

# Jaarverslag 2009





## Voorwoord

*Beste Lezer,*

*Druk, druk, druk ... is in een notendop de beste omschrijving van het afgelopen jaar.*

*Met het oog op de aanpassing van de parameter voor de werkmiddelen van de sociale dienst werd in 2009 de projectgroep Parafin opgericht. Haar taak bestond erin het huidige aanbod grondig te evalueren en te herwaarderen en te streven naar een aantrekkelijke dienstverlening voor zoveel mogelijk cliënten. Zowel bestuurders, leden van de algemene vergadering en personeelsleden van de sociale dienst verleenden hun medewerking aan deze oefening. Deze brede betrokkenheid zorgde ook voor heel wat vergadermomenten: 54 op jaarbasis.*

*De projectgroep maakte een eerste olijsting van de voornaamste maatschappelijke trends en ontwikkelingen en de uitdagingen waarmee onze cliënten worden geconfronteerd. Daarna werden de strategische doelstellingen gedefinieerd om deze uitdagingen efficiënt en effectief te counteren. De projectgroep destilleerde in consensus de grote beleidslijnen voor de raad van bestuur. De bestuurders hakten ook de knoep door over die knelpunten waarover er geen eensgezindheid bestond. Het eindresultaat van deze denk-oefening fungeerde als frame voor de beleidsvisie en het strategisch plan 2010-2014 van de sociale dienst dat op 23 juni 2009 werd goedgekeurd.*

*Door de sociaaleconomische context en de strakke begrotingsrichtlijnen voor 2009 en 2010 kon de sociale dienst geen aanspraak maken op de verhoopte extra personele en financiële middelen. Het vergde daarom veel creativiteit en inventiviteit om het hulp- en dienstverleningsaanbod zo te herschikken dat onze cliënten zich er door blijven aange-trokken en betrokken voelen. De impact van deze wijzigingen zal pas in 2010 volop duidelijk worden. In het jaarverslag vind je diverse verwijzingen naar activiteiten die volgend jaar een andere invulling krijgen.*

*2010 houdt voor de sociale dienst een uitdaging in om goed en efficiënt met de cliënten te communiceren en alle beschikbare communicatiekanalen hiervoor aan te wenden.*

*Ik wens ook van de gelegenheid gebruik te maken om de nieuwe agentschappen en entiteiten te verwelkomen die in 2009 bij de sociale dienst zijn aangesloten: het Europees Sociaal Fonds Agentschap, de Herculesstichting, de Strategische Adviesraad Internationaal Vlaanderen, de Vlaamse Woonraad, het Ondersteunend Centrum van het Agentschap voor Natuur en Bos, het Eigen Vermogen van het Instituut voor Landbouw en Visserijonderzoek, Jobpunt Vlaanderen, het Eigen Vermogen van het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek en het Eigen vermogen Flanders Hydraulics.*

*Ten slotte nog een woord van dank aan alle bestuurders, leden van de algemene verga-dering en personeelsleden van de sociale dienst zonder wiens enthousiasmerende inzet onze plannen nooit konden worden gerealiseerd.*

*Dany Jonckheere  
voorzitter*



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>I DOELSTELLINGEN EN DOELPUBLIEK</b> .....	<b>6</b>
<b>II SAMENSTELLING SOCIALE DIENST</b> .....	<b>6</b>
Algemene vergadering .....	6
Raad van bestuur .....	7
Vergaderingen .....	7
Afdeling Personeel Sociale Dienst 2009 .....	8
<b>III ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2009</b> .....	<b>9</b>
1 Enkele vaststellingen .....	9
2 Personeel .....	9
2.1 Algemeen .....	9
2.2 Het team individuele hulpverlening .....	10
2.3 Het team sociale dienstverlening .....	10
2.4 Dé belangrijkste uitdaging van het jaar 2009! .....	10
2.5 Tevreden personeel? .....	10
2.6 Algemeen welzijn .....	11
2.7 Teambuilding .....	11
2.8 Investeren in mensen .....	11
3 Opleiding en vorming .....	12
4 Generieke testen .....	12
5 Informatisering .....	12
<b>IV ACTIVITEITEN 2009</b> .....	<b>15</b>
Sociale dienstverlening .....	15
1 Gratis Sintgeschenk .....	15
2 Subsidies Sintfeesten .....	16
3 Kinderen-de-Baas-dag .....	17
4 Jeugdvakanties .....	17
5 Studiereizen, bos-, sneeuw-, zee- en plattelandsklassen .....	18
6 Tegemoetkoming voor vakanties .....	18
7 Kortingen bij pret- en dierenparken en culturele evenementen .....	19
8 Tegemoetkoming sportabonnementen .....	20
9 Subsidiëring personeelsverenigingen .....	21
10 Subsidiëring sportmanifestaties .....	22
11 Gratis Juridisch advies .....	22
Individuele hulpverlening .....	25
A Algemene tegemoetkomingen en dienstverlening .....	25
1 Tegemoetkoming voor loopbaanonderbreking .....	25
1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid .....	25
1.2 Bijzondere bijstand palliatieve zorgen .....	25
2 Bijstand hospitalisatieverzekering .....	25
B Steun in probleemsituaties .....	26
1 Werking .....	26
1.1 Het maatschappelijk werk .....	26
1.2 Hulpverlening .....	26
1.2.1 Psychosociale hulpverlening .....	27
1.2.2 Concrete en informatieve hulpverlening .....	27
1.3 Verslaggeving en registratie .....	27
1.4 Deskundigheidsbewaking, bijscholing en vorming .....	27
1.5 Samenwerking en overleg .....	28

2	Interne (re)organisatie.....	28
2.1	Teamwerking.....	28
2.2	Administratieve cel.....	29
2.3	Commissie individuele hulpverlening (CIHV).....	29
C	Financiële steun.....	29
1	Tegemoetkomingen in medische kosten.....	30
2	Weigeringen tegemoetkomingen medische kosten.....	30
3	Weddenvoorschotten.....	30
4	Pensioenvoorschotten.....	30
5	Renteloze leningen.....	30
6	Bijzondere bijstand.....	31
7	Bijzondere bijstand sociale vakantie.....	31
8	Bijzondere bijstand rampen.....	31
9	Overzicht individuele materiële hulpverlening.....	32
10	Statistieken.....	32
	<b>Eindeloopbaanwerking.....</b>	<b>35</b>
1	Pensioenvoorbereiding.....	35
1.1	Informatiedag 57-jarige personeelsleden.....	35
1.2	Cursus 'Pensioenvoorbereiding'.....	35
2	Pensioenvieringen en geschenken.....	35
	<b>Gepensioneerden.....</b>	<b>39</b>
1	Seniorendag.....	39
2	Terugkomdagen.....	41
3	Subsidie vzw Gepensioneerdenvereniging.....	42
	<b>Bekendmaking activiteiten.....</b>	<b>43</b>
	<b>Financiën.....</b>	<b>45</b>
1	De werkingsmiddelen.....	45
2	Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst.....	47

## **BIJLAGEN ..... 48**

1	Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2009.....	49
1.1	Liquide middelen op 31 december 2009.....	49
1.2	Resultatenrekening op 31 december 2009.....	50
2	Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31/12/2009.....	53
2.1	Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2009.....	54
2.2	Openstaande vorderingen op 31 december 2009.....	55
2.3	Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2009.....	56
3	Dexia Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2009.....	57
4	Overzicht transfers op 31 december 2009.....	57
5	Overzicht vermogen op 31 december 2009.....	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 staat ten dienste van alle entiteiten binnen de Vlaamse overheid die geen rechtspersoonlijkheid bezitten. Het betreft 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 <sup>(1)</sup> 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>31/12/2007</u>	<u>31/12/2008</u>
- personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap	13.911	(*) 14.282
- personeelsleden van de aangesloten agentschappen en entiteiten	4.991	5.352
- personeelsleden van de Vlaamse ministeriële kabinetten	476	480
- gepensioneerden, weduwen en weduwnaars	6.765	7.069
<b>TOTAAL</b>	<b>26.143</b>	<b>27.183</b>

(\*) 14.328 personeelsleden MVG - 46 personeelsleden in non-activiteit (geen gerechtigden van de sociale dienst) = 14.282.

### 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

- Bernaert Kathleen
- Bertin Annick
- Coolbrandt Guido
- Cornelis Frans
- De Baerdemaeker Denise
- Goossens Leen
- Jacobs Julia
- Lauwaert Mieke
- Mattheeuws Dominique
- Peeters Kristof (tot 30/11/2009)

##### b) Namens de representatieve vakorganisaties

- Aerts Ria
- Celen Theo
- De Pauw Lea
- Dessers Willy
- Hemeryckx Patrick
- Heymans Sabrina
- Jonckheere Dany
- L'homme Sylvia
- Olbrechts Jos
- Potloot Charly

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

- *Scheers Eddy*
- *Tasci Fatma*
- *Van Beek André (tot 30/11/2009)*
- *Van Der Linden Marc*
- *Van Der Plas Henri*
- *Vanhoebroek Diana (vanaf 30/11/2009)*
- *Van Praet Patrick (vanaf 30/11/2009)*
- *Van Stichel Dirk*
- *Verhasselt Kris*
- *Vermander Els*
- *Stevens Luc*
- *T'seyen André*
- *Vandevelde Carine (tot 23/06/2009)*
- *Van Den Poel Ingrid*
- *Van Gijssel Leo (vanaf 23/06/2009)*
- *Van Hove Sandra*
- *Verhoeven Bianca*
- *Verplancke Ingeborg*
- *Wulleman Nicole*

Op de algemene vergadering van 23 juni 2009 werd Carine Vandevelde vervangen door Leo Van Gijssel als vertegenwoordiger van de overheidsdelegatie en Willy Dessers door Ria Aerts als lid van de raad van bestuur. Tijdens de algemene vergadering van 30 november 2009 werden André Van Beek en Kristof Peeters namens de overheidsfractie vervangen door Diana Vanhoebroek en Patrick Van Praet. Laatstgenoemde werd tevens lid van de raad van bestuur in plaats van Kristof Peeters. Namens de representatieve vakorganisaties werd Leo Van Gijssel bestuurder in plaats van Charly Potloot.

## **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*
- *Goossens Leen*
- *Jacobs Julia*
- *Lauwaert Mieke*
- *Mattheeuws Dominique*
- *Peeters Kristof (tot 30/11/2009)*
- *Scheers Eddy*
- *Van Der Linden Marc*
- *Van Praet Patrick (vanaf 30/11/2009)*
- *Van Stichel Dirk*

### *b) Namens de representatieve vakorganisaties*

- *Aerts Ria (vanaf 23/06/2009)*
- *Celen Theo*
- *De Pauw Lea*
- *Dessers Willy (tot 23/06/2009)*
- *Jonckheere Dany*
- *L'homme Sylvia*
- *Olbrechts Jos*
- *Potloot Charly (tot 30/11/2009)*
- *Stevens Luc*
- *Van Gijssel Leo (vanaf 30/11/2009)*
- *Wulleman Nicole*

Volgens artikel 11 van de statuten van de sociale dienst wordt het voorzitterschap om de twee jaar afwisselend waargenomen door een vertegenwoordiger van een verschillende representatieve vakorganisatie. Vermits het mandaat van Sylvia L'homme (ACOD), eindigde op 30 juni 2009 werd Dany Jonckheere door het ACV-OD aangewezen en verkozen als voorzitter vanaf 1 juli 2009.

## **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 23 juni, 30 november
- Raad van bestuur 26 januari, 2 maart, 30 maart, 27 april, 25 mei, 23 juni, 27 juli, 3 en 28 september, 26 oktober, 30 november, 14 december

## **WERKGROEPEN**

- Begroting 10 juni, 19 november
- Commissie IHV 19 januari, 20 februari, 16 maart, 20 april, 14 mei, 8 juni, 9 juli, 10 september, 7 oktober, 12 november, 3 en 10 december
- Communicatie 9 december

- Dienstverlening 2010 15 oktober
- Eindeloopbaanwerking 15 januari, 25 maart, 6 juli, 14 oktober
- Medische zaken 14 oktober
- Parafin 20 januari, 9 februari, 26 februari, 26 maart, 11 mei
- Sint 12 maart, 15 oktober
- Vakantie & vrije tijd 26 maart, 23 november

#### **AFDELING PSD**

- Afdelings- en teamvergaderingen 19 januari, 4 en 20 februari, 16 maart, 20 april, 14 mei, 30 juni, 10 september, 26 oktober, 14 december

## **Afdeling Personeel Sociale Dienst 2009**

### **1 Algemene leiding en coördinatie**

*De Boeck Nicole, Afdelingshoofd Personeel Sociale Dienst*

### **2 Staf**

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

### **3 Team individuele hulpverlening**

*Pype Els, coördinator*

- *De Bosscher Jeroen*
- *De Cremer Erna*
- *Denys Stijn*
- *Geebelen Els*
- *Pauwels Miranda*
- *An Rakuscek (tot 31/01/2009)*
- *Van Bellinghen Veerle*
- *Van Den Bossche Robert*
- *Vansant Ria*
- *Verspeeten Belinda*

### **4 Team sociale dienstverlening**

*Vereecke Christine, coördinator*

- *Boey Peter*
- *Boué Wendy*
- *Brouwers Kristoff*
- *De Rook Inge*
- *Sahbaz Kadir (07/09/2009)*
- *Valckenier Anne*
- *Van Den Broeck Lien*
- *Vanderhoven Nancy*

### **Administratieve cel individuele hulpverlening**

- *Merckaert Luc*
- *Van Den Steen Steven*
- *Vandeputte Kurt*
- *Verhoeven Kristof*





### III ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2009

#### 1 Enkele vaststellingen

Het **aantal gerechtigden** klom van 26.143 naar 27.183. De personeelsleden van de Vlaamse overheid (14.282) en de Vlaamse ministeriële kabinetten (480) vormen de grootste groep begunstigden (14.762 of 54,31%). De aangesloten agentschappen en entiteiten vertegenwoordigen 5.352 gerechtigden (19,69%) met het ESF Agentschap, de Herculesstichting, de SAR iV, de Vlaamse Woonraad, het OC ANB, de EV's ILVO, INBO en Flanders Hydraulics en Jobpunt Vlaanderen als nieuwkomers. Het VLAO, voorheen als aparte entiteit aangesloten bij de sociale dienst, is sinds 01/01/2009 samengesmolten met het Agentschap Economie tot het Agentschap Ondernemen, een IVA zonder rechtspersoonlijkheid. De gerechtigden van dit Agentschap ressorteren onder de Vlaamse overheid.

Het aandeel van de gepensioneerden, weduwen en weduwnaars loopt op tot 7.069 (26,01%).

In 2009 werden **2.360 sociale dossiers** afgehandeld. De tegemoetkomingen in de medische kosten en bijzondere bijstand vertegenwoordigen 43,12% van de globale uitgaven van de sociale dienst, nl. 711.553,84 euro. Voor de tegemoetkomingen in de medische kosten vormen de personeelsleden van de niveaus D (21,64%) en C (13,37%) de grootste klantengroep. De verhouding tussen actieve en niet-actieve gerechtigden is: 45,47% ↔ 54,53%.

Op 19, 20, 27 en 28 mei namen **1.641 enthousiaste gepensioneerden** deel aan de 19<sup>de</sup> editie van de senioren dagen in het Maasland. Afspraak in "Maxim Palace" te Maasmechelen, ontmoetingsplaats en uitvalsbasis voor diverse activiteiten. 's Voormiddags: bezoek aan het mijngebouw in Waterschei, wandeling in Oud-Rekem met bezoek aan het kasteel d'Aspremont-Lynden, autocarrondrit in Maasmechelen en wandeling in de Mechelse Heide. 's Namiddags kon men kiezen voor een stadswandeling in het Nederlandse Sittard, bezoek aan het Europlanetarium te Genk, met het kolenspoor van Waterschei naar Eisden en bezoek aan het merkendorp Maasmechelen Village.

**1.988** personeelsleden en gezinnen maakten gebruik van het pakket '**Vakantieactie**', min of meer hetzelfde aantal als vorig jaar. Deze activiteit wordt in 2010 grondig hervormd.

De **Sintactie** blijft één van de toppers waar reikhalzend naar wordt uitgekeken. De Sint deelde zo maar eventjes **9.305 geschenken** uit, een absoluut hoogtepunt (+ 4,55%).

