
1.2.2 Concrete en informatieve hulpverlening	28
1.3 Verslaggeving en registratie	29
2 Interne (re)organisatie	29
2.1 Teamwerking	29
2.2 Administratieve cel	29
2.3 Commissie individuele hulpverlening (CIHV)	30

C	Financiële steun	30
1	Tegemoetkomingen in medische kosten.....	30
2	Weigeringen tegemoetkomingen medische kosten	31
3	Weddenvoorschotten	31
4	Pensioenvoorschotten.....	31
5	Renteloze leningen.....	31
6	Renteloze lening huurwaarborg	31
7	Bijzondere bijstand	32
8	Bijzondere bijstand sociale vakantie	32
10	Overzicht individuele materiële hulpverlening.....	33
11	Statistieken	33
	Eindeloopbaanwerking.....	36
1	Pensioenvoorbereiding.....	36
1.1	Informatiedag 57-jarige personeelsleden.....	36
1.2	Cursus 'Pensioenvoorbereiding'.....	36
1.3	Terugkomdagen	37
2	Pensioenvieringen en geschenken	37
	Gepensioneerden.....	41
1	Senioren dag	41
2	Subsidie vzw Gepensioneerdenvereniging	43
	Bekendmaking activiteiten	44
	Financiën	45
1	De werkingsmiddelen	45
2	Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst.....	47

BIJLAGEN

1	Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2011	49
1.1	Liquide middelen op 31 december 2011	49
1.2	Resultatenrekening op 31 december 2011	50
2	Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31/12/2011	53
2.1	Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2011.....	54
2.2	Openstaande vorderingen op 31 december 2011.....	55
2.3	Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2011	56
3	Dexia Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2011	57
4	Overzicht transfers op 31 december 2011	57
5	Overzicht vermogen op 31 december 2011	58
6	Verslag van de bedrijfsrevisor	59

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>31/12/2009</u>	<u>31/12/2010</u>
- personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap	14.427	14.592
- personeelsleden van de aangesloten agentschappen en entiteiten	5.418	5.413
- personeelsleden van de Vlaamse ministeriële kabinetten	297	297
- gepensioneerden, weduwen en weduwnaars	7.402	7.889
TOTAAL	27.544	28.191

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

Zowel de algemene vergadering (36 stemgerechtigde leden) als de raad van bestuur (18 stemgerechtigde leden) van de sociale dienst zijn paritair samengesteld uit vertegenwoordigers van de Vlaamse overheid en de representatieve vakorganisaties.

Algemene vergadering

1 Stemgerechtigde leden

a. Namens de overheid

- Bertin Annick
- Coolbrandt Guido
- Cornelis Frans
- De Baerdemaeker Denise
- Jacobs Julia
- Lauwaert Mieke
- Leroy Pascale (vanaf 21/06/2011)
- Mattheuws Dominique
- Niset Diane
- Scheers Eddy
- Tasci Fatma
- Van Der Linden Marc (tot 21/06/2011)
- Van Der Plas Henri

b) Namens de representatieve vakorganisaties

- Aerts Ria
- Celen Theo
- Declercq Lutgarde
- De Pauw Lea
- Heymans Sabrina
- Jonckheere Dany
- L'homme Sylvia
- Louagie Eric
- Olbrechts Jos
- Potloot Charly
- Stevens Luc
- T'Seyen André
- Van Den Poel Ingrid

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

- van Eeden Peter
- Vanhoebroek Diana
- Van Praet Patrick
- Van Stichel Dirk
- Verhasselt Kris
- Vermander Els
- Van Gijsel Leo
- Van Lysebetten Jürgen
- Verhoeven Bianca
- Verplancke Ingeborg
- Wulleman Nicole

Tijdens de algemene vergadering van 21 juni 2011 werd Marc Van der Linden vervangen door Pascale Leroy als vertegenwoordiger van de overheidsdelegatie.

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

1 Stemgerechtigde leden

a) Namens de overheid

- Coolbrandt Guido
- Jacobs Julia
- Lauwaert Mieke
- Pascale Leroy (vanaf 21/06/2011)
- Mattheeuws Dominique
- Niset Diane
- Scheers Eddy
- Van Der Linden Marc (tot 21/05/2011)
- Van Praet Patrick
- Van Stichel Dirk

b) Namens de representatieve vakorganisaties

- Aerts Ria
- Celen Theo
- De Pauw Lea
- Jonckheere Dany
- L'homme Sylvia
- Olbrechts Jos
- Stevens Luc
- Van Gijsel Leo
- Wulleman Nicole

Marc Van der Linden werd op 21/06/2011 opgevolgd door Pascale Leroy als lid van de raad van bestuur voor de overheidsdelegatie.

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 21 juni, 29 november
- Raad van bestuur 25 januari, 1 en 29 maart, 26 april, 30 mei, 21 juni, 26 juli, 2 september, 4 en 25 oktober, 29 november, 20 december

WERKGROEPEN

- Begroting 7 juni, 9 november
- Commissie IHV 20 januari, 17 februari, 17 maart, 14 april, 5 mei, 16 juni, 4 en 14 juli, 15 september, 13 oktober, 17 november, 15 december
- Communicatie 12 september
- Denktank hospitalisatieverzekering 10 januari
- Denktank adviezen RZS 16 augustus, 24 oktober, 12 november
- Overleg IMA 17 november
- Eindeloopbaanwerking 6 april, 28 juni, 17 oktober
- Medische zaken 12 mei
- Loopbaandenken 7 december
- Sint 11 januari, 22 maart
- Vakantie & vrije tijd 20 januari, 28 maart, 5 juli, 12 oktober

AFDELING PSD

- Afdelings- en teamvergaderingen 27 januari, 3 en 31 maart, 28 april, 24 juni, 15 september, 6 en 27 oktober, 1 december

Afdeling Personeel Sociale Dienst 2011

1 Algemene leiding en coördinatie

De Boeck Nicole, afdelingshoofd Personeel Sociale Dienst

2 Staf

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

3 Teamcoördinatoren

- *Vereecke Christine, teamcoördinator sociale dienstverlening en eindeloopbaanwerking i.c. infodagen 57-jarigen, infomomenten pensioenviering, pensioneringsgeschenken en seniorendagen*
- *Pype Els, teamcoördinator individuele hulpverlening en eindeloopbaanwerking (i.c. cursus pensioenvoorbereiding en terugkomdagen).*

4 Team maatschappelijk assistenten

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

5 Administratie

- *Boey Peter*
- *Boué Wendy*
- *Brouwers Kristoff*
- *De Rook Inge*
- *Merckaert Luc*
- *Sahbaz Kadir*
- *Valckenier Anne*
- *Van Den Broeck Lien*
- *Van Den Steen Steven*
- *Vandeputte Kurt*
- *Vanderhoven Nancy*
- *Verhoeven Kristof*



III ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2011

1 Enkele vaststellingen

Het **aantal gerechtigden** krom van 27.544 naar 28.191. De personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap (14.592) en de Vlaamse ministeriële kabinetten (297) vormen de grootste groep begunstigden (14.889 of 52,81%). De aangesloten agentschappen en entiteiten vertegenwoordigen 5.413 gerechtigden (19,20%). Het aandeel van de gepensioneerden, weduwen en weduwnaars loopt op tot 7.889 (27,38%).

In 2011 werden **1.966 sociale dossiers** afgehandeld. De tegemoetkomingen in de medische kosten en bijzondere bijstand vertegenwoordigen 41% van de globale uitgaven van de sociale dienst, nl. 635.598,96 euro. 64% van de tegemoetkomingen in de medische kosten gaat naar personeelsleden en gepensioneerden van de niveaus C en D. Het aandeel van de gepensioneerden bedraagt 47%, de ambtenaren in actieve dienst nemen 43% voor hun rekening en 10% gaat naar weduw(e)n(aars) van personeelsleden en gepensioneerden.

Op 10, 11, 19 en 20 mei namen **1.764 gepensioneerden** deel aan de 21^{ste} editie van de seniorenzaken in 's Hertogenbosch (N) met een klassiek namiddagprogramma: stadswandeling met rondvaart op de Binnendijze of bezoek aan het Jheronimus Bosch Art Center, bezoek aan het concentratiekamp Vucht, een busronddrit door 'Den Bosch' en een vrije namiddag.

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

De **Sintactie** blijft één van de toppers waar reikhalzend naar wordt uitgekeken. De Sint deelde met de hulp van de Sintverantwoordelijken **9.480 geschenken** uit, (+ 4,58%), een absoluut record. Zestig procent van de ouders (59,85%) registreerde hun inschrijving online.

In 2011 verkocht de sociale dienst **10.731 toegangskarten voor pret- en dierenparken en culturele evenementen**. Van de speciale **kortingactie** gingen **2.479** tickets van **Bobbejaanland** en **345 abonnementen Plopsa FunCards** de deur uit. De **Kinderen-de-Baas-weekends** in het pretpark Walibi te Waver waren dan weer een voltreffer met **3.085** aanwezigen, driemaal meer dan in 2009 (306%).

Op 29 mei namen **374 personen** deel aan de **Zomerhappening** in het Bloso-domein Hofstade.

2 Personeel

2.1 Algemeen

Het personeel van de Afdeling Personeel Sociale Dienst wordt door het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO) ter beschikking gesteld van de vzw Sociale Dienst. Op 1 januari 2011 waren er 25 personeelsleden tewerkgesteld, met inbegrip van een startbaner.

Deze startbaanovereenkomst voor een medewerker werd op 7 september 2011 verlengd voor één jaar. Tijdens de maand augustus beschikte de sociale dienst over een jobstudent, vnl. voor de kaartenverkoop, administratieve ondersteuning voor de Gezinsdag en permanentie van de secretariaatstelefoon. Twee jonge allochtone studenten liepen stage binnen de afdeling en werden ingezet voor een aantal praktische werkzaamheden, overwegend binnen het team van de sociale dienstverlening.

2.2 Het team individuele hulpverlening

Ondanks de afwezigheid van de coördinator wegens zwangerschapsverlof en aansluitend jaarlijks verlof (1 april tot 22 augustus 2011) schreef het team individuele hulpverlening toch heel wat realisaties op zijn naam. De regioverdeling onder de maatschappelijk assistenten werd herbekeken en gewijzigd met ingang van 1 februari 2011. De MOD's, de personeelsdiensten en de vertrouwenspersonen werden hierover geïnformeerd.

Op het kwartaaloverleg tussen de personeelsleden van het team en de bestuurders stond in 2011 de aanpak van financiële hulpvragen op het programma met als voornaamste aandachtspunt een equivalente behandeling door de maatschappelijk assistenten. Verschillende personeelsleden en bestuurders namen deel aan een studiedag van het Vlaams Centrum voor Schuldbemiddeling (VCS) over preventie bij schulden ter voorbereiding van een preventiecampagne van de sociale dienst die werd voorgesteld aan de MOD's en personeelsdiensten op een infomoment in het najaar van 2011.

In 2011 werd een nieuw proces opgestart: tegemoetkoming in de hospitalisatieverzekering die personeelsleden een deel van hun premie terugbetaalt wanneer ze op pensioen gaan vóór 65 jaar, wanneer ze 65 jaar en 70 jaar worden. Bedoeling is de personeelsleden te stimuleren om ook na hun pensionering hun hospitalisatieverzekering te verlengen.

2.3 Het team sociale dienstverlening

In 2011 werden een aantal processen van de pijler sociale dienstverlening verruimd en bijgestuurd waar nodig:

- uitbreiding van het Sintaanbod met speelgoedcheques;
- tegemoetkoming vakanties voor jongeren: verruiming van de inkomensgrenzen, het maximum aantal overnachtingen per kind en per referentiejaar werd opgetrokken van 10 naar 30. Conform het advies van de RSZ bleef de maximale tegemoetkoming per kind en per jaar beperkt tot 600 euro en waren er geen tegemoetkomingen voor alleenstaanden en gezinnen.
- het gratis eerstelijns juridisch advies in alle Vlaamse provincies: in het najaar werden de nodige voorbereidingen getroffen o.m. lancering onderhandelingsprocedure, concrete afspraken met juristen, communicatie muurkrant, website, affiches,... om deze dienstverlening vanaf 1/1/2012 te kunnen opstarten.

Binnen de sociale dienstverlening lanceerde men in 2011 ook enkele nieuwe initiatieven:

- de speciale kortingsactie 'Park in de kijker' Bobbejaanland;
- de subsidiëring van culturele activiteiten voor personeelsleden in groepsverband m.i.v. 1/4/2011;
- de eerste Gezinsdag vond plaats in het Bloso-centrum Hofstade op zondag 29/5/2011.

Tijdens de afwezigheid van de proceseigenaar in het najaar bleef de continuïteit verzekerd voor de Infodagen 57-jarigen (overgenomen door een m.a.) en de infomomenten pensioenviering (opgevolgd door de coördinator met de nodige administratieve ondersteuning). Na de terugval in 2010 kenden de Senioren-dagen 2011 in Vught - 's Hertogenbosch opnieuw een eclatant succes met 1.764 deelnemers.

Hiernaast leverde men nog extra inspanningen om de online modules Sint en Kaartenverkoop gebruiksvriendelijker en toegankelijker te maken, en de dienstverlening en de rapportering nog efficiënter te laten verlopen.

3 Permanentieregeling

Een van de belangrijkste aandachtspunten in 2011 was de bereikbaarheid van de personeelsleden, inzonderheid:

Persoonlijke aanwezigheid

De persoonlijke aanwezigheid van personeelsleden, service tijden, back ups, minimale bezetting op brugdagen, vooraf aangekondigde treinstakingen, verlofafspraken en -afstemmingen, thuiswerkdagen, ... werd opgenomen in de afsprakennota APSD (zie punt 5 infra).

Telefonische bereikbaarheid

Het afgelopen jaar stelde AgO een gsm-toestel ter beschikking van de afdeling zodat die nu permanent bereikbaar is. Tijdens een langere afwezigheid (vb. afdelingsvergadering, ...) worden de oproepen naar het gsm-toestel doorgeschakeld en zo snel mogelijk beantwoord door de aangewezen contactpersoon. Zijn de personeelsleden een ganse dag afwezig (vb. afdelingsdag) dan is er naast het gebruik van het gsm-toestel, een afspraak met de 1700 en uiteraard ook een communicatie op de website van de sociale dienst.

Bereikbaarheid per mail

De toegang en het gebruik van de generieke mailbox werd geactualiseerd en geoptimaliseerd zodat steeds zicht is op de verwerkte en nog af te handelen e-mails.

