



MOREEL VERSLAG 2011



SOCIALISTISCHE MUTUALITEIT VAN BRABANT **Uw gezondheid, ons beroep!**

Op 6 december 2011, na de langste politieke crisis uit haar geschiedenis, kreeg België eindelijk opnieuw een regering. In haar verkiezingsroes had de rechtse N-VA met haar spiergerol elk broodnodig compromis immers gedurende lange tijd onmogelijk gemaakt. De regering Di Rupo kwam daarenboven meteen in een barslecht economisch en financieel klimaat terecht.

De zwaarste internationale economische crisis sinds de crash van Wall Street in 1929 had de rechtse bewegingen van alle pluimage weer voldoende zelfvertrouwen gegeven om de sociale verworvenheden in ijltempo te willen afbreken. Verworvenheden die volgens de financiële kringen, door hun kostprijs, de economische groei afremmen.

Wat men voor het gemak vergeet, is dat ons sociaal systeem het algemene welzijn sterk bevordert, want een rechtvaardigere en eerlijkere verdeling van de rijkdommen vrijwaart de koopkracht en houdt zodoende de economie draaiende.

Bovendien vergeet men dat de banken en speculanten de turbulentie hebben veroorzaakt waarin we nu verzeild geraakt zijn. Men vergeet ook dat de financiële kringen die zich afzetten tegen elke vorm van overheidsinmenging, in een vlaag van paniek, diezelfde overheid hebben gesmeekt om hen van de ondergang te redden. Wat ook gebeurde, maar zonder echte compensatie voor de Staten. Om het daarna weer snel vergeten. Banken lenen voor 1% geld dat ze vervolgens voor 6% aan zieltogende landen doorlenen. Daarna zijn ze verbolgen over de toenemende staatsschuld! Hoe cynisch kan men zijn? Dit is ongehoord en getuigt van een totaal gebrek aan burger- en verantwoordelijkheidszin.

Voeg daarbovenop nog de bedrijfssluitingen, de golf van collectieve ontslagen en de monsterbonussen die verschillende raden van bestuur zichzelf toebedelen en men krijgt een situatie die onnoemelijk onrechtvaardig is.



Te weinig mensen beseffen dat België al bij al goed standhoudt. Dat hebben we te danken aan de sociale organisaties die sterk in hun schoenen staan en aan de socialisten die, in tegenstelling tot anderen, wel de moed hebben opgebracht om aan de regering deel te nemen.

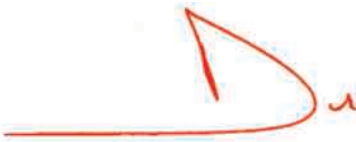
Samenhorigheid en solidariteit zijn noodzakelijke basiswaarden om een rechtvaardigere samenleving in stand te houden, uit te bouwen en te versterken. Het is in deze barre tijden meer dan ooit de taak van de mutualiteit om zich in te zetten voor een toegankelijke, degelijke gezondheidszorg voor alle inwoners van dit land. Maar we moeten wel beseffen dat besparen op de administratiekosten onze werking in het gedrang brengt. Dit gezegd zijnde, moet het onze eerste zorg zijn om de kosten die de patiënt zelf moet ophoesten, te beteugelen. In die optiek hebben we de voordelen van de aanvullende verzekering serieus uitgebouwd. In de eerste plaats door het remgeld volledig terug te betalen aan rechthebbenden tot 18 jaar, met een globaal medisch dossier.

Wat onze interne werking betreft, hebben we een aantal onaanvaardbare vertragingen in de dossierbehandeling vastgesteld. De maatregelen om dat op te lossen, zijn genomen.

Maar laten we toch de aandacht vestigen op de vakkennis van ons personeel dat in moeilijke omstandigheden moet werken, met een ingewikkelde wetgeving die steeds meer beperkingen oplegt en een publiek dat almaar hogere eisen stelt.

We willen eveneens benadrukken dat er grondig wordt nagedacht over hoe het ziekenfondsberoep er in de toekomst zal uitzien. We houden hierbij rekening met de nieuwe terugbetalingswijze die er onvermijdelijk komt en met het gegeven dat we ons een meer raadgevende rol zullen moeten eigen maken.

Op een geheel ander vlak stond de federatie eveneens onder druk van onze landsbond die het beleid meer wilde centraliseren. Dat is niet noodzakelijk verenigbaar met onze interne evenwichten en met de belangen van onze leden. Men heeft dus een evenwichtige oplossing gezocht en gevonden die rekening houdt met de noodzakelijke efficiëntie en met het behoud van de democratie binnen de mutualiteit. De mutualiteit moet, hoe machtig ze ook is, boven het louter administratieve uitstijgen. Geheel in de lijn van haar waarden, moet ze ook een beweging binnen de sociale democratie zijn. Haar vele vzw's en militanten spelen hierin een cruciale rol. Wij willen dat deze rol behouden blijft en nog sterker wordt.



Jef Baeck, voorzitter

DE BEHEERSORGANEN **8****ACTIVITEITSVERSLAG** **16****ACTIVITEIT VAN DE DIENSTEN** **18**

1.	Dienst Burgerlijke Stand	18
2.	Dienst Vergoedingen	22
3.	Dienst Gezondheidszorgen	28
4.	Medische dienst	41
5.	Dienst Betwiste Zaken	45
6.	Dienst Debiteuren	49
7.	Dienst Secretariaat	53
8.	Personeelsdienst	56
9.	Dienst Informatica	63
10.	Dienst Infocom	66
11.	Interne Audit	74
12.	Buitendiensten	77
13.	Sociale Dienst (DMW)	84
14.	Juridische Dienst	92
15.	Jeugddienst	97
16.	Contact Center	100
17.	Dienst Opleiding	101
18.	Ombudsdienst	
	en Kwaliteit van de Diensten	104

ZIEKENFONDS IN BEWEGING **110**

EVOLUTIE VAN HET LEDENTAL 113

1.	Evolutie van het ledental per beroepscategorie	114
2.	Brusselse agglomeratie	115
3.	Sector Asse	116
4.	Sector Liedekerke	117
5.	Sector Halle	118
6.	Sector Vilvoorde	120
7.	Sector Zaventem	121
8.	Sector Aarschot	122
9.	Sector Haacht	123
10.	Sector Diest	124
11.	Sector Tienen	125
12.	Sector Leuven	126
13.	Algemeen overzicht	128

BIJLAGEN 131

1.	Beheersorganen	132
2.	Rendement van de kantoren en de permanenties	135
3.	Rendement van de firma's	136
4.	Globaal rendement van de buitendiensten	137





DE BEHEERS- ORGANEN



UITVOEREND BESTUUR

Het uitvoerend bestuur kwam 15 keer bijeen in 2011. Dat de leden de vergaderingen trouw bijwonen, uitgezonderd bij ziekte of vakantie, blijkt uit de tabel die u vindt in de bijlagen met de statistische gegevens.

RAAD VAN BESTUUR

De raad van bestuur kwam 6 keer bijeen in 2011. Het business plan, de evolutie van het ledental, de evolutie van de financiële toestand, de statutenwijzigingen, de verplichte verzekering, de aanvullende verzekering en het verslag van de revisoren kwamen onder meer aan bod op deze vergaderingen.

ALGEMENE STATUTAIRE VERGADERING OP 19 JUNI 2011

De voorzitter van de vergadering deelt mee dat er 18 prestatutaire vergaderingen plaatsvonden in de periode van 3 tot 15 juni 2011. We noteren een groot aantal deelnemers aan deze vergaderingen.

FINANCIEEL VERSLAG

Het financieel verslag wordt op de algemene vergadering van 19 juni 2011 voorgesteld. Kameraad Deroubaix geeft uitvoerig toelichting bij de financiële resultaten van het ziekenfonds in 2010 en stelt de rekeningen en de balans op die datum voor. Deze cijfers en evaluatieregels worden bij de gegeven notulen gevoegd.

MOREEL VERSLAG

Kameraad Michiels bespreekt het moreel verslag en licht het ondernemingsplan toe. In het kader van het activiteitenverslag toont hij aan hoe dat geleidelijk aan wordt uitgevoerd. Hij verklaart waarom we een ondernemingsplan te ontwikkelen. Vervolgens stelt hij de vier doelstellingen voor en acties die dit impliceren op het niveau van het activiteitenverslag. Onze eerste prioriteit om dit ondernemingsplan te realiseren is en blijft de voortgezette opleiding van onze medewerkers. Een goede dienstverlening aan onze leden staat of valt namelijk bij bekwaam personeel.

BIJDAGEN

De financiering van de nieuw voorgestelde voordelen zal worden gedekt door de bijdragen van de aanvullende verzekering. Deze bijdragen worden lichtjes verhoogd (+ 0,05 cent) in 2012.

*Michel Michiels,
secretaris-schatbewaarder*





Jef Baeck, voorzitter

Bijdrage aanvullende verzekering	2011	2012*	Variatie
Alleenstaande gerechtigde	5,95 EUR	6,00 EUR	0,05 EUR
Gezinsbijdrage gerechtigde	6,55 EUR		
Bijdrage gerechtigde 2e gezinslid	3,15 EUR		

* Alle leden moeten sinds 1 januari 2012 dezelfde bijdrage betalen. Aparte gezinstarieven zijn wettelijk niet meer mogelijk.

In toepassing van artikel 9.2.2. van de statuten (aanpassing van de bijdrage aan de gezondheidsindex) wordt eveneens een verhoging van de bijdragen voor de dienst Hospimut voorgesteld aan de algemene vergadering.

Leeftijdscategorie	Bijdragen tot 31/12/2011	Bijdragen vanaf 01/01/2012	Variatie
0 – 24 jaar	32,40 EUR	32,88 EUR	0,48 EUR
25 – 49 jaar	64,80 EUR	65,88 EUR	1,08 EUR
50 – 59 jaar	97,20 EUR	98,76 EUR	1,56 EUR
60 – 64 jaar	129,60 EUR	131,76 EUR	2,16 EUR
65 jaar en meer	194,40 EUR	197,64 EUR	3,24 EUR

De algemene vergadering keurt beide voorstellen met eenparigheid goed.

WIJZIGINGEN AAN STATUTEN

Wijzigingen werden aangebracht aan de volgende statutaire bepalingen: 6, 7, 54, 57A, 57C bis, 57C ter, 57C quater, 57C quinquies, 57F, 57G, 57H, 57H bis, 57H ter, 57I, 57O, 57Q, 57R, 57Z, 57Z bis, 69, 99, 105 et 107.

2011



VERSLAG VAN DE COMMISSARISSEN-REVISOREN

De heer Brecx, revisor van Klynveld Peat Marwick Goerdeler, brengt verslag uit aan de Algemene Vergadering.

Verslag van de commissaris aan de algemene vergadering van de Mutualiteit 306, de Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant, over de rekeningen van de aanvullende verzekering over het boekjaar afgesloten per 31 december 2010

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van ons mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons oordeel over de jaarrekening evenals de vereiste bijkomende vermeldingen.

Verklaring over de jaarrekening zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de jaarrekening van het Ziekenfonds 306, de Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant, over de rekeningen van de Aanvullende Verzekering over het boekjaar afgesloten op 31 december 2010, opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van € 132.389.729,48 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van € 78.943.648,64 (incl. administratief reservefonds). Het opstellen van de jaarrekening valt onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur van het Ziekenfonds. Deze verantwoordelijkheid omvat: het ontwerpen, implementeren en in stand houden van een interne controle met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de jaarrekening zodat deze geen afwijkingen van materieel belang, als geval van fraude of van fouten, bevat; het kiezen en toepassen van geschikte waarderingsregels; en het maken van boekhoudkundige schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn. Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze jaarrekening tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgevoerd overeenkomstig de wettelijke bepalingen en volgens de in België geldende controlenormen, zoals uitgevaardigd door het Instituut der Bedrijfsrevisoren en de richtlijnen van de Controledienst voor de Ziekenfondsen. Deze controlenormen vereisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Overeenkomstig deze controlenormen hebben wij controlewerkzaamheden uitgevoerd ter verkrijging van controle-informatie over de in de jaarrekening van de Federatie van



Socialistische Mutualiteiten van Brabant, opgenomen bedragen en toelichtingen. De selectie van deze controlewerkzaamheden is afhankelijk van onze beoordeling welke een inschatting omvat van het risico dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten. Bij het maken van onze risico-inschatting houden wij rekening met de bestaande interne controle van het Ziekenfonds met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de jaarrekening ten einde in de gegeven omstandigheden de gepaste werkzaamheden te bepalen maar niet om een oordeel te geven over de effectiviteit van de interne controle van het Ziekenfonds. Wij hebben tevens de gegrondheid van de waarderingsregels, de redelijkheid van de betekenisvolle boekhoudkundige schattingen gemaakt door het Ziekenfonds, alsook de voorstelling van de jaarrekening als geheel beoordeeld. Ten slotte, hebben wij van de raad van bestuur en van de verantwoordelijken van het Ziekenfonds de voor onze controlewerkzaamheden vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen. Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie een redelijke basis vormt voor het uitbrengen van ons oordeel.



Naar ons oordeel geeft de jaarrekening afgesloten op 31 december 2010 een getrouw beeld van het vermogen, de financiële toestand en de resultaten van de Aanvullende Verzekering (Ziekenfonds 306) van de Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

Bijkomende vermeldingen en inlichtingen

Het naleven door het Ziekenfonds van de Wet van 6 augustus 1990 met betrekking tot de Ziekenfondsen en Landsbonden, van de omzendbrieven van de Controledienst voor de Ziekenfondsen evenals van de statuten, valt onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur van het Ziekenfonds.

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

- Op basis van onze controles en op basis van de opdrachten, die ons toevertrouwd werden door de Controledienst voor de Ziekenfondsen, kunnen wij U mededelen dat de administratieve organisatie en de hierop aansluitende interne controle, in het algemeen, als voldoende beschouwd worden en aangepast zijn aan de activiteiten en de grootte van het Ziekenfonds.
- Het activiteitenverslag valt onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Onze verslaggeving heeft geen betrekking op de certificering van het activiteitenverslag.



2011

- Bij de uitvoering van onze controles werden de overdrachten van statutaire bijdragen aan, en de overige financiële relaties met, de mutualistische VZW's aan onze controle onderworpen. Onze verslaggeving heeft evenwel geen betrekking op de certificering van de rekeningen van deze VZW's.
- De boekhouding van de aanvullende verzekering wordt gehouden en de rekeningen worden opgesteld overeenkomstig de richtlijnen van de Controledienst voor de Ziekenfondsen en overeenkomstig de wettelijke voorschriften. Er moet aan herinnerd worden dat de Controledienst voor de Ziekenfondsen bijzondere richtlijnen heeft vastgesteld inzake de voorzieningen voor vakantiegeld en brugpensioenen, inzake de voorzieningen voor IBNR en inzake de opbouw van de reserves van de diensten. Deze richtlijnen werden toegepast.

Brussel, 15 juni 2011

*Klynveld Peat Marwick Goerdeler bedrijfsrevisoren
Commissaris*

Vertegenwoordigd door Dirk Brex, Bedrijfsrevisor.

*Ondertekend KPMG bedrijfsrevisoren,
D. Brex.*

BIJZONDERE ALGEMENE VERGADERING VAN 10 SEPTEMBER 2011

Op deze algemene vergadering werden onze statuten aangepast aan de wet van 26 april 2010 houdende diverse bepalingen inzake de organisatie van de aanvullende ziekteverzekering. Wijzigingen werden aangebracht aan de volgende statutaire bepalingen: preambule, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 33, 39, 53, 54, 55, 56, 57A, 57B, 57C, 57Cter, 57D, 57E, 57H, 57Hbis, 57Hter, 57I, 57J, 57K, Kbis, 57O, 57P, 57V, 57Z, 57Zbis, 58, 59, 60 bis, 60 ter, 60 quater, 61, 62, 63B, 63C, 63D, 63E, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 99, 100, 102, 105, 106bis, 108, 110, 112, 113, Titre V.

BIJZONDERE ALGEMENE VERGADERING VAN 19 DECEMBER 2011

Op deze algemene vergadering werd geantwoord op de opmerkingen van de Controledienst voor de ziekenfondsen in verband met de statutaire aanpassingen van 19 juni 2011 en op de verantwoording van van bestaande leeftijdsgrenzen voor bepaalde tussenkomsten. Wijzigingen werden aangebracht aan de volgende statutaire bepalingen: 7, 9, 54, 57O, 57T, 57V, 57Z, 57Z bis, 60 quinquies, 66, 69, 81, 100 et 102.



ACTIVITEITS- VERSLAG



ACTIVITEIT VAN DE DIENSTEN

1. Dienst Burgerlijke Stand

MISSIE

- Nieuwe leden inschrijven (als gerechtigde of als persoon ten laste) en hun dossiers beheren.
- Het recht van onze leden op terugbetaling van geneeskundige verzorging openen of verlengen.
- Het recht op het voorkeurtarief toekennen aan bepaalde categorieën personen, op grond van hun statuut en/of hun inkomsten.
- De bijdragen registreren en toepassen die aan ons ziekenfonds worden gestort.





Zenith 2011

PROJECTEN

- ASS4 herschrijven: dat is een programma voor de berekening van de verlenging van het recht op de terugbetaling van geneeskundige verzorging van onze leden.
- De flux A301 automatiseren. Deze flux brengt ons onder meer op de hoogte van het begin en het einde van de activiteit van een zelfstandige.
- De terug te betalen aanvulling voor leden die met terugwerkende kracht recht hebben op het voorkeurtarief, automatiseren.
- De transactie DH00 verder ontwikkelen. Hiermee is het momenteel mogelijk de inkomsten in te voeren voor de toekenning van de verhoogde tegemoetkoming. Deze transactie zal in de toekomst het percentage van de wettelijke bijdrage voor een gerechtigde die in het Rijksregister is ingeschreven, berekenen.

REALISATIES

- De flux A101 automatiseren; die dient om het recht op ZIV van de gepensioneerden te bepalen.
- De verklaringen op erewoord automatisch verzenden voor de toekenning van de verhoogde tegemoetkoming aan langdurig werklozen en aan eenoudergezinnen (na ontvangst van de elektronische stromen).
- De CG1/CG2 automatisch aanpassen na de overgang naar invaliditeit en de nieuwe identificatievignetten en de verklaring op erewoord voor de toekenning van de verhoogde tegemoetkoming verzenden.
- Verbeteringen aanbrengen aan de "lokettoepassing". Er werden meerdere controles toegevoegd om het gedeelte "nieuwe inschrijvingen" verder te ontwikkelen en de efficiëntie te verbeteren.

UITDAGINGEN

- De dienst reorganiseren om de polyvalentie in de verschillende departementen te vergroten en zo de verwerkingstijd van de dossiers te verkorten.
- De kwaliteit van de dienstverlening verbeteren voor onze leden dankzij de invoering en standaardisering van de werkprocedures.



- De elektronische stromen informatiseren om manuele behandelingen te vermijden en onze proactiviteit te verbeteren.
- Meer doelgerichte opleidingen, opfrissingscursussen en/of continue trainingen organiseren om de kennis van de medewerkers op hetzelfde niveau te krijgen.

WETSWIJZIGINGEN

INTERNATIONALE OVEREENKOMSTEN

Europese Ziekteverzekeringskaart (EZVK) in het kader van de overeenkomst België-Macedonië. Vanaf 1 juli 2011 moeten verzekerden die naar Macedonië gaan voor een tijdelijk verblijf gebruikmaken van hun EZVK. De EZVK vervangt dus het bilaterale document BY11.

UITBREIDING VAN HET RECHT OP DE VERHOOGDE TEGEMOETKOMING

Vanaf 1 juli 2011 wordt de verhoogde tegemoetkoming uitgebreid naar de rechthebbenden op een verwarmingstoelage categorie 2 en 3, toegekend door het OCMW.

Het Sociaal Stookoliefonds richt zich tot 3 categorieën personen:

- categorie 1: de rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming,
- categorie 2: de personen die niet tot categorie 1 behoren, maar van wie het inkomen lager is dan het maximumbedrag dat voor de verhoogde tegemoetkoming van toepassing is,
- categorie 3: de personen die schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling genieten en hun verwarmingsfactuur niet kunnen betalen.

Deze nieuwe bepaling heeft enkel betrekking op de rechthebbenden van categorie 2 en 3.

De regels voor de verhoogde tegemoetkoming op basis van een inkomenscontrole met indiening van een verklaring op erewoord zijn van toepassing. De verklaring moet wel binnen de 6 maanden worden ingediend vanaf de datum waarop het ziekenfonds de beslissing van het OCMW heeft ontvangen via de elektronische stroom A034. Na die 6 maanden kan het lid geen aanvraag voor de toekenning van de verhoogde tegemoetkoming meer indienen.



Love4you 2011

BEDRIEGLIJKE ONDERWERPING

Op 1 maart 2011 verspreidde het RIZIV een instructie over de toepassing van artikel 164, alinea 10 van de wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994.