In 2009 verkocht de sociale dienst **14.486 toegangskarten voor pret- en dierenparken en culturele evenementen**, een lichte toename met 0,63%. Ook de 4<sup>de</sup> editie van de **Kinderen-de-Baas-dag** in het recreatiepark Walibi te Waver was opnieuw een voltreffer met 1.008 deelnemers.

#### 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 sociale dienst. In 2009 waren er 26 personeelsleden, met inbegrip van een startbaner. De Afdeling is opgedeeld in twee teams, nl. de sociale dienstverlening en de individuele hulpverlening en behelst drie pijlers: de sociale dienstverlening, de individuele hulpverlening en de eindeloopbaanwerking. Christine Vereecke is coördinator van de sociale dienstverlening en de eindeloopbaanwerking voor wat betreft de senioren dagen, infodagen 57-jarigen en de pensioenvieringen. Haar collega Els Pype is teamcoördinator van de individuele hulpverlening en de eindeloopbaanwerking voor wat betreft de cursus pensioenvoorbereiding en de terugkomdagen. De secretaris en de penningmeester van de vzw zijn in de staf ondergebracht bij het afdelingshoofd, Nicole De Boeck.

Een punt waar zowel het afdelingshoofd als beide coördinatoren belang aan hechten is een goede sfeer binnen de Afdeling waarin de personeelsleden zich moeten kunnen ontwikkelen en ontplooiën. Een manier om hiertoe bij te dragen, is betrokkenheid creëren, kennis en motivatie vergroten en een duidelijke en open communicatie onderhouden. Durven investeren in het kapitaal van mensen is dan ook een deel van hun takenpakket, vnl. op het vlak van aansturing en begeleiding.

Om tot efficiëntere taakinvingingen te komen, werden binnen de Afdeling, naast de reguliere planings-, evaluatie- en opvolgingsgesprekken, ook bij velen functioneringsgesprekken gevoerd en geïnvesteerd in tussentijds overleg en intervisie, wat de maatschappelijk assistenten betreft. Verschuivingen in takenpakketten werden uitgevoerd. Bovendien is het interessant om weten waar de kwaliteiten en de sterktes van de medewerkers liggen en hen ook de kans te geven om hun kennis en vaardigheden te laten overdragen op andere medewerkers. Op deze manier kunnen taken en medewerkers gerouleerd worden

en krijgen zij een afwisselender en vaak een uitdagender job. In de gesprekken komt naar voren dat vooral directe feedback als erkenning en waardering wordt ervaren.

## **2.2 Het team individuele hulpverlening**

Met ingang van 1 februari 2009 werd een maatschappelijk assistent, die sinds 1 maart 2007 afwezig is wegens ziekte, op pensioen gesteld om medische redenen. Gezien de drukke werksfeer binnen het team individuele hulpverlening werd deze maatschappelijk assistent wel al in 2008 vervangen. Voor de statutaire invulling werd om verschillende redenen geopteerd om deze niet onmiddellijk vacant te verklaren.

Een proactieve werking in het team individuele hulpverlening was nodig gezien op 1 april 2010 een maatschappelijk assistent met pensioen zal gaan. Bijgevolg werd een andere interne maatschappelijk assistent de kans geboden zich in te werken in de eindloopbaanwerking en hiervoor halftijds vrijgemaakt. Als gevolg daarvan en door de hoge werkdruk, werd de regioverdeling op 1 april 2009 aangepast en zo evenwichtig mogelijk gespreid, rekening houdend met de kostenefficiëntie en de individuele haalbaarheid van de maatschappelijk assistenten.

In 2009 werd bijzondere aandacht besteed aan het kwartaaloverleg: dit is een overleg tussen de personeelsleden van het team individuele hulpverlening enerzijds en de bestuurders anderzijds, met de klemtoon op het verschaffen van een beter inzicht in de werking van de maatschappelijk assistenten en de dossierbehandelaars medische kosten.

Net vóór de zomer werd een infomoment georganiseerd voor de personeelsdiensten (P&O) en de management ondersteunende diensten (MOD) tot verdere verdieping van de individuele hulpverlening en de mate waarin we elkaar als sociale dienst en P&O / MOD nodig hebben.

## **2.3 Het team sociale dienstverlening**

Binnen dit team werd dit jaar extra geïnvesteerd om medewerkers maximale ontwikkelingskansen te bieden. Alle medewerkers volgden in 2009 de opleiding 'Individueel Ontwikkelplan (IOP). In het kader hiervan voerde de teamcoördinator met elk van hen een loopbaan- en perspectiefgesprek. Dit resulteerde in gevalideerde IOP's met bijzondere aandacht voor verbeteracties (via opleidingen, coaching, training on the job,...) met het oog op het bereiken van de vereiste competenties. De coördinator vervulde daarbij een prominente rol in de begeleiding.

Om de personeelsleden de gelegenheid te geven hun verlof in de vakantieperiode van juli en augustus op te nemen werden er in 2009 ook twee jobstudenten geworven, hoofdzakelijk om de kaartenverkoop van de pret- en dierenparken te garanderen in deze drukke maanden.

Op 7 september werd een administratieve medewerker in niveau C als startbaanfunctie geworven die voornamelijk de aanvragen behartigt voor tegemoetkoming in de vakantiekosten, een aantal algemene secretariaats taken verricht en administratieve ondersteuning geeft aan het team. Aangezien de coördinator sinds 1 april 2009 met verminderde prestaties werkt (4/5) en om de interne teamdruk, enigszins op te vangen, werd een intern personeelslid van het team aangesteld als eerste leidinggevende van de starbaner.

## **2.4 Dé belangrijkste uitdaging van het jaar 2009!**

Het stijgend aantal gerechtigden en de toename van de te behandelen dossiers, gecombineerd met dé belangrijkste uitdaging van 2009 – de herziening van het strategisch plan van de vzw voor de komende vijf jaren – zorgden voor behoorlijk wat werkdruk op de Afdeling. Voor de herziening van het strategisch plan werd de projectgroep "Parafin" in het leven geroepen. Naast de normale werkzaamheden en binnen de opgelegde budgetbeperkingen, vergde deze projectgroep bijzondere inspanningen, zowel van de bestuurders maar zeker ook van de Afdeling. Er werd gezocht naar specifieke raakvlakken binnen de Vlaamse overheid. Vanuit een aantal studies werden de missie en de visie van de vzw sociale dienst herzien. Het hulp- en dienstverleningspakket werd aangepast aan de evolutie van de relevante maatschappelijke ontwikkelingen en trends. In de praktijk impliceert dit een bijsturing van de activiteiten in 2010, met zorg voor een hoog kwaliteitsniveau en bijzondere aandacht voor de beoogde doelgroepen zoals o.m. gezinnen met kinderen, alleenstaanden, personeelsleden die hun actieve loopbaan willen inruilen voor hun pensioen alsook voor de gepensioneerden.

Deze strategische denkoefening zorgde ook voor een bepaalde sfeer binnen de vzw: zowel bestuurders als medewerkers brachten eigen ideeën aan, waardoor de betrokkenheid en de motivatie op een hoger niveau werden getild.

## **2.5 Tevreden personeel?**

Binnen AgO nam de afdeling Personeel Sociale Dienst deel aan de personeelspeiling 2008 en de opvolgingsbevraging Anders Werken.

De bespreking van de resultaten werd door het afdelingshoofd aangegrepen om de dialoog met het personeel te versterken en verbeteracties op maat te ontwikkelen. Ondanks de relatief globale tevredenheid binnen de Vlaamse Overheid, werden er bijkomende acties en verbetervoorstellen uitgewerkt. Specifiek werden binnen de afdeling drie focusgroepen van telkens 2 uur georganiseerd, begeleid door een AgO-consultant. Met de verkregen informatie en de aangebrachte suggesties van de personeelsleden werden de verbeteracties besproken in de afdelingsvergaderingen en bij consensus, systematisch geïmplementeerd.

Voor de Anders Werken bevraging werd de binnenhuisarchitect aangesproken, hier zijn een aantal afspraken gemaakt, voorlopig nog zonder resultaat.

## 2.6 Algemeen welzijn

In 2009 had AgO zich ook ingeschreven voor de griepvaccinatie en werd iedereen uitgenodigd voor een inenting. Zes personeelsleden van de sociale dienst gingen op die oproep in. In juni werd een ergonomiesessie door de gehele afdeling bijgewoond. De personeelsleden hebben zelf een aantal aanpassingen aan hun werkpost gedaan, voor enkelen werden nuttige hulpmiddelen ter beschikking gesteld zoals o.a. een tweede pc-muis, een bijkomende oplader, een ergonomische rugzak. De meeste maatschappelijk assistenten doorliepen, omwille van beroepsrisico's, een reeks medische onderzoeken. Enkelen kregen ook een inenting.

## 2.7 Teambuilding

Op 1 oktober werd de dialoog tussen de personeelsleden kracht bijgezet met het kwaliteitspel als teambuildingsactiviteit binnen de afdeling. Het kwaliteitspel is een kaartspel, bestaande uit 70 kaarten met vermelding van een aantal menselijke kwaliteiten zoals geduld, zelfstandigheid, humor, toewijding, consequentie, eerlijkheid, ... Het werd op de sociale dienst gespeeld om de personeelsleden bewust te maken van de eigen sterktes... of om hun latente kwaliteiten te ontdekken. De kracht van het spel zit in de bespreking: er wordt getoetst of de deelnemers de ontvangen kwaliteiten herkennen en of hun toelichting bij de voor hen zelf geselecteerde kwaliteiten klopt. Een bijzonder fijn moment is ook wanneer de collega's mogen uitleggen waarom ze jou bepaalde kwaliteiten toekennen.

Op 1 december vond het Ago-Brussel-ding plaats. Het programma met inhoudelijk luik "Tochten van Hoop" werd erg gewaardeerd. Dit zijn stadswandelingen waarbij de nadruk niet zozeer ligt op het historische of toeristische karakter van Brussel, maar eerder op de "onderkant" van de stad, de "plaatsen van hoop", waar mensen van goede wil initiatieven uitwerken, die leven geven en waar men strijd voert tegen het onrecht dat de mensen wordt aangedaan. Maar ook het ontspannende deel met de quiz kende veel bijval.

## 2.8 Investeren in mensen

AgO heeft zich geëngageerd om het label 'Investeren in Mensen' (Investors in People) te behalen (vergelijkbaar met een ISO-certificaat). Het gaat uit van het principe dat permanent en strategisch investeren in de ontwikkeling van de werknemers aan de basis ligt van een goed functionerende organisatie. Hoewel er al vele intensieve inspanningen gebeurden, maakte het pre-assessment in mei 2009 duidelijk dat er toch nog een weg af te leggen valt om die doelstelling te bereiken.

De perceptiemeting die binnen de raad van bestuur en de afdeling Personeel Sociale Dienst werd gehouden in maart 2009 kan zeker ook beschouwd worden als een investering in mensen, echter niet met de ambitie om hiervoor een label te behalen, maar wel vanuit het strategisch denken rond een goed functionerende vzw. Deze perceptiemeting had betrekking op de nieuwe structuur van de raad van bestuur, de relatie tussen de afdeling Personeel Sociale Dienst en de raad van bestuur, de werkgroepen, de Commissie Individuele Hulpverlening, de voorzitter en het afdelingshoofd.

De paritair samengestelde Commissie "Individuele Hulpverlening" is gemandateerd door de raad van bestuur om in consensus te beslissen over sociale dossiers voor de toekenning van renteloze leningen, sociale vakanties en bijzondere bijstand. Zij hoort de betrokken maatschappelijk assistenten voor toelichting en verduidelijking bij de voorgestelde hulpverlening en geeft ook richtlijnen en adviezen. Zij vergadert intensief tussen twee opeenvolgende zittingen van de raad van bestuur. Raakt men het binnen de CIHV niet eens over de voorgestelde hulpverlening, dan hakt de raad van bestuur de knoop door. Bij hoogdringendheid kan een sociaal dossier ook voor goedkeuring worden geagendeerd op de raad. Op die manier verlicht de CIHV niet alleen de werkzaamheden van de bestuurders, zij onderhoudt ook een permanente dialoog met de maatschappelijk assistenten en streeft naar een uniforme aanpak van de hulpverlening.

### **3 Opleiding en vorming**

Vanuit het geloof in de capaciteiten en de inzet van de medewerkers, hun wil om goede prestaties neer te zetten en te groeien als persoon, werd binnen AgO het ontwikkelbeleidsplan goedgekeurd in september 2009. Het wil absoluut duidelijkheid geven over de wijze waarop vanuit het management aangekeken wordt tegen ontwikkeling en welke bijdrage daarin van leidinggevend en personeelsleden verwacht wordt. Er zijn uiteraard veel vormingsmogelijkheden en men maakt er veelvuldig gebruik van, zij het voornamelijk vanuit een individuele invalshoek. Uit de bevraging van de medewerkers blijkt een impliciete vraag naar meer organisatiegerichte sturing in de toekomst.

Gezien het belang om continu te investeren in opleidingen en vorming kregen ook de personeelsleden van de afdeling Personeel Sociale Dienst de kans of werden ertoe aangespoord zich verder te ontwikkelen via het interne vormingsaanbod of via externe opleidingen. Bij de evaluatie- en planningsgesprekken besteedden de leidinggevenden aandacht aan mogelijke verbeter- en ontwikkelingsacties voor het bereiken van de vereiste competenties.

Gevolgde opleidingen / vormingen waren onder meer: introductie in het Vlaams Personeelsstatuut, competenties ontwikkelen, kwaliteitsvol communiceren voor de niet-leidinggevende niveaus C en D, assertief en zelfverzekerd communiceren, constructief omgaan met veranderingen, persoonlijke effectiviteit op het werk, verslagen maken, deelname aan internationaal congres: " Sociaal werk de toekomst in!", vergadertechnieken, coachende vaardigheden voor leidinggevend, projectmanagement en uiteraard ook alerhande IT-opleidingen zoals Office Excel 2003, Word 2003, Outlook 2003

De geïnteresseerden in een bevorderingsexamen naar niveau A volgden specifieke opleidingen en namen deel aan de infosessies voor assessment centers.

In het najaar participeerden een aantal bestuurders van de vzw en de personeelsleden van de afdeling Personeel Sociale Dienst aan een integriteitsopleiding. Het is wellicht uniek binnen de Vlaamse Overheid dat ook vakbonden vanuit hun rol als bestuurder aan zo'n training deelnamen.

Was er dan echt zo'n nood aan deze training?

Welnu, de aard van de opdrachten en de gevoelige informatie van de dossiers kan de integriteit zowel van de dossierbehandelaars als van de bestuurders op de proef stellen. Belangrijkste objectieven zijn: de bescherming van de privacy van de gerechtigden, vertrouwelijkheid van beslissingen, discretie, gelijke behandeling, het niet laten doorwegen van persoonlijke voorkeuren, correcte informatie, ... Deze training had tot doel de alertheid aan te scherpen en de integriteitsrisico's in te perken. Tegelijkertijd stellen wij ons aanspreekbaar op voor wie dergelijke risico's signaleert of overtredingen vaststelt. Bedoeling is een afwegingskader voor probleemdossiers te creëren om mogelijke misbruiken tot een minimum te reduceren.

Uiteindelijk moet er een open cultuur ontstaan waar risico's besproken kunnen worden.

### **4 Generieke testen**

Binnen de afdeling zijn twee personeelsleden geslaagd in de generieke testen: de ene werd stagedoend en is in 2009 benoemd als medewerker dossierbehandelaar medische kosten, de andere vat de stage aan op 1 maart 2010 als assistent bij het team sociale dienstverlening.

### **5 Informatisering**

Begin 2009 werden de ontwikkelingen aan de modules Individuele Hulpverlening (IHV) in het GISD afgerond. Deze modules zijn trouwens al vrij goed ingeburgerd en het gebruik ervan verloopt vlot. Ook werd begonnen met de ontwikkeling van de module rapportering IHV. Hiervan staan reeds een aantal belangrijke rapporten in productie waardoor op een geautomatiseerde wijze operationele rapporten IHV kunnen aangeleverd worden. De rapportering maakt het mogelijk op een vlotte en gebruiksvriendelijke manier in te gaan op de noden van het beleid en het lijnmanagement en de werkzaamheden van het team IHV op te volgen.

Deze ontwikkeling werd opgestart in Cognos en in eigen beheer gehouden, wel met een minimum aan externe ondersteuning.