4 Algemeen welzijn

In overleg met de personeelsleden gebeurde in 2011 een herindeling van de beschikbare werkplaatsen om de hinder van de airconditioning te beperken, tegelijkertijd werd ook de verlichting en de bekabeling verbeterd. Zowel de Afdeling Bescherming en Preventie als het afdelingshoofd moedigden het gebruik aan van hulpmiddelen voor de laptops (laptop-standaarden, beveiligingskabels en sloten, ...).

De gevraagde aanpassingen aan de eethoek zijn nog niet gerealiseerd.

5 Integriteit

In het verlengde van de integriteitdoelstellingen 2010 werden een aantal concrete acties op punt gezet in 2011.

Afsprakennota Personeel Sociale Dienst

Met inbreng en medewerking van de personeelsleden werd een nota opgesteld met de algemeen gangbare afspraken voor de APSD en de richtlijnen uit het Arbeidsreglement van AgO. Sommige afspraken worden afdelingsbreed verduidelijkt of nader gepreciseerd, andere gelden specifiek voor het team sociale dienst-

verlening of individuele hulpverlening en staan apart vermeld. Deze geconsolideerde nota zal op geregelde tijdstippen besproken worden in de afdelingsvergadering en bijgesteld waar nodig.

Uitwisseling van elektronische persoonsgegevens

Een drietal personeelsleden namen deel aan een infosessie van de Vlaamse Toezichtscommissie voor het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer. Alle entiteiten en afdelingen moeten aan bepaalde standaardverplichtingen voldoen ingevolge de wet op de verwerking van persoonsgegevens.

Daartoe werden de verschillende datastromen opgelijst en in functie daarvan nagegaan welke acties vereist zijn voor de uitwisseling van elektronische persoonsgegevens.

In dit kader werd een samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen de vzw Gepensioneerdenvereeniging voor het Vlaams Overheidspersoneel en de vzw sociale dienst voor de terbeschikkingstelling, het gebruik en de verwerking van persoonsgegevens en gepaste maatregelen uitgewerkt tot beveiliging ervan.

Toegang tot het rijksregister

De machtiging voor de toegang tot het rijksregister is gebonden aan strenge wettelijke voorschriften. De gebruikers ondertekenden voor het eerst een verklaring op erewoord voor de voorzitter van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (CBPL) waarin zij bevestigen de veiligheid en de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang en elke vorm van onwettige verwerking.

Jaarlijks wordt de beveiliging van het informatiesysteem voor de bescherming van persoonsgegevens geëvalueerd. Dit gebeurt volgens strikte regels, per organisatie en voor AgO is er een veiligheidsconsulent aangesteld.

Wachtwoorden Windows en gisd-accounts

Op een systematische manier kunnen personeelsleden hun GISD-wachtwoord wijzigen en hun pc vergrendelen wanneer die tijdelijk onbeheerd wordt achtergelaten. Een handleiding is beschikbaar

6 Personeelspeiling en aanvullende bevraging psychosociaal welzijn

Voor de personeelspeiling en aanvullende bevraging psychosociaal welzijn sluit de Afdeling Personeel Sociale Dienst aan bij de bevraging van AgO.

Opmerkelijkste vaststellingen: de respons blijft hoog (83%) maar de tevredenheid vertoont een algemeen dalende trend. De resultaten van de personeelspeiling werden op 2 contactmomenten aan het personeel toegelicht. Binnen het directiecomité van AgO werd een actieplan vooropgesteld waarbij ook de APSD aansluit.

Binnen elke afdelingsvergadering van de APSD werd aandacht besteed aan de resultaten van die bevraging en vooral gefocust op het versterken van de teams. De personeelsleden konden hun opmerkingen en suggesties kwijt in een ideeënbus, de wrijvingspunten werden opgelijst en geanalyseerd. Het afdelingshoofd en de coördinatoren besteedden het voorbije jaar bijzondere aandacht aan de verbetering van de werksfeer door de onderlinge collegialiteit aan te wakkeren, ook al blijft een positief arbeidsklimaat een gedeelde verantwoordelijkheid van iedereen.

7 Personeelsplan (PEP)

Voor de opmaak van het personeelsplan voorzag AgO externe begeleiding en consultancy. Er werd een tijdsplan afgesproken voor timing en werkwijze.

Bij de opmaak van het PEP speelden een aantal politieke beleidsopties mee: een VTE-boekhouding en de financiële draagkracht. Bovendien wil de Vlaamse Regering weten hoe deze indicatoren verder zullen evolueren en start een prognose over een periode van 4 jaar die jaarlijks bijgesteld wordt. Het PEP zal deze termijnregistratie ondersteunen.

Volgens de gemaakte PEP-oefening voor de APSD zijn er meer VTE's nodig dan voorzien voor de uitvoering van het globale hulp- en dienstverleningspakket. Mede door de opgelegde besparingen van de Vlaamse regering, zowel financieel als op VTE / koppen kan geen gevolg gegeven worden aan de invulling van de PEP-oefening en dringen er zich bijgevolg keuzes op: het nog efficiënter inzetten van middelen, het bepalen van de kerntaken en prioritering van de activiteiten. Op een systematische manier werd eind 2011 een doorlichting gemaakt van het hulp- en dienstverleningspakket om verantwoorde keuzes te kunnen maken.

8 Goede teamwerking

Teamdagen

De resultaten van de personeelspeiling en de aanvullende bevraging psychosociaal welzijn leidden ertoe dat het directiecomité van AgO acties voorzag om o.a. de samenwerking binnen de teams te stimuleren. Daartoe werden zowel een AgO-dag (1 april) als een specifieke afdelingsdag voor de sociale dienst (29 september) georganiseerd.

Beide initiatieven werden door iedereen gewaardeerd.

9 Opleiding en vorming

Er is voldoende vormingsbudget beschikbaar voor allerlei opleidingen, toch was er eind 2011 een budgettair overschot. Personeelsleden die een opleiding willen volgen, vragen hiervoor toestemming aan hun leidinggevende.

Ook in 2011 kregen de personeelsleden van de APSD de kans om zich verder te vermaken en te ontwikkelen, zowel via het interne vormingsaanbod als via externe opleidingen. Bij de evaluatie- en planingsgesprekken is het ondertussen de traditie om aandacht te besteden aan mogelijke verbeter- en ontwikkelingsacties met het oog op het bereiken van de vereiste competenties.

Het voltallige team individuele hulpverlening volgde samen met de coördinator aan de Katholieke Hogeschool Kempen (KHS) een vierdaagse maatopleiding voor het managen van begeleidingsprocessen.

Daarnaast nam dit team samen met de voorzitter, de penningmeester en de secretaris deel aan de studiedag 'Preventie en schulden' als vervolgtraject op de studiedag 'Eerste hulp bij schulden' georganiseerd door het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling in 2010. Eén maatschappelijk assistent volgde de opleiding 'Het gezin in schuldbemiddeling'. Op 14 februari organiseerde de dienst Emancipatiezaken zijn 5^{de} Dialoogdag in Leuven, een netwerk event rond handicap en chronische ziekte bij de Vlaamse overheid. Het thema was de toegankelijkheid (infrastructuur, informatie, teams). Een maatschappelijk assistent vertegenwoordigde de afdeling.

Andere gevolgde opleidingen en vormingen: functiefamilies bij de Vlaamse overheid, overheidsopdrachten: basisopleiding, klantgericht telefoneren, Excel 2007, coachende vaardigheden voor leidinggeven, positief omgaan met negatief gedrag, studiedag 'Empowerment'.

Op 21 december 2011 vond in het Boudewijngebouw een infodag plaats voor de MOD's en de personeelsdiensten, georganiseerd door de sociale dienst, met een uiteenzetting over de pensioenwetgeving door de PDOS, toelichting over de tegemoetkoming in de hospitalisatieverzekering, de preventiecampagne schuldenoverlast, loopbaanonderbreking voor zwaar zieken, het vervolgverhaal TOPO i.v.m. langdurige afwezigheid wegens ziekte en de Infodagen loopbaandenken.

10 Informatisering

Begin 2011 werkte men verder aan de hoognodige upgrade van de GISD-database. De upgraden van de testdatabase gebeurde reeds in 2010. Uit die ervaring trok men de nodige lessen om de upgrade van de productiedatabase vlot te laten verlopen en ook de daaraan gekoppelde problemen met de Cognosomgeving op te lossen. Daardoor kon er worden voortgewerkt aan de Cognosrapporteringen voor entiteiten. Terzelfdertijd draaide de ontwikkeling van de module Hospitalisatieverzekering op volle toeren. In een race tegen de tijd werd die volgens plan eind augustus in productie gesteld en kon men de eerste mailings meteen versturen. Naast deze ontwikkelingen sleutelde men ook aan de module Seniorenzaken om de toewijzing van groepen deelnemers aan programmaonderdelen en autobussen te automatiseren. Tevens werd de basis gelegd voor de in 2012 te ontwikkelen module Loopbaandenken.

Voor het AgO project 'Spring-uit-de-band', dat nieuwe innoverende projecten wil ondersteunen, werd het project 'Online met de klant' ingediend. Bedoeling hiervan is een online platform te creëren waar de sociale dienst een deel van zijn dienstverlening aan de gebruikers aanbiedt. Dit kan een waardevol alternatief zijn voor de administratieve aanpak en in eenzelfde beweging inspelen op nieuwe maatschappelijke en technologische trends. Een online toepassing laat toe zaken te automatiseren die nu nog door de proceseigenaar moeten gebeuren, voor de klant interessante, gepersonaliseerde real-time informatie aan te leveren waardoor hij interactief kan kiezen, gegevens invoeren of corrigeren. De persoonlijke online ruimte kan een nieuwe toegangspoort zijn tot de sociale dienst met behoud van de confidentiële aanpak en de bescherming van de privacy die onze werking typeren. Tegelijkertijd nodigt het de klant uit om de andere aspecten van onze dienstverlening te ontdekken.



Sociale Dienstverlening

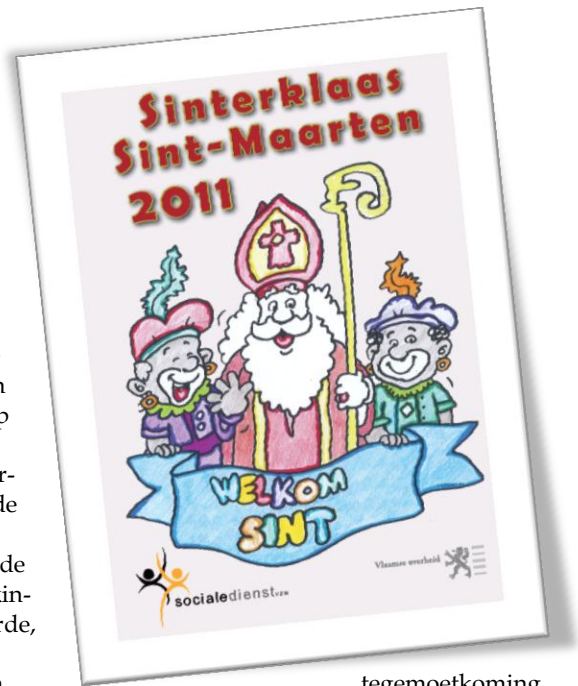
IV ACTIVITEITEN 2011

Sociale dienstverlening

1 Sintgeschenk

Alle personeelsleden, uiterlijk in dienst op 3 november 2011 met kinderen ten laste, geboren tussen 7 december 1999 en 6 december 2011, 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 Sintbrochure met het inschrijvingsformulier op hun thuis-adres.
- indien beide ouders bij de Vlaamse overheid werken, ontving de alfabetisch eerst gerangschikte 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 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).



tegemoetkoming



NIEUW bij de Sintactie 2011: speelgoedcheques bij verschillende winkelketens

In januari 2011 lanceerde de sociale dienst een bevraging op de koepelsite over de Sintactie. De personeelsleden konden via een poll hun voorkeur uiten voor het behoud van speelgoed en/of het gebruik van speelgoedcheques.

Er waren 2.200 reacties: 1.135 (52%) deelnemers opteerden voor de huidige werkwijze (speelgoed – boeken- en cd-bonnen), 970 (44%) wilden liever speelgoedcheques inwisselbaar bij verschillende winkelketens en 107 (5%) hadden geen specifieke voorkeur.

De raad van bestuur hield rekening met die resultaten en besliste om naast het reguliere aanbod ook een 4-tal speelgoedcheques aan te bieden.

Personeelsleden in dienst na 1 augustus en uiterlijk op 3 november in dienst getreden, konden enkel kiezen tussen een waardebon voor boeken of cd's of een speelgoedcheque.

De Sint verblijdde **9.480 kinderen** met een geschenk (+ 4,58% t.o.v. 2010), waaronder 338 laattijdige aanvragen. Zij ontvingen een boeken- of CD-waardebon.

257 Sintverantwoordelijken stonden in voor de verdeling van het speelgoed in de diverse overheidsgebouwen. De distributie verliep rimpelloos en het aantal klachten bleef beperkt. Uit informele reacties bleek dat de ouders erg tevreden waren over het gevarieerde en waardevolle aanbod van de Sintactie.

	Aantal	%
Speelgoed	5.837	61,57%
Speelgoedbonnen	3.109	32,80%
Boekenbonnen	439	4,63%
CD-bonnen	89	0,94%
Speciaal aanbod van 30 euro	6	0,06%
TOTAAL	9.480	100,00%

5,57% van de ouders opteert voor een waardebon (528 stuks): 89 voor CD- (0,94%) en 439 voor boekenbonnen (4,63%). Een 6-tal ouders (0,06%) maakte gebruik van de speciale actie ten voordele van kinderen met een handicap (66%).