Dat artikel 164 bepaalt: "Ingeval de aansluiting of inschrijving in een verkeerde hoedanigheid het gevolg is van bedrieglijke handelingen, wordt de waarde van de prestaties, verleend aan de rechthebbende die deze handelingen heeft verricht, steeds teruggevorderd, ongeacht of de aansluiting of inschrijving in een verkeerde hoedanigheid kan worden geregulariseerd door het in aanmerking nemen van een andere, geldige hoedanigheid of niet."

Deze instructie is bedoeld om bepaalde punten op te helderen en dit artikel 164, alinea 10 toe te passen voor alle verstrekkingen toegekend op basis van bedrieglijke handelingen vanaf 1 januari 2009.

CIJFERGEGEVENS

OMNIO-dossiers

	2009	2010	2011
Ontvangen aanvragen	7.717	8.584	5.838
Geen recht OMNIO (inkomsten zijn hoger dan het maximumbedrag)	2.652	2.968	1.573
Aantal gezinnen dat recht heeft op OMNIO	4.050	5.064	4.265
Aantal verzekerden dat recht heeft op OMNIO	10.480	13.162	10.548

We stellen vast dat de aanvragen fors zijn afgenomen, wat te verklaren valt door de invoering van nieuwe categorieën rechthebbenden in het systeem van de verhoogde tegemoetkoming: de langdurig werklozen ongeacht hun leeftijd (vroeger 50 jaar) en de eenoudergezinnen.

DANKBETUIGING

We willen alle medewerkers bedanken voor het werk dat zij in 2011 hebben verricht.

2. Dienst Vergoedingen

MISSIE

- De reglementering van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, deel vergoedingen opvolgen en toepassen.
- De gerechtigden in geval van arbeidsongeschiktheid, moederschapsrust, geboorte- of adoptieverlof, borstvoedingspauzes, verwijdering uit het werkmilieu vóór en na de bevalling, efficiënt en snel vervangingsinkomsten toekennen om hen een continue financiële stabiliteit te garanderen.





Salon Babyboom 2011

PROJECTEN

- De L500-stroom automatiseren, het elektronische equivalent van het inlichtingsblad, deel werkloosheid.
- De ZIMA-stroom automatiseren, het elektronische equivalent van het inlichtingsblad, deel werkgever.
- De betaling van zelfstandigen in primaire arbeidsongeschiktheid automatiseren.
- De overgang naar invaliditeit automatiseren.
- Het invoersysteem voor de beslagen/overdrachten en de inhouding bij primaire ongeschiktheid herwerken.
- Het attest jaarlijkse vakantie en de transactie voor de verwerking ervan herwerken.
- Het inlichtingsblad herzien.

REALISATIES

- Maandelijks uitbetaling bij primaire ongeschiktheid.
- De dossiers voor beslagen/overdrachten bij invaliditeit scannen.
- Overgang van de dienst Vergoedingen naar Ticketing.
- De berekening van de verzekeraarbaarheid van de vergoedingen automatiseren.
- De verzending van de bundel (erkenningbrief, hervattingskaarten, inlichtingsbladen enz.) automatiseren.

UITDAGINGEN

- Meer dan 25.000 medische dossiers scannen met het oog op het elektronisch medisch dossier (EMD).
- De brieven voor de leden en voor derden standaardiseren en vereenvoudigen.
- Van alle stromen gebruikmaken die we via de elektronische kanalen ontvangen.
- De behandelingsmethodes informatiseren en automatiseren, en de transacties zo goed mogelijk verbeteren.
- De werkprocedures verbeteren om de kwaliteit te verhogen en de doorlooptijden van de dossiers te verkorten.



Zenith 2011

WETSWIJZIGINGEN

HERWAARDERING VAN HET LOON VAN DE REGELMATIGE WERKNEMERS

Sinds 1 januari 2011 werden de refertebedragen van het gemiddelde dagloon dat vereist is om de hoedanigheid van regelmatig werknemer te verkrijgen, met 3% verhoogd. Deze omzendbrief van het RIZIV heeft een onmiddellijke en negatieve impact op de vergoeding die de betrokken leden ontvangen: werknemers van wie de verloren bezoldiging lager is dan dit bedrag kunnen geen aanspraak maken op de hoedanigheid van regelmatig werknemer en genieten in de hoedanigheid van niet-regelmatig werknemer een lagere vergoeding. Deze herwaardering vindt elk jaar plaats in het begin van het jaar.

WIJZIGING VAN DE MAXIMA VOOR PRIMAIRE ONGESCHIKTHEID EN INVALIDITEIT

Op 1 maart 2011 werden de maxima van een aantal categorieën vergoedingen verhoogd. Het betreft de volgende posten:

- de maxima bij primaire ongeschiktheid,
- de maxima bij moederschapsrust, verwijdering uit het werksmilieu en geboorte/adoptieverlof vanaf 1 januari 2011,
- de maxima bij invaliditeit voor invaliden vanaf 1 januari 2011.

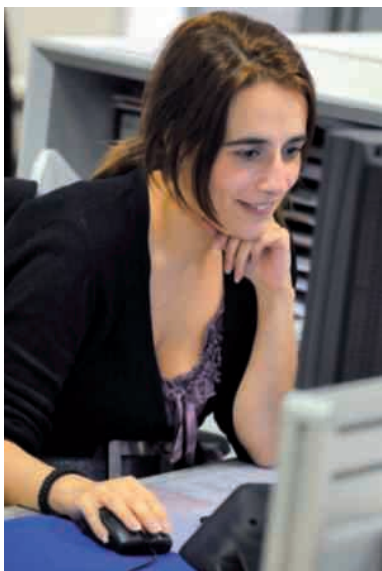
In tegenstelling tot de herwaardering van het loon van de regelmatige werknemers is die wetswijziging in het voordeel van het lid. Wie tot een van deze categorieën behoorde en een begrensde bezoldiging had, kreeg een hogere vergoeding toegekend.

INDEXERING VAN DE VERGOEDINGEN

De enige indexering van de vergoedingen vond plaats op 1 mei 2011. Deze algemene verhoging volgt de logica van de inkomensindexering en streeft ernaar de koopkracht van de rechthebbenden in primaire ongeschiktheid en invaliditeit op peil te houden.

VERRUIMING VAN DE TOEKENNINGSVOORWAARDEN EN VERHOOGING VAN DE INHAALPREMIE VOOR INVALIDEN

De premie is een herwaarderingsmaatregel die is opgenomen in de wet van 23 december 2005 met betrekking tot het solidariteitspact tussen de generaties. Ze wordt jaarlijks betaald samen met de invaliditeitsvergoeding van de maand mei.



In mei 2010 werd een premie van 75 euro betaald aan de leden die aan de volgende voorwaarden voldeden:

- verplichte verzekerde zijn,
- invalide zijn,
- ten minste 5 jaar arbeidsongeschikt zijn op 31 december van het jaar ervoor,
- in de maand mei van het betrokken jaar minstens 1 dag een vergoeding genoten hebben.

In mei 2011 werd de premie opgetrokken tot 200 euro en werden de toekenningsvoorwaarden veranderd:

- verplicht verzekerde of zelfstandige zijn,
- invalide zijn,
- ten minste 1 jaar arbeidsongeschiktheid zijn op 31 december van het jaar ervoor.

In 2010 werden bijna 9.500 premies uitgekeerd. In 2011 is dat cijfer gestegen tot iets meer dan 15.000. Voor de invaliden die er recht op hebben, is de impact bijzonder positief: dit nieuwe bedrag loont de moeite, en nu de economische crisis volop aan de gang is, verruimt dit ietwat het budget van de leden die onvermijdelijk te lijden hebben van een inkomensverlies als gevolg van het risico dat ze lopen.



UITBREIDING VAN HET VADERSCHAPSVERLOF NAAR DE MEEOUDER

De wet van 13 april 2011, bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad op 10 mei 2011 en in werking getreden op 20 mei 2011, bepaalt dat het recht op vaderschapsverlof van 10 dagen wordt uitgebreid naar de meemoeder. Het vaderschapsverlof werd omgedoopt tot "geboorteverlof".

Als er geen vader is ten aanzien van wie de afstamming van het kind vaststaat, kunnen andere typen meemoeders aanspraak maken op het "geboorteverlof". De prioriteitsvolgorde voor de opening van dit recht wordt bepaald door de hierna opgesomde punten.

- de werknemer is gehuwd met de moeder van het kind.
- de werknemer woont wettelijk samen met de moeder van het kind bij wie het kind zijn hoofdverblijfplaats heeft.
- de werknemer die sinds drie jaar op permanente en affectieve wijze samenwoont met de moeder van het kind bij wie het kind zijn hoofdverblijfplaats heeft.

Het kan gaan om een meemoeder van hetzelfde geslacht (uitsluitend twee vrouwen).



Love4you 2011

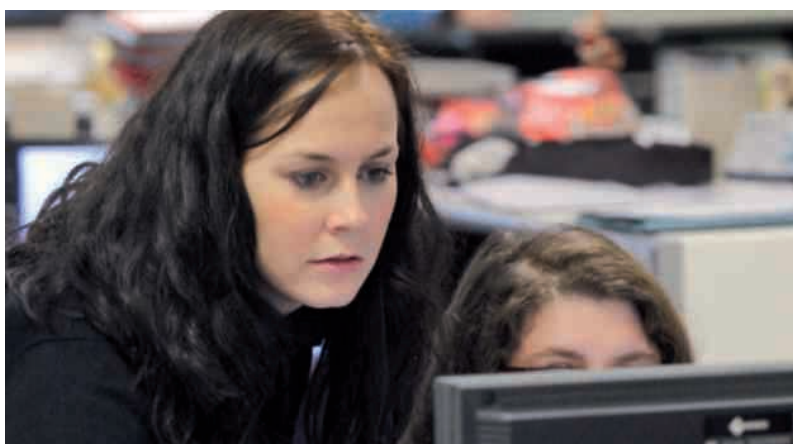
Wat het lid betreft, is het dankzij deze wet voor de partner van de moeder van het kind makkelijker om geboorteverlof te krijgen. De dienst Vergoedingen was verplicht om de documenten te herzien die naar de leden werden opgestuurd in het kader van het vaderschapsverlof. Ook de verschillende informatica-applicaties moesten worden aangepast aan de invoering van geboorteverlof voor een vrouw.

HERWAARDERING VAN DE VERGOEDINGEN

Op 1 september 2011 werden de verschillende categorieën vergoedingen geherwaardeerd:

- Herwaardering met 2% van de maxima voor de vergoedingen van gerechtigden van wie de arbeidsongeschiktheid begon tussen 1 januari 2005 en 31 december 2005 (recurrentie van 6 jaar arbeidsongeschiktheid).
- Herwaardering met 2% van de minima voor de vergoedingen "regelmatige werknemer" en "niet-regelmatige werknemer".
- Herwaardering van de forfaits toegekend aan invaliden die hun onderneming hebben stopgezet ingevolge de verhoging van de vergoedingen "minimum regelmatig werknemer" in de algemene regeling (+2%).
- Herwaardering van de forfaits toegekend aan gerechtigden "met gezinslast" (2,11%) en aan "alleenstaanden" (2,37%) in primaire arbeidsongeschiktheid en aan invaliden die hun onderneming niet hebben stopgezet, ingevolge de verhoging van de bedragen voor het minimumpensioen van de zelfstandigen.
- Herwaardering van het forfait "samenwonende" dat wordt toegekend aan gerechtigden in primaire arbeidsongeschiktheid en aan invaliden die hun onderneming niet hebben stopgezet (+2%).
- Verhoging van het eerste maximumbedrag voor het toegelaten inkomen van personen ten laste (statuut met last) en van het derdemaximumbedrag voor het toegelaten inkomen van personen ten laste (statuut alleenstaande – vervangingsinkomsten).
- Verhoging met 3 euro van het forfait voor hulp van derden.

Deze herwaardering verhoogt opnieuw de financiële inkomsten van de leden in arbeidsongeschiktheid die tot deze categorieën behoren.



CIJFERGEGEVENS

Hierna volgen de belangrijkste statistieken voor de dienst Vergoedingen.

	2009	2010	2011
Aantal geregistreerde attesten van arbeidsongeschiktheid	44.232	44.455	47.013
		+223 (+0,50%)	+2558 (+5,75%)

We stellen vast dat het aantal geregistreerde attesten van arbeidsongeschiktheid aanzienlijk gestegen is in vergelijking met 2010.

	2009	2010	2011
Aantal vergoede geboorteverlofdossiers	3.183	3.257	3.237
		+74 (+2,32%)	-20 (-0,06%)

We stellen vast dat het aantal vergoede geboorteverlofdossiers aanzienlijk is gedaald in 2011.

	2009	2010	2011
Behandelde inlichtingsbladen	25.745	25.980	26.961
		+235 (+0,91%)	+981 (+3,77%)

De hoeveelheid behandelde inlichtingsbladen is in 2011 fors toegenomen. Dat stemt overeen met de toename van het aantal geregistreerde attesten van arbeidsongeschiktheid.

3. Dienst Gezondheidszorgen

MISSIE

- De reglementering van het deel gezondheidszorg van de ziekte- en invaliditeitsverzekering opvolgen en toepassen.
- Zorgen voor de toepassing, de algemene organisatie, de supervisie en de follow-up van alle producten en diensten van de aanvullende verzekering en van alle facultatieve diensten (AHV, Hospimut en Hospimut Plus).
- Onze leden en zorgverleners de beste dienstverlening aanbieden via een goed draaiende en klantgerichte organisatie.
- Dossiers voorbereiden voor de ontwikkeling van de bestaande of nieuwe facultatieve diensten en van de bestaande of nieuwe diensten van de aanvullende verzekering.





1 mei 2011

PROJECTEN

- De programma's voor de controle van de kosten voor geneeskundige verzorging verbeteren.
- Het dossierbeheer vergemakkelijken.
- De concrete invoering van nieuwe voordelen van de aanvullende ziekteverzekering en van de nieuwe facultatieve dienst Hospimut Plus coördineren.
- Het gelijkvormig maken van de Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand van Brabant (VMOBB) voorbereiden. Het gaat vooral om de aanpassing van de statuten aan de nieuwe wet van 26 april 2010 inzake de organisatie van de aanvullende ziekteverzekering.

REALISATIES

- De sociale derdebetalersregeling implementeren.
- De facultatieve dienst Hospimut Plus uitrollen.
- De oprichting van de VMOBB op 1 januari 2012 voorbereiden.
- De nieuwe diensten en de aangepaste diensten van de aanvullende verzekering invoeren.

UITDAGINGEN

- De ontwikkeling van de VMOBB doorvoeren en begeleiden.
- De elektronische aanvraag van geneesmiddelen implementeren.
- De behandelingsmethodes informatiseren en automatiseren, en de transacties zo goed mogelijk verbeteren.
- De werkprocedures verbeteren om de kwaliteit te verhogen en de doorlooptijden van de dossiers te verkorten.



Love4you 2011

WETSWIJZIGINGEN

ZIEKTE- EN INVALIDITEITSVERZEKERING

Getuigschrift van afleveringen bestemd voor de bandagisten en de orthopedisten

Een nieuw getuigschrift van afleveringen bestemd voor de bandagisten en de orthopedisten (bijlage 13) is op 1 april 2011 in werking getreden. De volgende rubrieken werden toegevoegd:

- een kolom "supplement voor de rechthebbende",
- een verklaring van de rechthebbende, waarin deze bevestigt dat hij door de zorgverlener duidelijk geïnformeerd werd over de totaalprijs te zijnen laste.

Deze twee elementen moeten op het getuigschrift van afleveringen staan en zijn ingevuld. De supplementen moeten worden geregistreerd en later aan het RIZIV worden meegedeeld voor statistische, budgettaire en controledoeleinden.

Alzheimer – neuropsychologische test

Een grondige neuropsychologische test om de ziekte van Alzheimer op te sporen wordt vanaf 1 april 2011 terugbetaald. Deze test omvat een gevalideerd en omstandig neuropsychologisch onderzoek van de belangrijkste intellectuele functies die in een dementieel syndroom zijn aangetast: het geheugen, de taalvaardigheid, de visuospatiële vaardigheden, de aandachtsfuncties en de executieve vaardigheden.

Globaal Medisch Dossier + (GMD+)

Sinds 1 april 2011 kunnen huisartsen een GMD+ met hun patiënten afsluiten. Het gaat om het normale GMD waaraan een preventiemodule is toegevoegd die naar het risicoprofiel van de patiënt peilt. De preventiemodule bestaat uit een checklist die de huisarts met de patiënt overloopt. Afhankelijk van de leeftijd en het risicoprofiel van de patiënt komen daarin de volgende punten aan bod:

- Levensstijl: voeding, roken, alcohol, lichaamsbeweging en stress.
- Anamnese en klinisch onderzoek van het cardiovasculaire systeem.
- Opsporing van colorectale kanker, baarmoederhalskanker en borstkanker bij vrouwen.

- Vaccinatie, onder andere tegen difterie, tetanus, griep en pneumokokken.
- Biologische analyses: bloedsuikerspiegel, creatinine, proteïnurie, cholesterol.

Enkel de huisarts die ook het GMD beheert, mag de preventiemodule aanmaken. Hij voegt ze bij het GMD.

Het GMD+ kan alleen worden gefactureerd tijdens de testperiode van 1 april 2011 tot 31 december 2012, waarna een evaluatie volgt. Voor mensen tussen 45 en 75 jaar mag het slechts eenmaal per jaar worden gefactureerd.

Sociale derde betaler (SDB)

Sinds 1 juli 2011 werd de sociale derdebetalersregeling bij de huisarts administratief vereenvoudigd. Dat systeem draagt ertoe bij meer mensen toegang te geven tot de gezondheidszorg.

Wat is de sociale derde betaler?

Dankzij de sociale derdebetalersregeling hoeven sommige patiënten op verzoek niet meer de volledige prijs van de raadpleging bij de huisarts voor te schieten. De huisarts laat zich rechtstreeks door het ziekenfonds betalen. De patiënt betaalt alleen het remgeld.

Wie komt in aanmerking?

- Rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming (RVV en OMNIO).
- Ook andere categorieën van personen kunnen in aanmerking komen: langdurig werklozen (minstens 6 maanden), rechthebbenden op een gewaarborgd inkomen, rechthebbenden op de verhoogde kinderbijslag en mensen die zich in een occasionele financiële noodsituatie bevinden.

Hoe aanvragen?

De patiënt gaat naar zijn huisarts met een kleeftbriefje of een attest van zijn ziekenfonds. Hij vraagt aan zijn huisarts om de sociale derdebetalersregeling toe te passen. Hij zal dan alleen nog zijn remgeld betalen.

De patiënt moet de sociale derdebetalersregeling aanvragen bij zijn arts, die ze mag weigeren. Maar huisartsen die hebben ingestemd met het akkoord geneesheren-ziekenfondsen, hebben zich ertoe verbonden om de sociale derdebetalersregeling algemeen toe te passen voor de consultaties, en dat op verzoek van de patiënt.





Wat zijn de voordelen van de sociale derdebetalersregeling voor de huisarts?

- Een administratieve vereenvoudiging in kader van de opstelling van zijn SDB-facturatie die hij aan het ziekenfonds moet richten.
- Een kortere betalingstermijn voor de SDB-facturatie dankzij de snellere verwerking van de getuigschriften door het ziekenfonds.

Vereenvoudiging van het remgeld voor de raadplegingen

Sinds 1 december 2011 is voor de raadplegingen met de codes "Raadpleging in de spreekkamer van de erkende huisarts" (101010, 101032, 101054 en 101076) het persoonlijk aandeel van de rechthebbende in het ereloon voor raadplegingen bij de huisarts en de supplementen beperkt tot:

Rechthebbende zonder voorkeurregeling		Rechthebbende met voorkeurregeling (RVV/OMNIO)	
met GMD	zonder GMD	met GMD	zonder GMD
€ 4,00	€ 6,00	€ 1,00	€ 1,50



Salon Babyboom 2011

Forfait voor ongeneeslijke incontinentie

Sinds 28 november 2011 werd een nieuwe maatregel ingevoerd waarbij een jaarlijkse forfaitaire tegemoetkoming van 150 euro wordt toegekend aan mensen die aan een ongeneeslijke vorm van incontinentie lijden en niet voldoen aan de voorwaarden van het bestaande incontinentieforfait.

De huisarts vervolledigt en ondertekent het aanvraagformulier van het forfait voor ongeneeslijke urine-incontinentie. Dit formulier moet aan de adviserend geneesheer van het ziekenfonds worden gericht. Op basis van de elementen in het formulier geeft de adviserend geneesheer een akkoord voor een periode van 3 jaar.

AANVULLENDE VERZEKERING

Nieuwe voordelen op 1 januari 2011

Alzheimer: tegemoetkoming in de kosten van farmaceutische specialiteiten (wettelijk remgeld) ten voordele van leden die lijden aan de ziekte van Alzheimer. De tegemoetkoming mag het bedrag ten laste van de rechthebbende niet overschrijden.