*Sociale Dienstverlening*



## IV ACTIVITEITEN 2009

### Sociale dienstverlening

#### 1 Gratis Sintgeschenk

Alle personeelsleden, uiterlijk in dienst op 1 augustus 2009, konden voor hun kind(eren) ten laste, geboren in de periode van 7 december 1997 tot en met 6 december 2009, een Sintgeschenk kiezen.

De Sint verblijdde **9.305 kinderen** met een geschenk (+ 4,61% t.o.v. 2008), waaronder 311 laattijdige aanvragen. Zij ontvingen een boeken- of CD-waardebon.

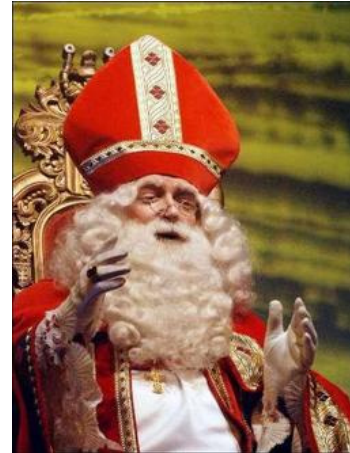
272 dienstverantwoordelijken stonden in voor de verdeling van het speelgoed in de diverse overheidsgebouwen. De distributie verliep rimpeloos en het aantal klachten bleef beperkt. Uit informele reacties bleek trouwens dat de ouders erg tevreden waren over het gevarieerde en waardevolle aanbod van de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

17,88% van de ouders opteert voor een waardebon (1.664 stuks): 466 CD-bonnen (5,01%) en 1.198 boekenbonnen (12,87%).

De overgrote meerderheid verkiest speelgoed: 7.641 stuks (82,12%).

De Top-5 bij die laatste categorie:

Keuze	Aantal	%
1. Meeneem boerderij - Playmobil	589	6,55%
2. Zitzak Try Angle	459	5,10%
3. Lego City Politie Trailer - Lego	454	5,05%
4. V-Smile pocket Cars - Vtech	445	4,95%
5. Elektronische keuken Tefal - Smoby	403	4,48%



	Aantal
- <b>Speelgoed</b>	7.641
- <b>Boekenbons</b>	974
- <b>CD-Bons</b>	379
<b>Totaal:</b>	<b>8.994</b>
<b>In dienst na 01/08/2009</b>	<b>Aantal</b>
B 1 (boekenbon)	167
B 2 (CD-bon)	61
<b>Laattijdige aanvragen</b>	
B 3 (boekenbon)	57
B 4 (CD-bon)	26
<b>Totaal:</b>	<b>311</b>
<b>Totale uitlevering:</b>	<b>9.305 stuks</b>
- Kosten speelgoed	205.823,36 euro
- Kosten boekenbonnen	31.399,20 euro
- Kosten cd-bonnen	13.072,70 euro
<b>Algemeen Totaal:</b>	<b>250.295,26 euro</b>

**Aantal Stuks:** 9.305

**Gemiddelde Kostprijs:** 26,90 euro

De gemiddelde kostprijs (26,90 euro) ligt onder het begrotingsobjectief van 27,50 euro voor speelgoed-artikelen en 30,00 euro voor waardebonnen.

Voor 2009 voorzag de sociale dienst 255.00,00 euro, berekend op 9.270 geschenken aan 27,50 euro. In werkelijkheid waren het er 35 meer. Dankzij de gunstige offertevoorwaarden bedroeg de gemiddelde kostprijs (26,90 euro) zodat het initieel begrotingskrediet niet werd overschreden.

Transponeert men het aantal geschenken over de verschillende leeftijds categorieën van de speelgoed-gerechtigde kinderen en vergelijkt men het met 2008, dan krijgt men volgend beeld

Geboortejaar	Aantal	Percentage	2008	Vershil percentage
1997	39	0,42%	<i>Geboren na 6/12/'97 en vóór 01/01/'98</i>	
1998	693	7,45%	688	0,73%
1999	659	7,08%	653	0,92%
2000	623	6,70%	621	0,32%
2001	664	7,14%	635	4,57%
2002	726	7,80%	717	1,26%
2003	714	7,67%	704	1,42%
2004	791	8,50%	786	0,64%
2005	823	8,84%	786	4,71%
2006	899	9,66%	888	1,24%
2007	886	9,52%	861	2,90%
2008	962	10,34%	856	12,38%
2009	826	8,88%	<i>Nieuw geboren</i>	
<b>TOTAAL</b>	<b>9.305</b>	<b>100,00%</b>		

Men merkt een globale stijging van speelgoedgerechtigde kinderen over alle leeftijdscategorieën heen. Deze trend is te wijten aan een grotere uitstroom van pensioengerechtigde ambtenaren die vervangen worden door jonge collega's.

Vergelijkt men de resultaten van de Sintactie 2008 en 2009 dan stelt men volgende verschilpunten vast:

	2008	2009	Vershil
Aantal geschenken	8.900	9.305	+ 4,55%
Laattijdige aanvragen + nieuwe personeelsleden (kabinetten)	259	311	+ 20,08%
Kostprijs	255.923,40	250.295,26	-2,20%
Deelnemers provinciale sintfeesten (*)	327	-	-
Gemiddelde kostprijs	28,77	26,90	- 6,50%

\* De provinciale Sintfeesten werden in 2009 niet meer georganiseerd.

Met een gereduceerde speelgoedrichtprijs van 27,50 euro liep het begrotingskrediet voor de Sintactie 2009 terug met 2,20% tegenover vorig jaar. Tegelijkertijd stijgt het aantal geschenken met 4,55%.

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.

## • Kostprijs Sintactie

- Geschenken (incl. verwerkingskosten)	7.641 stuks	205.823,36
- Waardebonnen boeken (incl. verwerkingskosten)	1.198 stuks	31.399,20
- Waardebonnen CD's (incl. verwerkingskosten)	466 stuks	13.072,70
	<b>9.305 stuks</b>	<b>250.295,26</b>
<b>(REKENINGENPOST 6250) Totaal</b>		<b>250.092,69</b>

In 2010 werd nog een bedrag van 202,57 betaald van de Sintactie 2009.



Werken beide ouders bij de Vlaamse overheid dan ontving elk van hen in 2009 voor ieder kind nog een Sintgeschenk. Vanaf 2010 wordt dit beperkt tot 1 geschenk per speelgoedgerechtigd kind. Deze regel geldt evenzeer bij echtgescheiden ouders als bij co-ouderschap. In beide gevallen moeten de ouders onderling duidelijk afspreken wie van beiden de aanvraag indient.

## 2 Subsidies Sintfeesten

In 2008 besliste de raad van bestuur om de subsidiëring van Sintfeesten in 2009 stop te zetten. Enkel de eindafrekening van de Sintfeesten 2008 werd nog uitbetaald.

De begroting 2009 voorzag een bedrag van 13.000,00 euro.

De hiernavolgende tabel geeft een overzicht van de uitgekeerde subsidiebedragen

Sinterklaascomités	Aantal kinderen	Bedrag
- Afdeling Elektriciteit en Mechanica Gent	15	326,29
- Agentschap Jongerenwelzijn Antwerpen	50	550,00
- Agentschap Landbouw & Visserij Brugge	13	101,63
- AGION	37	472,00
- Beleidsdomein Onderwijs en Vorming	431	2.836,00
- Kabinet minister K. Van Brempt	17	352,00
- Personeelsvereniging ASCOVA Antwerpen	104	817,46



- Personeelsvereniging VPOG Geel	223	1.002,22
- Personeelsvereniging VPOG Rekem	200	1.450,00
- Vriendenkring Bruggen en Wegen Diksmuide	18	358,00
- Vriendenkring Bruggen en Wegen Kortrijk	27	412,00
- Vriendenkring IWT Brussel	37	472,00
- Vriendenkring Regie der Wegen Jabbeke	11	316,00
- Vriendenkring VAC Hasselt	52	562,00
- Vriendenkring Vloot Vlissingen	15	340,00
- Vriendenkring VMM Herentals	13	270,79
- Vriendenkring VMM Erembodegem	91	796,00
- Vriendenkring VMM Sint Denijs Westrem	22	382,00
- Vriendenkring VMM Antwerpen CDVP IML	33	202,83
- VRINBO Raad van de Gaverstraat	36	247,37
- Waterbouwkundig Laboratorium	16	84,36
<b>(REKENINGENPOST 6251) Totaal</b>	<b>1.461</b>	<b>12.350,95</b>

### 3 Kinderen-de-Baas-dag

Op zondag 23 augustus 2009 vond de 4<sup>de</sup> editie plaats van de Kinderen-de-Baas-dag in het recreatiepark Walibi/Aqualibi te Waver. De kortingprijzen bedroegen 16,00 euro voor volwassenen en 10,00 euro voor kinderen (3-11 jaar), de kleinsten (- 3 jaar) mochten gratis binnen. Met hetzelfde ticket had men 1.30 uur lang toegang tot het sub-tropisch zwembad in Aqualibi.

Ook dit jaar zorgde de VLAM (Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing) voor een gratis appel voor elke deelnemer. De allerkleinsten kregen een polsbandje met het logo van de sociale dienst en de mededeling "Bij noodgeval bel .../....." waarop de ouders hun gsm-nummer konden aanbrengen.

Voor deze activiteit was een begrotingskrediet voorzien van 10.000,00 euro. Ondanks de scherpe prijzen en een intensieve reclamecampagne liep het aantal bezoekers fors terug: 1.008 (1.329 in 2008).



Dit was de laatste versie van de Kinderen-de-Baas-dag in de huidige vorm. In 2010 komt er een overgangsformule als aanloop naar een Gezins- of Familiedag in 2011.



FINANCIËLE AFREKENING KINDEREN-DE-BAAS-DAG 2009	
<b>KOSTEN</b>	
- toegangstickets	19.305,00
- cadeaupakketten	200,00
- verzekering	254,01
- aankoop polsbandjes	78,65
<b>Totaal</b>	<b>19.837,66</b>
<b>ONTVANGSTEN</b>	
- toegangstickets	13.034,00
<b>Totaal</b>	<b>13.034,00</b>
- Begrotingskrediet 2009	10.000,00
- Netto-kosten	- 6.803,66
<b>Saldo</b>	<b>3.196,34</b>

### 4 Jeugdvakanties

De sociale dienst verleende een tegemoetkoming in de kosten voor jeugdvakanties in binnen- en buitenland (individuele reizen, schoolvakanties, sportkampen met of zonder overnachting georganiseerd door BLOSO, jeugdbewegingen, mutualiteiten, ...) voor kinderen vanaf 6 jaar.

Meerdere aanvragen voor een tegemoetkoming per kind per kalenderjaar waren mogelijk, rekening houdend met een beperking tot maximum 10 overnachtingen per kind per kalenderjaar en tot maximum 80% van de reële kostprijs.

In 2009 werden 401 tegemoetkomingen toegekend voor 308 kinderen van 204 personeelsleden. 235 kinderen ontvingen 1 tegemoetkoming, 56 kinderen 2, 14 kinderen 3 en 3 kinderen 4 tegemoetkomingen. Het gemiddelde bedrag was 77,00 euro per aanvraag.

In totaal waren er 472 aanvragen waarvan er 71 geweigerd werden (15,04 %) hoofdzakelijk na overschrijding van de maximum inkomensgrens (38).

<b>Tegemoetkoming jeugdvakanties</b>	<b>Aantal</b>	<b>Bedrag</b>
- Tegemoetkomingen 2008, betaald in 2009	171	11.027,53
- Tegemoetkomingen 2009, betaald in 2009	230	19.849,80
<b>(REKENINGENPOST 6200) Totaal</b>	<b>401</b>	<b>30.877,33</b>

In 2009 werden 2,43% minder tegemoetkomingen uitbetaald als het jaar voordien (2008: 411 dossiers voor een totaal bedrag van 32.232,64 euro). Het aantal weigeringen daalde met ongeveer de helft.

## 5 Studiereizen, bos-, sneeuw-, zee- en plattelandsklassen

De sociale dienst verleende een tegemoetkoming in de kosten voor geïntegreerde werkprojecten (studiereizen, bos-, sneeuw-, zee- en plattelandsklassen, ...) voor kinderen. Meerdere aanvragen voor een tegemoetkoming per kind per kalenderjaar waren mogelijk, rekening houdende met een beperking tot maximum 10 overnachtingen per kind per kalenderjaar en tot maximum 80% van de reële kostprijs.

In 2009 werden 210 tegemoetkomingen toegekend voor 192 kinderen van 153 personeelsleden. 176 kinderen ontvingen 1 tegemoetkoming, 14 kinderen 2 en 2 kinderen 3 tegemoetkomingen. Het gemiddelde bedrag was 75,58 euro per aanvraag.

In totaal waren er 231 aanvragen waarvan er 21 werden geweigerd (9,09%) meestal na overschrijding van de maximum inkomensgrens (18).

<b>Tegemoetkoming GWP's</b>	<b>Aantal</b>	<b>Bedrag</b>
- Tegemoetkomingen 2008, betaald in 2009	83	5.347,88
- Tegemoetkomingen 2009, betaald in 2009	127	10.524,40
<b>(REKENINGENPOST 6203) Totaal</b>	<b>210</b>	<b>15.872,28</b>

In 2009 werden er 25,00% meer tegemoetkomingen uitbetaald (2008: 168 dossiers voor een totaal bedrag van 13.837,12 euro). Het aantal weigeringen daalde met iets meer dan de helft.

## 6 Tegemoetkoming voor vakanties

De sociale dienst verleende een tegemoetkoming zowel voor gezinnen als voor alleenstaanden die met vakantie gingen in binnen- of buitenland (via een reisbureau, huur van een appartement of chalet, verblijf in een hotel of op een camping, de officiële formule "Zimmerfrei", ...). Gepensioneerde personeelsleden kwamen niet in aanmerking.

Meerdere aanvragen voor een (kortere) tegemoetkoming per gezin/alleenstaande per kalenderjaar waren mogelijk, rekening houdend met een beperking tot maximum 10 overnachtingen per gezin/alleenstaande per kalenderjaar en tot maximum 80% van de reële kostprijs.

In 2009 werden 878 tegemoetkomingen (145.045,51 euro) in de vakantiekosten toegekend aan 672 gezinnen.

3 gezinnen ontvingen 5 tegemoetkomingen, 6 gezinnen 4, 152 gezinnen 2 en 511 gezinnen ontvingen 1 tegemoetkoming.

Het gemiddelde bedrag was 165,20 euro per aanvraag.

Hiernaast werden ook 499 tegemoetkomingen (49.345,65 euro) in de vakantiekosten toegekend aan 387 alleenstaanden.

2 personeelsleden ontvingen 5 tegemoetkomingen voor korte vakanties; 2 personeelsleden 4, 15 personeelsleden 3 en 68 kregen 2 tegemoetkomingen. 300 personeelsleden ontvingen 1 tegemoetkoming.

Het gemiddelde bedrag was 98,89 euro per aanvraag.

Van gezinnen en alleenstaanden waren er in totaal 1.662 aanvragen w.o. 285 weigeringen (17,15%) meestal wegens overschrijding van het maximum inkomen (240).

<b>Tegemoetkoming vakantiekosten gezinnen / alleenstaanden</b>	<b>Aantal</b>	<b>Bedrag</b>
- Tegemoetkomingen 2008, betaald in 2009	477	61.920,65
- Tegemoetkomingen 2009, betaald in 2009	900	132.470,51
<b>(REKENINGENPOST 6201) Totaal</b>	<b>1.377</b>	<b>194.391,16</b>

In 2009 werden er 2,46% meer tegemoetkomingen uitbetaald (2008: 1.244 dossiers voor een totaal bedrag van 191.008,68 euro). Het aantal weigeringen daalde met 38,97 %.



In 2010 komt er een grondige herziening van de tegemoetkoming in de vakantiekosten. Alleen voor de gerechtigde kinderen is er nog een financiële tussenkomst voorzien (niet meer voor de ouders, noch voor de alleenstaanden), de huidige vakantieformules blijven behouden, maar zijn niet langer cumuleerbaar. Tegelijkertijd worden de inkomensgrenzen opgetrokken.