De overgrote meerderheid verkiest speelgoed (5.837 stuks - 61,57%) of speelgoedbonnen (3.109 stuks - 32,80%). De Top-5 bij de speelgoedkeuze:

Keuze	Aantal	%
1. Colourtouch tablet Vtech	390	4,34%
2. Houten loopfiets	384	4,27%
3. Digitale Camera, Lenco	376	4,18%
4. Mp4-speler met speakers	332	3,70%
5. Paardenstal, Lego Duplo	292	3,25%

	Aantal
Speelgoed	5.837
Boekenbonnen	351
CD-bonnen	79
Cheques Colruyt	1.659
Cheques Fun Belgium	747
Cheques Krokodil	277
Cheques Toys & Toys	33
Speciaal aanbod van 30 euro	6
Totaal	8.989
In dienst na 02/08/2011	
B 1 (boekenbonnen)	11
B 2 (CD-bonnen)	5
B 3 (cheques Colruyt)	55
B 4 (cheques Fun Belgium)	68
B 5 (cheques Krokodil)	12
B 6 (cheques Toys & Toys)	2
Laattijdige aanvragen	
B 7 (boekenbonnen)	77
B 8 (CD-bonnen)	5
B 9 (cheques Colruyt)	133
B10 (cheques Fun Belgium)	102
B11 (cheques Krokodil)	18
B12 (cheques Toys & Toys)	3
Totaal	491
Totale uitlevering	9.480 stuks
Kosten speelgoed	171.300,46 euro
Kosten boekenbonnen	11.486,87 euro
Kosten CD-bonnen	2.616,60 euro
Kosten cheques Colruyt	55.410,00 euro
Kosten cheques Fun Belgium	25.584,30 euro
Kosten cheques Krokodil	8.105,47 euro
Kosten cheques Toys & Toys	912,00 euro
Kosten speciaal aanbod van 30 euro	180,00 euro
Algemeen totaal	275.595,70 euro

Aantal stuks **9.480 stuks**
Gemiddelde kostprijs **29,07 euro**

Online module

De personeelsleden konden ook online inschrijven: van de 5.674 geregistreerde cases zijn er 3.854 (67,92%) die hun keuze op die manier hebben doorgegeven en 1.820 (32,08%) die manueel door de sociale dienst werden ingevoerd. Opvallend blijft het aantal laattijdige aanvragen (338). Aan EDS wordt gevraagd de mogelijkheid te voorzien voor de Sintverantwoordelijken om zelf de keuzes voor hun personeelsleden online te registreren. In afwachting zullen zij hun lijsten op geregelde tijdstippen moeten controleren en iedereen ertoe aanmanen om alsnog in te schrijven.

Er werden 10 aanvragen geweigerd: 7 voor personeelsleden die op het ogenblik van de uitreiking van het geschenk niet meer in dienst waren en 3 waarvoor beide ouders een aanvraag indienden.

Voor 2010 voorzag de sociale dienst 251.000,00 euro, berekend op 9.145 geschenken aan 27,50 euro. In werkelijkheid waren het er 80 minder. Dankzij de gunstige offertevoorwaarden bedroeg de gemiddelde kostprijs (26,91 euro) zodat het initieel begrotingskrediet niet werd overschreden.

Transponeert men het aantal geschenken over de verschillende leeftijdscategorieën van de speelgoed-gerechtigde kinderen en vergelijkt men het met 2010, dan krijgt men volgend beeld

Geboortjaar	Aantal	Percentage	2010	Vershil percentage
1999	45	0,47%	<i>Geboren na 6/12/'99 en vóór 01/01/2000</i>	
2000	579	6,11%	589	- 1,70%
2001	601	6,34%	625	- 3,84%
2002	659	6,95%	679	- 2,95%
2003	672	7,09%	675	- 0,44%
2004	738	7,78%	746	- 1,07%
2005	763	8,05%	771	- 1,04%
2006	837	8,83%	857	- 2,33%
2007	846	8,92%	842	+ 0,48%
2008	910	9,60%	927	- 1,83%
2009	868	9,19%	882	- 1,59%
2010	1240	13,08%	799	+ 55,19%
2011	722	7,62%	<i>Nieuw geboren</i>	
Totale	9.480	100,00%		

Uit de grote tevredenheid van veel klanten kan men afleiden dat deze Sintactie eens te meer op veel bijval kon rekenen. Alleen de zitzak bleek nogal omvangrijk en moeilijk te transporteren.

Bij de uitlevering van het speelgoed door de leverancier deden zich geen noemenswaardige problemen voor. Voor enkele artikelen die niet konden geleverd worden, werd een alternatief aangeboden. De meer-kosten waren ten laste van de leverancier en het teruggenomen speelgoed wordt door hem gecrediteerd. De betrokken personeelsleden en de Sintverantwoordelijken werden hiervan schriftelijk verwittigd. Wie niet tevreden was met dit alternatief, kreeg een speelgoedcheque in de plaats. Ook beschadigde artikelen werden ingeleverd en vervangen.

Vergelijkt men de globale resultaten van de Sintactie 2010 met de editie 2011, dan noteert men volgende verschillen:

	2010	2011	Vershil
Aantal geschenken	9.065	9.480	415
Nieuwe personeelsleden en laattijdigen	289	491	202
Totale kostprijs	243.914,85 euro	276.027,31 euro	32.112,46 euro
Gemiddelde kostprijs	26,91 euro	29,07 euro	2,16 euro

De gemiddelde kostprijs (29,07 euro) ligt net onder het begrotingsobjectief van 30 euro voor speelgoed-artikelen, speelgoedcheques en waardebonnen. Voornaamste reden is het optrekken van de maximum richtprijs voor speelgoed van 27,50 euro naar 30,00 euro. Door de sterke afname van het aantal CD-bonnen bij Free record Shop kwam de sociale dienst evenmin in aanmerking voor de handelskorting zoals in 2010.

	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%
Speelgoed	7.181	80,69%	7.641	82,12%	7.583	83,65%	5.837	61,57%
Speelgoedbonnen	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3.109	32,80%
Boekenbons	1.162	13,06%	1.198	12,87%	1.088	12,00%	439	4,63%
CD-bonnen	557	6,26%	466	5,01%	388	4,28%	89	0,94%
Speciaal aanbod (30 euro)	0	0,00%	0	0,00%	6	0,07%	6	0,06%
TOTAAL	8.900	100,00%	9.305	100,00%	9.065	100,00%	9.480	100,00%

Uit de analyse van de voorbije edities van de Sintactie merkt men toch een afnemende interesse voor boeken- en CD-bonnen, terwijl het aandeel speelgoed-speelgoedbonnen nog steeds in de lift zit.

• Kostprijs Sintactie

- Geschenken (incl. verwerkingskosten)	5.837 stuks	171.300,46
- Speelgoedcheques (incl. handelskorting)	3.109 stuks	90.601,26
- Waardebonnen boeken (incl. verwerkingskosten)	439 stuks	11.539,21
- Waardebonnen CD's (incl. verwerkingskosten)	89 stuks	2.406,38
- Speciaal aanbod van 30,00 euro	6 stuks	180,00
	9.480 stuks	
	(REKENINGENPOST 6250) Totaal	276.027,31
	BEGROTING 2011	-274.000,00
	SALDO	-2.027,00

Het verschil tussen het begrotingskrediet en de voorlopige eindafrekening is deels te wijten aan de verandering van verloren gegane waardebonnen. Voor enkele speelgoedartikelen waarvan de totale uitlevering niet integraal realiseerbaar was of die niet overeenstemde met het aanbod in de Sintbrochure, werden door de leverancier alternatieven aangeboden. Personeelsleden die niet tevreden waren met het voorgestelde alternatief ontvingen een speelgoedcheque. De leverancier zal na afsluiting van de Sintactie de omgeruilde speelgoedartikelen crediteren.

2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	Aantal	%	Bedrag
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2010, betaald in 2011	284	15,44%	21.635,77
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2011, betaald in 2011	1.555	84,56%	127.910,40
(REKENINGENPOST 6200) Totaal	1.839	100,00%	149.546,17

2.1 Criteria 2010

In 2010 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 stond het kind centraal en werden de inkomensgrenzen verhoogd zodat ook mensen met een iets hoger inkomen voor een tegemoetkoming in aanmerking kwamen. Het aantal overnachtingen was beperkt tot 10 per kind per jaar.

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren - referentiejaar 2010			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- Schoolvakanties	47	15,59%	3.372,60
- GWP's	18	4,05%	877,00
- Sportkampen zonder overnachting	9	1,56%	338,00
- Sportkampen met overnachting	23	6,84%	1.480,00
- Vakanties in gezinsverband	187	71,96%	15.568,17
Totaal	284	100,00%	21.635,77

Er waren 210 toekenningen (74%) en 74 dossiers onder voorbehoud (26%). 64 aanvragen werden geweigerd: vakanties zonder kinderen (22), overschrijding > 10 overnachtingen (21), overschrijding GBI > 50.000,00 euro (13), te laat ingediend (5), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (3).

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 76,18 euro.

2.2 Criteria 2011

In 2011 kwam er een nieuwe bijsturing van de regelgeving. De doelgroep bleef dezelfde, de inkomenscategorieën werden verruimd en het aantal overnachtingen opgetrokken tot 30 per kind per referentiejaar. De tegemoetkoming bleef beperkt tot 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 2011			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- Schoolvakanties	262	16,85%	20.494,18
- GWP's	170	10,93%	7.658,00
- Sportkampen zonder overnachting	84	5,40%	3.045,20
- Sportkampen met overnachting	84	5,40%	6.365,72
- Vakanties in gezinsverband	955	61,41%	90.347,30
Totaal	1.555	100,00%	127.910,40

Er waren 1.332 toekenningen (86%) en 223 dossiers onder voorbehoud (14%). 53 aanvragen werden geweigerd: overschrijding GBI > 55.000,00 euro (25), vakanties zonder kinderen (14), overschrijding > 30 overnachtingen (6), daguitstap (5), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (2) en dubbele aanvraag (1).

Analyseert men de vakanties voor het referentiejaar 2011, dan geeft dit volgende resultaten:

- vakantie met gezin	810	60,81%
- schoolvakantie	228	17,12%
- geïntegreerd werkproject	156	11,71%
- sportkamp met overnachting	78	5,86%
- sportkamp zonder overnachting	60	4,50%
Totaal	1.332	100,00%

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 82,26 euro.

In 2011 dienden 508 personeelsleden voor 914 kinderen een aanvraag in voor tegemoetkoming in de vakantiekosten. Uitgesplitst over het aantal tegemoetkomingen per kind geeft dit volgend resultaat:

# tegemoetkomingen	# kinderen	Totaal
1	525	525
2	231	462
3	94	282
4	41	164
5	16	80
6	7	42
Totaal	914	1.555

3 Kortingen bij pret- en dierenparken en culturele evenementen

Toegangskarten recreatie & cultuur	2010	2011	Vershil
AQUALIBI	0	119	119
AQUATOPIA (v+k)	0	13	13
BELLEWAERDE	533	357	-176
BELLEWAERDE PASS	0	3	3
BOBBEJAANLAND	1.046	508	-538
BOUDEWIJN SEAPARK	273	273	0
Combitickets EARTH EXPLORER-SEA LIFE (v+k)	15	17	2
DISNEYLAND (v + k)	0	75	75
EARTH EXPLORER (v+k)	24	17	-7
EFTELING (N)	631*	745*	114
HIDRODOE	61	50	-11
KINEPOLIS	1.319	1.692	373
LE PASS	19	3	-16
MINI-EUROPA	74	58	-16
MOVIE PARC WARNER BROS MOVIE WORLD (D)	30	0	-30
OCEADE	74	101	27
PAIRI DAIZA (voorheen PARC PARADISIO)	517*	437*	-80
PLOPSALAND COO	184	163	-21
PLOPSALAND DE PANNE	1.608	1.389	-219
PLOPSALAND INDOOR	123	187	64
PLOPSA-FUN CARDS	56	345	289
PLOPSA BUMBACARDS	12	24	12
THEATER CHEQUES STUDIO 100	33	0	-33
SEAFRONT	4	0	-4
SEA LIFE CENTER	31	22	-9
TECHNOPOLIS	112	105	-7
UTOPOLIS	68	52	-16
WALIBI BELGIUM	498	359	-139
ZOO/PLANCKENDAEL	1.500	553	-947
GEZINSDAG	0	374	374
<i>Subtotaal</i>	8.845	8.041	-804
KINDEREN-DE-BAAS-WEEKENDS	3.090	0	-3.090
BOBBEJAANLAND (PARK I N DE KIJKER)	0	2.479	2.479
<i>Subtotaal</i>	11.935	10.520	-1.415
ABONNEMENTENACTIE ZOO/PLANCKENDAEL	269	202	-67
<i>Subtotaal</i>	12.204	10.722	-1.482
CULTURELE EVENEMENTEN	108	9	-99
Algemeen Totaal	12.312	10.731	-1.581

* Resultaten inclusief online verkoop.

** Pairi Daiza: 71 (k) + 220 (v) + 146 (online) = 437.

Tijdens de maanden juli en augustus werden 3.255 kaarten verkocht of 30,33 % van de totale omzet.

Ten opzichte van 2010 kende de kaartenverkoop een terugloop van 13% en stabiliseert zich rond de 10.750 tickets. Sommige vaste waarden kregen forse klappen: Bellewaerde (-176), Pairi Daiza, het vroegere

Parc Paradisio (-80), Plopsaland Coo (-21), de Zoo/Planckendael (-947), Plopsaland De Panne (-219) al worden deze verliezen grotendeels gecompenseerd met de Plopsa Fun Cards. Het 'verlies' van Bobbejaanland (-538) is slechts schijn, gezien de 'Park in de kijker'-actie (2.479). Het succes van de nieuwkomers in 2011, Aqualibi (119), Aquatopia (13) en Disneyland (75) oogt eerder bescheiden. De verkoop van bioscoop-tickets bij de Kinopolisgroep (1.692) blijft erg in trek bij de klanten.

De online ticketverkoop is een alternatief kanaal naast de klassieke formule (verkoop tijdens de kantooruren of per overschrijving) en wordt in de toekomst grondig uitgebouwd.

	2010	2011
Efteling (N)	631	745
Paiza Daiza	53	146
Totaal	684	891

Betalingswijze	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Vershil
Overschrijvingen	42%	52%	50%	39%	51%	63%	+12%
Contant	33%	27%	18%	15%	-	-	-
Bankkaart	25%	21%	31%	46%	49%	37%	-12%

Voor de aankoop van toegangskarten voor pret- en recreatieparken en culturele evenementen kon enkel nog betaald worden met bancontact of per overschrijving. Men betaalt 26% meer per overschrijving (63%) dan met de bankkaart (37%).

De opbrengsten en de kosten van deze activiteit werden geboekt op een aparte rekening.

Naast de klassieke kartenverkoop zijn er partnerschapvoordelen bij:

- Cultureel aanbod, concerten, ...: D-Office, Music Hall Group;
- Energie: Dats 24, Van Marcke Big Blue (gratis energiescan);
- Kleding, elektro-apparatuur, porselein, kristal, kookpotten, bestekken, terracotapotten en geschenk-artikelen, optiek: De Koop Centrale, Maro NV, Optic services, Weblens, ...;
- Sportclubs, fitness: Bennies fit 4 life, Health City, 123 Fit Lanaken, Fyzix Vilvoorde, Lifetimefitness Beernem, Velocity Club;
- Transport en mobiliteit: Luxauto, Blue-bike;
- Verzekeringen: Assurwest, Prima Verzekeringen;
- Wellness: Shanti massagepraktijk;
- Reizen en verblijven: l'Espinete Vacances (F), Ourthe & Somme, Top Vakantie, Cool Travel, Project-kampen Idee Kids vzw, Carlson Wagonlit Travel reisbureau, Center Parcs, AllCamps - Roan Comfort Camp - Go4Camp, Sunjets, X-Adventure.