Lenen van een ziekenhuisbed: tegemoetkoming die gelijk is aan de helft van de huurprijs voor het lenen van een ziekenhuisbed (inclusief eventuele accessoires) bij Thuishulp vzw / Aide à Domicile asbl (Medishop). De tegemoetkoming mag het bedrag ten laste van de rechthebbende niet overschrijden.

Verbeterde voordelen op 1 januari 2011

Anticonceptie: afschaffing van de leeftijdsgrens voor de extra terugbetaling van anticonceptie. De mutualiteit kent tot 40 euro per jaar toe voor de pil, de prikpil, de vaginale ring, de pleisterpil en de morning-afterpil. Voor het spiraaltje en het contraceptief implantaat biedt de mutualiteit een tegemoetkoming van 120 euro per periode van drie jaar.

Herstelkuur: tegemoetkoming in de kosten van een herstelkuur na een ernstige ziekte of chirurgische ingreep. De herstelkuur moet worden gevolgd in een door het ziekenfonds erkende instelling. De tegemoetkoming stijgt van 24 euro naar 25 euro per dag (minimaal 7 dagen en maximaal 60 dagen per kalenderjaar).

Sport- en fitnessclub: tegemoetkoming in het lidmaatschap van een sport- of fitnessclub, die echter niet hoger mag zijn dan het bedrag ten laste van de rechthebbende. Sinds 1 januari 2011 is de lijst met gevaarlijke sporten afgeschaft; voortaan zijn alle sporten toegestaan.



Love4you 2011

Nieuwe voordelen op 1 april 2011

Remgeld: terugbetaling van het remgeld bij bepaalde ambulante verzorging van leden met een globaal medisch dossier (GMD). De tegemoetkoming is geldig op voorwaarde dat het remgeld niet door een andere wetgeving wordt ten laste genomen. De tegemoetkoming mag ook niet hoger zijn dan het bedrag ten laste van de rechthebbende.

Voor leden tot en met 17 jaar gaat het om de volgende ambulante verzorging: de raadpleging van en het bezoek door een huisarts, de raadpleging van een specialist, de behandeling door een kinesitherapeut en de verzorging door een verpleegkundige.

Voor leden vanaf 18 jaar gaat het om de volgende ambulante verzorging: de raadpleging van een huisarts, de raadpleging van een gynaecoloog, de raadpleging van een oogarts en het bezoek door een huisarts voor rechthebbenden van 75 jaar en ouder. Voor leden vanaf 18 jaar wordt een franchise van 25 euro per kalenderjaar toegepast.

CIJFERGEGEVENS

Overzicht van alle tegemoetkomingen van de aanvullende verzekering

Ziekte en ziekenhuisopname	2010	2011	Verschil	Verschil %
Ziekenvervoer				
Wagen	99.138,99	95.398,25	-3.740,74	-3,77%
Taxi	8.297,90	271,52	-8.026,38	-96,73%
Ziekenwagen	441.086,33	340.098,36	-100.987,97	-22,90%
Helikopter	2.289,50	414,50	-1.875,00	-81,90%
Cardiale revalidatie	5.628,00	3.136,00	-2.492,00	-44,28%
Transport door Mutas	702.182,97	1.068.839,67	366.656,70	52,22%
Transport niet door Mutas (uitzondering)	/	40.194,26	/	-%
Subtotaal	1.258.623,69	1.548.352,56	289.728,87	23,02%
Hospitalisatievergoeding				
Titularis	859.567,50	355.290,00	-504.277,50	-58,67%
Echtgenoot	18.920,13	8.925,00	-9.995,13	-52,83%
Kind	13.402,50	4.707,50	-8.695,00	-64,88%
Ascendent	1.552,50	847,50	-705,00	-45,41%
Ouder aan ziekenbed opgenomen kind	11.240,00	6.150,00	-5.090,00	-45,28%
Subtotal	904.682,63	375.920,00	-528.762,63	-58,45%

Ziekte en ziekenhuisopname	2010	2011	Verschil	Verschil %
Kind in het ziekenhuis				
Medi'Kids	60.667,38	88.018,79	27.351,41	45,08%
Subtotaal	60.667,38	88.018,79	27.351,41	45,08%
Andere ziekenhuiskosten				
Prothesen en osteosynthesemateriaal	52.811,96	18.368,29	-34.443,67	-65,22%
Subtotaal	52.811,96	18.368,29	-34.443,67	-65,22%
Totaal ziekte en ziekenhuisopname	2.276.785,66	2.030.659,64	-246.126,02	-10,81%

Kort- en dagverblijf	2010	2011	Verschil	Verschil %
Kortverblijf	80.226,00	80.622,00	396,00	0,49%
Dagverblijf	12.669,00	15.531,00	2.862,00	22,59%
Totaal kort- en dagverblijf	92.895,00	96.153,00	3.258,00	3,51%

Diverse tussenkomsten	2010	2011	Verschil	Verschil %
Geboorte- en adoptiepremie	2.566.200,00	1.998.050,00	-568.150,00	-22,14%
Zee-, bos en Ardennenklassen	270.265,67	341.068,60	70.802,93	26,20%
Sportclubs en fitness	257.881,00	321.340,70	63.459,70	24,61%
Sportkampen	14.055,00	62.408,90	48.353,90	344,03%
Herstelkuur	250.080,00	215.253,00	-34.827,00	-13,93%
Totaal diverse tussenkomsten	3.358.481,67	2.938.121,20	-420.360,47	-12,52%

Gezondheidszorg en preventie	2010	2011	Verschil	Verschil %
Niet-conventionele geneeswijzen				
Acupunctuur	34.739,35	35.398,45	659,10	1,90%
Chiropraxie	74.309,50	75.230,00	920,50	1,24%
Homeopathie	87.481,92	65.844,57	-21.637,35	-24,73%
Osteopathie	380.028,25	409.913,00	29.884,75	7,86%
Subtotaal	576.559,02	586.386,02	9.827,00	1,70%
Brillen en contactlenzen				
Bril/lenzen eerste aankoop	349.279,61	328.587,12	-20.692,49	-5,92%
Bril/lenzen hernieuwing	107.152,15	100.611,74	-6.540,41	-6,10%
Subtotaal	456.431,76	429.198,86	-27.232,90	-5,97%
Orthodontie				
Orthodontie eerste tussenkomst	365.862,00	415.152,00	49.290,00	13,47%
Orthodontie tweede tussenkomst	99.696,00	93.372,00	-6.324,00	-6,34%
Orthodontie (zware pathologie)	372,00	1.116,00	744,00	-%
Subtotaal	465.930,00	509.640,00	43.710,00	9,38%

Gezondheidszorg en preventie	2010	2011	Vershil	Vershil %
Voetverzorging en podologie				
Voetverzorging en podologie	346.692,50	306.295,00	-40.397,50	-11,65%
Podologie	35.763,22	37.809,38	2.046,16	5,72%
Subtotaal	382.455,72	344.104,38	-38.351,34	-10,03%
Vaccins				
Vaccins (max. 25 euro)	462.134,91	492.061,24	29.926,33	6,48%
Vaccins tegen baarmoederhalskanker	6.049,90	3.731,80	-2.318,10	-38,32%
Subtotaal	468.184,81	495.793,04	27.608,23	5,90%
Geassisteerde voortplanting				
IVF	14.759,79	14.510,60	-249,19	-1,69%
ICSI	10.974,60	7.967,48	-3.007,12	-27,40%
Subtotaal	25.734,39	22.478,08	-3.256,31	-12,65%
Tandverzorging				
Tandpreventie 0-14 jaar	0,00	0,00	0,00	%
Tandpreventie 14-18 jaar	56,06	3,92	-52,14	-93,01%
Tandpreventie 19-23 jaar	68.845,40	67.601,38	-1.244,02	-1,81%
Tandprothesen	92.137,49	88.696,41	-3.441,08	-3,73%
Subtotaal	161.038,95	156.301,71	-4.737,24	-2,94%
Anticonceptie				
Pil	68.416,34	210.532,18	142.115,84	207,72%
Spiraal	22.186,96	125.324,81	103.137,85	464,86%
Vaginale ring	8.332,50	16.950,00	8.617,50	103,42%
Subtotaal	98.935,80	352.806,99	253.871,19	256,60%
Logopedie				
Logopedie	27.225,00	20.705,00	-6.520,00	-23,95%
Subtotaal	27.225,00	20.705,00	-6.520,00	-23,95%
Dieet				
Behandeling tegen zwaarlijvigheid	26.643,96	44.995,00	18.351,04	68,88%
Subtotaal	26.643,96	44.995,00	18.351,04	68,88%
Kankerpreventie				
Uitstrijkje	9.026,41	12.090,92	3.064,51	33,95%
Mammografie	19.790,86	19.362,59	-428,27	-2,16%
Prostaatkankerpreventie	2.436,14	2.447,87	11,73	0,48%
Darmkankerpreventie	1.565,23	1.960,00	394,77	25,22%
Subtotaal	32.818,64	35.861,38	3.042,74	9,27%
Stoppen met roken				
Stoppen met roken	26.014,28	22.836,17	-3.178,11	-12,22%
Subtotaal	26.014,28	22.836,17	-3.178,11	-12,22%



Salon Babyboom 2011

Gezondheidszorg en preventie	2010	2011	Verschil	Verschil %
Medisch en paramedisch materiaal				
Medisch en paramedisch materiaal 15%	12.660,84	11.489,25	-1.171,59	-9,25%
Subtotaal	12.660,84	11.489,25	-1.171,59	-9,25%
Poliklinieken				
Poliklinieken	271.380,09	286.373,78	14.993,69	5,52%
Subtotaal	271.380,09	286.373,78	14.993,69	5,52%
Osteoporose				
Osteoporose	40.085,23	31.609,17	-8.476,06	-21,15%
Subtotaal	40.085,23	31.609,17	-8.476,06	-21,15%
Psychotherapie				
Psychotherapie	53.100,00	88.479,00	35.379,00	66,63%
Subtotaal	53.100,00	88.479,00	35.379,00	66,63%
Remgeld				
Remgeld < 18 jaar	0,00	418.291,79	418.291,79	-
Remgeld > 18 jaar	0,00	575.790,35	575.790,35	-
Subtotaal	0,00	994.082,14	994.082,14	-
Gezondheidszorg en preventie				
Medische check-up	0,00	4.409,23	4.409,23	-
Subtotaal	0,00	4.409,23	4.409,23	-
Alzheimer				
Alzheimer	0,00	1.501,40	1.501,40	-
Subtotaal	0,00	1.501,40	1.501,40	-
Totaal gezondheidszorg en preventie	3.125.198,49	4.439.050,60	1.313.852,11	42,04%
Mutas	2010	2011	Verschil	Verschil %
Mutas	1.471.736,79	1.634.424,28	162.687,49	11,05%
Totaal Mutas	1.471.736,79	1.634.424,28	162.687,49	11,05%
ALGEMEEN TOTAAL	10.325.097,61	11.138.408,72	813.311,11	7,88%



1 mei 2011

FACULTATIEVE DIENSTEN

Dienst Aanvullende Hospitalisatievergoeding (AHV)

Sinds 1 april 2011 is de leeftijdsgrens opgetrokken van 64 naar 74 jaar. De dienst AHV heeft het jaar 2011 afgesloten met 15.717 effectief geregistreerde contracten.

Aantal leden dat door de dienst AHV is gedekt

Jaar	Contracten	Evolutie
2009	16.321	-3,01%
2010	15.945	-2,21%
2011	15.717	-1,43%

Aantal ziekenhuisdagen vergoed door de dienst AHV

Jaar	Aantal vergoede dagen	Totaal bedrag van de vergoeding
2009	31.636	458.764
2010	31.391	427.116
2011	27.383	396.224

Hospimut

In 2011 zijn er voor de dienst Hospimut voor de eerste keer sinds de start in 1998 37.601 minder contracten geregistreerd. Dat is een terugval van 3,6% in vergelijking met 2010. Deze daling valt vooral te verklaren door de start van de nieuwe dienst Hospimut Plus. Bepaalde leden hebben hun Hospimut-contract opgezegd om een Hospimut Plus te nemen.



Aantal leden dat door de dienst Hospimut is gedekt

Jaar	Contracten	Evolutie
2009	35.275	12,55%
2010	38.971	10,55%
2011	37.601	-3,60%

Aantal vergoede personen per leeftijdsgroep en per type kamer, en gemiddelde kostprijs per leeftijdsgroep

Statistieken 2010

Leeftijdsgroepen	Vergoedingen	Gemeenschappelijke kamer	Tweepersoonskamer	Privékamer	Totaal bedrag
0 tot 24 jaar	912	819	38	55	152.867,01
25 tot 49 jaar	1.913	1.412	248	253	507.238,86
50 tot 59 jaar	1.325	1.097	180	48	307.670,09
60 tot 64 jaar	1.151	936	157	58	286.990,59
Ouder dan 65 jaar	4.067	3.276	623	168	1.066.001,57
Totaal	9.368	7.540	1.246	582	2.320.768,12

Statistieken 2011

Leeftijdsgroepen	Vergoedingen	Gemeenschappelijke kamer	Tweepersoonskamer	Privékamer	Totaal bedrag
0 tot 24 jaar	958	844	37	77	170.514,61
25 tot 49 jaar	2.163	1.681	245	237	566.070,10
50 tot 59 jaar	1.501	1.257	184	60	351.732,96
60 tot 64 jaar	1.399	1.202	133	64	333.340,90
Ouder dan 65 jaar	4.865	4.098	595	172	1.322.950,97
Totaal	10.886	9.082	1.194	610	2.744.609,54

Dienst Hospimut Plus

Sinds 1 januari 2011 biedt het ziekenfonds zijn leden een nieuwe facultatieve dienst bij ziekenhuisopname: Hospimut Plus. Die hospitalisatieverzekering heeft een veel ruimere dekking dan de dienst Hospimut.



Zenith 2011

De dienst Hospimut Plus staat voor:

- een niet-begrensde tegemoetkoming,
- een optimale financiële dekking bij opname in een gemeenschappelijke of tweepersoonskamer (inclusief de comfortkosten),
- de volledige terugbetaling van de kamersupplementen voor een privékamer,
- een hoge tegemoetkoming in de ereloonsupplementen (tot driemaal de officiële tarieven),
- de volledige terugbetaling van implantaten en prothesen (behalve voor tandimplantaten en -prothesen),
- de volledige terugbetaling van de geneesmiddelen die niet door het RIZIV worden terugbetaald,
- een tegemoetkoming voor een verblijf op de diensten psychiatrie voor kinderen, neuropsychiatrie of psychiatrie (tot 30 dagen per jaar),
- een tegemoetkoming in de vervoerkosten (dienst 100 en 112) naar het ziekenhuis,
- een tegemoetkoming wanneer een ouder de nacht doorbrengt bij zijn kind dat in het ziekenhuis verblijft (rooming-in),
- een tegemoetkoming in de pre- en postoperatieve verzorging en behandeling (tot 30 dagen voor en 90 dagen na het ziekenhuisverblijf),
- een tegemoetkoming tot 360 euro per dag bij een ziekenhuisverblijf in het buitenland,
- een thuisoppas voor de kinderen als het lid twee dagen of langer in het ziekenhuis wordt opgenomen als gevolg van een ongeval, een plotse en onvoorspelbare ziekte of bij een bevalling.

Dienst Hospimut Plus Continuïteit

Als het lid interesse heeft voor Hospimut Plus maar al via zijn werkgever over een hospitalisatieverzekering beschikt, kan hij opteren voor Hospimut Plus Continuïteit. Wanneer hij dan niet meer gedekt is door de verzekering van een werkgever, zal hij onmiddellijk, zonder wachttijd of extra premie, de bescherming van Hospimut Plus genieten.

De dienst Hospimut Plus heeft 2011 afgesloten met 3.526 effectief geregistreerde contracten en een uitgegeven bedrag van 12.863,65 euro.

4. Medische dienst

MISSIE

De adviserend geneesheren hebben een viertal wettelijk bepaalde opdrachten:

- De arbeidsongeschiktheid controleren.
- De geneeskundige verstrekkingen controleren.
- De sociaal verzekerden adviseren, informeren en begeleiden teneinde er voor te zorgen dat zij de beste verzorging en behandeling krijgen.
- De zorgverleners informeren over de correcte toepassing van de reglementering.

Daarnaast nemen de adviserend geneesheren deel aan diverse vergaderingen van het RIZIV.



PROJECTEN

- Alle lopende medische dossiers inscannen, zowel deze van primaire arbeidsongeschikten als van de invaliden.
 - Meewerken aan de verdere ontwikkeling en de implementatie van het Elektronisch Medisch Dossier.
-



REALISATIES

- De delegatie van de controle op de gezondheidszorgen naar de paramedici en de administratieve medewerkers optimaliseren.
- De elektronische behandeling van de akkoorden voor hospitalisatie in Carenet verbeteren.
- De overdrachten naar het RIZIV van de statistische gegevens betreffende de controle op de arbeidsongeschiktheid op punt stellen.

UITDAGINGEN

- De kwaliteit en de kwantiteit van de medische dienst op peil houden ondanks het tekort aan geneesheren op de arbeidsmarkt.
- Deeltijdse hernemingen ondersteunen en stimuleren bij onze arbeidsongeschikte leden.
- De socioprofessionele reïntegratie van de arbeidsongeschikten bevorderen, in samenwerking met de diensten VDAB, ACTIRIS en FOREM.



Salon Babyboom 2011

CIJFERGEGEVENS

ARBEIDSONGESCHIKTHEID

In het jaar 2011 werden er door de adviserend geneesheren 24.028 getuigschriften van arbeidsongeschiktheid erkend. Er werden er 279 geweigerd. 32.426 leden werden uitgenodigd voor onderzoek. 13.954 hernamen spontaan de arbeid of de stempelcontrole. 649 leden kregen van de adviserend geneesheer de toestemming om tijdens een periode van arbeidsongeschiktheid een deeltijdse activiteit uit te oefenen. Het aantal verplichte werkhervattingen bedroeg afgelopen jaar 2.001.

	2009	2010	2011
Getuigschrift van arbeidsongeschiktheid	22.525	23.328	24.028
Weigering door de adviserend geneesheer	694	284	279
Uitnodiging voor onderzoek	31.836	33.806	32.426
Spontane werkhervatting	13.022	14.449	13.954
Werkhervatting van deeltijdse arbeid	664	636	649
Verplichte werkhervatting	2.527	2.106	2.001

De gegevens inzake invaliditeit

Steekkaarten overgemaakt aan de medische directie	2009	2010	2011
Werknemers			
Rode steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	2.270	2.565	2.629
Groene steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	4.347	4.535	4.353
Zelfstandigen			
Gele steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	104	91	116
Witte steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	145	142	137
Aanvragen voor hulp van derden	179	166	145

Steekkaarten van de zusterfederaties overgemaakt aan de medische directie	2009	2010	2011
Werknemers			
Rode steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	110	54	34
Groene steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	58	67	74
Zelfstandigen			
Gele steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	3	-	-
Witte steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	2	5	1
Aanvragen voor hulp van derden	1	2	2

Medische steekkaarten die per brief werden overgemaakt aan de GRI	2009	2010	2011
	720	525	586



Love4you 2011

DE JURIDISCHE DIENST

De Juridische dienst ontving in 2011 in totaal 440 klachten. Hiervan waren er 84 in verband met honoraria en 68 in verband met medische aansprakelijkheid. 173 klachten handelden over de hospitalisatiefacturen en 115 over diversen.

HET BIJZONDER SOLIDARITEITSFONDS

In 2011 ontvingen wij 182 nieuwe aanvragen voor het Fonds. Hiervan waren er 29 die niet voldeden aan de criteria. Wij kregen 47 gunstige en 26 ongunstige beslissingen van het College van geneesheren-directeurs. Momenteel zijn er bij onze dienst nog 72 dossiers in behandeling. De totale som, die in dit verband aan onze leden werd uitbetaald, bedroeg in 2011 38.793,47 euro. Het feit dat dit bedrag beduidend kleiner is dan dat van 2010 (348.192,55 euro), is het gevolg van de tussenkomst van het Fonds in 2010 in enkele zeer dure dossiers.

DE GENEESKUNDIGE VERSTREKKINGEN

De automatische elektronische afhandeling van de aanvragen voor terugbetaling van geneesmiddelen uit Hoofdstuk IV, welke reeds enige tijd aangekondigd is, is nog niet in werking. De akkoorden voor terugbetaling zouden hierdoor nochtans nog sneller kunnen worden afgeleverd.