## 7 Kortingen bij pret- en dierenparken en culturele evenementen

Toegangskaarten recreatie & cultuur	2008	2009	Vershil	Online
AQUALIBI	105	70	-35	-
BELLEWAERDE	659	563	-96	-
BOBBEJAANLAND	1.275	1.537	262	-
BOUDEWIJN SEAPARRK	415	431	16	-
Combitickets EARTH EXPLORER-SEA LIFE (v+k)	0	26	26	-
EARTH EXPLORER	74	39	-35	-
EFTELING (N)	1.421	1.475*	54	589
EURO SPACE CENTER	0	9	9	-
KINEPOLIS	0	808	808	-
LE PASS	23	0	-23	-
MINI-EUROPA	117	80	-37	-
MONDE SAUVAGE – GROTTES DE REMOUCHAMPS	0	13	13	-
MOVIE PARC WARNER BROS MOVIE WORLD (D)	61	89*	28	50
OCEADE	53	93	40	-
PARC ASTERIX	43	0	-43	-
PHANTASIALAND	0	110	110	-
PARC PARADISIO	705	926	221	-
PLOPSALAND COO	171	224	53	-
PLOPSALAND DE PANNE	2.667	2.787	120	-
PLOPSALAND INDOOR	209	147	-62	-
PLOPSALAND INDOOR (speciale promotie)	0	40	40	-
PLOPSA-FUN CARDS	0	81	81	-
PLOPSA BUMBA CARDS	0	14	14	-
THEATER CHEQUES STUDIO 100	0	11	11	-
SEAFRONT	36	3	-33	-
SEA LIFE CENTER	37	30	-7	-
TECHNOPOLIS	357	234	-123	-
UTOPOLIS	0	134	134	-
WALIBI BELGIUM	750	553	-197	-
ZOO/PLANCKENDAEL	2.390	2.406	16	-
<i>Subtotaal</i>	<b>11.568</b>	<b>12.933</b>	<b>1.365</b>	<b>639</b>
KINDEREN-DE-BAAS-DAG	1.273	954	-319	-
<i>Subtotaal</i>	<b>12.841</b>	<b>13.887</b>	<b>1.046</b>	<b>639</b>
ABONNEMENTENACTIE ZOO/PLANCKENDAEL	273	408	135	-
<i>Subtotaal</i>	<b>13.114</b>	<b>14.295</b>	<b>1.181</b>	-
CULTURELE EVENEMENTEN	1.281	191	-1.090	-
<b>Algemeen Totaal</b>	<b>14.395</b>	<b>14.486*</b>	<b>91</b>	<b>639</b>

\* Resultaten inclusief online verkoop.

Ten opzichte van 2008 kende de kaartenverkoop een kleine groei van 0,63% en stabiliseert zich rond de 14.500 tickets. Nieuwkomers in 2009 waren o.m. het Euro Space Center, Phantasialand, de Fun en Bumba Cards van Plopsaland en de Studio 100 Theatercheques bij de pretparken. Bij de culturele evenementen bleek vooral de verkoop van bioscooptickets bij de Kinopolis- en Utopolisgroep erg in trek bij de klanten.

Publiekstrekkingen bij de pret- en recreatieparken zijn: Plopsaland (groep: 3.046), de Antwerpse zoo/dierenpark Planckendael (2.390), de Efteling (1.421) en Bobbejaanland. (1.275).

De ticketverkoop online, opgestart in 2008, kende geen echte doorbraak in 2009 maar is toch een alternatief kanaal naast de klassieke formule (verkoop tijdens de kantooruren of per overschrijving):

De Efteling	589
Movie Park Germany	50
<b>Totaal</b>	<b>639</b>

Digitaal kan men ook inschrijven voor toegangskaarten van Seafont Zeebrugge

De impact van de Kinderen-de-Baas-dag in (Aqua)Walibi (Waver) met 6,59% (954 betalende bezoekers) en de culturele evenementen met 1,32% (191 tickets) in de globale kaartenverkoop is niet onbelangrijk.

Voor de Kinderen-de-Baas-dag bedroeg de korting op de normale toegangsprijs 17,00 euro voor kinderen en 15,00 euro voor volwassenen. De verkoop van toegangskarten voor muziek –en rockfestivals werd in 2009 afgeschaft wegens de hoge budgettaire impact, maar met het succes van de bioscooptickets (942 stuks of 6,50% van alle verkochte tickets) beschikt men over een volwaardige tegenhanger.

Naast dit aanbod lanceerde de sociale dienst eveneens een actie Burenabonnements 2009-2010 bij het Kaaitheater in Brussel waar men tegen halve prijs 5 voorstellingen kon bijwonen van theater, performance, dans, muziek of een mix van de verschillende genres.

Een gelijkaardig initiatief is de Antwerpse Filharmonie: 4 klassieke concerttickets voor 40,00 euro.

Met het Music Hall Group-bedrijfsabonnement krijgen de Vlaamse personeelsleden grote kortingen voor exclusieve evenementen in de Stadsschouwburg Antwerpen, Capitole Gent, Vorst Nationaal, Kursaal Oostende en de Grenslandhallen te Hasselt.

Gelijkaardige partnerschapvoordelen zijn verkrijgbaar bij:

- de reisbureaus Sunjet, Carlson Wagonlit Travel en Neckerman;
- Top Vakantie! (zomer- en wintervakanties voor jongeren), Center Parcs (bungalows) en Ourthe & Somme (bungalowparken en vakantiewoningen in de Ardennen);
- handelszaken: Place2buy (dvd promoties), Car Rental (verhuur wagens) en Maro NV (porselein, kristal, kookpotten, tafelbestek, geschenkartikelen).

Betalingswijze	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Vershil
Overschrijvingen	44,3%	42,5%	42,0%	52,08%	49,57%	38,62%	-10,95%
Contant	34,7%	35,0%	32,7%	27,14%	17,73%	15,33%	-2,40%
Betaalkaart	21,1%	22,5%	25,3%	20,79%	32,70%	46,05%	13,35%

Het overzicht van het betalingsverkeer geeft aan dat het elektronisch betaalverkeer op 6 jaar tijd meer dan verdubbelde, terwijl de contante betaling meer dan gehalveerd werd. Wel merkt men een sterke terugloop van de klanten die per overschrijving toegangskarten bestellen.

De opbrengsten en de kosten van deze activiteit werden geboekt op een aparte rekening en bleven binnen de voorziene budgettaire marge van 12.000 euro (rekeningenpost 64130).

FINANCIËLE AFREKENING KAARTENVERKOOP 2009		
	Begroting	Resultaat
- Kosten	293.000,00	224.908,33
- Opbrengsten	- 81.000,00	- 24.020,80
<b>Saldo</b>	<b>12.000,00</b>	<b>887,53</b>



Vanaf 2010 kan er voor de aankoop van toegangskarten voor pret- en recreatieparken en culturele evenementen enkel nog betaald worden met bancontact of per overschrijving.

## 8 Tegemoetkoming sportabonnements

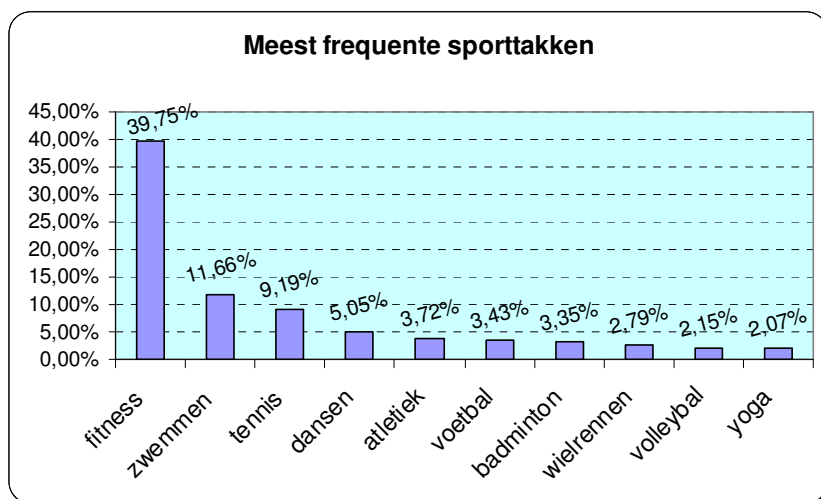
In het kader van het sectoraal akkoord 2001-2002 besloot de Vlaamse Regering om ambtenaren die buiten de diensturen aan lichaamsbeweging doen aan te moedigen. Hiervoor werd een financiële tegemoetkoming voorzien van maximaal 50% in de kostprijs voor abonnements van een sportclub, sportvereniging of fitnesscentrum (beperkt tot 60,00 euro/jaar). De sociale dienst fungeert hierbij als tussenschakel voor de uitbetaling van deze tegemoetkomingen.

Enkel de actieve personeelsleden komen hiervoor in aanmerking, hun gezinsleden niet.

De volgende tegemoetkomingen werden uitbetaald in 2009:

	Aantal	Bedrag
- Aanvragen 2008, betaald in 2009	1.061	46.705,47
- Aanvragen 2009, betaald in 2009	2.705	125.278,70
<b>Totaal</b>	<b>3.766</b>	<b>171.984,17</b>

95,54% van de ingediende aanvragen werd ingewilligd; 4,46% geweigerd. Voornaamste redenen voor de weigeringen: laattijdige indiening, overschrijding van het maximum bedrag van de tegemoetkoming (60,00 euro), dubbele aanvraag, aanvragers behoren tot het onderwijzend personeel of ressorteren niet onder het toepassingsveld van de CAO.



De financiële verrichtingen gebeuren op een aparte beheersrekening van de sociale dienst (068-2377825-91).

<b>Opbrengstenrekeningen</b>	
- Saldo op 01.01.2009	6.411,07
- Werkingstoelage 2009	80.000,00
<b>Totaal</b>	<b>86.411,07</b>
<b>Kostenrekeningen</b>	
- Tegemoetkoming sportabonnementen	171.984,17
- Kosten kredietinstellingen	8,70
<b>Totaal</b>	<b>171.992,87</b>
Saldo	-85.581,80
- Transfer van spaarrekening naar rekening sportabonnementen	90.000,00
<b>Saldo op 31.12.2009</b>	<b>4.418,20</b>

Vergeleken met 2008 merkt men een lichte daling van het aantal toegekende aanvragen (-55 of -1,46%).

2007		2008		2009	
Aanvragen 2006	1.165	Aanvragen 2007	1.151	Aanvragen 2008	1.061
Aanvragen 2007	2.454	Aanvragen 2008	2.670	Aanvragen 2009	2.705
<b>Totaal</b>	<b>3.619</b>	<b>Totaal</b>	<b>3.821</b>	<b>Totaal</b>	<b>3.766</b>

## 9 Subsidiëring personeelsverenigingen



Op voorstel van de projectgroep Parafin, werden de subsidies voor de personeelsverenigingen vanaf 2009 afgeschaft, alleen het subsidiesaldo voor het werkingsjaar 2008 werd nog uitbetaald.

Een overzicht vindt u in de onderstaande tabel.

<b>Verenigingen</b>	<b>Eindafrekening 2008</b>
Sportkring ABA West-Vlaanderen	261,44
Vriendenkring ASCOVA Antwerpen	411,08
Vriendenkring AWV District Pittem	200,75
Vriendenkring Bruggen en Wegen Brugge	416,37
Vriendenkring De Huisvestingsvrienden Gent	391,69
Vriendenkring De Schakel	517,30
Vriendenkring EMA Antwerpen	299,20
Vriendenkring Geotechniek Zwijnaarde	195,02
Vriendenkring Harmonie LIn	565,40
Loodsen Sport Vereniging Oostende	866,45
Vriendenkring Op Stap in Brussel	92,57
Vriendenkring OPZ Geel	43,40
Vriendenkring OVAM	813,83
Vriendenkring Roestisport Roeselare	103,16
Vriendenkring RWO Limburg	401,25
Vriendenkring Vlaams Zeeologisch Genootschap	56,49

Vriendenkring Waterbouwkundig Laboratorium Borgerhout	129,93
Vriendenkring Wegen en Verkeer Limburg	603,90
Vriendenkring Wegen Oost-Vlaanderen	197,30
Vriendenkring Wielerclub OpdoorZetters	527,50
<b>(REKENINGENPOST 6410) Algemeen Totaal</b>	<b>7.094,03</b>

## 10 Subsidiëring sportmanifestaties



Op voorstel van de projectgroep Parafin werden de subsidies voor de sportmanifestaties vanaf 2009 afgeschaft omdat de sociale dienst de actieve sportbeoefening promoot via de tegemoetkoming in de kosten voor sportabonnementen.

## 11 Gratis Juridisch advies

Om de twee weken, iedere donderdagvoormiddag (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.



Personeelsleden met standplaats buiten Brussel, die van deze dienstverlening gebruik maken, krijgen hun verplaatsingskosten (openbaar vervoer) terugbetaald.

In het Boudewijngebouw vonden er 22 consultaties plaats, waarbij 79 personen een beroep deden op juridische bijstand (67 in 2008). Mr. S. Libeer, die jarenlang juridisch advies verleende voor de sociale dienst, besliste in 2009 hiermee te stoppen. Eind 2008 werd een nieuwe offerteaanvraag gelanceerd om de continuïteit van deze dienstverlening te verzekeren. De opdracht werd toegewezen aan Mr. K. Vanlouwe.

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 2009 maakten 2 personen gebruik van deze vorm van juridische bijstand.

### **Financiële gegevens juridisch advies**

#### • Kosten 2009

Betreft	Bedrag
- Erelonen en kosten prestaties 2008 - 2009	5.658,00
- Juridisch advies Eerste Raad	50,00
- Terugbetaling verplaatsingskosten	7,60
<b>(REKENINGENPOST 652) Totaal</b>	<b>5.715,60</b>

De afrekening van de erelonen 2009 voor de juristen bedroeg 5.658,00 euro (Mr. Libeer 2.608,00 euro; Mr Vanlouwe 3.050,00 euro).

Juridisch advies Eerste Raad (erelonen) en terugbetaling reiskosten vertegenwoordigen een bedrag van 57,60 euro.



*Individuals Are Overcoming*





# Individuele hulpverlening

## A Algemene tegemoetkomingen en dienstverlening

### 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.

Personeelsleden die van deze regeling gebruik maken, ontvangen – naast een vergoeding van de RVA – een extra uitkering van de sociale dienst van 200,00 euro of 100,00 euro, afhankelijk van een voltijdse of deeltijdse loopbaanonderbreking.

Vanaf 1 juni 2009 werd deze bijzondere bijstand beperkt tot één tegemoetkoming per jaar en per personeelslid (in plaats van één tegemoetkoming per gezinslid per jaar, zoals voorheen het geval was).

De toekenning gebeurt op basis van de door de personeelsdiensten aangeleverde informatie.

Aantal: **216 aanvragen** (191 in 2008).



In 2010 zal deze bijstand niet langer automatisch worden toegekend na melding door de MOD of de personeelsdienst van het personeelslid, maar enkel op vraag van de cliënt zelf indien het loonverlies door de loopbaanonderbreking een belangrijke hinderpaal zou vormen om de zorg voor zieke gezins- of familieleden op te nemen. Hoewel het zeker niet de bedoeling is het loonverlies integraal te compenseren, onderzoekt een maatschappelijk assistent of een personeelslid in aanmerking kan komen voor een extra bijpassing van de sociale dienst.

Kostprijs: **41.425,00 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.

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 **32 personeelsleden** hiervan gebruik (23 in 2008).

Kostprijs: **12.250,00 euro**

## 2 Bijstand 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 Fortis AG, in hetzelfde schadejaar drie keer of meer de franchise van 75,00 euro moeten betalen voor opname in het ziekenhuis, dan betaalt de sociale dienst zowel de derde als volgende franchise(s) terug mits voorlegging van de nodige bewijsstukken.

Betreft	Aantal	Bedrag
- Franchises hospitalisatieverzekering	5	375,00
- Weigeringen	2 *	-
<b>(REKENINGENPOST 6236) Totaal</b>		<b>375,00</b>

\* De weigeringen hadden betrekking op het aantal ziekenhuisopnames in hetzelfde schadejaar (minder dan 3). In dat geval stuurde de dossierbehandelaar de aanvraag door naar de maatschappelijk assistent voor bijkomend onderzoek, indien noodzakelijk.



De sociale dienst moedigt de personeelsleden aan om na hun pensionering de hospitalisatieverzekering voort te zetten. Wie het financieel moeilijk heeft om de premie te betalen, kan na een sociaal onderzoek een tegemoetkoming krijgen.