• **Kostprijs kartenverkoop (inclusief speciale kortingactie)**

	Begroting	Resultaat
- Kosten	293.000,00	189.333,12
- Opbrengsten	- 281.000,00	- 162.268,15
Saldo	12.000,00	27.064,97

4 Speciale kortingactie

In het verlengde van de kartenverkoop recreatie en cultuur werd een speciale promotiecampagne gevoerd met 'Bobbejaanland' als park in de kijker.

De sociale dienst gaf een extra korting bovenop de normale kassaprijzen. Dit uitzonderlijke aanbod bleef geldig tijdens de periode van de kartenverkoop en kende een groot succes.

Het aantal toegangskarten bleef beperkt tot 5 (behoudens een grotere gezinssamenstelling). Extra karten waren verkrijgbaar tegen de normale korting.

Daarnaast was er ook een speciale abonnementenactie voor Plopsa Fun Cards.

De sociale dienst voorzag hiervoor een budget van 12.000,00 euro.

Voor 'Park in de kijker' gingen 2.479 tickets over de toonbank, de speciale abonnementenactie klokte af op 345 stuks



Bobbejaanland in de kijker	# tickets	AP	VP	Korting SD	Totaal
<i>Subtotaal</i>	2.479	21,00	16,00	5,00	12.395,00
Abonnementenactie Plopsa FunCards					
<i>Subtotaal</i>	345	59,00	55,00	4,00	1.380,00
Totaal	2.824				13.775,00
				Begrotingskrediet 2011	12.000,00
				Saldo	1.175,00

5 Zomerhappening



Nieuw in 2011

Op zondag 29 mei 2011 vond in het Bloso-domein Hofstade een eerste Gezinsdag plaats. Doel van dit initiatief: op een laagdrempelige manier de sociale dienst in de kijker te zetten. Tegelijkertijd beoogde men ook een ruime doelgroep 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.

Voor de promotie van de Gezinsdag werden diverse communicatiemiddelen en -kanalen gebruikt: 650 affiches, 5.000 folders, de gebouw- en Sintverantwoordelijken, het instapevent voor nieuwe ambtenaren, de muurkrant, de website van de sociale dienst, het personeelsblad van het schoonmaakpersoneel, een mailing aan de leidend ambtenaren van de aangesloten entiteiten, een 'telexbericht' in het personeelsblad 13 van de Vlaamse overheid (de gevraagde advertentie kreeg geen fiat van de redactie).



Vooraf inschrijven was verplicht: hetzij online via overschrijving, hetzij tijdens de kaartenverkoop in het Boudewijngebouw, uiterlijk tot 27/05/2011. Elke deelnemer ontving op zijn thuisadres de bevestigingsbrief met polsbandje(s), consumptiebon(nen), een plan van het Bloso-domein en een overzicht met de vertrekuren van de pendelbus (indien van toepassing).

Er waren 374 deelnemers: 342 betalende kinderen en volwassenen en 32 kinderen jonger dan 3 (gratis). De respons bleef onder de verwachtingen om diverse redenen: communie- en schoolfeesten, de examenperiode, een eigen drukke agenda, geen belangstelling, overaanbod, ... Ook de locatie was bij het grote publiek minder goed gekend dan een pretpark. In dezelfde periode waren er ook verschillende mega-evenementen: de Internationale dag van het Gezin (14 mei) en op 29 mei (de Thuisdag in Wachtebeke, de Gezinsportdag van de stad Gent, Oostende voor Anker, ...). De berichtgeving in de media over het Bloso-centrum Hofstade waar allochtone 'hangjongeren' uit Brussel slaags raakten met de lokale politie, waren niet bevorderlijk voor de beeldvorming maar hun impact op de opkomst lijkt eerder minimaal. Dankzij de getroffen veiligheidsmaatregelen (o.m. patrouillering politie Zemst) verliep de Gezinsdag erg rustig.

Per deelnemer rekende Bloso een forfaitaire kost van 2,00 euro/deelnemer (met een minimumbedrag van 2.500,00 euro) en zorgde voor de sportinfrastructuur, het sportmateriaal en de coördinatie van de sportactiviteiten. De sociale dienst stond in voor de algemene coördinatie en de organisatie van alle niet sportactiviteiten. Voor de deelnemers aan de Gezinsdag, de sportactiviteiten onder begeleiding en het gehuurde materiaal (tent, podium, regiewagen) werden aparte verzekeringen gesloten. Een pendeldienst van De Lijn regelde het vervoer van het NMBS-station Mechelen naar het Bloso-centrum, een 30-tal personen maakten daarvan gebruik. Voor wie met de eigen wagen kwam, was er gratis parkeergelegenheid aan de hoofdingang van het centrum.

Voor het onthaal zorgden 4 studenten van het ColomaPlus Instituut, zij stonden in voor de ontvangst op de parking, controleerden de inschrijvingen, polsbandjes en deelden enquêteformulieren, balpennen en ijsbonnetjes uit.

Het publiek toonde vooral belangstelling voor het gevarieerde sportprogramma met als uitschieters kajakken en zeilen, de klimmuur, het boogschieten en de hindernissenpiste voor de durvers. Voor de begeleide natuurwandeling was de respons eerder klein. De kindercrea-ateliers en randanimatie kenden veel succes bij de kleinsten: circusinitiatie, ballonnenclown, grimestand, de springkastelen, de speeltuin. Een Dixielandband trok rond in het domein en zorgde voor wat extra sfeer, er was ook een geslaagd 'live' optreden van Springloaded en van Sam Gooris.

In Sportimonium waren tijdelijke tentoonstellingen 'Stilstaan bij bewegen' en 'Olympische Passage', voor de kinderen was er een sportieve speurneuzentocht, een sportpodiumspel, een volkssportentuin begeleid door coaches.

De plaatselijke concessiehouder stond in voor de catering, maar het aanbod was beperkt en de prijzen verre van democratisch. De medewerkers aan de Gezinsdag ontvingen van de sociale dienst consumptiebonnen (10,00 euro) en de deelnemers kregen een drankbon (1,80 euro), de kinderen tot en met 12 jaar een gratis ijsbonnetje (1,50 euro).

Uit de ontvangen enquêteformulieren bleek een grote tevredenheid, ondanks de beperkte opkomst, de activiteiten mochten zelfs iets langer geduurd hebben, enkel de prijs van de dranken en de catering vormde een dissonante bijklank. De deelnemers rekenen wel op een vervolg van dit evenement.

• **Kostprijs zomerhappening**

	Begroting	Resultaat
- Kosten	41.000,00	40.555,52
- Opbrengsten	- 1.800,00	- 1.730,00
Saldo	39.200,00	38.825,52

6 Subsidiëring culturele activiteiten in groepsverband



NIEUW

De samenhangigheid van de personeelsleden van de Vlaamse overheid bevorderen is één van de doelstellingen van de vzw Sociale Dienst. Daarom verleent de vzw Sociale Dienst een financiële tegemoetkoming indien minstens 5 personeelsleden in groepsverband, al dan niet als leden van een personeelsvereniging, deelnemen aan culturele activiteiten. Deze activiteiten zijn ook toegankelijk voor de partners en de kinderen.

Komen in aanmerking voor subsidiëring:

- toegangsgelden voor musea, tentoonstellingen, opera, concerten, musicals, dansvoorstellingen, theater, historische bezienswaardigheden;
- vergoeding voor culturele wandeling met gids, ...

Worden niet gesubsidieerd:

- activiteiten die niet beantwoorden aan de algemene doelstellingen of deel uitmaken van het cultuuraanbod van de sociale dienst (kaarten recreatie & cultuur, kortingaanbod);
- afdelings- en teamactiviteiten;
- sportactiviteiten, festivals, bioscooptickets, beursbezoeken (bv. boekenbeurs), bedrijfsbezoeken (bv. brouwerij), workshops, kindershow's, Sintfeesten;
- culturele activiteiten met gebruik van een cultuurwaardebon;
- verplaatsingskosten, consumpties ...

De subsidie bedraagt maximum 5 euro per persoon en per activiteit en kan in geen geval 50 % van de subsidieerbare kosten overschrijden. De subsidie staat steeds in verhouding tot het beschikbare budget. De aanvraag moet uiterlijk 3 maanden na de activiteit worden ingediend.

De sociale dienst ontving 4 subsidieaanvragen voor een totaal van 157,50 euro.

Activiteit	# deelnemers	Kosten	Subsidie
- Retrospective L.Tuymans Bozar Brussel	5	49,00	24,50
- Retrospective L.Tuymans Bozar Brussel	6	54,00	27,00
- Musée Herge Louvain-la-Neuve	11	102,00	51,00
- Theater a/d Stroom 'Ambras aan 't Scheld'	11	120,00	55,00
(REKENINGENPOST 6414) TOTAAL	33	325,00	157,50

7 Tegemoetkoming sportabonnementen

Op 14 oktober 2010 ontving de sociale dienst een brief van de Rijksdienst voor Sociale zekerheid met de opmerking dat de tegemoetkoming van de werkgever in de kosten van een sportabonnement of de terugbetaling van lidgelden van sportverenigingen waarbij de werknemer aansluit, beantwoorden aan de loondefinitie van artikel 2 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers. Dergelijke terugbetaling door de werkgever is niet uitgesloten uit het loonbegrip voor de berekening van de socialezekerheidsbijdragen op basis van artikel 19 van het KB van 28 november 1969 tot uitvoering van de sociale zekerheidswet van 27 juni 1969. Dit loonbegrip geldt ook voor de beoordeling van de tegemoetkomingen en/of voordelen uitgekeerd door een sociale dienst waaraan de werkgever een tussenkomst stort.

Na overleg met de Vlaamse overheid, werd de tegemoetkoming in de sportabonnementen stopgezet vanaf 1 november 2010 met verzoek aan de klanten om geen nieuwe aanvragen meer in te dienen. Deze boodschap werd gecommuniceerd via de koepelsite van de Vlaamse overheid en de website van de sociale dienst.

Op 05/01/2011 vroeg Vlaams minister van Bestuurszaken, G. Bourgeois, aan de administrateur-generaal van de RSZ de mogelijkheid te onderzoeken om de vroegere regeling voor tegemoetkoming in de sportabonnementen voor het verleden vrij te stellen van socialezekerheidsbijdragen. In afwachting werd het onderzoek door de inspectie opgeschort en de verjaring gestuit. Het Directiecomité van de RSZ volgde deze stelling echter niet en eiste de onverkorte toepassing van de wet. Dit betekent dat de achterstallige bijdragen dienen ingevorderd te worden waarop zowel werkgevers- als de werknemersbijdragen verschuldigd zijn.

In afwachting wordt de subsidie voor de sportabonnementen on hold gezet. Na de definitieve beslissing van de RSZ volgt een overleg met Vlaams Minister van Bestuurszaken G. Bourgeois, over de verdere aanwending van de subsidie sportabonnementen.

Op 19 juli 2011 verzocht de Vlaams minister van Bestuurszaken, G. Bourgeois aan minister Onkelinx om de beslissing van het Directiecomité RSZ terzake te herzien en in afwachting van deze beslissing geen verdere onderzoeksopdrachten te stellen. Dit verzoek werd op 27 september 2011 ingewilligd.

Van zodra een inhoudelijke beslissing over deze materie gekend is, zal met de Minister van Bestuurszaken nagegaan worden hoe de subsidie sportabonnementen zal aangewend worden.

8 Juridisch advies

Om de twee weken, iedere donderdagvoormiddag vanaf 9.00-13.00 uur (behalve tijdens de zomervakantie), kan men een eerste gratis juridisch advies inwinnen op de maatschappelijke zetel van de sociale dienst. De jurist 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.

In het Boudewijngebouw vonden er 19 consultaties plaats, waarbij 56 personen een beroep deden op juridische bijstand (68 in 2010).

Daarnaast bestaat de mogelijkheid tot juridische eerstelijnsbijstand (Eerste Raad): gerechtshoven, vredegerichten, Justitiehuisen, OCMW's, ... Mits voorlegging van de originele onkostennota betaalt de sociale dienst de kostprijs terug aan de betrokkene (maximum 25,00 euro). In 2011 maakte 1 persoon gebruik van deze vorm van juridische bijstand. Andere mogelijkheden waar de rechtzoekende terecht kan voor juridisch advies: het Bureau voor Juridische Bijstand bij de rechtbanken, de wetswinkels, de consumentenverenigingen (Gezinsbond, Testaankoop, Verbruikersateljee, ...), de Huurdersbond, Advocaten voor (minderjarige) jongeren, juridisch advies SeniorenNet (enkel burgerlijk recht), mutualiteiten, ...



In 2012 wordt het juridisch advies uitgebreid tot de Vlaamse administratieve centra (VAC's) in Antwerpen, Brugge, Hasselt, Leuven en het provinciehuis in Gent.

• Kostprijs juridisch advies

Betreft	Bedrag
– Rechtzetting ereloon 2010	45,00
– Erelonen eerste kwartaal 2011	1.050,00
– Terugbetaling verplaatsingskosten	32,80
(REKENINGENPOST 652) Totaal	1.127,80

In 2011 werd enkel het ereloon voor het eerste kwartaal betaald, de uitbetaling van de overige kwartalen gebeurde in 2012.



Individuele Aanpak en overleving



Individuele hulpverlening

A Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening

1 Tegemoetkoming voor loopbaanonderbreking

1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid

Het raamstatuut voorziet de mogelijkheid tot loopbaanonderbreking voor een periode van maximaal 12 maanden (voltijds) en maximaal 24 maanden (halftijds) op te nemen in al dan niet opeenvolgende periodes van één tot drie maanden.

Naast een onderbrekingsuitkering van de RVA kunnen personeelsleden ook bij de sociale dienst aankloppen voor een bijzondere bijstand.

Deze bijstand wordt niet meer automatisch toegekend na melding van de loopbaanonderbreking door de MOD of de personeelsdienst van het personeelslid, maar enkel op vraag van de cliënt zelf, zeker wanneer het loonverlies een te grote hinderpaal vormt om de zorg voor zieke gezins- of familieleden te kunnen opnemen. In dat geval onderzoekt een maatschappelijk assistent de sociale motivatie van de aanvraag en of het personeelslid in aanmerking komt voor een extra bijpassing vanwege de sociale dienst. Opzet is de beschikbare middelen daar te besteden waar de nood het hoogst is.

Aantal: **10 aanvragen** (+ 2 weigeringen)

In 2010 waren er nog 52 aanvragen (37 werden toen nog automatisch toegekend voorafgaand aan de gewijzigde reglementering).

Kostprijs: **2.250,00 euro**

1.2 Bijzondere bijstand palliatieve zorgen

Het raamstatuut voorziet de mogelijkheid tot loopbaanonderbreking om palliatieve zorgen te verstrekken. Deze loopbaanonderbreking bedraagt één maand en is eenmaal verlengbaar met eenzelfde periode.