Machtigingen adviserend geneesheren	2008	2009	2010	2011
Aanvragen geneesmiddelen	91.367	77.945	62.340	61.809
Aanvragen forfaits RVT/ROB	9.948	9.532	9.910	9.950
Forfaits verpleegkunde A/B/C	4.953	4.895	4.898	5.323
Aanvragen rolwagens	933	912	926	804
Aanvragen revalidatie	17.460	18.308	18.164	19.063
Kinesithérapie en fysiotherapie	15.815	16.332	18.136	18.338
Aanvragen toiletten	4.791	5.056	5.192	5.532
Diversen	30.347	27.418	25.838	27.326
Totaal	176.689	160.398	143.572	148.145

5. Dienst Betwiste Zaken

MISSIE

- Ongevallendossiers (arbeidsongevallen, verkeersongevallen enz.), beroepsziekten en "agressie"-dossiers beheren. Er is een tussenkomst van deze dienst wanneer de lichamelijke schade van een verzekerde door een andere wetgeving dan die van de ziekte- en invaliditeitsverzekering moet worden vergoed.
- Bij verzekeringsmaatschappijen en derden de provisionele tegemoetkomingen van de verplichte verzekering terugvorderen. Dat zijn de tegemoetkomingen die werden uitbetaald als voorschot op een toekomstige schadevergoeding (artikel 136 §2 van de wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994).





PROJECTEN

- De elektronische stromen 'arbeidsongevallen' waarmee de adviserende geneesheren een begin van arbeidsongeschiktheid kunnen erkennen, beter verwerken.
- Ticketing gebruiken om sneller met de andere diensten te communiceren.
- De aanbevelingen die de audit tijdens zijn opdracht in 2011 heeft geformuleerd (bv. automatisering van herinneringsbrieven) toepassen en/of bestuderen.

REALISATIES

- Opleiding voor de dienst Vergoedingen over de raadpleging en interpretatie van de transacties waarmee het mogelijk is om de elektronische stromen AO te bekijken (AC01 + AC60).
- Automatische en maandelijkse controle van de verboden cumulatie van de betalingen van de arbeidsongevallenverzekeraars (elektronisch meegedeeld) en onze uitbetalingen van vergoedingen voor arbeidsongeschiktheid.

UITDAGINGEN

- Een hoog terugvorderingsniveau aanhouden in een context die wordt gekenmerkt door een vermindering van het aantal verkeersongevallen (-21% zwaargewonden in 2010 tegenover 2009) en arbeidsongevallen sinds 2008 (met name door de vertraging van de economie als gevolg van de financiële crisis).¹ Mede door de financiële crisis zijn sommige verzekeringsmaatschappijen bovendien almaar moeilijker te overtuigen van de gegrondheid van onze eisen.
- Qua werk dezelfde kwaliteit en kwantiteit garanderen met minder personeel, rekening houdend met de budgettaire beperkingen die de ziekenfondsen opgelegd krijgen. Daarvoor moeten we minstens de volgende elementen weten te combineren: een groot professioneel bewustzijn van alle medewerkers, een grotere automatisering van de taken en een optimalisering van de werkprocedures.

¹ Zie persbericht van het Fonds voor Arbeidsongevallen van augustus 2011.



Zenith 2011

CIJFERGEGEVENS

Bij het Fonds voor Beroepsziekten teruggevorderde bedragen

2009	2010	2011
€ 1.966.055,39	€ 1.448.058,44	€ 255.660,91

Ter herinnering: sinds januari 2010 is de vergoeding van zwangere vrouwen die verwijderd worden uit hun werksmilieu wegens bepaalde beroepsrisico's, volledig ten laste van de ziekenfondsen. We kunnen de vergoedingen die in dat kader worden uitbetaald dus niet meer bij het Fonds voor Beroepsziekten (FBZ) terugvorderen. Nu de zogenaamde verwijderingsdossiers zijn afgesloten, zijn de terugvorderingen bij het FBZ in 2011 fors gedaald in vergelijking met 2010 (-82%). We verwachten dat de teruggevorderde bedragen in de toekomst min of meer vergelijkbaar zullen zijn met die van 2011.

Opgespoorde ongevallendossiers

2009	2010	2011
9.381	8.674	8.467

Deze tabel geeft aan hoeveel ongevallendossiers door de dienst Betwiste Zaken werden opgespoord, maar niet hoeveel arbeidsongevallen via de elektronische stromen werden meegedeeld. Rekening houdend met het eerder vermelde dalende aantal ongevallen, blijkt uit de vermindering met amper 2% van het aantal opgespoorde dossiers tussen 2010 en 2011 dat onze opsporingsinspanningen nog altijd lonend zijn.

Teruggevorderde bedragen

2009	2010	2011
€ 9.594.845,75	€ 8.773.092,90	€ 7.351.356,32

Als we geen rekening houden met de terugbetalingen voor beroepsziekten en alleen onze essentiële activiteiten in aanmerking nemen, dus de verrichte terugbetalingen in ongevallendossiers, zien we dat er tussen 2010 en 2011 een negatief verschil is van nog amper 229.339 euro (-3%). Kortom: voor de terugvorderingen in het kader van de ongevallen scoort 2011 net iets lager dan 2010.



Salon Babyboom 2011



CONCLUSIE

Globaal genomen is de balans van de terugvorderingen in 2011 negatief als gevolg van de wetswijzigingen die ons verbieden om de vergoedingen van zwangere vrouwen die verwijderd worden uit hun werksmilieu bij het FBZ terug te vorderen. De terugvorderingen voor arbeids- en verkeersongevallen nemen ietwat af. We verwachten dat de terugvorderingen voor 2012 vergelijkbaar zullen zijn met die van 2011.

De huidige context (economische en financiële crisis, vermindering van de ongevallen, complexere financiering van de ziekenfondsen) maakt onze opdracht lastiger, maar ook nuttiger. We mogen niet vergeten dat de teruggevorderde bedragen naar het RIZIV moeten terugkeren. We leveren dus een bescheiden bijdrage tot de financiering van de sociale zekerheid. Dat is mogelijk dankzij de dagelijkse inspanningen van al onze medewerkers. We willen hen hiervoor graag bedanken.

6. Dienst Debiteuren

MISSIE

- Onrechtmatig aan onze leden en derden (dienstverleners, zorginstellingen enz.) uitgekeerde bedragen terugvorderen.

PROJECTEN

- Transactie DETT optimaliseren (nieuwe opties, online bijwerking).
- Transacties ontwikkelen die het mogelijk maken de debiteuren van de Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand van Brabant (VMOBB) op te volgen.





Love4you 2011

REALISATIES

- Link met de postvakken vergoedingen voor de verzending van de brieven "afhoudingen 10%" en "terugkeer beslag".

UITDAGINGEN

- De regering heeft beslist om in de bestrijding van sociale fraude te investeren. We zullen hoogstwaarschijnlijk met nieuwe "fraude"-dossiers te maken krijgen. Die dossiers zijn vaak heel complex en vereisen zwaardere gerechtelijke procedures. Al die dossiers moeten strikt worden opgevolgd om strafvergoedingen op het niveau van onze administratiekosten te vermijden.

CIJFERGEGEVENS

BEDRAG VAN DE NIET-VERSCHULDIGDE BETALINGEN

Voor het boekjaar 2011 komt het totale bedrag van de dossiers van leden-debiteuren op 9.053.444,13 euro uit. Dat is een stijging van 246,26% in vijf jaar tijd. De RIZIV-inspecteurs hebben nieuwe gevallen van sociale fraude ontdekt.

Jaar	Bedrag	%
2007	€ 2.614.659,98	0,00%
2008	€ 5.570.164,22	113,04%
2009	€ 7.484.373,87	186,25%
2010	€ 8.426.444,13	222,28%
2011	€ 9.053.444,13	246,26%

Voor de derden-debiteuren komt het totale bedrag uit op 69.924,61 euro. Dat is een daling van 42,28% tegenover 2007.

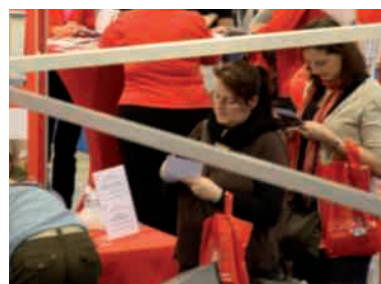
Jaar	Bedrag	%
2007	€ 121.144,88	0,00%
2008	€ 277.809,01	129,32%
2009	€ 86.053,87	-28,97%
2010	€ 105.138,60	-13,21%
2011	€ 69.924,61	-42,28%

UITSPLITSING VAN DE DOSSIERS LEDEN-DEBITEUREN

De dienst Debiteuren doet de follow-up van 2.641 dossiers. Het merendeel daarvan is minder dan twee jaar oud en gaat over een bedrag van minder dan 1.000 euro. De oudere dossiers worden behandeld in langere procedures bij de Arbeidsrechtbank. We stellen ook een toename vast van de debiteuren die een beroep doen op schuldbemiddeling. Onder bepaalde voorwaarden kan voor andere niet-verschuldigde betalingen een minnelijke schikking met gespreide terugbetalingen worden getroffen.

Jaar	Aantal	%
2011	1.309	49,56%
2010	581	71,56%
2009	367	85,46%
2008	207	93,30%
2007	39	94,77%
2006	34	96,06%
2005	31	97,24%
2004	18	97,92%
2003	20	98,67%
2002	3	98,79%
2001	7	99,05%
2000	6	99,28%
1999	2	99,36%
1998	5	99,55%
1997	4	99,70%
1995	1	99,73%
1994	2	99,81%
1993	1	99,85%
1992	1	99,89%
1991	1	99,92%
1990	1	99,96%
1989	1	100,00%
Totaal	2.641	





Salon Babyboom 2011

Categorieën	Aantal	%
< € 1.000	1.509	57,14%
€ 1.000 < < € 2.000	433	73,53%
€ 2.000 < < € 3.000	151	79,25%
€ 3.000 < < € 4.000	104	83,19%
€ 4.000 < < € 5.000	58	85,38%
€ 5.000 < < € 6.000	59	87,62%
€ 6.000 < < € 7.000	50	89,51%
€ 7.000 < < € 8.000	35	90,84%
€ 8.000 < < € 9.000	17	91,48%
€ 9.000 < < € 10.000	30	92,62%
> € 10.000	195	100,00%
Totaal resultaat	2.641	

TERUGVORDERINGEN

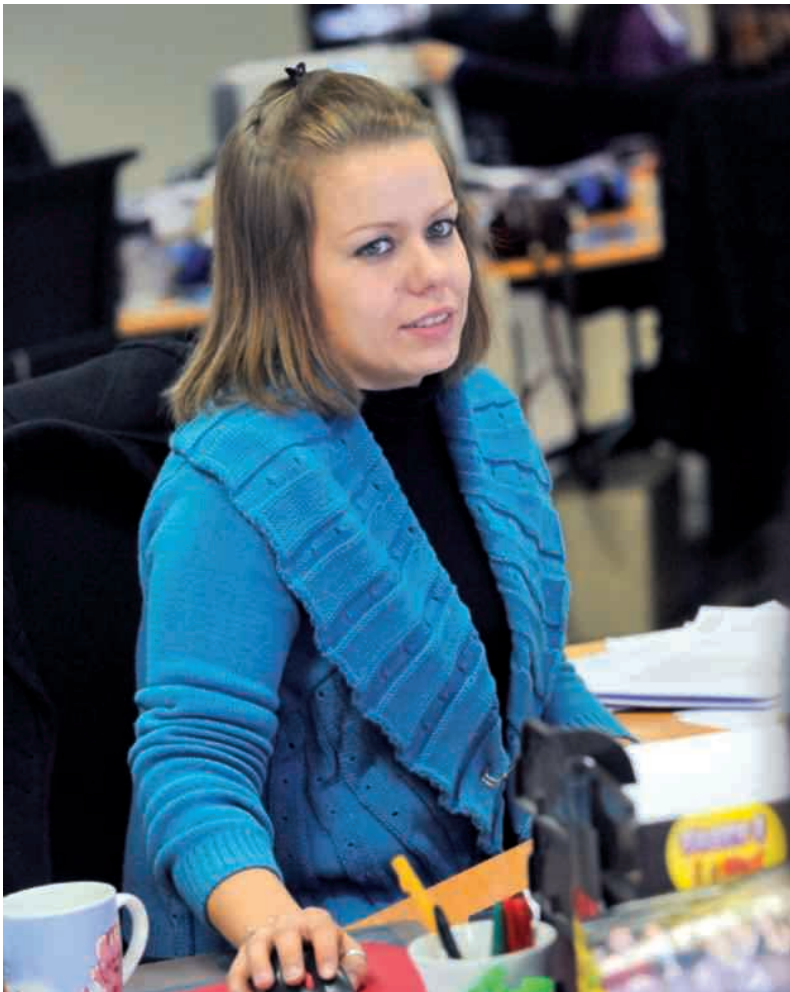
In 2011 heeft de dienst Debiteuren 6.593 brieven en 3.152 automatische herinneringen verzonden, waardoor de dienst een bedrag van 2.518.421,11 kon terugvorderen.

	Leden	Derden	Totaal
Saldo op 31.12.2010	€ 8.426.474,42	€ 105.138,60	€ 8.531.613,02
Aanmaak debiteuren gezondheidszorg	€ 381.330,39	€ 119.066,61	€ 500.397,00
Aanmaak debiteuren primaire vergoedingen	€ 1.920.157,72	-	€ 1.920.157,72
Aanmaak debiteuren invaliditeitsvergoedingen	€ 1.065.141,61	-	€ 1.065.141,61
Oninvorderbare schuldvorderingen	- € 357.891,61	- € 16.884,00	- € 374.776,00
Terugvorderingen	- € 2.381.768,40	- € 136.653,00	- € 2.518.421,00
Saldo op 31.12.2011	€ 9.053.444,13	€ 70.668,35	€ 9.124.112,48

7. Dienst Secretariaat

MISSIE

- Brieven en e-mails opstellen om de vragen van onze leden zo snel mogelijk te beantwoorden.
- E-mails en faxen indexeren zodat ze door de verschillende diensten kunnen worden behandeld.
- Binnenkomende post sorteren zodat de diensten zo snel mogelijk over hun briefwisseling beschikken.





REALISATIES

- De personeelsleden in de verschillende departementen van het secretariaat hebben er alles aan gedaan om hun opdracht als tussenpersoon tussen de diensten en de leden zo goed mogelijk te vervullen.

UITDAGINGEN

- De "prioritaire" dossiers binnen de gestelde termijn behandelen zonder negatieve impact op de behandeling van de "normale" post.

CIJFERGEGEVENS

Geïndexeerde e-mails

	2010	2011
Januari	1.917	2.351
Februari	1.687	2.080
Maart	2.254	2.641
April	1.489	1.829
Mei	1.501	1.981
Juni	1.590	1.798
Juli	1.266	1.606
Augustus	1.333	1.789
September	1.683	2.145
Oktober	1.579	2.206
November	1.706	2.360
December	2.075	2.506
Totaal	20.080	25.292



Love4you 2011

Geïndexeerde faxen

	2010	2011
Januari	-	398
Februari	-	327
Maart	329	421
April	370	346
Mei	258	290
Juni	310	296
Juli	219	336
Augustus	291	311
September	319	398
Oktober	362	422
November	361	457
December	438	450
Totaal	3.257	4.452

We stellen vast dat e-mail almaar meer als communicatiemiddel wordt gebruikt. In 2011 waren er maar liefst 5.212 e-mails meer dan in 2010. Hetzelfde geldt voor de faxen, waarvan er 1.195 meer waren dit jaar.

DANKBETUIGING

We bedanken alle secretaresses voor hun toewijding.

De directie HR en juridische zaken omvat de dienst personeel (loonadministratie), de dienst vorming (opleidingen nieuwe medewerkers en voortgezette vorming) en de juridische dienst

(juridische hulp en bijstand aan de leden). Voor de verslaglegging over de Dienst Vorming en de Juridische Dienst wordt verwezen naar de desbetreffende teksten in onderhavig verslag (zie de pagina's 92 en 101).

Onder het luik 'juridische zaken' zorgt de directie HR en juridische zaken onder meer voor het beheer van de verzekeringsportefeuille (productie en schaderegeling bij betwisting), de redactie van de statuten van de

8. Personeelsdienst

MISSIE

- Werving en selectie.
- Loonadministratie (personeelsdienst).
- De interne mobiliteit organiseren (o.a. organisatie van bevorderingsexamens).
- Diverse HR-processen uitwerken, aansturen en coördineren (o.a. functiebeschrijvingen, evaluaties).
- Gesloten collectieve arbeidsovereenkomsten implementeren en opvolgen.
- Budget opmaken.
- De interne bedrijfscommunicatie aansturen en implementeren.
- Het sociaal overleg binnen de organisatie aansturen, faciliteren en organiseren.



Federatie en neemt zij, naast interne advisering en geschillen opvolging, het juridische luik op t.o.v. diverse externe partners en instellingen waaronder de Controledienst van de Ziekenfondsen. In 2011 werd een

bijdrage geleverd tot de creatie van de Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand van Brabant. Onderstaand wordt de werking van de directie HR en van de personeelsdienst toegelicht.

PROJECTEN

- Het project 'functiebeschrijvingen en objectieven' verderzetten. Het project werd aangevat met een top-downbenadering. Functiebeschrijvingen zijn aangemaakt tot het niveau van adjunct-departementsverantwoordelijke.
- Verderwerken aan de realisatie van de objectieven beslist in het raam van het ondernemingsplan en dit volgens de hierin voorziene timing. Deze objectieven omvatten onder meer:
 1. De medewerkers ondersteunen door passende opleiding en begeleiding (coördinatie opgenomen door de dienst vorming).
 2. Door middel van screening peilen naar de reële kennis van de medewerkers (coördinatie opgenomen door de dienst vorming).
 3. Kennisoverdracht beheren (coördinatie opgenomen door de dienst vorming).
 4. De managementcapaciteit van het middenkader versterken.

REALISATIES

- Onder andere:
- Versterking van het middenkader: door de organisatie van verschillende bevorderingsexamens (zie verder onder het punt 'cijfermateriaal').
 - Aanwerving van diverse profielen (zie verder onder het punt 'cijfermateriaal').
 - Aanwerving van een ploeg voor de Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand van Brabant en dit met het oog op een start op 1 januari 2012.
 - Aanwerving van een ploeg medewerkers aanwerven voor het nieuw opgerichte departement 'Versterking'.
 - Opvolging van de aanbevelingen audit HR-cyclus 2010.

UITDAGINGEN

- De evolutie van de administratiekosten voor de komende jaren laat de Federatie niet toe om ieder natuurlijk vertrek (zoals bv. brugpensioen) te compenseren met een vervangende aanwerving. De begrotingsopmaak heeft een impact op de administratiekosten en dus ook rechtstreeks op de resources van onze Federatie. Dit betekent een uitdaging voor al de medewerkers van de Federatie om de continuïteit in de dienstverlening te verzekeren.



Salon Babyboom 2011



ENKELE WETSWIJZIGINGEN

- De wetswijzigingen m.b.t. de loonadministratie (onder andere inzake de voordelen in natura) zijn bijzonder talrijk geweest in het zog van de begrotingsopmaak door de regering Di Rupo I. Een stabilisatie in 2012 wordt verwacht.
- De brugpensioenregeling is vanaf 1 januari 2012 enkel nog mogelijk vanaf de leeftijd van 60 jaar tenzij het de uitvoering betreft van een voor 31 december 2011 gesloten collectieve arbeidsovereenkomst. Binnen de Federatie is het brugpensioen op 58 jaar mogelijk gemaakt door een collectieve arbeidsovereenkomst gesloten in december 2011. Deze collectieve arbeidsovereenkomst loopt t.e.m. 31 december 2014.
- Voor arbeidsovereenkomsten gesloten vanaf 1 januari 2012 gelden gewijzigde regels inzake opzegtermijnen en opzegvergoedingen.

IMPACT VAN DE WETSWIJZIGINGEN

De impact van de begrotingsmaatregelen van de regering-Di Rupo I is verwoord onder de titel 'Uitdagingen'

CIJFERMATERIAAL

EVOLUTIE VAN HET TEWERKSTELLINGSVOLUME (EXCLUSIEF LANGDURIGE ZIEKEN)

	Eenheden per 31/12	Netto evolutie op jaarbasis	
		Eenheden	Procentueel
2005	524	-	-
2006	525	+ 1	+ 0,19 %
2007	517	- 8	- 1,52 %
2008	574*	+ 57	+ 11,02 %
2009	578	+ 4	+ 0,70 %
2010	582	+ 4	+ 0,69 %
2011	585	+ 3	0,51%

* Dit cijfer omvat 32 medewerkers komende van de federatie 307

PERSONEELSVERLOOP 2011

Evolutie personeelsverloop FSMB

	Verloop
2005	9,86%
2006	6,48%
2007	12,30%
2008	9,72%
2009	8,51%
2010	6,21%
2011**	10,45%

** in 2011 is het verloop beïnvloed door het (brug)pensioen van 24 medewerkers.

Kerncijfers Belgische arbeidsmarkt***

	Verloop
2005	16,89%
2006	17,11%
2007	16,34%
2008	17,26%
2009	19,70%
2010	19,30%
2011****	-

*** bron White Paper Securex

**** nog niet beschikbaar op het ogenblik van de redactie van deze tekst

Definitie verloop =
$$\frac{\text{aantal werknemers (koppen) uit dienst gedurende het jaar}}{\text{aantal werknemers (koppen) in dienst begin jaar en op het einde van het jaar/2}}$$

66 nieuwe medewerkers werden aangeworven. 61 medewerkers (waaronder 24 (brug)pensioneringen) verlieten de Federatie.