## **B Steun in probleemsituaties**

### **1 Werking**

#### **1.1 Het maatschappelijk werk**

Het maatschappelijk werk herstelt, houdt in stand, verruimt en bevordert de handelingscompetentie en de 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 9 maatschappelijk assistenten, hierin ondersteund 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. Desgevallend 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 blijft 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.

#### **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 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 Psychosociale hulpverlening

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
- ...

### 1.2.2 Concrete en informatieve hulpverlening

De concrete 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.

## 1.3 Verslaggeving en registratie

Een bijkomende en vaak tijdrovende opdracht voor de maatschappelijk assistent(e) is het bijhouden van een registratiesysteem ten behoeve van onderzoek en rapportage.

Afgelopen jaar werden serieuze inspanningen geleverd om dit op een systematische en adequate wijze te doen.

Kwestie is hier een gezond evenwicht te bewaren tussen het verrichten van onderzoek in functie van beleidsvoorbereiding en onderzoek en rapportage voor eigen gebruik

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 rapporten die aan de CIHV worden voorgelegd omstandig gestoffeerd zijn en een gemotiveerd hulpverleningsvoorstel bevatten; in die zin vergen ze dan ook heel wat voorbereidend werk en tijdsinvestering (ook qua input in het systeem).

Bijkomend dient hier opgemerkt dat een medewerker van de administratieve cel wel veelvuldig belast wordt met het verzamelen, in kaart brengen en rapporteren van statistisch materiaal voor de beleidsvoering en verder ook met het onderhoud van het GISD of onderdelen ervan.

## 1.4 Deskundigheidsbewaking, bijscholing en vorming

Om de deskundigheid van het team te verzekeren, wordt al enkele jaren beroep gedaan op de Katholieke Hogeschool Kempen van Geel voor externe maatopleidingen zodat de maatschappelijk assistenten op de hoogte blijven van de laatste evoluties en trends binnen het maatschappelijk werk. In 2008 werd een vorming van 3 dagen opgestart waarbij gewerkt werd rond de profilering van het team binnen de Vlaamse overheid: duidelijk maken aan het beleid en aan de cliënten wie de maatschappelijk assistenten zijn, hoe ze functioneren en met welke vragen en problemen men bij hen terecht kan. Bij de uitwerking van deze the-

ma's werd ook aandacht besteed aan een consistente aanpak tussen de verschillende maatschappelijk assistenten onderling om een gelijkwaardige behandeling van de cliënten te bevorderen. Een belangrijk resultaat is het organiseren van structurele overlegmomenten met het beleid (kwartaaloverleg). Dit moet de samenwerking met het beleid en de afdeling verbeteren.

De eerste van de driedaagse opleiding vond plaats in december 2008. Het vervolgtraject werd verder opgenomen in 2009. Er werd gewerkt rond communicatie, bekendmaking en beeldvorming in de zin van "Naar buiten komen met dit verhaal". Dit zowel naar de cliënten om de bekendheid van de dienstverlening te bevorderen als naar andere diensten binnen de Vlaamse overheid die met individueel welzijn bezig zijn om de interne samenwerking te stimuleren.

Een kennismakingsronde binnen de eigen organisatie werd opgestart, er volgden presentaties voor de werkgroep individueel welzijn, de MOD's, de leden van de raad van bestuur, ....

Er is de voortdurende en blijvende opdracht te waken over taken op het gebied van het bevorderen en onderhouden van de bekwaamheid door bijscholing en persoonlijke vormingsinitiatieven door zelfstudie en informatiegaring: o.a. door de opleiding rond budgetbegeleiding en schuldbemiddeling, de studiedag rond recente ontwikkelingen en tendensen binnen het maatschappelijk werk, het opzoekwerk rond wijzigingen, vernieuwingen en evoluties binnen wet- en regelgeving sociale zekerheid, de kennisdeling met collega's, ....

## 1.5 Samenwerking en overleg

Vanuit de functie als maatschappelijk assistent is er de opdracht om zowel intern als extern op te treden als vertegenwoordiger van het beroep en de eigen deskundigheid ten dienste stellen van anderen en taken te vervullen die voortvloeien uit het functioneren in en vanuit de eigen instelling of organisatie (door te participeren aan opleidingen, werkgroepen intern en extern, overleg e.d.).

Doelstelling hier is het signaleren van maatschappelijke problemen, noden, behoeften, belangenbehartiging door woordvoering en meewerken aan individu overstijgende probleemoplossingen, beleidsvoorbereiding en preventie (meewerken aan voorlichting, campagnes, ...).

Dit wordt in praktijk gebracht door participatie aan werkbegeleiding en teamvergaderingen, het kwartaaloverleg met de leden van de raad van bestuur, diverse interne werkgroepen o.a. werkgroep rond individueel welzijn, werkgroep rond ontwikkeling van alcohol- en drugsbeleid, contactgroep vertrouwenspersonen.

Naar de buitenwereld is er de vertegenwoordiging als hulpverlener van de dienst in verschillende overleg-, samenwerkings- en bemiddelingscontacten met diverse diensten en organisaties en af en toe geformaliseerd in een welzijnsoverleg.

## 2 Interne (re)organisatie

### 2.1 Teamwerking

In 2009 werd de teamwerking verder uitgebouwd door de maandelijkse teamvergaderingen en door inbouw van formele en informele intervisie(s) en werkbeprekingen.

Op de maandelijkse teamvergaderingen zijn zowel de maatschappelijk assistenten als de administratieve cel (dossierbehandelaars) vertegenwoordigd en werd er speciale aandacht besteed 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 coördinator aan de werkgroepen.
- kwaliteitsbewaking door permanente evaluatie en bijsturing methodiek en hulpverleningsaanbod: herziening en bijsturing van de criteria, intervisie en werkbeprekingen, ontwikkeling van ondersteunings- en controlecircuits (stappenplan, werkafspraken), herschikking regio's, administratieve circuits e.d., ... Ook nieuw in de praktische organisatie is de responsabilisering t.a.v. de eigen berekende dossiers medische kosten: de maatschappelijk assistenten keuren mekaar's dossiers goed tot een bedrag < 1.000,00 euro.
- het ontwikkelen van een professionele beroepshouding door de maatschappelijke werkcode te respecteren en de eigen professionele status en rechtspositie als maatschappelijk assistent. Dit door als team deel te nemen aan integriteitstraining en te werken rond de deontologische code.

De formele en informele intervisiemomenten zijn voorbehouden voor de maatschappelijk assistenten en worden maandelijks en/of ad hoc georganiseerd. Bedoeling is hier, naast kwaliteitsbewaking, te stre-

ven naar eenvormigheid en desgevallend een groepgedragen 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

In 2009 werden ook de taken van de administratieve medewerkers (4) verruimd en verder uitgewerkt. De administratieve circuits werden bijgestuurd inclusief het klasment, de dossiervoorbereiding en de invoer in het GISD. De ondersteuningssystemen binnen het systeem werden bijgewerkt en de aanmaak van rapporten en statistieken toegewezen.

Ook nieuw voor de administratieve uitbouw is het responsabiliseren voor de eigen dossiers. De dossierbehandelaars hanteren een eigen goedkeurings- en controlesysteem voor door hen berekende dossiers medische kosten, ook hier beperkt tot < 1.000,00 euro ... Afwijkende dossiers krijgen het label complex en worden door de coördinator geadviseerd en ultimo door het afdelingshoofd goedgekeurd.

De medewerkers krijgen een actieve rol binnen de teamwerking en worden zoveel mogelijk betrokken bij de gezamenlijke initiatieven, ook hier een kwestie van groepsgevoel, betrokkenheid en engagement.

Daarnaast zijn deze mensen ook ingeschakeld binnen de ruimere dienstverlening en hebben zij hier opdrachten te vervullen: back-up, kaartenverkoop, telefoonpermanentie, postbedeling, ...

## 2.3 Commissie individuele hulpverlening (CIHV)

Wat de reorganisatie qua beslissingbevoegdheden betreft kende deze in 2009 zijn volle uitwerking. 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 de coördinator of het afdelingshoofd (één van beiden is altijd aanwezig) brengt achteraf verslag uit en deelt de beslissing 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 vormen weliswaar een belasting voor de maatschappelijk assistent(e) maar bevorderen anderzijds ook 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.

Vermits de hele procedure nogal omslachtig en tijdrovend is, dreigt het gevaar dat er aan snelheid en slagkracht van optreden wordt ingeboet. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt zodat de beslissingsbevoegdheid bij hoogdringendheid van het afdelingshoofd op ieder tijdstip absoluut verzekerd moet blijven.

## C Financiële steun

Onderzoek naar en het toekennen van financiële hulp om materiële problemen van ingrijpende aard te voorkomen of op te lossen. Zo wil men vermijden dat gerechtigden in een materiële noodsituatie terechtkomen of zich noodzakelijke verzorgingsdiensten moeten ontfangen.

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 (empowerend werken) of met andere woorden de financiële hulp wordt altijd gekaderd binnen een begeleidingsproces.

## 1 Tegemoetkomingen in medische kosten

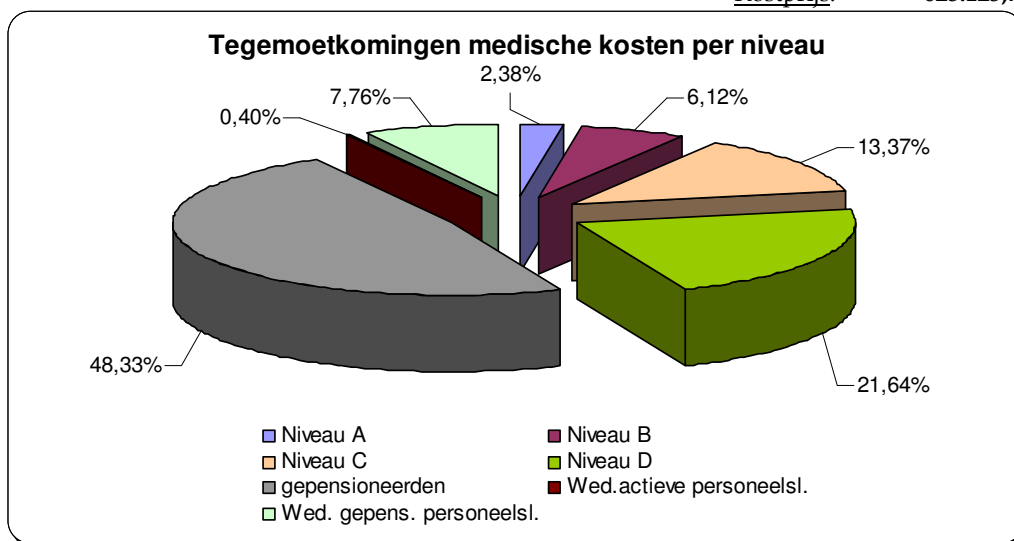
De sociale dienst verleende **1.765 tegemoetkomingen** in de medische kosten, een stijging met 137 dossiers t.o.v. 2008 (1.628) en duidelijk boven het jaargemiddelde van de periode 2005-2009 (1.439 dossiers). Een stijging die mogelijk kan verklaard worden door de uitbreiding van het aantal aansluitingen en de economische terugval die mensen er sneller toe aanzet gebruik te maken van aangeboden voordelen. De budgettaire impact van deze stijging is vrij beperkt omdat meer dan de helft van deze dossiers weigeringen zijn.

Onderstaande grafiek bevat een procentuele weergave de tegemoetkomingen in de medische kosten, gespreid over de personeelsleden per niveau, de gepensioneerden en/of weduwen of weduwnaars.

Aanvragen kwamen vooral van de personeelsleden van niveau D (21,64%) en C (13,37%). Verhouding personeelsleden - niet-actieven: 45,47% ↔ 54,53%.

De reële kosten liggen 1,40 % onder het initiële begrotingskrediet (632.000,00 euro).

Kostprijs: 623.125,73 euro



## 2 Weigeringen tegemoetkomingen medische kosten

221 aanvragen werden geweigerd, aanzienlijk meer t.o.v. vorig jaar (142 in 2008). Deze weigeringen zijn voornamelijk te wijten aan de inkomensgrenzen: is het percentage ziektekosten t.o.v. het berekend inkomen te klein, dan wordt er geen tegemoetkoming verleend.

Het aantal weigeringen ten opzichte van de toegekende tegemoetkomingen bedraagt 12,52% (8,02% in 2008).

## 3 Weddenvoorschotten

In 2009 werd 1 weddenvoorschot uitgekeerd (1 in 2008). Mogelijke conclusies zijn hier dat weddendossiers tijdig ter uitbetaling worden doorgestuurd en/of dat er in 2009 weinig nieuwe aanwervingen gebeurden.

Kostprijs: 300,00 euro

## 4 Pensioenvoorschotten

In 2009 werden er **11 pensioenvoorschotten** toegekend (vergelijk met 7 in 2008). Deze voorschotten worden na 6 maanden 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 enkel nog vereist bij vroegtijdige pensionering en in geval van overlijden (voorschot(ten) overlevingspensioen).

Het standaardbedrag is 750,00 euro per maand.

Kostprijs: 15.500,00 euro

## 5 Renteloze leningen

**63 begunstigden** ontvingen een renteloze lening (33 in 2008), 7 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 be-

paalde gevallen hanteert de hulpverlener de weigering als doelbewust middel om de cliënt tot meer zelf-discipline aan te sporen en zijn bestedingspatroon drastisch te heroriënteren.

Op te merken valt dat het gebruik van de renteloze lening als hulpverleningsinstrument in 2009 een stijgende tendens vertoont. 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.

Gemiddeld leningsbedrag: 2.282,19 euro.

Kostprijs: **145.277,92 euro**

- actieven: 102.150,75 euro (70,31%)
- niet-actieven: 43.127,17 euro (29,69%)

## 6 Bijzondere bijstand

De sociale dienst verleende 17 maal (46 in 2008) 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.

Kostprijs: **22.985,06 euro**

## 7 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 alternatief kan bieden.

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 2009 is men afgestapt van 'blok' reservaties in sommige vakantiecentra en gebeurt de afstemming enkel nog op maat, in functie van de gezinssamenstelling en in overleg met de cliënt. Er werden 16 vakanties toegestaan w.o. 7 in "Ostend Hotel" te Oostende, 2 in pension "Duinekeuntje" in Raversijde-Oostende (nieuw), 2 in het "Noordzeepark Zeepolder" in De Haan (nieuw), 1 in hotel "Maxim" in De Panne, 1 in "Rosario" in Bever, 1 in het vakantiecentrum "De Lage Kempen" in Hechtel-Eksel, 1 in hotel "The Oak" in Zutendaal (nieuw) en 1 in het vakantiecentrum "Dennenheuvel" in Durbuy. Deze locaties boden voldoende variatie, zowel qua bestemming als ontspanningsmogelijkheden.

Afhankelijk van de financiële situatie van de betrokkenen, werden soms extra leefgeld voorzien of verplaatsingskosten toegekend. In 2010 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 2009 konden 16 gezinnen op deze wijze van een vakantie 'op maat' genieten (16 in 2008).

Kostprijs: **11.393,05 euro**

## 8 Bijzondere bijstand rampen

Door de verplichte opname in de brandverzekeringpolis van schade door natuurrampen is deze vorm van hulpverlening afgeschaft. Indien nodig kan nog een bijzondere bijstand of een renteloze lening worden toegekend op grond van een sociaal onderzoek door de maatschappelijk assistent.

In 2009 werden in dit kader een aantal onderzoeken gevoerd en ook eenmaal daadwerkelijk tussengekomen n.a.v. een brand (bijzondere bijstand van 2.500,00 euro).

## 9 Overzicht individuele materiële hulpverlening

De volgende tabel geeft een beeld van de kosten en opbrengsten in het boekjaar 2009.