Naast een onderbrekingsuitkering van de RVA kunnen personeelsleden ook bij de sociale dienst aankloppen voor een bijzondere bijstand.

Personeelsleden die van deze regeling gebruik maken, ontvangen – naast een vergoeding van de RVA – van de sociale dienst een extra uitkering van 500,00 euro of 250,00 euro, naargelang zij hun loopbaan voltijds of halftijds onderbreken. De toekenning gebeurt automatisch op basis van de door de MOD's of personeelsdiensten aangeleverde informatie.

Het voorbije jaar maakten **20 personeelsleden** hiervan gebruik (32 in 2010).

Kostprijs: **9.000,00 euro**

2 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering

In gezinnen waar verschillende leden zijn aangesloten bij de hospitalisatieverzekering, kunnen de lasten erg oplopen zeker als meerdere gezinsleden in hetzelfde schadejaar herhaaldelijk moeten worden gehospitaliseerd. Om hieraan te verhelpen, voorziet de sociale dienst volgende steunmaatregel.

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 voor opname in het ziekenhuis, dan betaalt de sociale dienst zowel de derde als de volgende franchise(s) terug mits voorlegging van de nodige bewijsstukken.

In 2011 waren er 4 tegemoetkomingen (4 x 125,00 euro).

Kostprijs: **500,00 euro**

3 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering



Nieuw in 2011

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.

Deze tegemoetkoming dekt ongeveer de helft van de verzekeringspremie en geldt eveneens voor personeelsleden die om medische redenen werden gepensioneerd, ongeacht de leeftijd. De tegemoetkoming is niet van toepassing op aanvullende verzekeringen met een vaste ligdagvergoeding, die de meeste ziekenfondsen aanbieden. Wie financiële problemen heeft met de betaling van de hospitalisatieverzekeringspremie contacteert de regioverantwoordelijke maatschappelijk assistent die met de cliënt bekijkt of een maatoplossing mogelijk is.

Maandelijks worden alle personeelsleden aangeschreven die de komende drie maanden met pensioen gaan of de voorbije maand gepensioneerd zijn en nog geen brief ontvingen voor mijlpaal 1. Voor mijlpalen 2 en 3 worden jaarlijks in de tweede helft van augustus alle gepensioneerden aangeschreven die 65 jaar of 70 jaar worden in het schadejaar volgend op de mailing (van 1 oktober tot 30 september = de facturatieperiode van de hospitalisatieverzekering van de Vlaamse Overheid bij AG Insurance).

Deze tegemoetkoming geldt enkel voor gepensioneerde personeelsleden (pensionering met ingangsdatum 1 januari 2011 of later). Personeelsleden waarvan de werkgever de hospitalisatiepremie verder betaalt na hun pensionering komen niet in aanmerking voor de tegemoetkoming van de sociale dienst.

In 2011 waren er 212 tegemoetkomingen (wegens ziekte van de dossierbehandelaar voor dit proces, konden de aanvragen pas vanaf november 2011 verwerkt worden).

Kostprijs: 19.515,00 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 handelingsmogelijkheden 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 de persoon 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 binnen de privésfeer van de personeelsleden en werkt indien nodig samen met andere werkgerelateerde diensten binnen de Vlaamse overheid. Waar nodig wordt ook doorverwezen naar gespecialiseerde externe hulpverlening of tweedelijnsdiensten (vb. schuldbemiddeling, psychiatrie, ...).

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

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 al 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, 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.

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 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, ... Hierbij wordt steeds gestreefd het psychosociaal welzijn van de cliënten te optimaliseren. De maatschappelijk assistent tracht hier 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 2011 waren er 2.005 contacten tussen maatschappelijk assistenten en gerechtigden. Deze contacten bestonden uit 1.113 huisbezoeken, 644 contacten op zitdagen, 89 contacten op de werkplaats van de cliënt, 114 contacten op de hoofdzetel van de sociale dienst en 45 contacten elders. Dit kunnen ziekenhuisbezoeken zijn, gezamenlijke bezoeken aan externe hulpverlenende instanties (OCMW, dienst Sociaal wonen, ...).

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 daadwerkelijke financiële tussenkomsten ondersteunen het niet materiële hulpverleningsproces en verhogen serieus de kans op duurzame structurele en gedragen oplossingen in vele van de onderkende probleemsituaties en duiden weer op de complexiteit en de verbondenheid in de problematiek. De totaalaanpak blijft belangrijk en bijgevolg dienen de onderscheiden hulpverleningsvormen onderdeel uit te maken van een globale inschatting van de situatie.

In 2010 zette het team individuele hulpverlening verdere stappen naar optimalisering van de financiële hulpverlening aan de cliënten: verkenning van de bestaande schuldhulpverlening in Vlaanderen door het volgen van studiedagen rond dit thema. Dit werd verder opgenomen in 2011 onder andere met een maatopleiding voor en door de maatschappelijk assistenten. Daarbij trachtte men een eenvormige en kwalitatieve manier van werken te vinden in het belang van onze cliënten. De resultaten werden besproken tijdens een interactieve sessie met enkele bestuurders. In 2012 kent deze maatopleiding een vervolg, met als rode draad 'de reorganisatie van onze werking'.

In 2011 werd extra aandacht besteed aan het thema 'Preventie van schulden'. Na een opleiding werkten men een aanbod uit voor de diverse entiteiten. Op 21 december volgde hierover een infosessie voor de MOD's van de beleidsdomeinen en de personeelsdiensten van de aangesloten entiteiten. Afdelingen en entiteiten die geïnteresseerd zijn in deze problematiek, kunnen een infosessie aanvragen, zij staan zelf in voor de praktische organisatie ervan.

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 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.

Ook in 2011 werd een medewerker van de administratieve cel veelvuldig ingezet voor het verzamelen, in kaart brengen en rapporteren van statistisch materiaal voor de beleidsvoering en ook met het onderhoud van het GISD of onderdelen ervan.

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 2011 doorlopen.

De gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag voor tegemoetkoming in de medische kosten bedroeg op jaarbasis 3,48 maanden. Uit de in- en uitstroomrapportering op 31/12/2011 bleken 324 van de 2.512 ingediende aanvragen nog open te staan.

2 Interne (re)organisatie

2.1 Teamwerking

In 2011 werd de teamwerking voornamelijk geconcentreerd rond de maandelijkse teamvergaderingen en door het inbouwen van formele en informele intervisie(s) en werkbijeenkomsten.

Op de maandelijkse teamvergaderingen zijn 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., ...

De informele intervisiemomenten zijn voorbehouden voor de maatschappelijk assistenten en worden ad hoc georganiseerd. Bedoeling is hier, naast kwaliteitsbewaking, te streven naar eenvormigheid en desgevallend een groepsgedragen standpunt te formuleren. Uiteraard heeft dit gebeuren 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 tel 5 personeelsleden, behandelt zelfstandig dossiers medische kosten en ondersteunt het team maatschappelijk assistenten op administratief vlak.

In 2011 kwamen steeds meer hulpverleningsaanvragen bij hen terecht en was het belangrijk dat zij de maatschappelijk assistent verwittigden zodra het een complex dossier betrof. Een bewuste achterliggende keuze hierbij was de maatschappelijk werkers 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.

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 pensioenvoorshotten, ...).

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

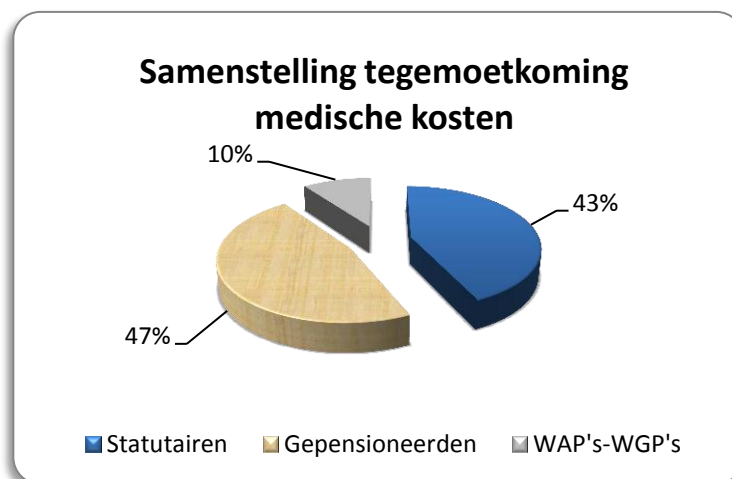
De sociale dienst verleende **1.389 tegemoetkomingen** in de medische kosten, een terugval met 214 dossiers t.o.v. 2010 (1.603) Deze daling is hoofdzakelijk toe te schrijven aan de strengere berekeningscriteria. In een poging om de lagere inkomens een hogere tegemoetkoming te geven, werden de criteria grondig aangepast. Een van de onvoorziene gevolgen hiervan was dat de tweeverdieners vrijwel niet meer in aanmerking kwamen voor een financiële tussenkomst.

Volgens de beschikbare data gaat 64% van de tegemoetkomingen in de medische kosten naar personeelsleden en gepensioneerden van de niveaus C en D.

Het aandeel van de gepensioneerden in de kosten bedraagt 47%, de ambtenaren in actieve dienst nemen 43% voor hun rekening en 10% gaat naar weduw(e)n(aars) van personeelsleden en of gepensioneerden.

De reële kosten liggen 8 % onder het initiële begrotingskrediet (630.000,00 euro).

Kostprijs: **579.333,18 euro**



2 Weigeringen tegemoetkomingen medische kosten

417 aanvragen werden geweigerd, aanzienlijk meer t.o.v. vorig jaar (249 in 2010). Verklaring hiervoor zijn de strengere criteria die vooral de hogere inkomenscategorieën troffen.

Het aantal weigeringen ten opzichte van de toegekende tegemoetkomingen bedraagt 30% (16% in 2010).

Gezien deze ontwikkeling besliste de raad van bestuur om vanaf december 2011, nieuwe, voor alle inkomenscategorieën voordeliger criteria in te voeren waardoor ook de modale tweeverdieners niet langer uit de boot vallen.

3 Weddenvoorschotten

In 2011 werden **2 weddenvoorschotten** uitgekeerd (2 in 2010). Het geringe aantal wijst wellicht op de vlotte afhandeling van de weddendossiers bij nieuwe indiensttredingen.

Kostprijs: 1.700,00 euro

4 Pensioenvoorschotten

In 2011 werden er **5 pensioenvoorschotten** toegekend (4 in 2010). Deze voorschotten worden afgehouden van de pensioenuitkering, zodra men zekerheid heeft over de definitieve afhandeling van het pensioendossier. Ook hier dient opgemerkt dat pensioenvoorschotten eerder een uitzondering dan algemene regel vormen: de tegemoetkomingen zijn meestal enkel nog vereist bij vroegtijdige pensionering wegens ziekte en overlijden (voorschot(ten) overlevingspensioen).

Het standaardbedrag is 750,00 euro per maand.

Kostprijs: 6.750,00 euro

5 Renteloze leningen

56 begunstigen ontvingen een renteloze lening (47 in 2010), 4 aanvragen werden geweigerd. Redenen voor een weigering zijn meestal het ontbreken van een sociale noodzaak of het gebrek aan financiële ruimte tot terugbetaling. In het laatste geval wordt als alternatief soms een bijzondere bijstand verleend. In bepaalde gevallen hanteert de hulpverlener de weigering als doelbewust middel om de cliënt tot meer zelfdiscipline aan te sporen en zijn bestedingspatroon drastisch te heroriënteren.

Op te merken valt dat het gebruik van de renteloze lening als hulpverleningsinstrument noodzakelijk blijft. Maatschappelijk te verklaren door de slechtere economische financiële situatie en de wijzigende gezinsstructuren (stijging éénoudergezinnen) waardoor noodsituaties zich sneller manifesteren en structureler van aard zijn. Langdurige begeleiding en financiering dringen zich op.

- actieven: 42 renteloze leningen voor een bedrag van 106.115,86 euro (%), gemiddeld 2.526,57 euro;
- niet-actieven: 14 renteloze leningen voor een bedrag van 30.255,00 euro (%); gemiddeld 2.161,07 euro.

Kostprijs: 136.370,86 euro

6 Renteloze lening huurwaarborg

Vanaf 1 november 2010 startte de sociale dienst met een nieuw initiatief. Wie aan de voorwaarden voldoet kan een renteloze lening aanvragen voor het betalen van een huurwaarborg. Deze maatregel werd be-

kendgemaakt via een extra communicatieactie: vermelding op website, koepelsite en mailing naar MOD's /personeelsdiensten.

Eens een geschikte huurwoning gevonden, moet men vaak vlug toehappen omdat er soms meerdere kandidaat-huurders zijn. Daarom zorgt de sociale dienst voor een vlotte administratieve procedure, is de renteloze lening niet inkomensgebonden en kan zij online aangevraagd worden.

Het bedrag van de lening blijft beperkt tot maximaal 1.260 euro wat overeenstemt met een huurprijs van 630 euro per maand en moet in drie of zes maanden terugbetaald worden via automatische inhoudingen op de wedde. De terugbetaling kan 3 maanden worden uitgesteld, na ingang van de huurovereenkomst, om de dure periode tussen de verhuis en de extra kosten te kunnen overbruggen.

Wie geen computer heeft, kan de lening schriftelijk aanvragen.

Voldoet men niet aan deze voorwaarden (huursom te hoog of gepensioneerden) dan kan men steeds aankloppen bij één van de maatschappelijk assistenten voor een individuele vraag en een voorstel op maat.

In 2011 werden er 19 leningen huurwaarborg toegekend met een gemiddeld bedrag van 1.080,00 euro.

Kostprijs: **20.520,00 euro**

7 Bijzondere bijstand

De sociale dienst verleende 29 maal (43 in 2010) een bijzondere bijstand aan financieel hulpbehoevenden.

Bijzondere bijstand maakt bijna altijd onderdeel uit van een totale hulpverleningstrategie en dient als instrument, in het kader van responsabilisering en empowering, zorgvuldig aangewend en opgevolgd te worden. De structurele aanpak en het begeleidingsproces zijn belangrijker dan korte interventies die 'vaak' slechts tijdelijke oplossingen vormen wat de terugval in gebruik verklaart.

Opgesplitst geeft dit volgend beeld:

- 19 aanvragen gewone bijzondere bijstand (9.907,13 euro)
- 18 aanvragen bijzondere bijstand overlijden (6.362,50 euro)

Kostprijs: **16.580,66 euro**

8 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 Commissie Individuele Hulpverlening verleent haar principiële goedkeuring waarna de maatschappelijke assistent, in overleg met de dossierbehandelaar en de cliënt, op zoek gaat naar een geschikte bestemming. Bij alle gemotiveerde voorstellen voor een sociale (gezins)vakantie moet zowel de sociale achtergrond van de betrokkene(n) als de specifieke probleemsituatie (individueel en/of in gezinsverband) worden aangetoond.