AANWERVINGSPROCEDURES

In 2011 werden 17 aanwervingsprocedures georganiseerd voor een diversiteit van profielen.

INTERNE MOBILITEIT

In 2011 werden 16 interne bevorderingsexamens georganiseerd.

HULDIGING VAN ONZE MEDEWERKERS

Op 23 november 2011 nodigde de raad van bestuur van de federatie, naar traditionele gewoonte, de medewerkers met 25 of 35 jaar dienst en de mensen die in de loop van het jaar met pensioen of brugpensioen gingen, uit voor een feestmaal. Op deze huldiging dankte de voorzitter elk van hen voor bewezen diensten.

25 JAAR DIENST

SCHOOLMEESTERS Marc, dienst verzending
TEMMERMAN Pascale, dienst gezondheidszorgen
VANDECAUTER Luc, dienst gezondheidszorgen
VANMALDEGHEM Fabienne, dienst gezondheidszorgen
DE KEYSER Monique, buitendienst Aarschot
VAN DEN BERGHE Marie-Jeanne, buitendienst Brussel
CLAES Frederik, buitendienst Haacht
PIROTTE Paul, buitendienst Elsene





Love4you 2011

35 JAAR DIENST

GILBERTUS Jacky, dienst gezondheidszorgen
VAN DER STRAETEN Chantal, buitendienst Molenbeek
DECLERCQ René, buitendienst Vilvoorde
PAPAERT Jean-Claude, buitendienst Laken



BRUGGEPENSIONEERDEN

HEUSDENS Arlette, dienst secretariaat
MEIRA-DURAN Juana, dienst onderhoud
DEPAUW Annie, dienst burgerlijke stand
SMETS Martine, dienst burgerlijke stand
LEONARD Delphine, dienst burgerlijke stand
OTTE Alain, dienst informatica
ANCAER Ronny, dienst informatica
PEETERS Francis, dienst informatica
VANOORBEEK Agnes, dienst gezondheidszorgen
CAUWENBERGHS Hélène, dienst gezondheidszorgen





Salon Babyboom 2011

BRUYNSEELS Marie Jeanne, dienst vergoedingen
 CARELS Elise, dienst vergoedingen
 DE NEVE Jacqueline, dienst vergoedingen
 HOFMAN Josiane, dienst contact center
 PIFFET Chantal, dienst betwiste zaken
 PONTES VALE DE MATOS Maria, buitendienst Brussel
 DE JONGE Antony, buitendienst Halle
 TORDEUR Luc, buitendienst Halle
 GOVAERTS Wilfried, buitendienst Elsene
 RAPETTI Francois, buitendienst Molenbeek
 BAUWENS Jean Louis, buitendienst Molenbeek
 VRANCKEN Alain, buitendienst Tienen
 DE PADUWA Danielle, sociale dienst
 VAN NOBELEN Elly, sociale dienst

GEPENSIONEERDEN

NICOLAES Nicole, dienst burgerlijke stand
 SYMONS Maria, dienst burgerlijke stand
 DE KEYZER Francis, dienst vergoedingen
 DEWULF Josette, dienst contact center
 VANBELLINGHEN Francois, buitendienst Halle
 ROUSSEAU Alain, buitendienst Halle
 MASSART André, buitendienst



IN MEMORIAM

DAMS Jozef (buitendienst Aarschot) overleed op 26 februari 2011 op 78-jarige leeftijd.
 VAN BEVEREN Alphonse (dienst mecanografie en boekhouding) overleed op 22 november 2011 op 87-jarige leeftijd.

9. Dienst Informatica

MISSIE

- De verschillende diensten krachtige tools bieden (hard- en software) om de uitvoering van alle administratieve en financiële taken vlotter te laten verlopen.
- Informaticaprogramma's ontwikkelen en aankopen om het hele informaticanet van de FSMB te beheren.
- Zorgen dat het informaticamateriaal goed werkt.



PROJECTEN

- In het kader van ons plan voor de hervatting van de activiteit na een ramp (disaster recovery) hebben wij het OSPF-protocol geïnstalleerd op de netscreens (firewall en VPN) van ons netwerk om het internetverkeer van onze vaste kantoren automatisch naar de noodlocatie om te leiden.
- Om minder magneetbanden te moeten verwerken en de back-ups en het herstel van de bestanden te versnellen, overwogen wij om een virtual tape library te installeren.
- MyCareNet en geneesmiddelen hoofdstuk IV.
- Digitaal platform zorgkas (DPZ).
- Migratie van de gegevens op optische schijf naar Centera van EMC².

REALISATIES

- Om onze opslagcapaciteit te vergroten hebben we onze Celera NS20-disks vervangen door VNX5300-disks van de firma EMC² en hebben we alle gegevens op de nieuwe disks gezet.





Salon Babyboom 2011

- Installatie van een JBOSS-server om alle toegangen tot de productie-DB2 te controleren.
- Inproductiestelling van een nieuwe versie van het mainframebesturingssysteem (z/OS 1.12) en van een nieuwe versie van de teleprocessingmonitor (CICS TS 4.1).
- In 2010 implementeerden wij een virtualisatieoplossing op basis van VMWARE en blade servers van IBM om een maximale beschikbaarheid van onze servers te garanderen. In 2011 werden de meeste servers naar de nieuwe infrastructuur gemigreerd. Dat project zal begin 2012 worden afgerond.
- Installatie van VMWARE workstation op de pc's voor de raadplegingen van de adviserend geneesheren zodat ze de niet onder Windows werkende dragers van medische beeldvorming van leden kunnen bekijken.
- Implementatie van een nieuwe applicatie waarmee het wettelijk remgeld van bepaalde ambulante verzorging automatisch kan worden terugbetaald.
- eCoNoDat. Met dit programma kunnen de volledige nomenclatuur en de gegevens met betrekking tot die nomenclatuur worden geraadpleegd. Dankzij de vele filter- en zoekopties is het mogelijk om alleen de gewenste informatie te selecteren. Een permanente automatische bijwerking zorgt ervoor dat altijd de recentste informatie beschikbaar is.
- Vergoedingen: automatische berekening van de verzekerbareheid.

UITDAGINGEN

- De snelle evolutie van de technologie en de ZIV-wetgeving opvolgen.
- De applicaties zo snel mogelijk aanpassen.

DANKBETUIGING

- Net zoals de vorige jaren heeft de dienst Informatica met zijn vakkundige en toegewijde medewerkers alles in het werk gesteld om de gebruikers in de departementen tevreden te stellen.

10. Dienst Infocom

MISSIE

Verspreiding van regelmatige, relevante, toegankelijke en begrijpelijke informatie voor alle leden. Die informatie gaat over:

- de Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant: bijdragen, voordelen, administratieve procedures
- de geldende reglementering voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering
- gezondheid in het algemeen: preventie van ziektes, bevordering van het welzijn
- de hospitalisatieverzekeringen van de Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand van Brabant (VMOBB)
- socioculturele en medisch-sociale vzw's die met de FSMB zijn verbonden.





Love4you 2011

PROJECTEN

- Uitwerking en toepassing van een nieuwe strategie, die streeft naar een differentiërende en concurrerende positionering met het oog op klantenbinding en -werving.
- Toepassing van het 360°-communicatieplan dat uit die strategie voortvloeit.
- Nieuw actieplan voor de events: aankoop van een nieuwe modulaire stand en een wagen in de kleuren van de FSMB, en deelname aan vele events "op het terrein", in aanwezigheid van de relatiebeheerders, in plaats van deel te nemen aan grote events, zoals beurzen en salons.

In de praktijk:

- De oprichting van een team "relatiebeheerders leden" die als belangrijkste taken hebben: de binding van onze bestaande leden, de werving van nieuwe leden, en de promotie van de FSMB, onder meer door hun actieve aanwezigheid op vele events.
- De volledige herziening van de website www.fsmb.be en de maandelijkse newsletter, met het oog op relevantere en toegankelijke informatie (onder meer door fiches met de terugbetalingen VV + AV, per type voordeel).
- Een reclamecampagne via de mass media.
- Een campagne "Love4you", een combinatie van gezondheidspreventie en promotie van de FSMB, bedoeld voor een jong publiek.
- Een analyse van het aanbod van de concurrentie, gevolgd door aanbevelingen op basis van de vergelijking met de aanvullende verzekering.
- De herziening van de meest frequent verzonden brieven van de interne diensten.

REALISATIES

- Organisatie van de actie Love4you:
 - Een website met preventie-informatie over seksueel overdraagbare aandoeningen (soa's) en ongewenste zwangerschappen, onder meer met een interactief spel, de "Lovequiz".
 - 22 acties op het terrein, waarbij 36.000 safekits werden uitgedeeld in de arrondissementen Brussel, Halle-Vilvoorde en Leuven.



Salon Babyboom 2011

- Herziening van al het grafische materiaal met het oog op herkenbaarheid, toeschrijving en modernisering: nieuwe layout voor de gidsen, de Mutualistische Weergalm, de brieven met het vervalddagbericht van de aanvullende bijdragen en de affiches. Daarnaast komen er ook nieuwe briefhoofden.
- Toewijzing van alle overheidsopdrachten (voor het drukwerk, de grafische vormgeving, de gadgets enz.) aan diverse externe dienstverleners.
- Reclamecampagne over de terugbetaling van het remgeld tot 18 jaar: affiches in de metro in Brussel en in de stations en op de bussen in Vlaams-Brabant (september-oktober 2011).
- Analyse van het aanbod van de concurrentie en aanbevelingen op basis van de vergelijking met de aanvullende verzekering.
- Interne communicatie met het oog op de betrokkenheid van het personeel (Love4you, remgeld).

UITDAGINGEN

De dienst Infocom staat de komende jaren voor twee grote uitdagingen:

- De FSMB en gezondheidskwesties promoten in een snel veranderende maatschappij, waarin e-communication de overhand heeft. Daarvoor staan er drie projecten op stapel:
 - Het autonome en professionele beheer van de website van de FSMB via een softwareprogramma voor content management;
 - De verzending van de Mutualistische Weergalm, de gidsen en de vervalddagberichten langs elektronische weg, voor leden die dat wensen;
 - De aanwezigheid van de FSMB op de sociale netwerken (bv. LinkedIn).
- Toepassing van de nieuwe strategie, met een differentiërende en concurrerende positionering. Dat heeft als gevolg:
 - De implementatie van een efficiënt en duurzaam retentie-, bindings- en wervingsbeleid voor de leden, onder meer via een persoonlijke communicatie ("one to one");
 - Streven naar verbetering op het gebied van imago, zichtbaarheid, bekendheid, aanwezigheid, nabijheid bij de leden en het grote publiek.

REALISATIES PER COMMUNICATIEKANAAL

PAPIEREN COMMUNICATIE

Mutualistische Weergalm

Jaarlijks verschijnen er twee edities van de Mutualistische Weergalm, in januari en in september. Die edities zijn er in drie versies: jongeren, gezinnen en senioren. In 2011 werden het grafische charter en het editoriale beleid van het magazine volledig herzien. Met een grotere toegevoegde waarde als gevolg.



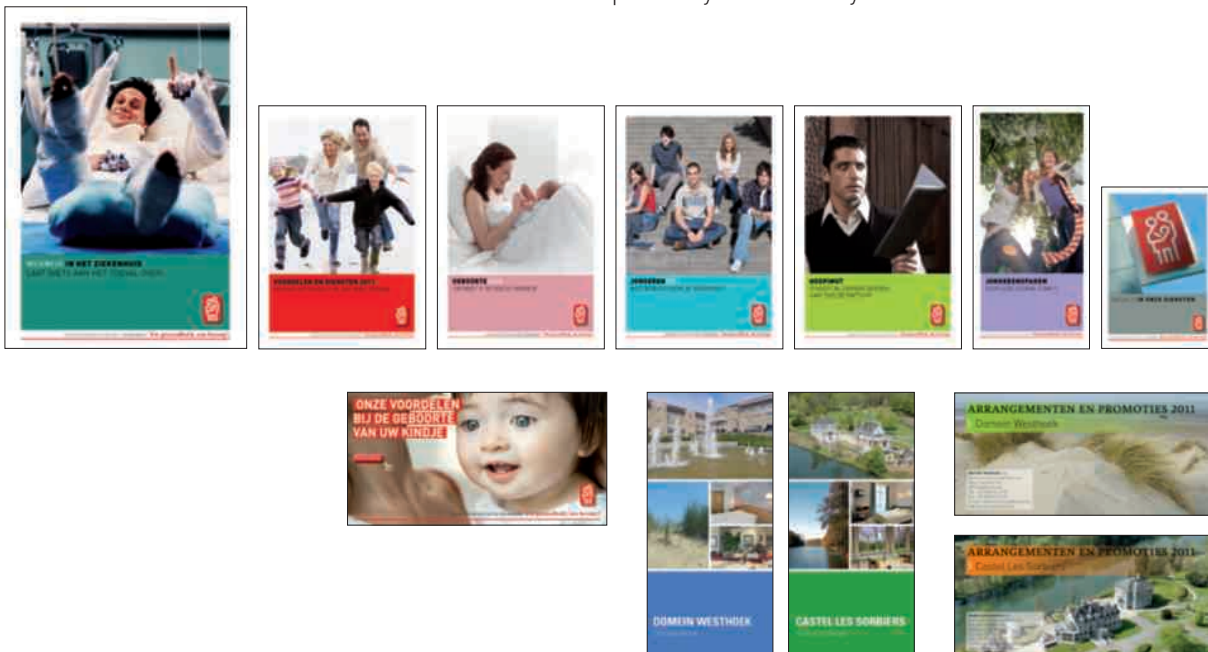
Moreel verslag

De dienst Infocom coördineert de opstelling van het moreel verslag dat ter gelegenheid van de algemene vergadering wordt gepubliceerd.



Gidsen

De gidsen zijn enerzijds bedoeld om onze leden relevante en praktische informatie te geven en anderzijds om onze diensten en voordelen te promoten. In 2011 werden acht gidsen opnieuw uitgegeven: de Voordelengids, de gids Wegwijs in onze diensten, de gids Jongerensparen, de gids Hospimut, de gids Wegwijs in het ziekenhuis, de Geboortegids, de Jongerengids, de gids Sorbiers-Westhoek en de promoflyer voor Babyboom.



Inlegvellen

De inlegvellen bevatten reclame voor een van onze voordelen of diensten of hebben een administratief doel. Zij hebben de vorm van coupons die bij de brieven met de vervaldagberichten van de aanvullende bijdragen worden gevoegd. Dit is de lijst van de thema's die in 2011 aan bod kwamen: voordelen 2011, Hospimut (Plus), anticonceptievoordeel, voordeel "remgeld", inschrijving na beëindiging studies, Ziekenfonds online, domiciliëring, roze kleeftbriefjes.

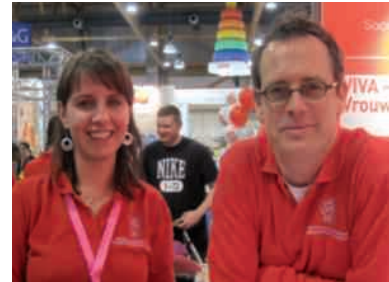


Salon Babyboom 2011

Affiches

De affiches promoten voordelen of diensten of besteden aandacht aan een van onze vzw's. De affiches worden in al onze kantoren uitgehangen, zowel in de etalage als binnen. In 2011 werden zeven affiches gemaakt. Het waren affiches over Hospimut, het anticonceptievoordeel, de terugbetaling van het remgeld, de thuiszorg, het sportvoordeel, de Rode Kerstfeesten en Hospimut Plus.





Salon Babyboom 2011

ONLINECOMMUNICATIE

Mutfl@sh, de elektronische infobrief van de FSMB die wordt verstuurd naar de leden die dat wensen. Elke maand informeert de newsletter de leden over de actualiteit bij de FSMB en haar vzw's, de aangeboden diensten en voordelen en de veranderingen en nieuwigheden op het gebied van de ziekte- en invaliditeitsverzekering.

Love4you.be, de website van de preventiecampagne "Love4you", bevat informatie over seksualiteit, de agenda van de Safekit Tour, de foto's genomen tijdens de actiedagen en de befaamde "Lovequiz". In 2011 telde de website meer dan 10.000 bezoekers.



EVENTS

De dienst Infocom voert promotie voor de FSMB door aan diverse events deel te nemen of ze te organiseren.

Beurzen

Het ziekenfonds was aanwezig op de volgende beurzen:

- Babyboom, Heizel, Brussel, van 1 tot 3 april 2011
- Handelsbeurs, Brabant, Leuven, van 27 augustus tot 4 september 2011
- Zenith, Heizel, Brussel, van 15 tot 19 november 2011

Events

In 2011 sponsorde de FSMB "Landelijk Brussel", Paleizenplein, Brussel, 18 september 2011.

Bovendien werd in 2011 de preventiecampagne Love4you opgestart.

Die actie voor gezondheidspreventie en -informatie heeft tot doel soa's en ongewenste zwangerschappen te voorkomen en liep 22 dagen in de arrondissementen Brussel, Leuven en Halle-Vilvoorde. Hierbij werden zowat 36.000 safekits uitgedeeld (met elk twee condooms, glijmiddel en een infofolder).

De stand Love4you, de Lovequiz en de hostessen waren aanwezig op de volgende festivals:

- Fête du Progrès, Brussel, 29 april 2011
- Feest van 1 mei, Brussel, 1 mei 2011
- Rock Aflaat, Tienen, 13 en 14 mei 2011
- Gay Pride, Brussel, 14 mei 2011
- Feest van de Muziek, Brussel, 18 juni 2011
- SuikerRock, Tienen, 28-31 juli 2011
- Marktrock, Leuven, 12-14 augustus 2011
- Brussels Summer Festival, Brussel, 12-15 augustus 2011
- Studenten Welkom, Leuven, 28 september 2011
- Les Nocturnes de l'ULB, 30 september 2011
- Nuit Blanche, Brussel, 1 oktober 2011
- Rock Ternat, Ternat, 7-8 oktober 2011



Algemene Vergadering

De dienst Infocom coördineert de organisatie van de algemene vergadering van het ziekenfonds. In 2011 vindt deze vergadering plaats op 19 juni 2011.

Rode Kerstfeesten

De dienst Infocom organiseert de Rode Kerstfeesten in de Heizel en biedt ook ondersteuning aan de lokale secties die hun eigen feest organiseren: keuze van de artiesten, levering van de pakjes, uitnodiging van de leden.

11. Interne Audit

MISSIE

- Zorgen dat de FSMB met zekerheid weet in welke mate ze haar activiteiten onder controle heeft.
- FSMB helpen om haar doelstellingen te bereiken door de processen te evalueren en voorstellen te doen om de efficiëntie ervan te vergroten.





1 mei 2011

PROJECTEN

- Implementatie van het auditplan 2012-2015.
- Bijdragen tot de verwezenlijking van het bedrijfsplan (in kaart brengen van de risico's).
- Advies over aspecten in het kader van de financiële responsabilisering van de verzekeringsinstellingen.

REALISATIES

- Implementatie van het auditplan 2008-2011. In het bijzonder voor 2011: analyse van de cyclus van de subrogatoire betalingen en analyse van de cyclus van de verzekeraarbaarheid/bevolking.
- Beschrijving van de KSZ-stromen: effectief en potentieel gebruik in de diensten.
- Technische ondersteuning van de bedrijfsrevisoren voor de taken die hun door de Controledienst voor de Ziekenfondsen worden toevertrouwd in het kader van de prestatiecriteria van de verzekeringsinstellingen.
- Invoering van een methodologie om de opdrachten uit te voeren in overeenstemming met de deontologische code en de internationale normen voor de uitvoering van de interne audit.

UITDAGINGEN

- Een risicoanalysemodel ontwikkelen dat voor alle vakgebieden van de FSMB kan worden gebruikt.
- De audittechnieken doen evolueren, onder andere de testen met steekproeven en de analyse van databases.
- Onze vakbekwaamheid in ICT-audits ontwikkelen.
- De organisatie een meerwaarde bieden door een multidienstenbenadering bij de analyse van de geselecteerde thema's.



Salon Babyboom 2011

WETSWIJZIGINGEN

In 2011 waren er geen wetswijzigingen voor de dienst Audit. Toch volgt de interne audit volgt wel aandachtig de evolutie van het project van het RIZIV om de financiële responsabilisering van de verzekeringsinstellingen te moderniseren.

Momenteel worden de ziekenfondsen beoordeeld aan de hand van 10 performantiecriteriën. Het huidige project wil over twee jaar deze 10 criteria vervangen door zeven kernprocessen die een "goed draaiend" ziekenfonds moet beheersen. Buiten de potentiële impact op de algemene kosten, zal de modernisering van het huidige systeem ook organisatorische veranderingen voor het ziekenfonds teweegbrengen, onder meer qua proactiviteit en formalisering van de procedures. Maar de FSMB is hier goed op voorbereid, want veel domeinen die in het project van het RIZIV zijn opgenomen, sluiten aan bij de doelstellingen van het bedrijfsplan.