Betreft	Kosten *	Opbrengsten *
- Tegemoetkomingen medische kosten	623.125,73	-
- Bijzondere bijstand	22.985,06	-
- Bijzondere bijstand sociale vakanties	11.393,05	-
- Bijzondere bijstand rampen	0,00	-
- Tegemoetkoming palliatieve zorgen	12.250,00	-
- Tegemoetkoming verzorging zwaar ziek familielid	41.425,00	-
- Tegemoetkoming hospitalisatieverzekering	375,00	-
<b>Totaal</b>	<b>711.553,84</b>	<b>-</b>
- Leningen personeelsleden	102.150,75	72.925,31
- Leningen gepensioneerden	43.127,17	19.320,38
- Weddenvoorschotten	300,00	800,00
- Pensioenvoorschotten	15.500,00	12.455,71
<b>Totaal</b>	<b>161.077,92</b>	<b>105.501,40</b>

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

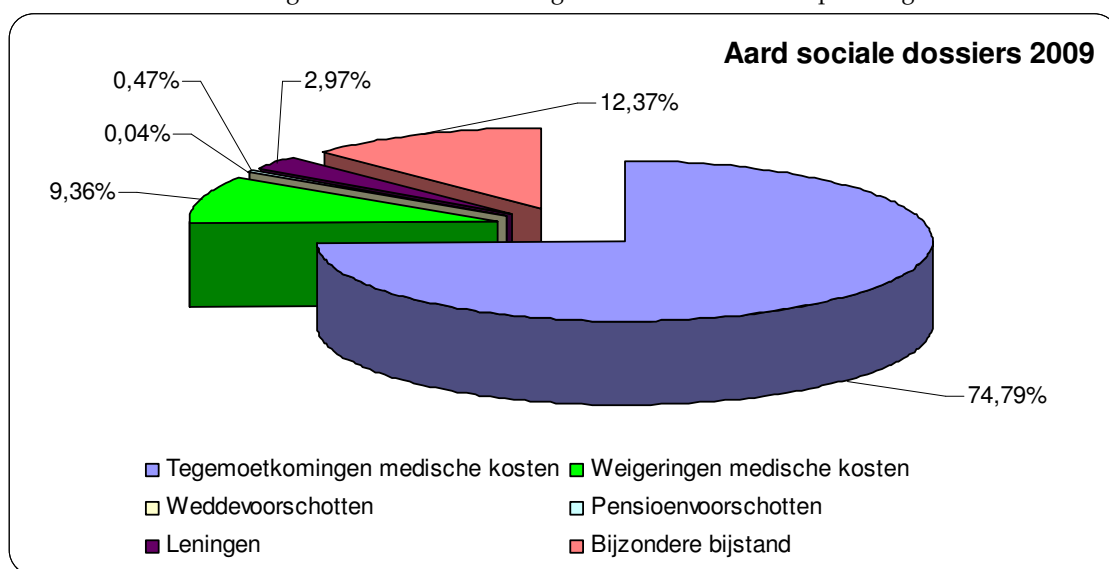
De opbrengsten, gerealiseerd bij leningen, wedden- en pensioenvoorschotten, slaan op de terugbetalingen in 2009.

## 10 Statistieken

In 2009 verwerkten de maatschappelijk assistenten 2.360 sociale dossiers.

Aard sociale dossiers	2005	2006	2007	2008	2009
- Tegemoetkomingen medische kosten	1.279	1.384	1.355	1.628	1.765
- Weigeringen medische kosten	189	195	126	142	221
- Bijzondere bijstand	310	257	296	292	292
- Leningen	57	64	60	42	70
- Weddenvoorschotten	1	0	2	1	1
- Pensioenvoorschotten	23	10	14	7	11
<b>Totaal</b>	<b>1.859</b>	<b>1.910</b>	<b>1.853</b>	<b>2.112</b>	<b>2.360</b>

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







# Einde Loopbaanverring



# Eindeloopbaanwerking

## 1 Pensioenvoorbereiding

De pensioenvoorbereiding bestaat uit 3 delen:

- drie jaar vóór de pensionering worden de 57-jarigen uitgenodigd op een eerste informatiedag;
- 1 jaar vóór hun pensionering kunnen alle personeelsleden deelnemen aan de vierdaagse cursus '*Pensioenvoorbereiding*';
- 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 aan de pensionering. Tot slot wordt de cursus '*Pensioenvoorbereiding*' in het kort voorgesteld. Voor deze informatiedagen werden 600 personeelsleden uitgenodigd, er waren 16 sessies met **423 deelnemers** (441 in 2008) in Brussel (8), Antwerpen (3), Brugge (2) en Hasselt (3). Alle deelnemers kregen een broodjeslunch aangeboden.

#### • **Kostprijs Infodagen 57-jarigen:**

- Catering	2.010,40
<b>(REKENINGENPOST 62101) Totaal</b>	<b>2.010,40</b>

### 1.2 Cursus 'Pensioenvoorbereiding'

De sociale dienst organiseert jaarlijks meerdere sessies van de vierdaagse cursus '*Pensioenvoorbereiding*'. Doel van deze vormingscursus is het welzijn te bevorderen van de personeelsleden die met pensioen gaan. Ook de partner wordt op deze cursus uitgenodigd.

Hierbij tracht de sociale dienst een brede waaier aan mogelijkheden aan te reiken die de cursisten naar eigen inzicht kunnen invullen.

'*Omgaan met verandering*' loopt als rode draad doorheen de cursus. Pensionering is immers één van de ingrijpendste veranderingen in een mensenleven.

De cursus is opgebouwd rond vier grote thema's: gezondheid, financiën, tijdsbesteding en sociale aspecten. Plaats van de afspraak: Domein Groendaalheide, Terlindenlaan 14 in 3090 Overijse.

De sociale dienst verzorgt ook een presentatie die is afgestemd op het dienst- en hulpverleningsaanbod voor deze doelgroep.

De deelname is gratis. Er waren 9 sessies met **247 deelnemers**, al dan niet vergezeld van hun partner (vgl. met **193** in 2008).

#### • **Kostprijs cursus 'Pensioenvoorbereiding'**

- Cursuskosten lesgevers	5.637,17
- Catering en infrastructuur	8.346,00
- Varia	30,00
<b>(REKENINGENPOST 62100) Totaal</b>	<b>14.013,17</b>

## 2 Pensioenvieringen en geschenken

De toekomstige gepensioneerden worden nog tijdens hun actieve loopbaan gehuldigd op een feestviering en ontvangen een geschenk. De geschenken zijn cadeaubons ter waarde van 125,00 euro inruilbaar in diverse handelszaken en winkelketens. Voor deze pensioenviering krijgen zij dienstvrijstelling.

Deelnemers die zich lieten verontschuldigen, werden een tweede maal uitgenodigd. Bleef men ook daar afwezig, dan verviel de aanspraak op een geschenk. Wie om strikt medische redenen afhaakte (navraag bij de Personeelsdienst!), kreeg zijn waardebonnetje uitzonderlijk thuis bezorgd.

In het voorjaar werden er 2 vieringen in Brussel georganiseerd, in het najaar 1 per provincie (Hasselt, Antwerpen, Brugge, Gent) en 1 bijkomende sessie in Brussel. De vieringen verlopen volgens hetzelfde stamien: onthaal, plenair gedeelte, receptie met broodjes.

De sociale dienst verzorgt ook een presentatie die is afgestemd op het dienst- en hulpverleningsaanbod voor deze doelgroep.

Het voorbije jaar werden **508 personen uitgenodigd** (361 laureaten waren aanwezig, al dan niet vergezeld van hun partner) en **355 waardebonnen uitgereikt**: 307 tijdens de pensioenvieringen, 48 werden om medische redenen thuisbezorgd (hetzij per post, hetzij door een maatschappelijk assistent).

<b>Uitgereikte geschenken</b>	<b>Aantal</b>
- Waardebonnen Decathlon	46
- Waardebonnen Free Record Shop	20
- Waardebonnen Kréfel	169
- Waardebonnen Rodania	58
- Waardebonnen Standaard Boekhandel	62
<b>Totaal</b>	<b>355</b>
- Kostprijs geschenken	55.434,33
- Kostprijs catering (receptie en maaltijden)	7.289,65
- Aankoop decoratiemateriaal	26,74
<b>(REKENINGENPOST 6221) Totaal</b>	<b>62.750,72</b>



In 2010 zullen de pensioenvieringen ook plaats vinden in de provinciale Blosocentra. Iedereen zal een geschenk ontvangen, ongeacht of men al dan niet deelneemt aan een pensioenviering, en de waarde van het pensioneringsgeschenk wordt opgetrokken tot 150,00 euro.



*Generatieën*





# Gepensioneerden

## 1 Seniorendag

Voor de 19<sup>de</sup> editie van deze Seniorendagen op 19, 20, 27 en 28 mei 2009 koos de sociale dienst het Maasland als bestemming. Wegens het groeiend aantal deelnemers werd dit evenement gespreid over 4 in plaats van 3 dagen, dit om zowel het comfort van de senioren als de kwaliteit van de organisatie te vrijwaren. De senioren mochten hun opstapplaats zelf bepalen, zij het op de vastgestelde data, terwijl koppels konden kiezen om aan aparte activiteiten deel te nemen naargelang hun interesse.

Tijdens deze vierdaagse ontmoetten **1.641 deelnemers** (1.784 m.i.v. buschauffeurs, -begeleiders, medewerkers en genodigden) elkaar voor het middag- en avondmaal in "Maxim Palace" in Maasmechelen, zowel de ontmoetingsplaats als de uitvalsbasis voor de verschillende programmaonderdelen:

### Voormiddagprogramma met keuzemogelijkheden:

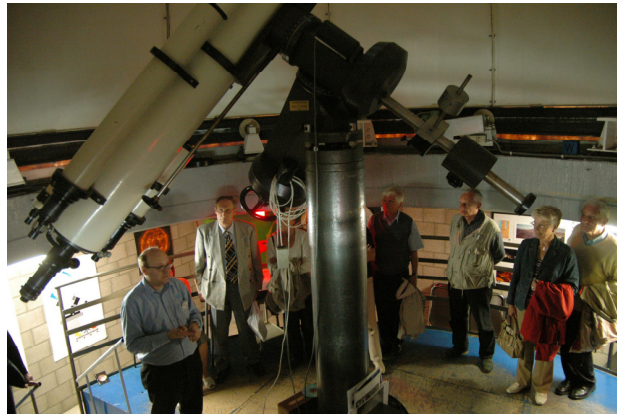
- Bezoek aan het mijngebouw in Waterschei;
- Wandeling in Oud-Rekem met bezoek aan het kasteel d'Aspremont-Lynden;
- Autocarrondrit in Maasmechelen;
- Wandeling in de Mechelse Heide.

### Namiddagprogramma met keuzemogelijkheden:

- Stadswandeling in het Nederlandse Sittard;
- Bezoek aan het Europlanetarium te Genk;
- Met het kolenspoor van Waterschei naar Eisen;
- Bezoek aan het merkendorp "Maasmechelen Village".

De deelnemingsprijs bedroeg 21,00 euro per persoon (18,00 euro in 2008).





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

	Uitstekend	Goed	Middelmatig	Slecht
<b>Organisatie</b>	37,62 %	55,07 %	6,90 %	0,41 %
<b>Vervoer</b>	50,41 %	41,70 %	5,77 %	2,12 %
<b>Maaltijden</b>	19,33 %	33,91 %	32,96 %	13,80 %
<b>Begeleiding</b>	52,78 %	43,55 %	3,43 %	0,24 %
<b>Programma</b>	34,09 %	54,50 %	11,03 %	0,38 %

- Er werden 878 enquêteformulieren ingevuld (één per koppel) op een totaal van 923 inschrijvingen wat de representativiteit (95,12%) van de bevraging enkel ten goede komt.
- De appreciatie voor de 19<sup>de</sup> editie van dit evenement bedraagt 81,07% wat beduidend minder was dan vorige jaren. Verklaring hiervoor is de kwaliteit van het middagmaal die de eerste twee dagen ondermaats was, nadien werd bijgestuurd maar toch zwaar doorweegt op de eindscore.
- In het verleden bleek al dat de senioren een trouw publiek vormen. De enquête bracht aan het licht dat 85,44% van de respondenten aanwezig waren op eerdere edities van de Seniorendagen, voor 14,56% was het de eerste belevenis.
- Daartegenover staat dan weer dat de senioren een respectabele leeftijd hebben en wellicht minder mobiel worden. De organisatoren zullen verplicht zijn met deze factor rekening te houden bij de samenstelling van hun programma.

	2007	2008	2009
<b>Gemiddelde leeftijd</b>	67,80 jaar	67,99 jaar	68,16 jaar

Deze cijfers spreken misschien niet zo erg tot de verbeelding. Maar van alle aanwezigen waren er 28 jonger dan 60 (3,76%), de groep van de zestigplussers was het sterkst vertegenwoordigd met 57,80% (430), de zeventigers met 34,41% (261) en er waren 30 tachtigers (4,03%). De oudste deelnemer was 89 jaar!

≥ 80 jaar	30	30	4,03%
≥ 75 en < 80 jaar	107	256	34,41%
≥ 70 en < 75 jaar	149		
≥ 65 en < 70 jaar	224	430	57,80%
≥ 60 en < 65 jaar	206		
< 60 jaar	28	28	3,76%
<b>Totaal</b>	<b>744</b>	<b>744</b>	<b>100,00%</b>



- Van de aanwezigen ging 57,98% met pensioen in de periode 2001-2009. Bijgevolg kunnen we ervan uitgaan dat toch nog ongeveer de helft van de aanwezigen "jong gepensioneerd" zijn. De senioren, gepensioneerd in 2009 vertegenwoordigen 3,41% (vergelijk met 6,28% in 2006, 4,66% in 2007 en 2,44% in 2008).
- 98,10% van de deelnemers was uiterst tevreden met de spreiding van de Seniorendagen over 4 in plaats van 3 dagen. De enige dissonante reactie bij deze formule was dat men ex collega's van andere provincies niet meer op dezelfde dag kon ontmoeten. Bijkomend werd geïnformeerd naar hun mening om de Seniorendagen jaarlijks te organiseren of tweejaarlijks, afwisselend met een gezins- of familiedag. Ook hier was de unanimitie onmiskenbaar: 96,37% opteert voor jaarlijkse Seniorendagen.
- Voor 14,56% van de senioren was het hun eerste deelname; 41,18% gaf al 6 maal of meer present, wat duidelijk wijst op een trouw publiek en een grote tevredenheidsgraad. Voornaamste drijfveren daarbij zijn: het programma (37,18%) en de behoefte om vroegere collega's weer te zien (37,82%). 19,35% geeft aan geen enkele Seniorendag te willen missen.
- 82,57% van de senioren zag geen graten in de verhoging van het inschrijvingsgeld tot 21,00 euro p.p. (+ 3,00 euro t.o.v. 2008) omdat deze prijs in verhouding staat tot de kwaliteit van het programma-aanbod, 17,43% maakte wel bezwaar omwille van de mindere kwaliteit van de maaltijd.

## • Kostprijs Seniorendagen

		Begroting	Vershil
- Gerealiseerde kosten	74.728,18	85.700,00	-10.971,82
- Bijdragen deelnemers	- 36.921,31	-38.200,00	1.278,69
- Terugbetaling annulaties	1.481,00	-	1.481,00
<b>Netto-kostprijs</b>	<b>39.287,87</b>	<b>47.500,00</b>	<b>- 8.212,13</b>
<b>Netto kostprijs per persoon</b>	<b>23,94</b>		

Met 23,94 euro als gemiddelde netto-kostprijs per deelnemer waren de Seniorendagen 2009 opvallend goedkoper dan de vorige editie (2008: 34,84 euro). Voor de catering bleek de offerte van de laagste regelmatige inschrijver extreem lager dan de concurrentie. Kwalitatief bleek dit achteraf niet de meest optimale keuze. Het succes van de Seniorendagen hangt immers in sterke mate af van de kwaliteit van de maaltijd. De catering (59,28%) en de transportkosten (28,12%) nemen de zwaarste hap uit het budget, het activiteitenprogramma (11,82%).

Kosten Seniorendagen 2009	Bedrag	Percentage
- Maxim Palace	44.300,00	59,28%
- Selecta Cars-De Swaef (autocarmatschappij)	21.016,20	28,12%
- Stad Genk (mijngebouw Waterschei, Kolenspoor As en Europlanetarium)	4.486,00	6,00%
- Gidsen Oud-Rekem	880,00	1,18%
- Toegangsgelden Oud-Rekem	1.186,00	1,59%
- Stadswandeling Sittard	1.664,98	2,23%
- Gidsen Maasmechelen (autocarrondrit)	550,00	0,74%
- Ranger Nationaal Park	60,00	0,08%
- Verzekering	200,00	0,27%
- Geschenk medewerkers	385,00	0,51%
<b>(REKENINGENPOST 6220) Totaal</b>	<b>74.728,18</b>	<b>100,00%</b>

Jaar	Kosten	Opbrengsten	Netto kostprijs	Deelnemers	Prijs/deelnemer
2005	85.966,19	22.610,00	63.356,19	1.592	39,80
2006	83.571,00	25.794,61	57.776,40	1.747	33,07
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

## 2 Terugkomdagen

Ongeveer twee jaar nadat de personeelsleden de cursus pensioenvoorbereiding hebben bijgewoond, worden zij, al dan niet vergezeld van hun partner uitgenodigd op een 'Terugkomdag'.