In 2011 opteerde men voor maatwerk, in functie van de gezinssamenstelling en in overleg met de cliënt. Er werden 12 sociale vakanties toegekend w.o. verblijven in hotels en B&B's aan de Belgische kust (Oostende, De Panne, Blankenberge, Brugge). Daarnaast boekte men vakantieverblijven in Luik, Nederland en Duitsland. Voor 1 cliënt werd een financiële tegemoetkoming voorzien om vrijwilligerswerk te verrichten in Portugal.

Afhankelijk van de financiële situatie van de betrokkenen, werden soms extra leefgeld voorzien of verplaatsingskosten toegekend. In 2011 komt er trouwens een richtlijn voor toekenning van het zakgeld naar gelang de aard van de sociale vakantie: al dan niet hotel formule, kamer met ontbijt, half of vol pension.

In 2011 konden 12 gezinnen op deze wijze van een vakantie 'op maat' genieten (8 in 2010).

Kostprijs: **8.420,12 euro**

10 Overzicht individuele materiële hulpverlening

De volgende tabel geeft een beeld van de kosten en opbrengsten in het boekjaar 2011

Betreft	Kosten *	Opbrengsten *
- Tegemoetkomingen medische kosten	579.333,18	-
- Bijzondere bijstand (inclusief sociale vakanties, verzorging zwaar ziek familielid)	27.250,78	-
- Tegemoetkoming palliatieve zorgen	9.000,00	-
- Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	500,00	-
- Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	19.515,00	-
Totaal	635.598,96	-
- Leningen personeelsleden (incl. leningen huurwaarborg)	126.635,86	92.892,33
- Leningen gepensioneerden	30.255,00	26.508,55
- Weddenvoorschotten	1.700,00	2.200,00
- Pensioenvoorschotten	6.750,00	6.797,50
- Kwijtschelding leningen OND	2.418,17	1.338,44
Totaal	167.759,03	129.736,82

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

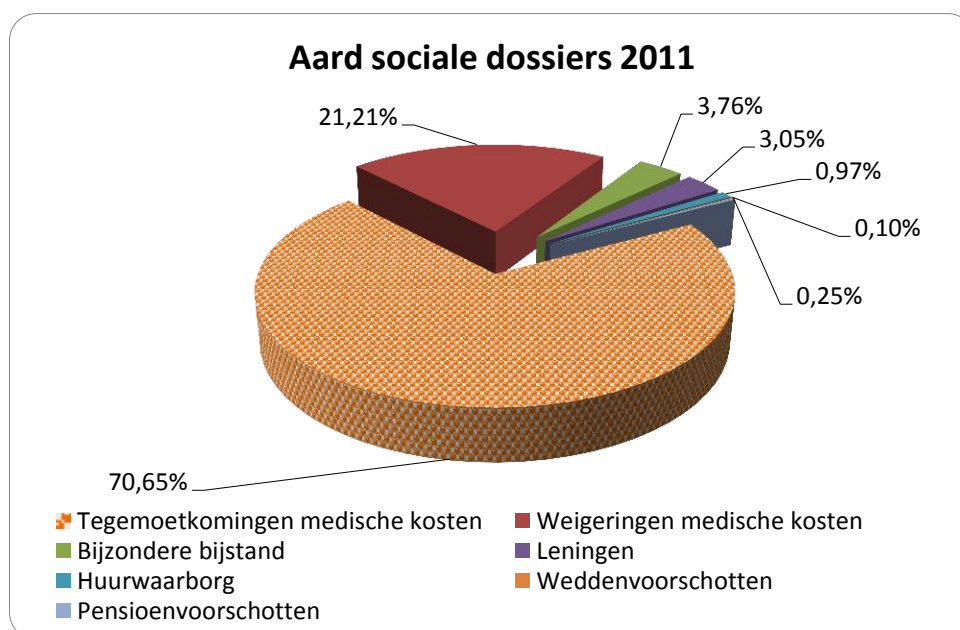
De opbrengsten, gerealiseerd bij leningen, wedden- en pensioenvoorschotten, slaan op de terugbetalingen in 2011.

11 Statistieken

In 2011 werden er 1.966 sociale dossiers verwerkt.

Aard sociale dossiers	2007	2008	2009	2010	2011
- Tegemoetkomingen medische kosten	1.355	1.628	1.765	1.603	1.389
- Weigeringen medische kosten	126	142	221	249	417
- Bijzondere bijstand	296	292	292	136	74
- Leningen	54	33	63	47	56
- Weigeringen leningen	6	9	7	5	4
- Huurwaarborg	0	0	0	3	19
- Weddenvoorschotten	2	1	1	2	2
- Pensioenvoorschotten	14	7	11	4	5
Totaal	1.853	2.112	2.360	2.049	1.966

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





Eindeelbaarwering



Eindeloopbaanwerking

1 Pensioenvoorbereiding

De pensioenvoorbereiding bestaat uit 3 delen:

- drie jaar vóór de pensionering worden de 57-jarigen uitgenodigd op een eerste *informatiedag*;
- vanaf 59 jaar tot 65 jaar kunnen alle personeelsleden 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 Informatiedag 57-jarige personeelsleden

Dit initiatief heeft tot doel de personeelsleden in te lichten over de pensioenwetgeving en de eindeloopbaanmaatregelen. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de talrijke wijzigingen die zich voordoen na de pensionering. Tot slot wordt de cursus '*Pensioenvoorbereiding*' in het kort voorgesteld. Voor deze informatiedagen werden 562 personeelsleden uitgenodigd, er waren 7 sessies met **447 deelnemers** (463 in 2010) in Brussel (3), Herentals (1), Brugge (3), Gent (1) en Hasselt (1). Alle deelnemers kregen een lunch aangeboden.

De tevredenheid over dit initiatief is groot:: zeer goed (48,36%), goed (49,77%), minder goed (1,88%) en slecht (0,00%).

• Kostprijs Infodagen 57-jarigen

- Catering en infrastructuur	3.407,60
(REKENINGENPOST 62101) Totaal	3.407,60

1.2 Cursus 'Pensioenvoorbereiding'

In 2011 organiseerde de vzw Sociale Dienst 7 cursussen 'Pensioenvoorbereiding'; elke cursus beslaat 4 dagen waarbij verschillende thema's aan bod komen: gezonde voeding, aanbod Sociale Dienst, gewijzigde sociale contacten, tijdsbesteding, pensioenwetgeving, erfrecht en algemene informatie voor gepensioneerden. Deze thema's worden gedoceerd door experts in hun vakgebied zoals een voedingsdeskundige, socioloog, advocaat,...

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

De cursus is gratis en gaat door op het 'Domein Groendaalheyde' Terlindenlaan 14 in 3090 Overijse. De verplaatsing gebeurt in groep per trein (met coördinator) of individueel per auto. In 2011 waren er 217 deelnemers.

Vanaf maart 2011 is er een nieuw evaluatiedocument en een tool in gebruik voor de verwerking van de resultaten. Hiermee kunnen de organisatoren de gegevens sneller verwerken en een beter inzicht krijgen in alle facetten van de cursus (inhoud/lesgevers/locatie/begeleiding) aan de hand van percentages en individuele opmerkingen. Hiermee kunnen zij de cursus dan bijsturen.

In oktober werd een nieuwe inschrijvingsmodule ontwikkeld. De potentiële kandidaten (vanaf 59 jaar) ontvangen een schriftelijke uitnodiging, maar de inschrijving gebeurt online; voor wie geen toegang heeft tot het internet is er een papieren alternatief.

Deelnemers kunnen inschrijven op de data naar keuze via het formulier op de Ago-website. De inschrijvingen komen per mail toe in een specifieke mailbox eindeloopbaanwerking en worden administratief verwerkt. Zij krijgen bevestiging van hun definitieve inschrijving via dezelfde weg, samen met enkele praktische formaliteiten. Op deze manier is er steeds een back up van alle gegevens/inschrijvingen.

Deze nieuwe aanpak is klantgerichter, gebruiksvriendelijker, tijd –en kostenbesparend en ecologisch verantwoord (minder papierverbruik). Bovendien is er een vlottere overname mogelijk door de back ups bij afwezigheden.

- **Kostprijs cursus 'Pensioenvoorbereiding'**

- Cursuskosten lesgevers	5.274,33
- Catering en infrastructuur	8.863,30
- Antwerpen Averechts Terugkomdagen (zie 1.3 infra)	760,00
(REKENINGENPOST 62100) Totaal	14.897,63

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 beter voor te bereiden? Deze informatie uit de eerste hand is immers een verrijking, niet alleen voor de organisatie maar ook voor de cursist.

Er is tevens een maaltijd voorzien in het Anna Bijnsgebouw en een begeleide wandeling in de stationsbuurt. Voor de wandeling doet men beroep op de gidsen van 'Antwerpen Averechts'.

In 2011 waren er 8 terugkomdagen en 169 inschrijvingen.

Er is geen schriftelijke evaluatie voorzien, wel een (korte) mondelinge ondervraging in de groep. De deelnemers zijn vol lof omdat de 'Vlaamse Overheid' hen nog niet vergeten is en ze de kans krijgen om elkaar terug te zien én te praten over hoe zij hun pensioen beleven. Zij appreciëren elkaars wedervaren en tips tijdens het groepsgesprek. Zelfs dingen die niet liepen zoals gepland of gehoopt zijn erg leerzaam, misschien niet in het minst voor wie besliste om nog niet met pensioen te gaan. Het middagmaal en de tijd die men ervoor uittrekt, versterken de dynamiek en de gedachtenwisseling binnen de groep.

2 Pensioenvieringen en geschenken

2.1 Inschrijvingen voorjaar 2011

Tussen 17 en 28 maart 2011 werden 261 mensen uitgenodigd tot van één van de infomomenten in het voorjaar.

Er waren 148 personen inschrijvingen (56,70%), waarvan 115 (77,70%) met partner ⇒ 148 (ex) personeelsleden + 115 partners = 263 deelnemers. 135 personeelsleden waren effectief aanwezig; het afwezigheidspercentage bedroeg 8,78%.

Infomomenten pensioenviering - voorjaar 2011						
Locatie	Datum	# inschr.	%	# deeln.	# aanw.	% afw.
Bloso Gent	28/4/11	42	28,38%	76	41	2,38%
Bloso Herentals	17/5/11	22	14,86%	40	18	18,18%
Bloso Genk	26/5/11	14	9,46%	28	12	14,29%
Conscience Brussel	9/6/11	24	16,22%	38	22	8,33%
	21/6/11	20	13,51%	29	17	15,00%
		44	29,73%	67	39	11,36%
Bloso Brugge	20/6/11	26	17,57%	52	25	3,85%
		148	100,00%	263	135	8,78%

2.2 Inschrijvingen najaar 2011

Op 10/8 (205), 25/8 (19), 30/8 (1), 8/9 (9) en later (16) werden in totaal 250 (ex) personeelsleden (die met pensioen gaan tot 30 april 2012) uitgenodigd tot het bijwonen van één van de infomomenten in het najaar.

151 (ex) personeelsleden (60,40%) schreven in voor één van de vieringen, waarvan 101 (68,24%) met partner ⇒ 151 (ex) personeelsleden + 100 partners = 251 deelnemers. 145 personeelsleden waren effectief aanwezig; het afwezigheidspercentage bedroeg 3,97% opmerkelijk lager dan in het voorjaar.

Infomomenten pensioenviering najaar 2011						
Locatie	Datum	# inschr.	%	# deeln.	# aanw.	% afw.
Bloso Genk	6/10/11	12	7,95%	22	11	8,33%
Bloso Gent	18/10/11	32	21,19%	53	32	0,00%
Bloso Brugge	8/11/11	16	10,60%	29	15	6,25%
Conscience Brussel	28/11/11	28		41	27	3,57%
	6/12/11	26		44	24	7,69%
	15/12/11	18		29	18	0,00%
		72	47,68%	114	69	4,17%
Bloso Herentals	8/12/11	19	12,58%	33	18	5,26%
		151	100,00%	251	145	3,97%

Begrotingskrediet cursus pensioenviering	15.750,00
- Facturen betaald op 31/12/2011	-12.527,80
Saldo 31/12/2011	3.003,92
- Nog te verwachten facturen 2011	3.003,06

Door de overschrijding van het indexcijfer van de consumptieprijzen werden de tarieven voor het verblijf en gebruik van de Bloso-centra per 1/9/2011 met 5 % verhoogd.

Voor de infomomenten pensioenviering (onthaal met koffie, thee, fruitsap en/of aperitief, verbeterde maaltijd - voorgerecht, soep, hoofdschotel, dessert, wijn aan tafel + koffie) bedraagt het tarief voortaan 26,50 euro per persoon.

2.3 Pensioneringsgeschenken

Begin 2011 kregen nog 74 gepensioneerden een aanvullende waardebon t.w.v. 50,00 euro toegestuurd (overgangsregeling: mensen die in 2011 met pensioen gingen en reeds in 2010 hun geschenk ontvingen).

Eén gepensioneerde (medische redenen) ontving een waardebon Krëfel op zijn thuisadres van een maatschappelijk assistent.

Uitgereikte geschenken	Aantal
- Waardebonnen Montebi (150,00 euro) + Standaard Boekhandel (50,00 euro)	2
- Waardebonnen Montebi (Rodania - 200,00 euro)	60
- Waardebonnen Primo Stadion (200,00 euro)	10
- Waardebonnen Krëfel 200,00 euro (200,00 euro)	173
- Waardebonnen Free Record Shop (200,00 euro)	7
- Waardebonnen Standaard Boekhandel (200,00 euro)	42
- Waardebonnen Frac (200,00 euro)	77
- Waardebonnen Galerio Inno (200,00 euro)	129
Totaal	500

Toppers onder de pensioneringsgeschenken zijn de waardebonnen van Krëfel en Galerio Inno. Minst in trek zijn de waardebonnen voor cd's van de Free Record Shop, zij zullen uit het aanbod verdwijnen.