CIJFERGEGEVENS

2011 wordt gekenmerkt door de afloop van het auditplan 2008-2011. Het is interessant om de inbreng van de audit te onderzoeken voor de opdrachten die in de loop van die vier jaar werden verwezenlijkt. De dienst Interne audit gaf 212 aanbevelingen met het oog op de verbetering van de interne controle, de doelmatigheid van de procedures en/of de relaties met de leden. Deze 212 aanbevelingen hebben betrekking op de analyse van de volgende cycli: cyclus van de betalingen, analyse van de brieven, voordelen van de aanvullende bijdrage, vergoedingen, aankopen, gezondheidszorg, human resources en betwiste zaken:

- 114 van die 212 aanbevelingen werden toegepast (55%);
- 33 aanbevelingen waren eind 2011 nog in uitvoering (16%);
- 44 aanbevelingen werden op de planning gezet in afwachting van uitvoering (21%);
- 21 aanbevelingen moeten als niet-prioritair beschouwd worden en zullen geen gevolg krijgen (10%).

12. Buitendiensten

MISSIE

Een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden, op maat van het lid, snel, efficiënt en in een aangepaste omgeving die zo goed mogelijk aan de terechte verwachtingen van onze leden beantwoordt.





1 mei 2011

PROJECTEN

- Evolueren van het beroep van loketbediende naar een fullservicebenadering van de klanten (raadgever).
- Mutualistisch bilan van de situatie van het lid.
- Verder uitbouwen van aan onze geautomatiseerde controles.

REALISATIES

- Verbetering van de onthaalvoorwaarden en evolutie naar beter aangepaste lokalen. Herstructurering, vernieuwing en verplaatsen van contactpunten, rekening houdend met de toekomstige fullservicebenadering. Jaarlijkse aanpassing van de openings- en/of sluitingsuren naargelang de populariteit van een agentschap.
- Organisatie van permanenties op afspraak in de belangrijkste kantoren van de volgende sectoren:
 - Brussel: Zuidstraat 111 op maandagvoormiddag
 - Elsene: Vleurgatsesteenweg 19, op donderdagnamiddag
 - Halle: Molenborre 15, op dinsdagnamiddag
 - Liedekerke: Stationsstraat 1, op donderdagnamiddag
 - Aarschot: Bogaardenstraat 25, op woensdagnamiddag
 - Leuven: Mechelsestraat 70/72, op maandagnamiddag
 - Tienen: Grote Markt 42/1, op donderdagnamiddag
 Deze permanenties zijn bedoeld om de dossiers volledig te kunnen behandelen in een discrete omgeving.
- Sluiting van kantoren van 21 maart tot 8 april om hulp te bieden aan onze diensten Gezondheidszorg, Burgerlijke Stand en Vergoedingen.
 - Hulp aan de dienst Vergoedingen van 2.5.2011 tot 27.5.2011
 - Hulp aan de dienst Gezondheidszorg in augustus 2011.
 - Hulp aan de dienst Gezondheidszorg op zaterdag 10 en 17 december.
 Met de verstrekte hulp willen wij onze leden tevredenstellen door hun dossiers sneller te behandelen, de uitbetalingstermijnen voor de leden te verbeteren en de toenemende werklast in de buitendienst te verminderen.
- Invoering en voorstelling van een nieuw beveiligings- en beschermingssysteem dat aan de huidige normen voldoet. De moeilijkheid bestond erin een systeem te vinden dat het contact met het lid bevordert (vermindering van de geluidssterkte bij de gesprekken tussen de loketbediende en de leden), dat alles met het oog op het gepersonaliseerde onthaal in de toekomst.



- Gebruik van ticketing, dankzij de opleidingen en de follow-up van onze helpdesk.
- Start van een project voor het verzamelen van contactgegevens op het niveau van de lokettoepassing. Het is uiteraard belangrijk om over veel actuele contactgegevens te beschikken. Dankzij hun toegankelijkheid en beschikbaarheid maken de huidige communicatiemiddelen bij de behandeling van een dossier een snelle en persoonlijke uitwisseling van heel wat gegevens mogelijk.
- Lezen en gebruik van de identificatiegegevens van de identiteitskaarten.
- Analyse van de klachten.
- Analyse en afgifte van concrete gevallen, dossiers, situaties enz. met het oog op een betere dienstverlening.
- Reactieve benadering van de sectorverantwoordelijken bij de ontvangst van informatie over leden die een mutatieaanvraag doen.
- Continue opleidingen georganiseerd op 4 mei en 12 oktober 2011.
- Maandelijks een uur opleiding, met aangepaste opening van de kantoren, telkens de eerste woensdag van de maand.
- Driemaandelijkse vergaderingen met de sectorverantwoordelijken / adjuncten



UITDAGINGEN

- Evolutie van het beroep van loketbediende naar het beroep van raadgever: problemen van de leden oplossen / hen informeren / anticiperen op problemen / precieze en duidelijke oplossingen voorstellen in een voor het lid begrijpelijke taal.
- Evolutie van een reactieve naar een proactieve benadering: anticiperen op de oplossing van problemen van de leden (spontane communicatie met de leden).
- Evolutie van de kennis volgens de behoeften.
- De behandeling van de dossiers verbeteren zodat dit in aanwezigheid van het lid kan gebeuren, hem onmiddellijk informatie verstrekken en een duidelijk beeld geven van de vordering van zijn dossier en het gevolg dat het zal krijgen.
- Aanpassing en optimalisering van de bestaande infrastructuur (contactpunten).



Love4you 2011

CIJFERGEGEVENS

FIRMA'S EN ONDERNEMINGEN

In 2011 hebben onze bedienden 212 firma's bezocht. In 2010 waren dat er 210.

Dat aantal is ongeveer gelijk gebleven in 2011. Ter herinnering: in 2010 was er een herstructurering op het niveau van de firma's. Herstructurering verbonden aan de voorbereiding van de toekomstige ontwikkeling van het ziekenfonds (aanpassing van de structuur, uitbreiding van de fullservicebenadering, deskundig advies aan de leden, wat almaar belangrijker moet worden in de uitvoering van de dagelijkse taken).

RENDEMENT VAN DE KANTOREN EN DIENSTEN

In 2011 stelden we voor de hele buitendienst vast dat er 5.092 transacties minder waren (daling vooral te wijten aan indirecte dossiers en bijdragen), dat is -0,23%. Het aantal bezoeken van de leden aan onze kantoren is toegenomen, 22.731 bezoeken meer in vergelijking met 2010, dus +0,87%. De uitgaven voor geneeskundige verzorging zijn dan weer met +5,04% gestegen.

Het totale aantal **directe dossiers** is met 13.435 eenheden gestegen, dat is +0,8% (deze dossiers worden onmiddellijk terugbetaald aan onze loketten). Het aantal directe dossiers is als volgt over de drie arrondissementen gespreid:

- Arrondissement Brussel:
+6.008 directe dossiers, dus +0,54%
- Arrondissement Halle/Vilvoorde:
+7.645 directe dossiers, dus +2,66%
- Arrondissement Leuven:
- 218 directe dossiers, dus -0,08%.

Voor de **indirecte dossiers** (verstrekkingen die niet onmiddellijk aan het loket worden terugbetaald, maar in ontvangst worden genomen en voor behandeling en uitbetaling aan de dienst Gezondheidszorg leden van onze centrale zetel worden doorgestuurd), is het totale aantal met -13.090 eenheden verminderd, dus -4,4%. Dit is de spreiding per arrondissement:

- Arrondissement Brussel:
- 8.058 indirecte dossiers, dus -4%.
- Arrondissement Halle/Vilvoorde:
- 2.723 indirecte dossiers, dus -5,2%.
- Arrondissement Leuven:
- 2.309 indirecte dossiers, dus -5,3%.

Het **totale aantal verrichtingen** voor de registratie van de bijdragen aan onze loketten is gedaald, -5.092 bijdragen, dus -2,05%.

- Arrondissement Brussel: - 5.361 bijdragen, dus -2,84%.
- Arrondissement Halle/Vilvoorde: +309 bijdragen, dus +0,78%.
- Arrondissement Leuven: -385, dus -1,06%.

Het **aantal bezoeken** aan onze mobiele diensten en kantoren is in 2011 gespreid als volgt:

- Arrondissement Brussel: +17.809 bezoeken, dus +0,97%.
- Arrondissement Halle/Vilvoorde: +8.039 bezoeken, dus +2,1%.
- Arrondissement Leuven: - 4.042 bezoeken, dus -1,1%.
- Ondernemingen: +338 bezoeken, dus +1,56%.
- Mobi-Mut: +925 bezoeken, dus +2,69%.





Salon Babyboom 2011

DANKBETUIGING

- Sectorverantwoordelijken die aan de verschillende beurzen en salons hebben deelgenomen:
 - Babyboom van vrijdag 1 april 2011 tot zondag 3 april 2011
 - Handelsbeurs Leuven van zaterdag 27 augustus 2011 tot zondag 4 september 2011
 - Zenith van dinsdag 15 november 2011 tot zaterdag 19 november 2011
- Dienst Opleiding voor de continue inzet in 2011
- Sectorverantwoordelijken en opleidingsverantwoordelijken voor de regelmatige praktische opleidingen en de begeleiding van nieuwe medewerkers
- De werkgroep die het project "ziekenfonds op afspraak" mogelijk maakte
- Het personeel van de externe dienst voor het dagelijkse werk dat ze verrichten en hun hulp aan de diverse interne diensten in 2011
- Helpdesk buitendienst: voor de analyse, behandeling en dagelijkse ondersteuning
- De dienst Informatica
- Personeel van de Regie

13. Sociale Dienst (DMW)

MISSIE

De Sociale Dienst van ons ziekenfonds staat open voor iedereen. De problemen en vragen van onze leden vormen het vertrekpunt van onze werking. Wij bieden een luisterend oor en helpen de behoeften te vertalen in een aanbod aan dienstverlening (intern – extern), waarbij de tevredenheid van onze leden prioritair is.

Onze leidende waarden:

- een betrouwbare partner zijn,
- laagdrempelig werken,
- een volwaardige benadering bieden,
- proactief werken,
- betrokkenheid tonen,
- maatwerk afleveren,
- solidariteit.





Salon Babyboom 2011

REALISATIES

- Overzicht van de problemen die het vaakst aan bod komen in 2011 bij de sociaal assistenten op het terrein.

Top 10 problemen DMW 2011	Aantal	% 2011
ZIV - verzekering	9.731	26,87%
ZIV - uitkeringen	4.910	13,56%
ZIV – aanvullende verzekering	3.664	10,12%
Sociale voordelen & snippervoorzieningen	2.677	7,39%
Zorgverzekering	2.617	7,23%
Tegemoetkomingen pmh	2.566	7,09%
Thuiszorg	2.548	7,04%
Opvoeding en opvangmogelijkheden	1.566	4,32%
Inkomen en armoede	1.137	3,14%
Beleving	841	2,32%
TOTAAL # geregistreerde problemen	36.209	89,09%

Mutualistische Wetgeving	18.305	50,55%
Sociale Wetgeving	13.952	38,53%

DOSSIERS VAPH

Totaal ingediende dossiers voor :	2010	2011
Dossiers werk werd overgeheveld naar het Ministerie van tewerkstelling	-	-
Dossier Zorg	25	17
Dossier PAB	29	24
Dossier IMB	160	139
Totaal	214	180



Love4you 2011

Ingedeeld in doelgroepen, komen we aan het volgende cijfermateriaal:	2010	2011
Slechthorenden	7	8
Slechtzienden	11	12
Mentale handicap	17	19
Fysieke handicap	177	138
Autisme - Gedragsproblemen	2	3
Interventions personnes handicapés	2.566	7,09%

Het teruglopen van het aantal dossiers heeft te maken met het ontslag van een medewerkster en het langdurig afwezig zijn wegens ziekte van een collega. Bovendien moest de opleiding van een ergotherapeute verzekerd worden.

DOSSIERS ZORGVERZEKERING

	2010	2011
Mantelzorg	1.587	1.390
Residentiële zorg	386	396
Eerste aanvragen	1.973	1.786
Bel-photo	1.160	1.107

	2010	2011
DMW - Leuven	601	591
DMW - Halle-Vilvoorde	435	380

Het is duidelijk dat de zorgverzekering, die gecreëerd werd voor zwaartzorgbehoevenden, een serieuze werkload betekent binnen het DMW.

DOSSIERS PENSIOENEN

Het aantal bezoekers op de pensioenzitdagen in de buitenkantoren:

	2010		2011	
	Bezoekers	Zitdagen	Bezoekers	Zitdagen
Aarschot	105	10	95	9
Asse	35	10	43	11
Brussel	950	252	1.232	252
Diest	91	11	70	10
Haacht	54	8	73	11
Halle	58	11	51	11
Leuven	103	11	99	10
Liedekerke	98	11	92	10
Tienen	63	9	61	8
Vilvoorde	47	11	63	10
Zaventem	41	11	37	11
TOTAAL	1.645	351	1.924	100

DOSSIERS BIJZONDER SOLIDARITEITSFONDS

	2010	2011
Nieuwe aanvragen	156 waarvan 137 werden ingediend met akkoord geneesheer-raadgever	182 waarvan 29 werden ingediend met akkoord geneesheer-raadgever
Gunstige beslissing	35	47
Ongunstige beslissing	32	26
Nog in behandeling	61	72
Gerecupereerde financiële tussenkomst voor de cliënten	€ 348.192,55	€ 38.793,26

Als we het cijfermateriaal bekijken, is er een groot verschil tussen 2010 en 2011. Dit heeft te maken met het feit dat er 7 grote dossiers, met betrekking tot medicatie, geblokkeerd waren bij de Commissie van de Geneesmiddelen en geregulariseerd werden in 2010. Het totaalbedrag voor deze dossiers was 325.092,58 euro. Het gaat hier vooral over kankerbehandelingen, die enorm duur waren en dus onbetaalbaar voor eenieder. Dit stemt tot nadenken!



Salon Babyboom 2011

UITDAGINGEN

In 2011 hebben we in werkgroepen de nieuwe regelgeving evenals de uitvoeringsbesluiten geanalyseerd en geconcretiseerd met betrekking tot de resultaatgerichte indicatoren die werden opgelegd vanuit de subsidiërende overheid. Tijdens 2 beleidsdagen in november hebben we een overzicht gemaakt van het kader waarbinnen onze opdrachten dienen gerealiseerd te worden. In 2012 gaan we ons takenpakket en de resultaatgerichte indicatoren introduceren in onze vernieuwde DMW-werking.

Dit zal gebeuren in samenwerking met de basiswerkers aan de hand van een sterkte-zwakteanalyse waarbij de volgende vragen dienen beantwoord te worden:

- Wat loopt goed binnen de eigen dienst?
- Wat kan beter? (Waarom en hoe?)
- Wat wordt er nog niet opgenomen?
- Hoe zit het met de samenwerking:
 - binnen de Sociale Dienst?
 - met de interne diensten van het ziekenfonds?
 - met de vzw's van het ziekenfonds?
 - met externe diensten?

Bijkomende opdrachten in 2012, inherent aan de aangehaalde veranderingen, zijn:

- procedures en werkinstrumenten uitwerken en implementeren,
- het GCD aanpassen en implementeren,
- het kwaliteitshandboek actualiseren,
- de opgelegde kwaliteitseisen voor de Multidisciplinaire teams (MDT's) verder uitwerken en implementeren,
- inspecties voorbereiden voor:
 - DMW,
 - MDT,
- alle kantoren bezoeken,
- arbeidstrajectbegeleiding.



WETSWIJZIGINGEN

Sinds 1 januari 2010 werden de Sociale Diensten, ingebouwd in een ziekenfonds overgeheveld van het decreet Algemeen Welzijnswerk naar het Woonzorgdecreet met een naamsverandering tot gevolg: Dienst Maatschappelijk Werk (DMW).

Ook de opdrachten en doelgroepen werden enigszins gewijzigd. Als DMW – Dienst Maatschappelijk Werk – hebben we de taak om hulp- en dienstverlening te bieden aan gebruikers en hun mantelzorgers in het bijzonder als zij door ziekte, handicap of vanuit een sociale kwetsbaarheid blijvend of tijdelijk problemen ondervinden.

Met sociaal kwetsbare groepen wordt in het kader van het Woonzorgdecreet personen bedoeld met een combinatie van volgende factoren:

- beperkte zelfredzaamheid,
- aangewezen op hulpmiddelen of hulp van personen voor het stellen van activiteiten voor het dagelijkse leven,
- een beperkt inkomen,
- geen sociaal netwerk.

Concreet nemen we als Dienst Maatschappelijk Werk van het ziekenfonds de volgende taken op:

- informatie, advies en bemiddeling,
- administratieve en psychosociale ondersteuning,
- vraagverheldering / vraagverduidelijking,
- evaluatie van draagkracht versus zorg,
- trajectbegeleiding.

Onze doelstellingen zijn de gebruikers en mantelzorgers:

- toe te leiden naar de georganiseerde zorg,
- helpen hun rechten maximaal uit te putten,
- in staat te stellen maximale toegang te hebben tot de zorg,
- bijstaan zodat ze in elke fase van het zorgtraject een beroep kunnen doen op een professionele zorgverlener.





Salon Babyboom 2011

Behalve de algemene opdrachten heeft onze Dienst Maatschappelijk Werk ook nog volgende bijkomende erkenningen, die specifieke opdrachten en taken met zich brengen:

- erkenning als multi-disciplinair team (MDT) bij het Vlaams Agentschap voor personen met een Handicap (VAPH) voor het opmaken van dossiers in het kader van: zorg, individuele, materiële hulp (IMB), woningaanpassing, persoonlijk assistentie budget (PAB).
- erkenning bij de Vlaamse Zorgverzekering als gemachtigde indicatiesteller (= vaststellingen doen over de graad van zorgbehoefte).

Vanuit het ziekenfonds werden de volgende dienstverleningen ingebed in de Dienst Maatschappelijk Werk:

- Dienst Pensioenen,
- Het Bijzonder Solidariteitsfonds.

DANKWOORD

We houden eraan om iedereen te bedanken voor de inzet, de betrokkenheid en het doorzettingsvermogen in het belang van de leden.

“Samen ervoor gaan” is één van onze sterke punten!

14. Juridische Dienst

MISSIE

- Rechtsbijstand verlenen op het gebied van gezondheidszorg en patiëntenrechten.
- Op verzoek van het lid, controleren van de ziekenhuisfacturen en van de naleving van de aangegane overeenkomsten met de zorgverleners.
- Voorafgaand(e) advies en informatie verstrekken bij vermoeden van medische fouten en begeleiden van het lid vanaf de indiening van de klacht tot de mededeling van het advies van de medische directie van de Landsbond.





Zenith 2011

PROJECTEN

- De verdedigende rol voor de leden structureren om de doelstellingen op het gebied van zichtbaarheid, opspoorbaarheid en doeltreffendheid te vervullen.
- Een werkinstrument ontwikkelen in de vorm van een bestand dat bestaat uit het aantal binnenkomende dossiers, de vordering ervan, de gevoerde acties en de verkregen resultaten (dankzij de bijstand).

REALISATIES

- Een boordtabel ontwerpen om zicht te hebben op het traject dat het dossier van het lid aflegt.
- Informatie verstrekken vóór elke ziekenhuisopname over de inhoud van het opnamedocument, de financiële gevolgen van de keuze van de zorgformule en het mogelijke verhaal bij misbruik van erelonen.
- Denkoefening over de noodzaak om het recht op vrije instemming met kennis van zaken te behouden.
- Tal van verminderingen en annulaties van ereloon- en materiaalsupplementen verkrijgen door de inroeping van de niet-nakoming van de voorafgaande informatieplicht en van de instemming met kennis van zaken of door fouten in de facturatie (niet-toepassing derdebetalersregeling, niet in aanmerking nemen van de code gerechtigde of het voorkeurtarief enz.).
- De dialoog met de ziekenhuisbemiddelaars verbeteren door de overhandiging van een kopie van het medisch dossier aan de huisarts.
- Vlotter onderhandelen over de aflossingsplannen met de leidinggevenden van de facturatediensten en/of deurwaarders en invorderingsbureaus.
- Verzoeken indienen om opheffing van de verjaringstermijn wegens overmacht.
- Met de Landsbond overleggen over de te volgen procedure voor dossiers die aan het Fonds voor Medische Ongevallen moeten worden voorgelegd.

UITDAGINGEN

- De bemiddelende rol van de ziekenfondsjurist versterken.
- Het lid naar de ziekenhuisbemiddelaar verwijzen, waar de voorkeur uitgaat naar een minnelijk alternatief.
- Een evenwicht vinden tussen de juridische aspecten en de emotionele belasting die met de klachten gepaard gaat.
- Efficiënt steun bieden aan onze leden, die almaar minder middelen hebben in een systeem waar de toegang tot gezondheidszorg duur wordt.
- Nadenken over de geldigheid van de instemming van het lid wanneer het opnamedocument wordt ondertekend de dag van de operatie.
- De boordtabel afwerken.