Deze 'Terugkomdagen' werden door een samenloop van omstandigheden in 2008 niet georganiseerd maar verschoven naar 2009. De raad van bestuur besliste om in 2009 alleen nog de kosten van de gids te betalen, de deelnemers staan zelf in voor hun verplaatsingskosten en hun middagmaal in een cafetaria van de overheid. Er gingen 5 sessies door in Antwerpen op 7, 10, 14, 18 en 21 december met 110 deelnemers. Als afsluiter was er een georganiseerde wandeling in de Antwerpse stationsbuurt.

De factuur d.d. 28/12/2009 van 475,00 euro werd begin 2010 vereffend.

### **3 Subsidie vzw Gepensioneerdenvereniging**

In 2009 ontving de vzw Gepensioneerdenvereniging van de Vlaamse Gemeenschap van de sociale dienst een subsidie van 3.100,00 euro.



In tegenstelling tot de personeelsverenigingen, de Sintcomités of de betoelaging van sportmanifestaties blijft de subsidie aan de vzw Gepensioneerdenvereniging behouden. Deze vereniging biedt een meerwaarde voor de sociale dienst als communicatiekanaal voor allerlei infomomenten (pensioenviering, regionale ontmoetingsdagen, ...).



## Bekendmaking activiteiten

- In 2009 spitsten de communicatieacties zich hoofdzakelijk toe op de klassieke activiteiten:
  - de informatiebrochure voor de Seniorenendagen (maart 2009);
  - de kaartenverkoop recreatie en culturele evenementen (maart 2009);
  - infobrochure Sintgeschenken (mei 2009);
  - programmabrochure Seniorenendagen (19, 20, 27 en 28 mei 2009);
  - posters en flyers voor de Kinderen-de-Baas-dag op zondag 23 augustus 2009 in Walibi-Aqualibi.
- Op 16 juni 2009 vond in het Boudewijngebouw een infomoment plaats voor de MOD's en de personeelsdiensten van de aangesloten Agentschappen en instellingen rond loopbaanonderbreking voor de verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid, palliatieve zorgen, overlijden van personeelsleden. Daarbij werd ook de ondersteunende rol benadrukt die de sociale dienst kan vervullen wanneer personeelsleden in problemen verzeild raken en extra hulp noodzakelijk is (vb. morele of psychosociale bijstand).
- Op dinsdag 8 september 2009 ging op vraag van de MOD's en de personeelsdiensten van de aangesloten Agentschappen en instellingen een infomoment door in het auditorium van het Ellipsgebouw over de informatie die de sociale dienst verstrekt aan 57-jarige personeelsleden rond overheids- en werknemerspensioenen. Op het einde van deze sessie kregen de MOD's en personeelsdiensten enkele vragen voorgelegd. Uit de respons blijkt dat de leeftijd waarop de deelnemers worden ingelicht over de pensioenen op het gepaste moment gebeurt en dat de verstrekte informatie correct is. De infodag werd erg gewaardeerd en de vraag tot verdere instandhouding ervan was groot. Met betrekking tot de maatregelen voorzien in het SA 2005-2007 om personeelsleden ertoe aan te sporen langer en gemotiveerd aan het werk te blijven, merkte men op dat bepaalde initiatieven al werden opgestart, zij het niet veralgemeend. Vrijwel iedereen was het erover eens dat hierover te weinig informatie voorhanden is.
- Op 30 maart 2009 keurde de raad van bestuur het jaaractieplan 2009 en het communicatieplan van de sociale dienst goed.
- De gepensioneerde 65-plussers gepensioneerd werden persoonlijk aangeschreven om hun gezinsleden jonger dan 65 aan te sluiten bij de hospitalisatieverzekering, zodat hun opnamefacturen nog in aanmerking komen voor een tegemoetkoming in de medische kosten.
- Andere infomomenten:
  - \* 27 april 2009: kwartaaloverleg met de leden van de raad van bestuur en het team maatschappelijke assistenten. Hoe gaat men vanuit de individuele expertise om met de uitdagingen in het sociale veld. Aandachtspunten hierbij zijn:
    - a) Hoever gaat men in het begeleiden van een cliënt?
    - b) Wat zijn de centrale begrippen en uitgangspunten van het sociaal werk?
    - c) Wat betekent "zelfbeschikkingsrecht" in de praktijk?
    - d) Hoe ervaart men zijn eigen betekeniskader en dat van de cliënt en hoe gaat men ermee om?
    - e) Wat doet men bij de intake van een nieuwe cliënt?
    - f) Hoe wordt er doorverwezen naar de sociale dienst? Wat zijn de aanbevelingen?
  - \* maatopleiding van de maatschappelijk assistenten met presentatie op de raad van bestuur van 25 mei 2009:
    - a) Wie zijn we?
    - b) Waar staan we voor?
    - c) Hoe maken we dit dagelijks waar in de praktijk?
    - d) Hoe willen wij de samenwerking met de raad versterken?
    - e) Kaders vanuit het sociaal werk
  - \* 10 december 2009: kwartaaloverleg met de leden van de raad van bestuur, de algemene vergadering, de maatschappelijk assistenten en de dossierbehandelaars medische kosten waarbij – aan de hand van fictieve sociale dossiers – gefocust werd op het bepalen van het berekend inkomen en de tegemoetkoming in de medische kosten. Deze oefening verliep heel accuraat, praktisch en was goed voorbereid. De deelnemers bleken erg onder indruk van de professionele aanpak van de dossierbehandelaars medische kosten.
- De sociale dienst is ook één van de vaste medewerkers aan de 'Instapdagen' voor nieuwe ambtenaren van de Vlaamse overheid: 11 sessies in 2009.
- De werkgroep 'Communicatie' heeft voor 2010 een coherent geheel van communicatieacties en -kanalen uitgewerkt. Belangrijke klemtonen: meer mensen effectief bereiken, het positief imago van de sociale dienst versterken en een drempelverlagend activiteitenpakket aanbieden. Inhoudelijk correcte en volledige informatie moet de juiste verwachtingen creëren en mag de cliënt er niet van weerhou-

den om, na een eventuele weigering, opnieuw op de sociale dienst een beroep te doen. In de mate van het mogelijke wordt gepeild naar het profiel van de cliënt en hoe hij/zij bij de sociale dienst terecht kwam.

- Tijdens de pensioenvieringen krijgen de deelnemers informatie op maat over het dienst- en hulpverleningsaanbod van de sociale dienst.
- Op vraag van de leidinggevenden geeft de voorzitter geregeld informatiesessies voor de personeelsleden van de aangesloten entiteiten of de agentschappen die zulks wensen.
- 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/socialiedienst>.

# Financiën

## 1 De werkmiddelen

De werkmiddelen in 2009 voor de activiteiten van de sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel bestonden uit:

- het batig saldo op 31 december 2008;
- de subsidie van de Vlaamse Regering;
- de bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten.

### 1.1 Saldo op 1 januari 2009

Het saldo van de hoofdrekening op 1 januari 2009 bedroeg: 222.221,10 euro.

### 1.2 Subsidie van de Vlaamse Regering 2009

<u>Subsidie</u>				
<u>Gerechtigden</u>	<u>Aantal</u>	<u>vzw</u>	<u>Sportabonnementen</u>	<u>Totaal</u>
31/12/2007	19.832	1.096.000	154.000	1.250.000
31/12/2008	20.475	1.132.000	154.000	1.286.000
desindexatie	20.475	1.116.000	152.000	1.268.000

In het kader van de begrotingsopmaak 2009 werd de aanvraag tot afwijking van de 50% regel voor de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel toegestaan en voorlopig beperkt tot 80%:

$$1.250.000,00 \text{ euro} \times 80\% = 1.000.000,00 \text{ euro}$$

Het ministerieel besluit van de heer Kris Peeters, Vlaams Minister-president en de Vlaamse minister van Institutionele Hervormingen, Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media, Toerisme, Havens, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid werd ondertekend op 13 maart 2009 en voorzag de uitbetaling van dit voorschot in 7 schijven: 1 x 250.000,00 euro en 6 x 125.000,00 euro.

Het saldo van de werkingssubsidie 2009 (268.000,00 euro) werd vastgelegd bij ministerieel besluit van 10 december 2009 door de heer Geert Bourgeois, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand en uitbetaald op 30 december 2009.

### 1.3 De bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten

De Vlaamse Regering keurde op 28 november 2008 de aansluiting goed bij de sociale dienst van het Europees Sociaal Fonds Agentschap (ESF Agentschap), de Herculesstichting en de Strategische Adviesraad Internationaal Vlaanderen (SAR iV) met ingang van 1 januari 2009. De SAR iV betaalde zelfs zijn aansluitingsbijdrage voor 2010 al in 2009. <sup>(1)</sup>

Daarnaast keurde de Vlaamse Regering op 4/12/2009 eveneens de aansluiting goed <sup>(2)</sup>:

- met terugwerkende kracht per 1 januari 2009 van De Vlaamse Woonraad, het Ondersteunend Centrum van het Agentschap voor Natuur en Bos, het Eigen Vermogen van het Instituut voor Landbouw en Visserijonderzoek, Jobpunt Vlaanderen en het Eigen Vermogen van het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek;
- met terugwerkende kracht per 1 juli 2009 van het Eigen Vermogen Flanders Hydraulics.

De Vlaamse Woonraad, het OC ANB en het EV Flanders Hydraulics betaalden hun aansluitingsbijdrage 2009.

Voor het bepalen van de aansluitingsbijdrage van de Agentschappen en entiteiten hanteert men dezelfde berekeningswijze:

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

Agentschappen en entiteiten	Bijdrage 2009	Gerechtigden
- AGION	5.581,26	101
- BLOSO	51.999,66	941
- ESF Agentschap <sup>(1)</sup>	884,16	16
- EV Flanders Hydraulics <sup>(2)</sup>	276,30	10
- GO! (Gemeenschapsonderwijs)	35.421,66	641
- Herculesstichting <sup>(1)</sup>	276,30	5
- IWT	7.681,14	139
- OC ANB <sup>(2)</sup>	663,12	12
- OPZ Geel	42.329,16	766
- OPZ Rekem	46.473,66	841
- OVAM	23.209,20	420
- SAR Internationaal Vlaanderen <sup>(1)</sup>	165,78	3
- SERV	4.862,88	88
- SYNTRA	11.659,86	211
- Toerisme Vlaanderen	11.880,90	215
- VLABEST	55,26	1
- VLAM	3.481,38	63
- VLAO <sup>(1)</sup>	0,00	0
- VLAIO (FIT)	17.075,34	309
- VLOR	2.155,14	39
- VLWR <sup>(2)</sup>	55,26	1
- VMM	65.980,44	1.194
- VMSW	19.230,48	348
- VREG	1.492,02	27
- VRM	1.160,46	21
<b>Totaal</b>	<b>354.050,82</b>	<b>6.412</b>

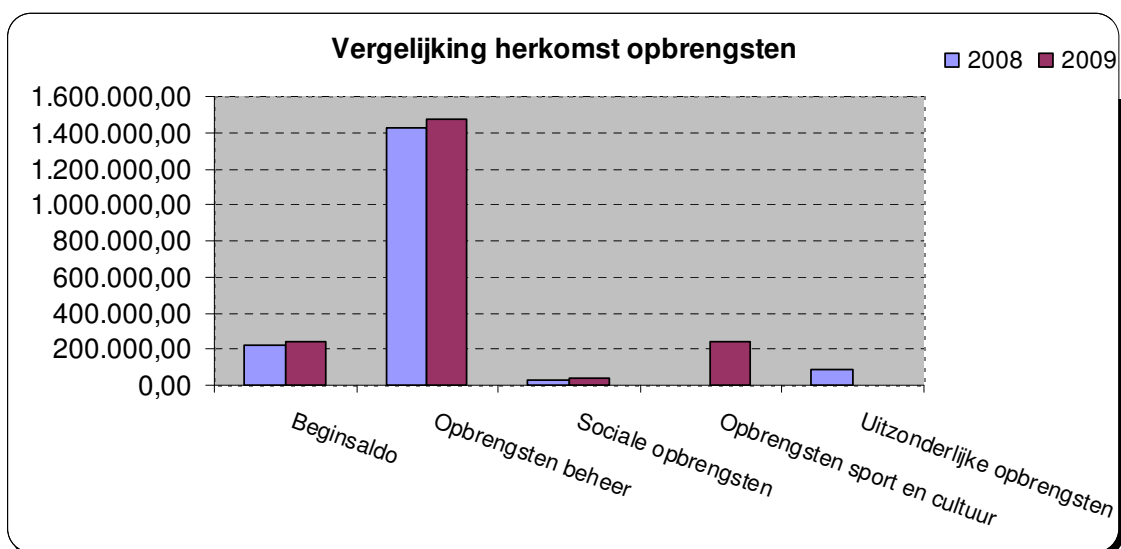
<sup>(1)</sup> Sinds 01/01/2009 is VLAO samengesmolten met het Agentschap Economie tot het Agentschap Ondernemen, een IVA zonder rechtspersoonlijkheid.

De onderstaande entiteiten betaalden hun bijdrage 2009 slechts in 2010:

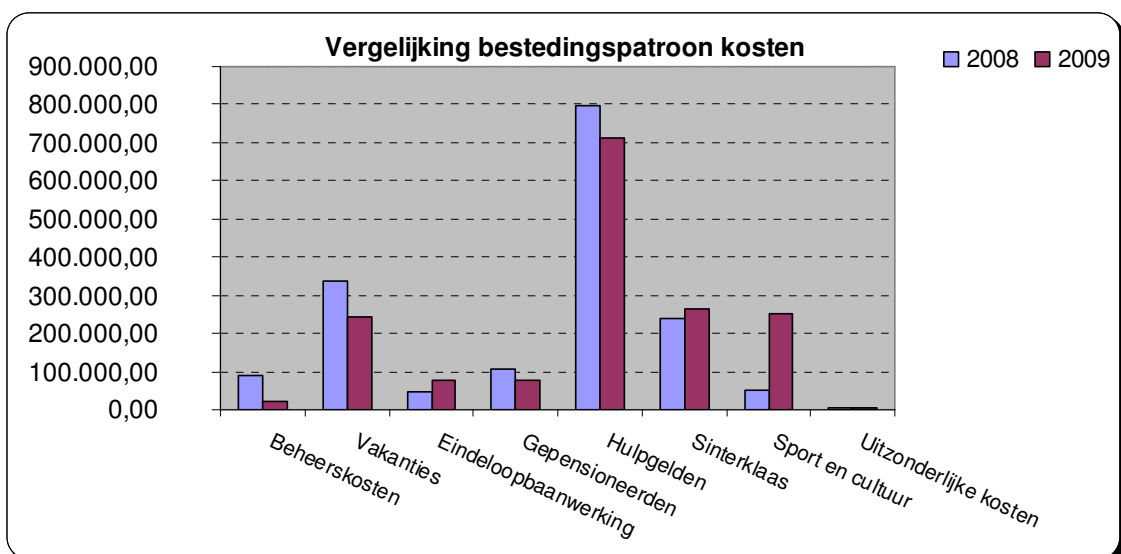
Agentschappen en entiteiten	Bijdrage 2009 betaald in 2010	Gerechtigden
- EV ILVO <sup>(2)</sup>	13.151,88	238
- EV INBO <sup>(2)</sup>	1.989,36	26
- Jobpunt Vlaanderen <sup>(2)</sup>	1.215,72	22
<b>Totaal</b>	<b>16.356,96</b>	<b>286</b>

Agentschappen en entiteiten	Bijdrage 2010 betaald in 2009	Gerechtigden
- SAR Internationaal Vlaanderen	218,00	3
<b>Totaal</b>	<b>218,00</b>	<b>3</b>

## 2 Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst



Herkomst opbrengsten	2008	2009
- Beginsaldo	222.221,10	237.798,30
- Opbrengsten beheer	1.423.570,84	1.470.268,82
- Sociale opbrengsten	31.890,68	35.440,31
- Opbrengsten sport en cultuur	-	237.054,80
- Uitzonderlijke opbrengsten	85.000,00	0,00
<b>Totaal</b>	<b>1.762.682,62</b>	<b>1.980.562,23</b>