Financiële opvolging

- Kostprijs catering (receptie, maaltijden, huur zaal, materiaal)	12.527,80
- Kostprijs geschenken	91.744,93
(REKENINGENPOST 6211-6212) Totaal	104.272,73



Generatieneerden



Gepensioneerden

1 Seniorenendag

De 21^{ste} editie van de Seniorenendagen verliep opnieuw volgens het klassieke stramien, gespreid over 4 dagen: 10, 11, 19 en 20 mei 2011. Opzet van de organisatoren was de dalende trend van de laatste jaren om te buigen en het evenement een nieuw elan te geven. Rendez-vous bij onze noorderburen in het 'Van der Valk-hotel' te 's Hertogenbosch, waar de deelnemers bij aankomst konden genieten van het aperitief in afwachting van het middagmaal. Het namiddagprogramma bestond uit de traditionele ingrediënten: stadswandeling met rondvaart op de Binnendieze of bezoek aan het Jheronimus Bosch Art Center, bezoek aan het concentratiekamp Vucht, een busrondrit door 'Den Bosch' en een vrije namiddag.



Er waren **1.764 deelnemers** (1.868 m.i.v. buschauffeurs, -begeleiders, medewerkers en genodigden), een stijging met 59,35% tegenover 2010 en 7,50% hoger dan in 2009 met een vergelijkbaar programma. Voegt men hieraan de eregasten (24), de busbegeleiders en

medewerkers (44) en de buschauffeurs (36) aan toe, dan waren er 1.868 deelnemers. Mogelijke verklaringen voor dit succes: het hernieuwde concept en de buitenlandse bestemming. De deelnemingsprijs bedroeg 21,00 euro per persoon en bleef sinds 2009 ongewijzigd.

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

	Uitstekend	Goed	Middelmatig	Slecht
Organisatie	47,06%	47,18%	5,52%	0,24%
Vervoer	50,72%	42,24%	5,85%	1,19%
Maaltijden	18,13%	47,78%	30,37%	3,72%
Begeleiding	52,49%	43,74%	3,16%	0,61%
Programma	52,38%	40,58%	5,86%	1,17%

- Er werden 851 enquêteformulieren ingevuld (één per koppel) op een totaal van 995 inschrijvingen wat de representativiteit (85,53%) van de bevraging enkel ten goede komt.
- De algemene appreciatie voor de 21^{ste} editie van dit evenement bedraagt 87,40% en ligt beduidend hoger dan vorige jaren. Wellicht is de gekozen formule hier niet vreemd aan. Uit de bevraging blijkt immers dat de meerderheid van de deelnemers opteert voor een actief programma met keuzemogelijkheden. Alleen het middagmaal scoort onder het algemeen gemiddelde.
- In het verleden bleek al dat de senioren een trouw publiek vormen. De enquête bracht aan het licht dat 58,17% van de respondenten al meer dan viermaal deelnam aan de Seniorendagen, 38,19% zelfs zesmaal of meer en voor 18,45% was het de eerste belevenis.
- Daartegenover staat dan weer dat de senioren een respectabele leeftijd hebben en wellicht minder mobiel worden. De organisatoren houden met deze factor rekening bij de samenstelling van hun programma.

	2009	2010	2011
Gemiddelde leeftijd	68,16 jaar	68,97 jaar	68,81 jaar

Van alle aanwezigen waren er slechts 19 jonger dan 60 (2,23%), de groep van de zestigplussers was het sterkst vertegenwoordigd met 49,71% (423), de zeventigers met 29,61% (252) en er waren 53 tachtigers (6,23%). De oudste deelnemer was **93 jaar!** Een goede 12% van de respondenten gaf zijn leeftijd niet prijs.

≥ 80 jaar	53	53	6,23%
≥ 75 en < 80 jaar	88	252	29,61%
≥ 70 en < 75 jaar	164		
≥ 65 en < 70 jaar	243	423	49,71%
≥ 60 en < 65 jaar	180		
< 60 jaar	19	19	2,23%
blanco	104	104	12,22%
Totaal	851	851	100,00%

- Van de aanwezigen ging 51% met pensioen in de periode 2001-2010. Bijgevolg kunnen we ervan uitgaan dat ongeveer de helft van de aanwezigen “jong gepensioneerd” zijn. De senioren, gepensioneerd in 2013 vertegenwoordigen 3,17% (vergelijk met 2% in 2008, 3% in 2009 en 3% in 2010).
- 96% van de senioren is tevreden met de spreiding van het evenement over 4 dagen, voor een even grote groep (92,60%) is de verhouding inschrijvingsgeld-kwaliteit van het aangeboden programma evenwichtig en 76,73% vindt een inschrijvingsgeld van 30,00 euro per persoon aanvaardbaar.
- Bij de antwoorden op de vraag wat de voornaamste drijfveer is voor deelname aan de Seniorendagen, staat het programma met stip op de eerste plaats, gevolgd door het weerzien van de vroegere collega's, de wens om geen enkele editie te willen missen en - in mindere mate - de maaltijd.
- Op de vraag of de deelnemers behoudens de Seniorendagen nog andere dienst- of hulpverlening kennen van de sociale dienst, is de respons minimaal. De meesten antwoorden dat ze nog nooit beroep moesten doen of over geen informatie beschikten van de sociale dienst, al vormt de infolder aan de balie hiertoe een eerste aanzet.

• **Kostprijs Seniorendagen**

		Begroting	Vershil
- Gerealiseerde kosten	109.794,78	110.000,00	-205,22
- Bijdragen deelnemers	- 38.349,40	-38.400,00	-50,60
Netto kostprijs	71.445,38	71.600,00	-255,82
Aantal deelnemers	1.764		
Netto kostprijs per persoon	40,50		

De gemiddelde netto kostprijs per deelnemer bedroeg 40,50 euro met als voornaamste componenten: de catering (58,10%), de transportkosten (23,14%) en de activiteiten (13,92%). In 2011 werd ook al een voorschot betaald van 5.000,00 euro voor de Seniorendagen 2012 (Salons Georges te Leuven).

Kosten Seniorendagen 2010	Bedrag	Percentage
Catering Van der Valk	63.796,00	58,10%
Selecta Cars-De Swaef (autocarbedrijf)	13.686,56	12,47%
Gino Tours (autocarbedrijf)	11.720,14	10,67%
Facturen VVV (uitstappen)	15.286,45	13,92%
Dexia verzekering	218,49	0,20%
Onkosten buschauffeur ter plaatse	37,04	0,03%
Dranken	32,10	0,03%
Tolgeld Liefkenshoektunnel	18,00	0,02%
Voorschot Seniorendagen 2012 (Salons Georges te Leuven)	5.000,00	4,55%
(REKENINGENPOST 6220) Totaal	109.794,78	100,00%

Jaar	Kosten	Opbrengsten	Netto kostprijs	Deelnemers	Prijs/deelnemer
2007	97.035,64	28.484,50	68.551,14	1.745	39,28
2008	91.451,17	31.590,68	59.860,49	1.718	34,84
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

2 Subsidie vzw Gepensioneerdenvereniging

In 2011 ontving de vzw Gepensioneerdenvereniging van de Vlaamse overheid van de sociale dienst een subsidie van 3.500,00 euro.

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



Bekendmaking activiteiten



- communicatieacties specifieke activiteiten:
 - de kaartenverkoop recreatie en culturele evenementen (maart 2011);
 - infobrochure Sintgeschenken (mei 2011);
 - programmabrochure Seniorendagen (10, 11, 19 en 20 mei 2011);
 - de zomerhappening in het Bloso-domein te Hofstade op zondag 29 mei 2011
- Op 21 december 2011 vond in het auditorium van het Boudewijngebouw een informatiedag plaats voor de MOD's en de personeelsdiensten van de aangesloten Agentschappen en instellingen. Op het programma:
 - 09.30 uur: verwelcoming door L. Van Gijssel, voorzitter sociale dienst
 - 09.35 uur: pensioenwetgeving, G. Nechelpuut, Pensioendienst voor de Overheidssector
 - 12.30 uur: broodjeslunch aangeboden door de sociale dienst
 - 13.30 uur: E. Pype, coördinator individuele hulpverlening:
 - Tegemoetkoming hospitalisatieverzekering
 - Infofiches
 - E. Geebelen, maatschappelijk assistente:
 - Presentatie preventiecampagne Schuldenoverlast
 - Loopbaanonderbreking verzorging zwaar ziek familielid
 - Infosessies Loopbaandenken 2012 - 2013, N. De Boeck, afdelingshoofd Personeel Sociale Dienst
 - Rondvraag en afsluiting, L. Van Gijssel, voorzitter sociale dienst
- De deelnemers krijgen informatie op maat over het dienst- en hulpverleningsaanbod van de sociale dienst tijdens:
 - a) De instapdagen voor nieuwe ambtenaren:
D. Jonckheere: 10 januari en 22 maart 2011.
 - b) De infodagen voor 57-jarigen
8 sessies.
 - c) De cursus pensioenvoorbereiding
 - d) De pensioenvieringen: 12 sessies.
D. Jonckheere: 17 mei, 3 en 20 juni 2011.
L. Van Gijssel: 7 september, 6 en 18 oktober, 28 en 28 november, 6, 8 en 15 december 2011.
- Op vraag van de leidinggevenden geeft de voorzitter geregeld informatiesessies voor de personeelsleden van de aangesloten entiteiten of de agentschappen die dit wensen: 7 sessies.
D. Jonckheere: 03 januari (Vlabel Brussel), 14 maart (ILVO Oostende), 21 april (VAIS Brussel), 12 mei (Afdeling Mobiliteit HRM Brussel) en 31 mei 2011 (OVAM Mechelen).
- De informatie over de dienst- en hulpverlening van de sociale dienst is beschikbaar op internet en kan worden opgevraagd bij de Vlaamse Infolijn (1700).
- Meer gedetailleerde informatie over de werking en het aanbod van de sociale dienst is terug te vinden op de website <http://www.vlaanderen.be/socialedienst>.

Financiën

1 De werkingsmiddelen

De werkingsmiddelen in 2011 voor de activiteiten van de sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel bestonden uit:

- het batig saldo op 01.01.2011;
- de subsidie van de Vlaamse Regering;
- de bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten.

1.1 Saldo op 1 januari 2011

Het saldo van de hoofdrekening op 1 januari 2011 bedroeg: 652.930,36 euro.

1.2 Subsidie van de Vlaamse Regering 2011

INITIËLE SUBSIDIE 2011	
- aantal gerechtigden op 01/01/2010	
14.724 actieven, 5.993 niet-actieven	20.717
- parameter	54,50 euro
- subsidie werking vzw sociale dienst	
20.717 x 54,50 euro	1.129.000,00 euro
- subsidie sporttoelagen	152.000,00 euro
- halftijdse salariskost voorzitter	19.000,00 euro
<hr/>	
Totaal initiële subsidie	1.300.000,00 euro
beperkt tot: 1.300.000,00 euro x 80%=	1.040.000,00 euro

De Regeringscommissaris gaf gunstig advies op 21 en de Inspectie van Financiën op 24 januari 2011.

Het ministerieel besluit van de heer G. Bourgeois, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand werd ondertekend op 10 februari 2011 en voorzag de uitbetaling van dit voorschot in 7 schijven: 1 van 260.000,00 euro en 6 van 130.000,00 euro.

AANGEPASTE SUBSIDIE 2011

- aantal gerechtigden op 31/12/2010	
14.489 actieven, 6.386 niet-actieven	21.275
- subsidie werking vzw sociale dienst	
21.275 x 54,50 euro	1.160.000,00 euro
- subsidie sporttoelagen	152.000,00 euro
- halftijdse salariskost voorzitter (gedeelte ten laste van de 13 ministeries)	
19.000,00 euro (ministeries), 6.000,00 euro (aangesloten Agentschappen)	19.000,00 euro
<hr/>	
Totaal aangepaste subsidie	1.331.000,00 euro

In het kader van de begrotingscontrole 2011 werd de subsidie aangepast in functie van het aantal gerechtigden op 31/12/2010.

Concreet werd bij de begrotingscontrole 2011 een verhoging van de subsidie toegekend van 31.000,00 euro:

De subsidie bedroeg: 1.300.000,00 euro + 31.000,00 euro = 1.331.000,00 euro.

Conform eerdere afspraken wordt het tweede deel van de subsidie aangevraagd na voorlegging van het goedgekeurde jaarverslag 2011 en de tussentijdse rekeningen. De aanvraag werd gunstig geadviseerd door de regeringscommissaris op 19 oktober en de Inspectie van Financiën op 3 november 2011 en door de minister goedgekeurd bij besluit van 17 november 2011.

Het resterende deel van het subsidiebedrag voor het werkingsjaar 2011 bedroeg 291.000,00 euro:

1.331.000,00 euro - 1.040.000,00 euro = 291.000,00 euro.

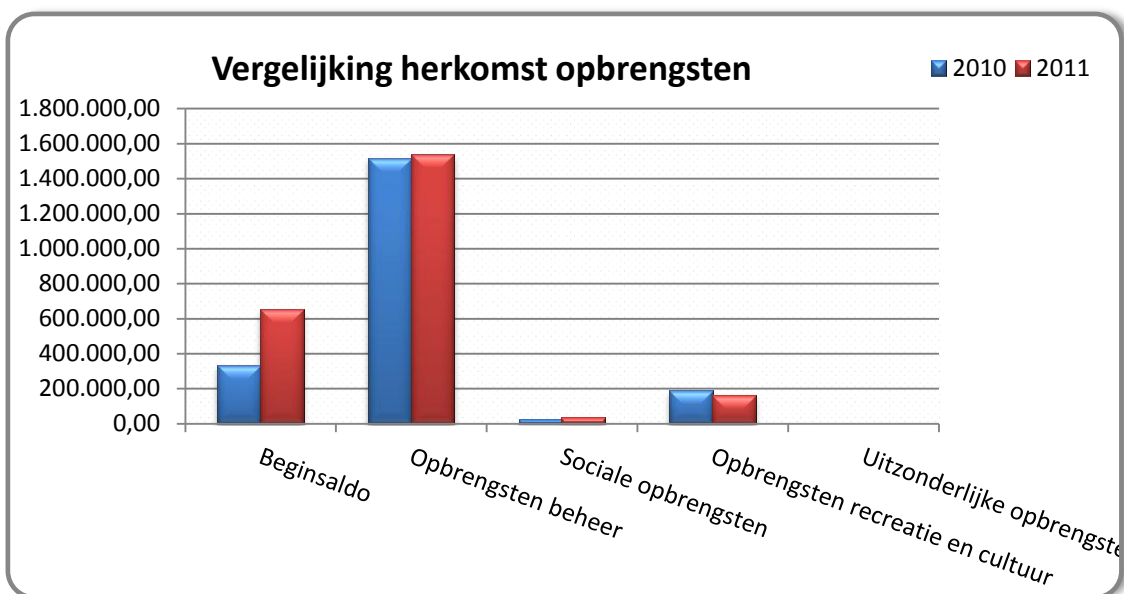
1.3 De bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten

Voor het bepalen van de aansluitingsbijdrage van de Agentschappen en entiteiten hanteert men een gelijkaardige parameter, verhoogd met de halftijdse salariskost van de voorzitter: $54,40 + 0,91 = 55,41$ euro.