Salon Babyboom 2011

WETSWIJZIGINGEN

Wijziging van de factuur voor de patiënt door de goedkeuring van de verordening van 29 november 2010 tot wijziging van de verordening van 28 juli 2003 (BS 9.12.2010).

Deze wijziging werd door het NVSM gevraagd om de facturatie van niet-terugbetaalbare implantaten te vereenvoudigen. Sinds 1 mei 2011 moet elk implantaat vooraf worden genotificeerd om aan de patiënt te kunnen worden terugbetaald en/of gefactureerd. Zo kent het RIZIV aan elk implantaat een notificatiecode toe. Dat is eigenlijk een soort "catalogus" van implantaten, maar er zijn nog geen voldoende elementen om een kwaliteitscontrole mogelijk te maken.

Toepassing van artikel 328 van het Koninklijk Besluit van 3 juli 1996 tot uitvoering van de gecoördineerde wet van 14 juli 1994 betreffende de ziekte- en invaliditeitsverzekering (BS 31 juli 1996).

Rekening houdend met het toenemende aantal aanvragen dat bij de leidende ambtenaar van de Dienst voor Administratieve Controle wordt ingediend om de verjaring op te heffen wegens overmacht, dringt het RIZIV er bij de ziekenfondsen op aan dat ze hun leden ervan op de hoogte brengen dat zij de verjaringstermijn gewoon met een aangetekende brief kunnen onderbreken. De Juridische dienst let erop zowel de dienst Gezondheidszorg als de leden systematisch te informeren over deze mogelijkheid tot onderbreking per aangetekende brief.

Evolutie van de wet van 31 maart 2010 betreffende de vergoeding van schade als gevolg van gezondheidszorg (BS 2 april 2010)

Deze wet stelt sinds 2 april 2010 een Fonds voor Medische Ongevallen in en voorziet naast het gemeen recht van de aansprakelijkheid, in een vergoeding van schade als gevolg van gezondheidszorg. In afwachting van de vorming van de nieuwe regering en een budget dat voormeld fonds in staat moet stellen om behoorlijk te functioneren, kon deze wet niet worden toegepast. De uitvoeringsbesluiten over de werkings- en samenstellingsvoorwaarden van dit fonds ontbraken immers.

Sinds de vorming van de regering Di Rupo is de situatie aanzienlijk verbeterd en twee koninklijke uitvoeringsbesluiten van 12 oktober 2011 en 15 november 2010 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 17 oktober 2011 en 15 december 2010) bepalen respectievelijk de regels voor de organisatie, werking en samenstelling van de raad van bestuur van het Fonds).



Love4you 2011

Op dit moment loopt het proces voor de rekrutering van personeelsleden, juristen en administratieve beheerders die voor het Fonds zullen werken. Ermee rekening houdend dat de medische aansprakelijkheid een zeer gespecialiseerde materie is, moeten de personen in dat domein worden opgeleid. We wachten op instructies van onze Landsbond om te vernemen hoe onze Juridische Dienst de bijstand voor de leden zal aanpassen.

CIJFERGEGEVENS

In 2011 hebben we 635 schriftelijke klachten gekregen, waarvan er 229 werden opgelost, zowel mondeling, telefonisch, via de interne diensten van de FSMB als per elektronische post. 440 dossiers werden behandeld via briefwisseling met de ziekenhuisinstellingen, zorgverleners, gerechtsdeurwaarders, bemiddelaars enz.

Betwistingen van ziekenhuisfacturen komen het vaakst voor en zijn te verklaren door het gebrek aan informatie van de patiënt bij de opname of fouten in de tarifiering.

We stellen vast dat het aantal klachten over medische fouten is gedaald in vergelijking met vorig jaar. Sinds de start van het Fonds voor Medische Ongevallen wordt wel gevreesd dat de interesse van de leden met het oog op een systematische vergoeding opnieuw zal toenemen en dat er dus meer klachten zullen binnenkomen.

Ten slotte werkt de Juridische Dienst efficiënt samen met de Bemiddelingsdienst voor het doorgeven van klachten over de interne werking van het ziekenfonds.

Ontvangen klachten	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Erelonen	63	63	73	69	75	84
Medische aansprakelijkheid	55	55	39	63	74	68
Ziekenhuisfactuur	187	207	228	209	185	173
Varia	145	153	134	124	122	115
Totaal	450	490	474	465	456	440

15. Jeugddienst

MISSIE

- Kinder- en jongerenverblijven organiseren.
- De animatorenopleiding organiseren.
- Socioculturele activiteiten organiseren.

PROJECTEN

- Activiteiten voor de verschillende doelgroepen.
- Activiteiten rond gezondheid gericht naar scholen.
- Intergenerationele projecten.



REALISATIES

- Themaverblijven (sportverblijven, taalverblijven, wetenschappen, kookverblijf,...).
- Gezondheidsbevorderende projecten rond WATER en GEZONDE VOEDING in verschillende scholen.
- De band tussen ouders, grootouders en onze doelgroep versterken door het aanbieden van intergenerationele activiteiten. Deze activiteiten worden meestal georganiseerd tijdens het weekend (dagje Efteling, dagje Asterix, dagje en weekend Disneyland Parijs).





Salon Babyboom 2011

UITDAGINGEN

- Nog meer leeftijdsgebonden en doelgroepgerichte vakanties organiseren.
- Projecten naar scholen ontwikkelen rond gezondheid en welzijn van kinderen en jongeren.
- Een kwaliteitsvolle kadervorming naar jongeren blijven aanbieden met nog meer actuele en maatschappelijk relevante accenten.
- Het bewust worden van engagement en solidariteit binnen onze beweging.

CIJFERMATERIAAL

UITSTAPPEN	2010	2011
Dagje Disneyland Parijs	300	300
Weekend Disneyland Parijs	500	353
Weekend Amsterdam	98	-
Weekend Parijs	-	37
Dagje Asterix	-	139
Dagje Bobbejaanland	25	-
Dagje Rijsel	84	75
Weekend Londen	287	291
Dagje Dagje Efteling	/	45
Kerstmarkt	275 (Monschau)	256 (Aken)
Weekend Aken	28	/
Totaal	1.597	1.496

	Kinderen		Jongeren	
REIZEN	2010	2011	2010	2011
Krokus	28	49	35	-
Pasen	204	201	42	54
Zomer	1.094	977	228	303
Herfst	46	46	30	27
Kerst	45	45	-	-
Totaal	1.417	1.318	335	384

16. Contact Center

MISSIE

- Het telefonisch onthaal verbeteren, zowel kwantitatief (de antwoordtijd, het doorschakelen en het aantal verloren oproepen verminderen ...) als kwalitatief (de mondelinge communicatie en de kennis van de teleadviseurs verbeteren ...).
- De diensten van de "eerstelijnsoproepen" ontlasten en zo de dossierbeheerders in staat stellen om zich beter aan hun hoofdactiviteit te wijden en dus de productiviteit en de kwaliteit van hun vervulde werk te verbeteren.



	2009	2010	2011
Ontvangen oproepen	290.767	292.479	342.606
Behandelde oproepen	258.179	244.751	295.461
Onbeantwoorde oproepen	32.152	47.559	46.978
% onbeantwoorde oproepen	11%	16%	14%
Gemiddelde wachttijd	01:26	02:40	02:26

17. Dienst Opleiding

MISSIE

- Opleidingsprojecten ontwikkelen die aan de behoeften van ons personeel en onze organisatie voldoen.
- De processen voor het verwerven, bijwerken en doorgeven van vaardigheden verbeteren.
- De structurele veranderingen als gevolg van de nieuwe verwachtingen van onze leden (fullservice) begeleiden en vlotter laten verlopen.



PROJECTEN

KENNISBEHEER

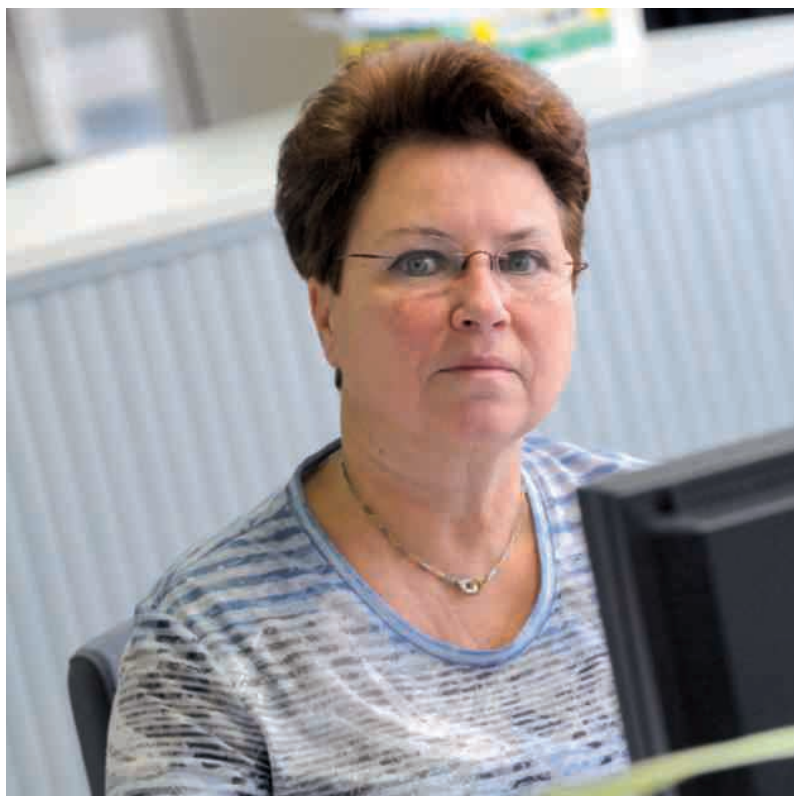
- De documentering van kennis, behandelingen en procedures voortzetten.
- De overdracht van vaardigheden tussen oude en nieuwe medewerkers formaliseren en structureren.
- Het evaluatieproces uitbreiden om de verworven competenties te verfijnen.

E-LEARNING

- De informatie makkelijker toegankelijk maken zodat we onze leden een globaal en transversaal antwoord kunnen bieden.

BEHEER VAN NIEUWE VAARDIGHEDEN

- Het verwerven van nieuwe vaardigheden bevorderen (adviesvaardigheden, nieuwe technische kennis).





Rode Kerstfeesten 2011

VERWEZENLIJKNINGEN

- Begeleiden van de binnen- en buitendiensten in hun opleidingsdoelstellingen.
- Opstellen van nota's, cursussen en werkdocumenten.
- Ontwikkelen van een e-learningmodule met een voorstelling van alle diensten, hulpmiddelen en aanbevelingen van ons ziekenfonds bij een ziekenhuisopname.
- Opstellen van handleidingen waarin de informaticatransacties worden beschreven.
- Uitwerken van een proces voor de evaluatie van de vaardigheden in de administratieve diensten, in navolging van wat al voor de externe diensten werd gedaan.
- Organiseren van basis- en beroepsopleidingen voor de nieuwe medewerkers.
- Organiseren van voortgezette opleidingen voor de eerstelijnsdiensten.

UITDAGINGEN

- De overdracht van vaardigheden en de polyvalentie van de medewerkers bevorderen.
- Anticiperen op nieuwe opleidingsbehoeften.

CIJFERGEGEVENS

Indicatoren	2011
Aantal geregistreerde opleidingen	317
Gecumuleerd aantal deelnemers*	1.287
Aantal uren	1.241
Aantal opleiders van de dienst Opleiding	3
Aantal opleiders van andere diensten	40
Aantal e-learningmodules	3
Aantal deelnemers aan de e-learningmodule in 2011	423

* Het gaat hier om een gecumuleerd aantal deelnemers: eenzelfde persoon kan meerdere opleidingen volgen.

18. Ombudsdienst / Kwaliteit van Diensten

MISSIE

De Ombudsdienst & Kwaliteit van Diensten heeft een opdracht met twee benaderingen:

- De reactieve benadering: de klachten beheren en structureel analyseren.
- De proactieve benadering: problemen op voorhand inschatten door de kwaliteit van de dienstverlening in het oog te houden





Salon Babyboom 2011

PROJECTEN

- Voortzetting van de acties voor het verbeteren van de kwaliteit van de verwerking van dossiers, met name door de verificatie van steekproeven van dossiers met controles van de termijn en kwaliteit van de verwerking, de gegrondheid van het in wacht zetten van dossiers enz.
- Voortzetting van de deelname aan de "full service missie" voor het formuleren van transversale antwoorden op geregistreerde klachten.

VERWEZENLIJINGEN

- Overstap in juni 2011 van de Ombudsdienst & Kwaliteit van Diensten op Ticketing, een toepassing die toelaat om alle contacten van het ziekenfonds met de leden en derden te traceren (post, e-mails, faxen, telefoonoproepen enz.).
- Systematische registratie, opvolging en analyse van de klachten.
- Verwezenlijking van de kwaliteitscontroles in het kader van de proactieve aanpak van de missie van de Ombudsdienst & Kwaliteit van Diensten.

UITDAGINGEN

- Invoering van kwaliteitsindicatoren met het oog op de ontwikkeling van een tool voor kwaliteitsbeoordeling.

PROCEDURE VOOR HET KLACHTENBEHEER

Ontvangst van de klachten

Een klacht wordt gedefinieerd als een reactie door ontevredenheid over de diensten die de FSMB rechtstreeks aanbiedt.

Iedereen kan een klacht indienen, maar alleen de schriftelijke klachten worden behandeld.

De informatie over hoe men een klacht moet indienen, staat vermeld op de website van onze federatie. Ook de eerstelijnsdiensten (kantoren, Juridische Dienst, Sociale Dienst) sturen deze informatie door.



Salon Babyboom 2011

Registratie van de klachten

De Ombudsdienst & Kwaliteit van Diensten is belast met het centraliseren van de klachtenregistratie in de toepassing Ticketing en in het klachtenregister.

Voor elke klacht worden volgende gegevens ingevoerd:

- De identiteit van de klager, en eventueel zijn aansluitingsnummer.
- De datum en de inhoud van de klacht.
- De datum waarop de klacht wordt afgesloten.
- De aanduiding of de klacht "gegrond/ongegrond" en "gericht/structureel" is.
- Het resultaat van de behandeling van de klacht.

Behandeling en analyse van de klachten

In functie van de aard van de klacht en de betrokken dienst, analyseert de Ombudsdienst de klacht in samenwerking met de contactpersoon die is aangewezen voor de behandeling.

Is de aard van de klacht ...	En is het probleem ...	Dan zal de verantwoordelijke van de dienst Bemiddeling, in samenwerking met de contactpersoon van de betrokken dienst ...
gegrond	Structureel (recurrent)	De modaliteiten voor de aanpassing van de interne procedures bestuderen om ervoor te zorgen dat het probleem zich niet meer voordoet in de toekomst. Er wordt een antwoord voor de klacht geformuleerd.
	Gericht (geïsoleerd)	De antwoordbrief voor de klacht opstellen.
ongegrond		

Het antwoord op de klacht wordt binnen de zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht opgesteld door de Ombudsdienst & Kwaliteit van Diensten.

Als we de termijn van zeven dagen niet kunnen naleven (door de complexiteit van de klacht), sturen we een ontvangstbericht met de post naar het lid om hem/haar te melden dat onze diensten de klacht goed ontvangen hebben en dat ze in behandeling is.

Voor elke klacht worden een ontvangstbericht en een definitief antwoord binnen de 20 werkdagen na neerlegging van de klacht verstuurd.



Rapport over het klachtenbeheer

Er wordt maandelijks een rapport over het klachtenbeheer verstuurd naar de algemene directie.

CIJFERS

- In 2011 heeft de Ombudsdienst & Kwaliteit van Diensten 559 klachten geregistreerd betreffende de diensten die de FSMB levert. De systematische registratie van klachten werd pas een feit in september 2010. De statistieken voor klachten van 2011 kunnen dus niet worden vergeleken met die van vorig jaar.

De klachten in 2011 betroffen vooral:

- De wachttijd bij het Contact Center
- De achterstand in de verwerking van bepaalde dossiers
- De verhoogde bijdrage voor de aanvullende verzekering voor gezinnen met twee titularissen vanaf 1.1.2012.

Het Contact Center van de FSMB kende hogere wachttijden in de loop van het eerste halfjaar van 2011, wat tot een groot aantal klachten hierover heeft geleid. Er zijn organisatorische wijzigingen doorgevoerd zodat er meer telefoonoproepen kunnen worden verwerkt en de gemiddelde wachttijd korter wordt.

Ondanks de genomen maatregelen was het aantal oproepen bij het Contact Center in het eerste kwartaal van 2011 erg hoog na de massale mailings zoals de kennisgeving dat de ziekte- en invaliditeitsverzekering niet kon worden verlengd voor 2012, de oproep voor de betaling van de bijdragen voor de aanvullende verzekering voor 2012 enz. Door het hoge aantal oproepen was er een uitzonderlijke toename van de wachttijd. Buiten deze uitzonderlijke omstandigheden hebben de maatregelen er wel voor gezorgd dat onze leden niet langer dan twee minuten moeten wachten.

Door de achterstand in de aanvragen op bepaalde diensten heeft de FSMB in juni 2011 een versterkingsteam samengesteld met vijf medewerkers. Dit team helpt de departementen die moeilijkheden ondervinden bij het uitvoeren van hun opdracht om de situatie snel recht te zetten.



Love4you 2011

Onderstaand overzicht toont de door de Ombudsdienst & Kwaliteit van Diensten geregistreerde schriftelijke klachten per afdeling in 2011.

Dienst	Aantal klachten
Gezondheidszorgen	156
Burgerlijke stand	138
Vergoedingen	126
Buitendiensten	41
Contact Center	40
FSMB	21
Adviserende geneesheren	11
Sociale dienst	5
Juridische dienst	3
Mutas	3
Secretariaat	2
Communicatie en Marketing	5
Boekhouding	2
Website	2
Expeditie	1
De Branding	1
Betwiste zaken	1
Optiek	1
Totaal	559

AANDEEL VAN GEGRONDE KLACHTEN	51%
--------------------------------------	------------

51% van de geregistreerde klachten was gegrond. Daarvoor zijn dan ook maatregelen ter correctie getroffen.

ZIEKENFONDS IN BEWEGING



BRIEVENBUSSEN

De leden die dat wensen, hebben al een aantal jaar de mogelijkheid om hun getuigschriften voor verstrekte hulp in onze brievenbussen te deponeren zodat ze niet naar onze loketten hoeven te komen.

Die brievenbussen bevinden zich in druk bezochte kantoren en de terugbetalingen verlopen via een storting op een bankrekening binnen een zeer korte termijn.

In 2011 werden 45.579 enveloppen ontvangen, tegenover 34.684 in 2010, dat is een toename van +10.895, dus +31,41%.