Bestedingspatroon kosten	2008	2009
- Beheerskosten	17.501,71	20.822,44
- Vakanties	237.078,44	241.140,77
- Eindeloopbaanwerking	99.636,36	78.774,29
- Gepensioneerden	93.051,17	77.828,18
- Hulpdiensten	769.657,62	711.553,84
- Sinterklaas	268.814,88	262.443,64
- Sport en cultuur	35.306,80	251.840,02
- Uitzonderlijke kosten	3.837,34	5.836,80
<b>Totaal</b>	<b>1.524.884,32</b>	<b>1.650.239,98</b>

# BIJLAGEN

## 1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2009

- 1.1 Liquide middelen op 31 december 2009
- 1.2 Resultatenrekening op 31 december 2009

## 2 Staat van het vermogen van de vzw sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2009

- 2.1 Patrimonium vzw sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2009
- 2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2009
- 2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2009

## 3 Dexia Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2009

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 2009





## 1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2009

Boekjaar loopt van 01/01/2009 tot en met 31/12/2009

### 1.1 Liquide middelen op 31 december 2009

<b>IX. LIQUIDE MIDDELEN</b>		
5500	Dexia Hoofdrekening	34.322,25
5501	Dexia Leningsfonds	39.246,69
5502	Dexia Termoborrekening	0,00&
5503	Dexia Recreatierekening	32,04
5504	Dexia Tre@sury	478.000,00
5505-	Dexia Sportrekening	4.418,20
<b>Totaal liquide middelen</b>		<b>556.019,18</b>

## 1.2 Resultatenrekening op 31 december 2009

<b>KOSTEN</b>		<b>31/12/2009</b>
<b>II BEDRIJFSKOSTEN</b>		
<b>A BEHEERSKOSTEN</b>		<b>20.822,44</b>
Documentatie	6000	95,00
Bureelbenodigdheden	6001	912,46
Publicaties	6002	224,82
Representatiekosten	6003	4.965,30
Toelagen en presentiegelden	6005	10.099,91
Onkosten leden vzw	601	701,15
Onkosten niet-leden vzw	602	834,87
Bedrijfsrevisor	605	2.627,21
Vorming leden vzw	606	361,72
<b>B LENINGEN</b>		<b>161.077,92</b>
Leningen personeelsleden	610	102.150,75
Leningen gepensioneerden	611	43.127,17
Weddenvoorschotten	612	300,00
Pensioenvoorschotten	613	15.500,00
<b>C SOCIALE KOSTEN</b>		<b>1.371.740,72</b>
Jeugdvakanties	6200	30.877,33
Gezinsvakanties	6201	194.391,16
Geïntegreerde werkprojecten	6203	15.872,28
Cursus pensioenvoorbereiding	62100	14.013,17
Infodagen	62101	2.010,40
Geschenken gepensioneerden	6211	62.750,72
Senioren dag	6220	74.728,18

Gepensioneerdenvereniging vzw	62210	3.100,00
Medische kosten	6230	623.125,73
Bijzondere bijstand	6231	22.985,06
Bijzondere bijstand sociale vakanties	6232	11.393,05
Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	6234	12.250,00
Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid	6235	41.425,00
Bijzondere tegemoetkoming hospitalisatieverzekering	6236	375,00
Sinterklaasgeschenken	6250	250.092,69
Sinterklaasfeesten	6251	12.350,95
<b>E KOSTEN SPORT EN CULTUUR</b>		<b>251.840,02</b>
Toelagen personeelsverenigingen	6410	7.094,03
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	64130	224.908,33
Happening	64131	19.837,66
<b>F UITZONDERLIJKE KOSTEN</b>		<b>5.862,90</b>
Kosten kredietinstellingen Hoofdrekening	6500	52,20
Kosten kredietinstellingen Leningsfonds	6501	8,70
Kosten kredietinstellingen Recreatie	6502	8,70
Kosten kredietinstellingen Sportabbonnementen	6503	8,70
Verliezen Hoofdrekening	6510	69,00
Juridisch advies Hoofdrekening	6520	5.715,60
<b>G KOSTEN SPORTABONNEMENTEN</b>		<b>171.984,17</b>
Tegemoetkomingen sportabbonnementen	6402	171.984,17
<b>TOTAAL KOSTEN</b>		<b>1.983.328,17</b>

<b>OPBRENGSTEN</b>		<b>31/12/2009</b>
<b>I</b>	<b>BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>	
<b>A</b>	<b>OPBRENGSTEN BEHEER</b>	<b>1.622.268,82</b>
	Subsidie Sociale Dienst	7000 1.116.000,00
	Subsidie Sportabonnementen	7000 152.000,00
	Opbrengsten aangesloten entiteiten	704 354.268,82
<b>B</b>	<b>OPBRENGSTEN LENINGEN</b>	<b>105.501,40</b>
	Terugbetaling leningen personeelsleden	710 72.925,31
	Terugbetaling leningen gepensioneerden	711 19.569,70
	Terugbetaling weddenvoorschotten	712 800,00
	Terugbetaling pensioenvoorschotten	713 12.206,39
<b>C</b>	<b>SOCIALE OPBRENGSTEN</b>	<b>35.440,31</b>
	Senioredag	7220 35.440,31
<b>E</b>	<b>OPBRENGSTEN SPORT EN CULTUUR</b>	<b>237.054,82</b>
	Kaartenverkoop recreatie en cultuur	74130 224.020,82
	Happening	74131 13.034,00
<b>F</b>	<b>UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN</b>	<b>8.676,08</b>
	Opbrengsten kredietinstellingen Leningsfonds	7501 8.676,08
<b>TOTAAL OPBRENGSTEN</b>		<b>2.008.941,43</b>

**WINST: 25.613,26**

## 2 Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31/12/2009

<b>Bezittingen</b>		<b>Schulden</b>	
- Onroerende goederen	0,00	- Financiële schulden	0,00
- Machines	0,00	- Schulden ten aanzien van leveranciers	4.302,32
- Roerende goederen en rollend materieel	0,00	- Schulden ten aanzien van leden	0,00
- Voorraden	33.133,50	- Fiscale, salarische en sociale schulden	0,00
- Vorderingen	216.564,92		
- Geldbeleggingen			
- Liquiditeiten	556.019,18		
o Rekening 068-2082086-08	34.322,25		
o Rekening 068-2094326-26	39.246,69		
o Rekening 068-2135081-41	32,04		
o Rekening 068-2377825-91	4.418,20		
o Rekening 068-2507113-78	0,00		
o Rekening 091-0182140-03	478.000,00		
- Andere activa	0,00	- Andere schulden	0,00

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

## 2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2009

Omschrijving	Aantal stuks	Nominale waarde/stuk	Totaal
- Cadeaubonnen Montebi (Rodania)	56	125,00	7.000,00
- Cadeaubonnen Free Record Shop	18	125,00	2.250,00
- Cadeaubonnen Standaard Boekhandel	36	30,00	1.080,00
- Cadeaubonnen Standaard Boekhandel	9	5,00	45,00
- Cadeaubonnen Krefel	99	125,00	12.375,00
- Tickets Océade	43	13,00	559,00
- Tickets kinderen Plopsaland De Panne	35	6,00	210,00
- Tickets volwassenen Plopsaland De Panne	108	21,00	2.268,00
- Tickets volwassenen Plopsaland Indoor	76	13,00	988,00
- Tickets kinderen Plopsaland Indoor	54	6,00	324,00
- Tickets kinderen Plopsa Coo	63	6,00	378,00
- Tickets volwassenen Plopsa Coo	47	15,00	705,00
- Studio 100 Theatercheques	9	13,50	121,50
- Bumba abonnementen	36	22,00	792,00
- Plopsa abonnementen	19	65,00	1.235,00
- Tickets Utopolis	78	6,50	507,00
- Tickets kinopolis	328	7,00	2.296,00
<b>Totaal</b>	<b>1.114</b>		<b>33.133,50</b>

## 2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2009

### Openstaande leningen op 31/12/2009

	ONTLEEND BEDRAG	TERUGBETAALD BEDRAG	OPENSTAAND BEDRAG
610. Leningen personeelsleden	240.073,48	100.669,47	139.404,01
611. Leningen gepensioneerden	66.614,01	21.454,97	45.159,04
612. Weddenvoorschotten	371,84	247,89	123,95
613. Pensioenvoorschotten	18.892,35	4.509,83	14.182,52
OND. Leningen voormalige sociale dienst Onderwijs	2.949,93	1.611,49	1.338,44
<b>Toestand op 31 december 2009</b>	<b>326.901,61</b>	<b>128.493,65</b>	<b>200.207,96</b>

### Openstaande bijdragen 2009 aangesloten entiteiten

AANGESLOTEN ENTITEITEN	GERECHTIGDEN	PARAMETER	OPENSTAAND BEDRAG
Jobpunt Vlaanderen	22	55,26	1.215,72
EV Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek	238	55,26	13.151,88
EV Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek	36	55,26	1.989,36
<b>Toestand op 31 december 2009</b>	<b>296</b>	<b>55,26</b>	<b>16.356,96</b>

<b>Totaal openstaande vorderingen op 31 december 2009</b>	<b>216.564,92</b>
---	-------------------

### 2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2009

	<b>Nog te betalen</b>	<b>Nog te innen</b>
<b>Totaal</b>	<b>6.948,03</b>	<b>2.645,71</b>
<b>Netto-totaal</b>	<b>4.302,32</b>	



### 3 Dexia Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2009

<b>Saldo op 1 januari 2009</b>	<b>0,00</b>
- Transfers 068-2082086-08 (HR)	296.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	110.000,00
- Transfers 068-2377825-91 (SA)	72.000,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	-
<b>Saldo op 31 december 2009:</b>	<b>478.000,00</b>

### 4 Overzicht transfers op 31 december 2009

068-2082086-08 (HR)	068-2094326-26 (LF)	068-2377825-91 (SA)	Termiborrekening	Dexia Tre@sury +
-	-	44.000,00	-44.000,00	-
-	-	-	-156.000,00	156.000,00
-	-	-26.000,00	-	26.000,00
-296.000,00	-	-	-	296.000,00
<b>-296.000,00</b>	<b>-</b>	<b>18.000,00</b>	<b>-200.000,00</b>	<b>478.000,00</b>

## 5 Overzicht vermogen op 31 december 2009

<b>Rekeningen</b>	<b>Bedrag</b>	<b>Beleggingen</b>	<b>Totaal vermogen</b>
- Werking (hoofdrekening + kaartenverkoop)	34.354,29	296.000,00	330.354,29
- Leningsfonds	39.246,69	110.000,00	149.246,69
- Sportrekening	4.418,20	72.000,00	76.418,20
<b>Saldo op 31 december 2009</b>	<b>78.019,18</b>	<b>478.000,00</b>	<b>556.019,18</b>

## 6 Verslag van de bedrijfsrevisor



ViasDFK

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

**VERSLAG VAN DE BEDRIJFSREVISOR  
AAN DE RAAD VAN BESTUUR**

**Staat van het vermogen per 31 december 2009 en  
staat van ontvangsten en uitgaven 2009**

Wij hebben de eer U verslag uit te brengen over de uitvoering van de controleopdracht die ons werd toevertrouwd door de raad van bestuur van de VZW Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel. Dit verslag omvat onze verslaggeving over de controlewerkzaamheden, met betrekking tot de staat van het vermogen en de staat van ontvangsten en uitgaven genoemd resultatenrekening, in onze hoedanigheid van bedrijfsrevisor en is gericht aan de raad van bestuur. Bijgevolg kadert onderhavige verslaggeving niet in een verslaggeving over de jaarrekening aan de algemene vergadering.

**Verklaring over de staat van het vermogen per 31.12.2009 en de staat van ontvangsten en uitgaven 2009**

Wij hebben de controle uitgevoerd op de staat van het vermogen van de VZW Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel, afgesloten op 31 december 2009, met een totaal aan bezittingen van 805.717,60 EUR en een totaal aan schulden van 4.302,32 EUR en op de staat van ontvangsten en uitgaven genoemd resultatenrekening per 31 december 2009 met een totale opbrengst van 2.008.941,43 EUR, een totale kost van 1.983.328,17 EUR en een positief saldo vertonend van 25.613,26 EUR. Voornoemde financiële staten zijn opgesteld conform het Koninklijk Besluit van 26 juni 2003 betreffende de vereenvoudigde boekhouding van bepaalde verenigingen zonder winstoogmerk, stichtingen en internationale verenigingen zonder winstoogmerk. Zij zijn in bijlage aan dit verslag opgenomen.

Het opstellen van de voornoemde financiële staten valt onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Deze verantwoordelijkheid omvat ondermeer: het opzetten, implementeren en in stand houden van een interne controle met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de financiële staten die geen afwijkingen van materieel belang, als gevolg van fraude of van het maken van fouten, bevat; het kiezen en toepassen van geschikte waarderingsregels; en het maken van boekhoudkundige ramingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

BV NV Van Impe, Mertens & Associates SC SA  
Hoekstraat 2 - B-1000 Brussel • rue de l'Angle 2 - B-1000 Bruxelles  
Keizersplein 44 - B-9300 Aalst  
Dexia 068-2415417-47 • KBC 737-0275502-65  
BTW/TVA BE 0468.571.069 • RPR/RPM Brussel/Bruxelles  
E-mail: info@viasdfk.be • Website: www.viasdfk.be

Vias DFK is an independant member of  DFK International



Onze opdracht bestaat er in verslaggeving te doen over de resultaten van het beperkt nazicht. Wij hebben onze controle uitgevoerd overeenkomstig de wettelijke bepalingen en volgens de in België geldende controleaanbevelingen met betrekking tot het beperkt nazicht, zoals uitgevaardigd door het Instituut der Bedrijfsrevisoren.

Overeenkomstig voornoemde controleaanbevelingen hebben wij rekening gehouden met de administratieve en boekhoudkundige organisatie van de VZW Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel, alsook met haar procedures van interne controle welke geënt zijn op deze van een kleine vzw. Wij hebben van de verantwoordelijken en van het bestuursorgaan van de VZW de voor onze controles vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen. Wij hebben op basis van steekproeven de verantwoording onderzocht van de bedragen opgenomen in de financiële staat. Wij zijn van mening dat deze werkzaamheden een redelijke basis vormen voor het uitbrengen van ons oordeel.

Tot besluit verklaren wij dat wij zijn overgegaan tot een beperkt nazicht van de staat van het vermogen per 31 december 2009 en van de staat genoemd resultatenrekening over het boekjaar 2009. Onze controle bestond voornamelijk uit de ontleding, vergelijking en de bespreking van de financiële informatie en werd uitgevoerd in overeenstemming met de controleaanbeveling van het Instituut der Bedrijfsrevisoren in verband met het beperkt nazicht. Het was dan ook minder diepgaand dan een volkomen controle van de jaarrekening. Bij dit nazicht zijn geen gegevens aan het licht gekomen die aanleiding zouden geven tot belangrijke aanpassingen aan de staat van het vermogen per 31 december 2009 of aan de staat genoemd resultatenrekening over het boekjaar 2009.

#### **Bijkomende vermeldingen en inlichtingen**

Het opstellen en de inhoud van de financiële documenten, alsook het naleven door de VZW Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel van de toepasselijke wettelijke bepalingen, vallen onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur van de VZW.

Het in onze verantwoordelijkheid om in ons verslag de volgende bijkomende vermeldingen op te nemen die niet van aard zijn om de draagwijdte van onze verklaring over de financiële staat te wijzigen:

- Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, werd de boekhouding gevoerd overeenkomstig 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;



- Wij dienen U geen belangrijke verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de wettelijke bepalingen zouden zijn gedaan of genomen.

Opgemaakt te Brussel, 8 februari 2010

BV NV Van Impe, Mertens & Associates  
Vertegenwoordigd door

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. Van Impe', written over a horizontal line.

Herman J. VAN IMPE  
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](http://www.vlaanderen.be/socialiedienst)  
e-mail: [socialiedienst@bz.vlaanderen.be](mailto:socialiedienst@bz.vlaanderen.be)

Administratieve gegevens en lay-out: **Eddy Degroot**  
Financiële gegevens: **Brigitte De Canne**  
v.u. **Dany Jonckheere** - D/2010/3241/149