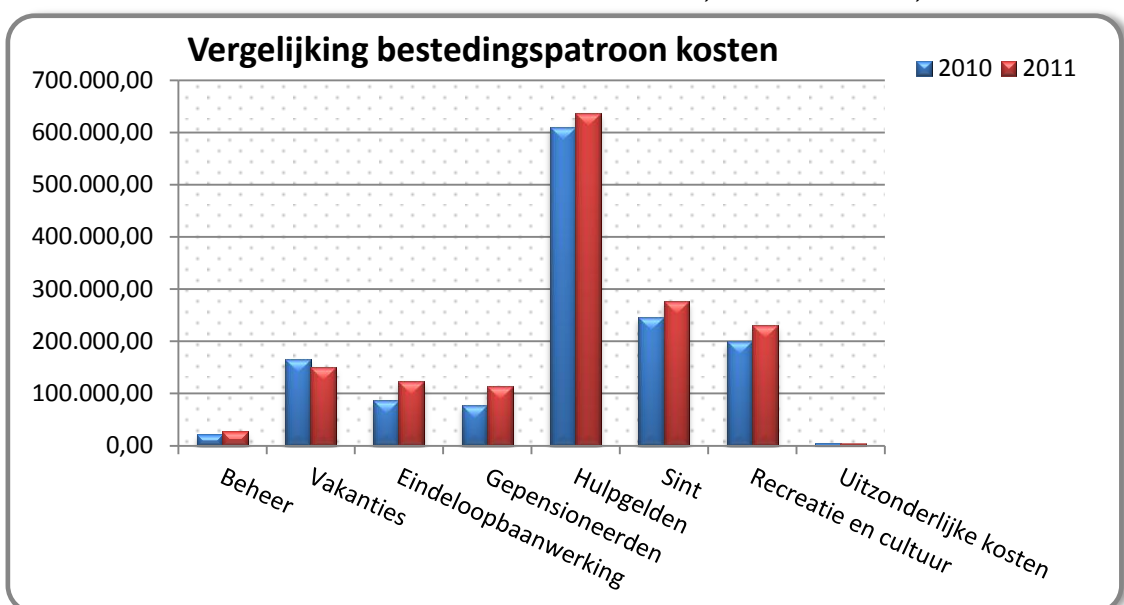
Overzicht van het aantal gerechtigden van de aangesloten Agentschappen en entiteiten en hun financiële bijdragen:

Agentschappen en entiteiten	Bijdrage 2011	Gerechtigden
- AGIO	5.818,06	105
- BLOSO	51.309,66	926
- ESF Agentschap	886,56	16
- EV Flanders Hydraulics	831,15	15
- EV LVO	14.295,78	258
- EV INBO	2.327,22	42
- FWO	2.992,14	54
- GO! (Gemeenschapsonderwijs)	35.351,58	638
- Herculesstichting	221,64	4
- IWT	7.868,22	142
- Jobpunt Vlaanderen	1.052,79	19
- OC ANB	1.828,53	33
- OPZ Geel	42.111,60	760
- OPZ Rekem	49.425,72	892
- OVAM	23.493,84	424
- SALV	110,82	2
- SAR Internationaal Vlaanderen	221,64	4
- SAR CJSM	277,05	5
- SAR Minaraad	664,92	12
- SARO	110,82	2
- SA VRWI	443,28	8
- SERV	4.986,90	90
- SYNTRA	11.580,69	209
- Toerisme Vlaanderen	12.134,79	219
- VLABEST	55,41	1
- VLAM	3.435,42	62
- VLAIO (FIT)	16.068,91	290
- VLOR	1.662,30	30
- VLWR	110,82	2
- VMM	68.652,99	1.239
- VMSW	19.836,78	358
- VREG	1.828,53	33
- VRM	1.219,02	22
Totaal	383.215,58	6.916

2 Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst



Herkomst opbrengsten	2010	2011
- Beginsaldo	330.322,25	652.930,36
- Opbrengsten beheer	1.517.491,30	1.537.215,58
- Sociale opbrengsten	24.162,41	38.349,40
- Opbrengsten recreatie en cultuur	189.152,06	163.998,15
- Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
Totaal	2.061.128,02	2.392.493,49



Bestedingspatroon kosten	2010	2011
- Beheerskosten	21.321,21	27.595,76
- Vakanties	164.660,28	149.546,17
- Eindeloopbaanwerking	85.809,84	122.577,96
- Gepensioneerden	77.115,11	113.294,78
- Hulpdiensten	610.302,61	635.598,96
- Sint	244.587,23	276.027,31
- Recreatie en cultuur	199.169,53	230.046,14
- Uitzonderlijke kosten	5.321,85	4.138,11
Totaal	1.408.287,66	1.558.825,19

BIJLAGEN

1 **Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2011**

- 1.1 Liquide middelen op 31 december 2011
- 1.2 Resultatenrekening op 31 december 2011

2 **Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheids personeel op 31 december 2011**

- 2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31 december 2011
- 2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2011
- 2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2011

3 **Dexia Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2011**

Door het lage rendement op de Termibor spaarrekening werd het uitkijken naar een volwaardig alternatief. De Dexia Tre@sury+ is speciaal in het leven geroepen voor vzw's en heeft een hogere netto-opbrengst. De raad van bestuur besliste om naast de Termiborrekening zo'n spaarrekening te openen en, afhankelijk van de voordeligste formule, de transfers op één van beide rekeningen te boeken.

4 **Overzicht transfers op 31 december 2011**

5 **Overzicht vermogen op 31 december 2011**



1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2011

Het boekjaar loopt van 01/01/2011 tot en met 31/12/2011

1.1 Liquide middelen op 31 december 2011

IX. LIQUIDE MIDDELEN

5500	Dexia Hoofdrekening	87.668,30
5501	Dexia Leningsfonds	15.121,76
5502	Dexia Termiborrekening	0,00
5503	Dexia Recreatierekening	19,64
5504	Dexia Tre@sury	1.074.000,00
5505-	Dexia Sportrekening	131,85
		1.176.941,55

1.2 Resultatenrekening op 31 december 2011

K O S T E N		31/12/2011
II BEDRIJFSKOSTEN		<u>1.727.452,82</u>
A BEHEERSKOSTEN		27.595,76
Administratieve kosten	6000	-11,32
Bureelbenodigdheden	6001	1.439,81
Communicatie	6002	8.107,23
Representatiekosten	6003	3.399,95
Toelagen en presentiegelden	6005	10.174,96
Onkosten leden vzw	601	1.069,42
Onkosten niet-leden vzw	602	551,53
Bedrijfsrevisor	605	2.238,38
Vorming leden vzw	606	625,80
B LENINGEN		167.769,03
Leningen personeelsleden	610	126.635,86
Leningen gepensioneerden	611	30.255,00
Weddenvoorschotten	612	1.700,00
Pensioenvoorschotten	613	6.750,00
Kwijtscheldingen	615	2.428,17
C SOCIALE KOSTEN		1.297.045,18
Jeugdvakanties	6200	149.546,17
Cursus pensioenvoorbereiding	62100	14.897,63
Infodagen 57-jarigen	62101	3.407,60
Infomoment pensioenviering	62111	12.527,80
Geschenken pensioenviering	62112	91.744,93
Senioren dag	6220	109.794,78

vzw Gepensioneerdenvereniging	62211	3.500,00
Medische kosten	6230	579.333,18
Bijzondere bijstand	6231	18.830,66
Bijzondere bijstand sociale vakanties	6232	8.420,12
Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	6234	9.000,00
Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	6236	500,00
Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	6237	19.515,00
Sintgeschenken	6250	276.027,31
E KOSTEN SPORT EN CULTUUR		230.046,14
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	64130	189.333,12
Happening	64131	40.555,52
Cultuurinitiatieven in groepsverband	6414	157,50
F UITZONDERLIJKE KOSTEN		4.996,71
Kosten kredietinstellingen Hoofdrekening	6500	55,53
Kosten kredietinstellingen Leningsfonds	6501	21,20
Kosten kredietinstellingen Recreatie	6502	6,20
Kosten kredietinstellingen Sportrekening		6,20
Juridisch advies Hoofdrekening	6520	1.127,80
Juridische procedures Leningsfonds	6521	825,00
Diversen Hoofdrekening	6550	2.954,78
G KOSTEN SPORTABONNEMENTEN		0,00
Tegemoetkomingen sportabonnementen	6402	0,00
T O T A A L K O S T E N		1.727.452,82

O P B R E N G S T E N		31/12/2011
I BEDRIJFSOPBRENGSTEN		2.033.101,56
A OPBRENGSTEN BEHEER		1.689.215,58
Subsidie Sociale Dienst	7000	1.154.000,00
Subsidie Sportabbonnementen	7000	152.000,00
Opbrengsten aangesloten entiteiten	704	383.215,58
B OPBRENGSTEN LENINGEN		128.398,38
Terugbetaling leningen personeelsleden	710	92.892,33
Terugbetaling leningen gepensioneerden	711	26.508,55
Terugbetaling weddenvoorschotten	712	2.200,00
Terugbetaling pensioenvoorschotten	713	6.797,50
C SOCIALE OPBRENGSTEN		38.349,40
Senioren dag	7220	38.349,40
E OPBRENGSTEN SPORT EN CULTUUR		163.998,15
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	74130	162.268,15
Happening	74131	1.730,00
F UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN		13.140,05
Opbrengsten kredietinstellingen Leningsfonds	7501	11.801,60
Opbrengsten leningen Sociale Dienst Onderwijs	757	1.338,45
T O T A A L O P B R E N G S T E N		2.033.101,56

WINST: 305.648,44

2 Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31/12/2011

Bezittingen		Schulden	
- Onroerende goederen	0,00	- Financiële schulden	0,00
- Machines	0,00	- Schulden ten aanzien van leveranciers	16.109,18
- Roerende goederen en rollend materieel	0,00	- Schulden ten aanzien van leden	0,00
- Voorraden	27.461,950	- Fiscale, salarische en sociale schulden	0,00
- Vorderingen	240.004,05		
- Geldbeleggingen			
- Liquiditeiten	1.176.941,55		
o Rekening 068-2082086-08	87.668,30		
o Rekening 068-2094326-26	15.121,76		
o Rekening 068-2135081-41	19,64		
o Rekening 068-2377825-91	131,85		
o Rekening 068-2507113-78	0,00		
o Rekening 091-0182140-03	1.074.000,00		
- Andere activa	0,00	- Andere schulden	0,00

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

Er is momenteel een geschil lopende met de RSZ in verband met de tegemoetkoming in de kosten voor sportabonnementen of lidgelden van sportverenigingen voor een geraamd bedrag van 128.000,00 euro.

2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2011

Omschrijving	Aantal stuks	Nominale waarde/stuk	Totaal
Cadeaubonnen Montebi (Rodania)	3	200,00	600,00
Cadeaubonnen Free Record Shop	102	10,00	1.020,00
Cadeaubonnen Free Record Shop	7	30,00	210,00
Cadeaubonnen Standaard Boekhandel	40	25,00	1.000,00
Cadeaubonnen Primo	28	25,00	700,00
Cadeaubonnen Krefel	16	25,00	400,00
Cadeaubonnen Fnac	4	200,00	800,00
Cadeaubonnen Galeria Inno	24	25,00	600,00
Tickets kinderen Plopsa Coö	135	8,00	1.080,00
Tickets volwassenen Plopsa Coö	171	16,00	2.736,00
Tickets kinderen Plopsaland De Panne	11	8,00	88,00
Tickets volwassenen Plopsaland De Panne	214	22,00	4.708,00
Tickets kinderen Plopsaland Indoor Hasselt	23	8,00	184,00
Tickets volwassenen Plopsaland Indoor Hasselt	150	13,00	1.950,00
Tickets kinderen Le Pass	20	6,50	130,00
Tickets volwassenen Le Pass	20	6,50	130,00
Plopsa Fun Card	146	55,00	8.030,00
Tickets Utopolis	11	7,00	77,00
Tickets Kinopolis	263	7,15	1.880,45
Tickets Océade	51	13,50	688,50
Tickets volwassenen Technopolis	45	10,00	450,00
Totaal	1.484		27.461,95

2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2011

Openstaande leningen op 31/12/2011

	ONTLEEND BEDRAG	TERUGBETAALD BEDRAG	OPENSTAAND BEDRAG
610. Leningen personeelsleden	278.650,49	98.165,53	180.484,96
611. Leningen gepensioneerden	86.212,49	32.328,40	53.884,09
612. Weddenvoorschotten	700,00	0,00	700,00
613. Pensioenvoorschotten	7.500,00	2.595,00	4.935,00
OND. Leningen voormalige sociale dienst Onderwijs	0,00	0,00	0,00
Toestand op 31 december 2011	373.062,98	133.088,93	240.004,05

2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2011

	Nog te betalen	Nog te innen
Totaal	19.619,53	3.510,35
Netto-totaal	16.109,18	

3 Dexia Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2011

Saldo op 1 januari 2011	772.000,00
- Transfers 068-2082086-08 (HR)	150.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	-
- Transfers 068-2377825-91 (SA)	152.000,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	-
Saldo op 31 december 2011:	1.074.000,00

4 Overzicht transfers op 31 december 2011

068-2082086-08 (HR)	068-2094326-26 (LF)	068-2377825-91 (SA)	Termiborrekening	Dexia Tre@sury +
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-152.000,00	-	152.000,00
-150.000,00	-	-	-	150.000,00
-150.000,00	-	-152.000,00	-	302.000,00

5 Overzicht vermogen op 31 december 2011

Rekeningen	Bedrag	Beleggingen	Totaal vermogen
- Werking (hoofdrekening + kaartenverkoop)	87.687,94	746.000,00	833.687,94
- Leningsfonds	15.121,76	110.000,00	125.121,76
- Sportrekening	131,85	218.000,00	218.131,85
Saldo op 31 december 2011	102.941,55	1.074.000,00	1.176.941,55

6 Verslag van de bedrijfsrevisor



KPMG Vias
Keizersplein 44
9300 Aalst
België

Tel. +32 (0)53 85 72 70
Fax +32 (0)53 85 72 72
www.kpmg.be

**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 2011**

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 2011, alsmede van de winst- en verliesrekening over de periode van twaalf maanden die op 31 december 2011 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 2011 met een balanstotaal van 1.444.407,55 euro en een batig saldo over de periode van 305.648,44 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, 28 februari 2012

Burg. NV KPMG Vias
vertegenwoordigd door



Patrick Van Bourgognie
vennoot - bedrijfsrevisor



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

Administratieve gegevens en lay-out: **Eddy Degroot**
Financiële gegevens: **Brigitte De Canne**
v.u. **Leo Van Gijssel** - D/2012/3241/108