KANTOREN

- **18 maart:** definitieve sluiting van het kantoor in Molenbeek: Jubelfeestlaan 105
- **18 mei:** definitieve sluiting van het kantoor in Sint-Lambrechts-Woluwe: Georges Henrilaan 480
- **30 juni:** definitieve sluiting van het kantoor in Molenbeek: Ninoofsesteenweg 1142
- **1 augustus:** opening van het nieuwe kantoor in Anderlecht: Ninoofsesteenweg 338 ter vervanging van ons kantoor in Anderlecht: Ninoofsesteenweg 424
- **24 oktober:** heropening van het kantoor in Ukkel: Alsebergsesteenweg 736 na volledige renovatie (de dienstverlening voor de leden werd niet onderbroken dankzij de inrichting van een tijdelijk onderkomen in de onmiddellijke omgeving)
- **16 november:** tijdelijke sluiting wegens externe problemen met een impact op de infrastructuur van het kantoor in Dilbeek: Verheydenstraat 1 en opening voor tijdelijke vervanging van het kantoor in Molenbeek: Ninoofsesteenweg 1142



Alsebergsesteenweg 736 - Ukkel



Ninoofsesteenweg 338 - Anderlecht



Leuvensesteenweg 964 - Evere

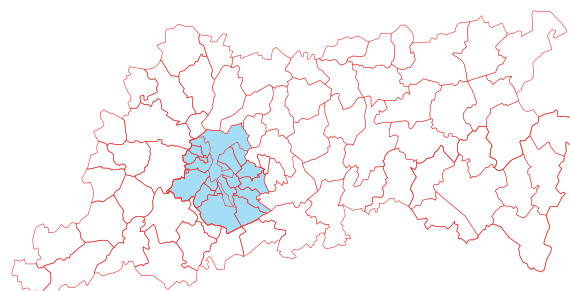


EVOLUTIE VAN HET LEDENTAL



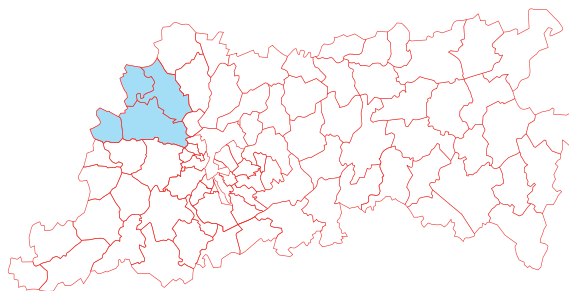
1. Evolutie van het ledental per beroepscategorie

	31/12/10	31/12/11	Vershil
Verplichte verzekering			
Actieven MBA	233.463	235.703	2.240
Gepensioneerden	49.942	50.786	844
Weduwen	9.828	9.657	-171
Personen met een handicap	3.755	3.886	131
Wezen	18	19	1
Sportbeoefenaars	37	42	5
Studenten	153	128	-25
Internationale overeenkomsten	8.458	8.848	390
Totaal	305.654	309.069	3.415
Openbare diensten			
Actieven	5.623	5.137	-486
Gepensioneerden	14.961	15.288	327
Weduwen	2.083	2.069	-14
Wezen	0	1	1
Geestelijken	0	0	0
Totaal	22.667	22.495	-172
Zelfstandigen			
Actieven	27.821	26.848	-973
Gepensioneerden	3.803	3.810	7
Weduwen	1.080	1.025	-55
Wezen	6	5	-1
Personen met een handicap	518	516	-2
Totaal	33.241	32.217	-1.024
Vrijwillig verzekerden			
Actieven	20.962	22.421	1.459
+ 60/65 jaar	17	17	0
Totaal	20.979	22.438	1.459
TOTAAL	382.528	386.206	3.678
GEEN RIZIV	-4.381	-4.815	-434
ALGEMEEN TOTAAL	378.160	381.404	3.244



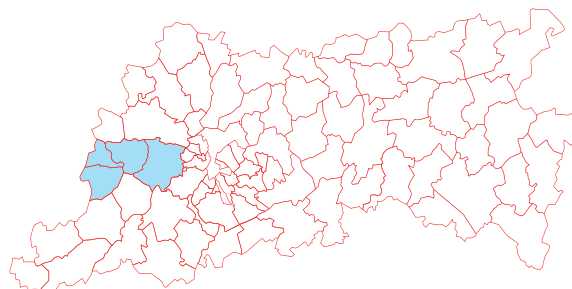
2. Brusselse agglomeratie

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Anderlecht	29.939	30.273	+334	49.606	50.613	104.647	107.912	47,40	46,90
Oudergem	4.400	4.423	+23	6.409	6.451	30.811	31.408	20,80	20,54
St-Agatha-Berchem	5.234	5.263	+29	8.399	8.434	22.185	22.770	37,86	37,04
Brussel	38.793	39.870	+1.077	62.944	64.894	157.673	163.210	39,92	39,76
- Brussel	21.277	22.061	+784	32.944	34.057				
- Haren	929	955	+26	1.626	1.674				
- Laken	13.226	13.428	+202	22.812	23.429				
- Neder-over-Heembeek	3.361	3.426	+65	5.562	5.734				
Etterbeek	7.057	7.042	-15	10.284	10.261	44.352	45.257	23,19	22,67
Evere	8.057	8.103	+46	13.040	13.139	35.803	36.492	36,42	36,01
Vorst	12.568	12.849	+281	20.123	20.700	50.258	51.838	40,04	39,93
Ganshoren	5.559	5.656	+97	8.544	8.785	22.589	23.059	37,82	38,10
Elsene	14.810	14.792	-18	20.544	20.566	80.183	82.202	25,62	25,02
Jette	10.902	10.968	+66	17.311	17.586	46.818	47.947	36,98	36,68
Koekelberg	4.856	4.941	+85	8.230	8.503	19.812	20.261	41,54	41,97
Molenbeek	23.065	23.709	+644	42.583	43.968	88.181	91.733	48,29	47,93
Sint-Gillis	11.642	11.808	+166	17.999	18.242	46.981	48.439	38,31	37,66
Sint-Joost	5.678	5.748	+70	9.854	10.107	26.338	27.358	37,41	36,94
Schaarbeek	22.501	22.939	+438	38.712	39.616	121.232	125.656	31,93	31,53
Ukkel	11.003	11.017	+14	15.944	16.079	77.589	78.288	20,55	20,54
Watermaal-Bosvoorde	4.226	4.212	-14	6.010	6.015	24.260	24.249	24,77	24,81
Sint-Lambrechts-Woluwe	5.765	5.725	-40	8.226	8.293	50.749	51.515	16,21	16,10
Sint-Pieters-Woluwe	3.225	3.243	+18	4.596	4.621	39.077	39.494	11,76	11,70
Totaal	229.280	232.581	+3.301	369.358	376.873	1.089.538	1.119.088	33,90	33,68



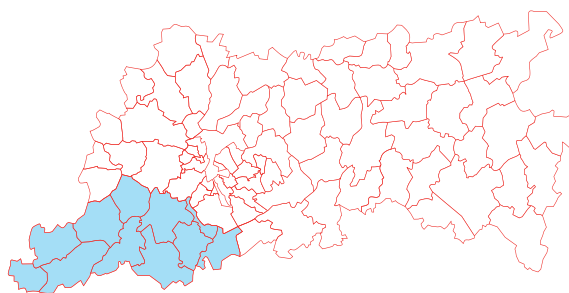
3. Sector Asse

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Asse	3.811	3.893	+82	5.807	5.996	30.228	30.557	19,21	19,62
- Asse	1.659	1.711	+52	2.517	2.645				
- Bekkerzeel	66	70	+4	90	97				
- Kobbegem	60	64	+4	86	89				
- Mollem	121	127	+6	174	189				
- Relegem	122	115	-7	184	175				
- Zellik	1.783	1.806	+23	2.756	2.801				
Affligem	861	875	+14	1.306	1.348	12.397	12.461	10,53	10,82
- Hekelgem	259	266	+7	371	384				
- Essene	203	212	+9	305	330				
- Terafene	399	397	-2	630	634				
Merchtem	1.050	1.091	+41	1.563	1.626	15.341	15.558	10,19	10,45
- Merchtem	834	870	+36	1.247	1.301				
- Brussegem	166	172	+6	233	241				
- Hamme	50	49	-1	83	84				
Opwijk	660	697	+37	979	1.042	13.270	13.450	7,38	7,75
- Opwijk	600	647	+47	876	962				
- Mazenzele	60	50	-10	103	80				
Totaal	6.382	6.556	+174	9.655	10.012	71.236	72.026	13,55	13,90



4. Sector Liedekerke

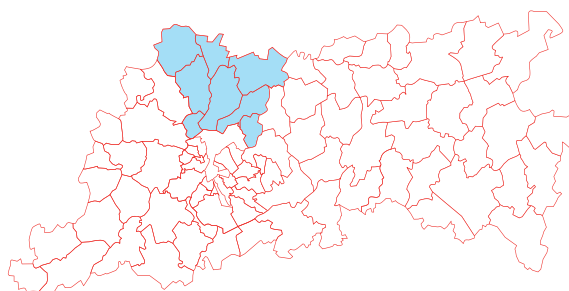
	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Liedekerke	2.438	2.461	+23	3.461	3.490	12.354	12.526	28,02	27,86
Dilbeek	4.938	4.958	+20	7.347	7.390	39.998	40.201	18,37	18,38
- Dilbeek	2.426	2.449	+23	3.557	3.577				
- Groot-Bijgaarden	1.095	1.104	+9	1.668	1.695				
- Itterbeek	524	521	-3	771	776				
- Schepdaal	502	499	-3	804	803				
- Sint-Martens-Bodegem	238	234	-4	329	321				
- Sint-Ulriks-Kapelle	153	151	-2	218	218				
Roosdaal	1.177	1.153	-24	1.737	1.683	11.163	11.297	15,56	14,90
- Roosdaal	976	949	-27	1.442	1.387				
- Borchtlombeek	201	204	+3	295	296				
Ternat	1.394	1.412	+18	2.048	2.087	15.006	15.071	13,65	13,85
- Ternat	509	512	+3	744	770				
- Sint-Katherina-Lombeek	720	718	-2	1.060	1.054				
- Wambeek	165	182	+17	244	263				
Totaal	9.947	9.984	+37	14.593	14.650	78.521	79.095	18,58	18,52



5. Sector Halle

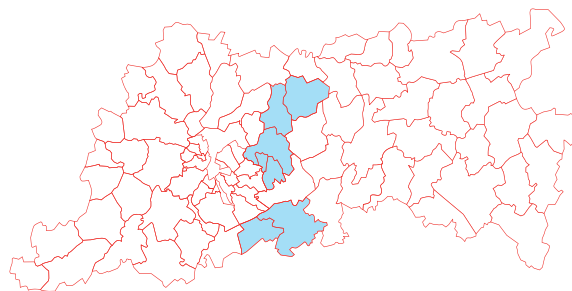
	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Halle	6.325	6.345	+20	9.104	9.130	36.000	36.277	25,29	25,17
- Halle	3.901	3.938	+37	5.632	5.714				
- Buizingen	975	965	-10	1.377	1.342				
- Lembeek	1.449	1.442	-7	2.095	2.074				
Beersel	3.171	3.153	-18	4.781	4.742	23.903	24.209	20	19,59
- Beersel	739	748	+9	1.146	1.136				
- Alsemberg	501	504	+3	745	752				
- Dworp	540	528	-12	742	719				
- Huizingen	540	516	-24	818	788				
- Lot	851	857	+6	1.330	1.347				
Bever	84	87	+3	122	128	2.133	2.155	5,72	5,94
Drogenbos	1.199	1.218	+19	1.783	1.800	4.953	4.935	36	36,47
Galmaarden	804	806	+2	1.076	1.086	8.398	8.515	12,81	12,75
- Galmaarden	228	239	+11	315	328				
- Tollembeek	404	397	-7	529	526				
- Vollezele	172	170	-2	232	232				
Gooik	561	583	+22	788	812	9.015	9.104	8,74	8,92
- Gooik	193	213	+20	268	295				
- Kester	133	134	+1	188	186				
- Leerbeek	114	112	-2	164	155				
- Oetingen	121	124	+3	168	176				
Herne	634	633	-1	885	871	6.573	6.618	13,46	13,16
- Herne	466	468	+2	619	619				
- Herfelingen	61	61	0	97	94				
- Sint-Pieters-Kapelle	107	104	-3	169	158				
Lennik	602	601	-1	895	897	8.821	8.873	10,15	10,11
- Lennik	408	401	-7	621	618				
- Gaasbeek	18	17	-1	18	17				
- Sint-Martens-Lennik	176	183	+7	256	262				
Linkebeek	632	631	-1	894	877	4.755	4.805	18,80	18,25
Pepingen	278	273	-5	386	377	4.390	4.445	8,79	8,48
- Pepingen	96	89	-7	133	123				
- Beert	37	37	0	48	49				
- Bellingen	54	51	-3	79	73				
- Bogaarden	16	16	0	16	16				
- Elingen	24	25	+1	30	32				
- Heikruis	51	55	+4	80	84				

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Sint-Genesius-Rode	1.573	1.558	-15	2.405	2.385	18.029	17.952	13,34	13,29
Sint-Pieters-Leeuw	6.754	6.812	+58	10.091	10.179	31.572	31.868	31,96	31,94
- Sint-Pieters-Leeuw	4.562	4.613	+51	6.700	6.767				
- Oudenaken	25	23	-2	39	36				
- Ruisbroek	1.738	1.736	-2	2.737	2.751				
- St-Laureins-Berchem	22	22	0	26	24				
- Vlezenbeek	407	418	+11	589	601				
Totaal	22.617	22.700	+83	33.210	33.284	158.542	159.756	20,95	20,83



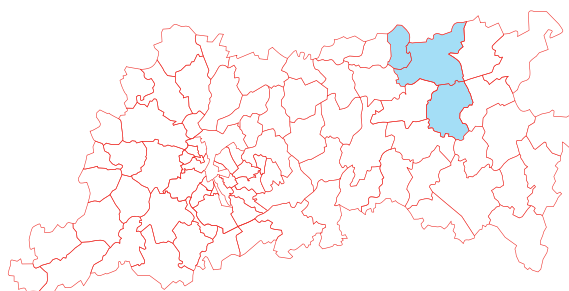
6. Sector Vilvoorde

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Vilvoorde	7.483	7.412	-71	11.895	11.839	39.628	40.493	30,02	29,24
- Vilvoorde	7.073	7.009	-64	11.303	11.268				
- Peutie	410	403	-7	592	571				
Grimbergen	4.501	4.586	+85	6.624	6.771	35.169	35.443	18,83	19,10
- Grimbergen	1.740	1.758	+18	2.585	2.612				
- Beigem	142	145	+3	211	212				
- Humbeek	262	272	+10	394	417				
- Strombeek-Bever	2.357	2.411	+54	3.434	3.530				
Kapelle-op-den-Bos	487	490	+3	680	684	9.027	9.083	7,53	7,53
- Kapelle-op-den-Bos	289	290	+1	403	396				
- Nieuwenrode	114	115	+1	156	164				
- Ramsdonk	84	85	+1	121	124				
Londerzeel	485	473	-12	719	710	17.655	17.778	4,07	3,99
- Londerzeel	269	258	-11	408	398				
- Malderen	133	139	+6	189	197				
- Steenhuffel	83	76	-7	122	115				
Machelen	2.531	2.541	+10	3.997	4.009	13.330	13.566	29,98	29,55
- Machelen	1.576	1.584	+8	2.449	2.439				
- Diegem	955	957	+2	1.548	1.570				
Meise	1.375	1.408	+33	2.015	2.080	18.382	18.338	10,96	11,34
- Meise	944	973	+29	1.379	1.425				
- Wolvenstem	431	435	+4	636	655				
Wemmel	2.400	2.389	-11	3.582	3.575	15.156	15.288	23,63	23,38
Zemst	1.340	1.359	+19	1.873	1.897	21.928	21.960	8,54	8,64
- Zemst	230	224	-6	322	314				
- Elewijt	467	468	+1	635	639				
- Epepegem	400	411	+11	574	588				
- Hofstade	120	128	+8	173	186				
- Weerde	123	128	+5	169	170				
Totaal	20.602	20.658	+56	31.385	31.565	170.275	171.949	18,43	18,36



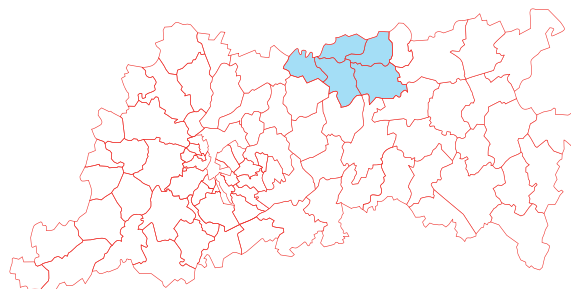
7. Sector Zaventem

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Zaventem	4.302	4.331	+29	6.435	6.532	30.446	31.243	21,14	20,91
- Zaventem	2.462	2.473	+11	3.676	3.731				
- Nossegem	304	304	0	425	426				
- Sint-Stevens-Woluwe	1.077	1.094	+17	1.648	1.675				
- Sterrebeek	459	460	+1	686	700				
Hoeilaart	690	718	+28	1.053	1.092	10.298	10.419	10,23	10,48
Kampenhout	1.027	1.037	+10	1.448	1.446	11.222	11.243	12,90	12,86
- Kampenhout	538	550	+12	757	765				
- Berg	303	304	+1	434	431				
- Buken	48	42	-6	60	53				
- Nederokkerzeel	138	141	+3	197	197				
Kraainem	1.000	1.008	+8	1.499	1.485	13.368	13.402	11,21	11,08
Overijse	1.499	1.546	+47	2.154	2.214	24.430	24.517	8,82	9,03
Steenokkerzeel	1.271	1.272	+1	1.804	1.804	11.435	11.589	15,78	15,57
- Steenokkerzeel	743	747	+4	1.054	1.066				
- Melsbroek	288	286	-2	403	400				
- Perk	240	239	-1	347	338				
Wezembeek-Oppeem	854	888	+34	1.308	1.348	13.682	13.705	9,56	9,84
Totaal	10.643	10.800	+157	15.701	15.921	114.881	116.118	13,67	13,71



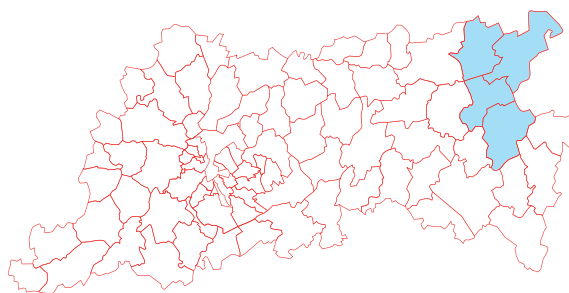
8. Sector Aarschot

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Aarschot	3.789	3.761	-28	4.978	4.917	28.405	28.636	17,53	17,17
- Aarschot	2.196	2.203	+7	2.867	2.860				
- Gelrode	186	187	+1	245	243				
- Langdorp	630	633	+3	861	852				
- Rillaar	777	738	-39	1.005	962				
Begijnendijk	885	902	+17	1.175	1.209	9.812	9.848	11,98	12,28
- Begijnendijk	412	420	+8	544	558				
- Betekom	473	482	+9	631	651				
Tielt-Winge	893	868	-25	1.182	1.150	10.391	10.424	11,38	11,03
- Tielt	453	442	-11	587	583				
- Houwaart	126	130	+4	180	177				
- Meensel-Kiezegem	73	74	+1	100	100				
- Sint-Joris-Winge	241	222	-19	315	290				
Totaal	5.567	5.531	-36	7.335	7.276	48.608	48.908	15,09	14,88



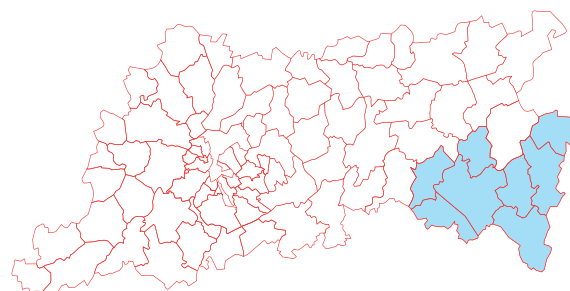
9. Sector Haacht

	Titularissen			Rechthebbers		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Haacht	1.799	1.783	-16	2.365	2.333	14.159	14.183	16,70	16,45
- Haacht	1.001	991	-10	1.319	1.302				
- Tildonk	289	281	-8	380	367				
- Wespelaar	509	511	+2	666	664				
Boortmeerbeek	481	497	+16	641	661	11.773	11.878	5,44	5,56
- Boortmeerbeek	265	278	+13	366	375				
- Hever	216	219	+3	275	286				
Keerbergen	547	529	-18	732	705	12.643	12.743	5,79	5,53
Rotselaar	1.571	1.573	+2	2.111	2.098	15.524	15.761	13,60	13,31
- Rotselaar	744	730	-14	999	981				
- Werchter	450	455	+5	606	598				
- Wezemaal	377	388	+11	506	519				
Tremelo	1.903	1.908	+5	2.508	2.499	14.367	14.576	17,46	17,14
- Tremelo	1.198	1.214	+16	1.535	1.557				
- Baal	705	694	-11	973	942				
Totaal	6.301	6.290	-11	8.357	8.296	68.466	69.141	12,21	12,00



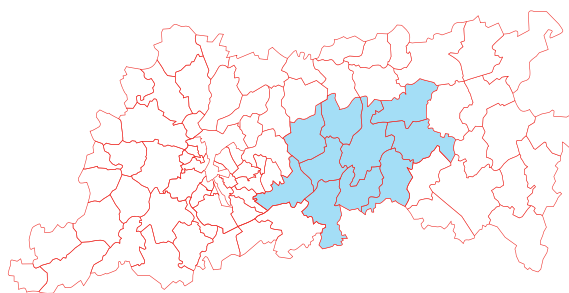
10. Sector Diest

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Diest	3.343	3.330	-13	4.648	4.631	23.048	23.150	20,17	20,00
- Diest	1.981	1.967	-14	2.745	2.735				
- Deurne	95	99	+4	136	137				
- Kaggevinne	345	346	+1	479	479				
- Molenstede	334	331	-3	460	447				
- Schaffen	588	587	-1	828	833				
Bekkevoort	739	757	+18	1.002	1.024	5.968	6.081	16,79	16,84
- Bekkevoort	517	533	+16	691	712				
- Assent	138	137	-1	205	197				
- Molenbeek-Wersbeek	84	87	+3	106	115				
Kortenaken	997	994	-3	1.344	1.347	7.743	7.796	17,36	17,28
- Kortenaken	239	239	0	322	332				
- Hoeleden	236	236	0	307	295				
- Kersbeek-Miskom	144	144	0	201	204				
- Ransberg	86	84	-2	122	123				
- Waanrode	292	291	-1	392	393				
Scherpenheuvel	3.185	3.145	-40	4.238	4.143	22.553	22.595	18,79	18,34
- Scherpenheuvel	1.510	1.486	-24	1.992	1.920				
- Averbode	299	302	+3	414	416				
- Messelbroek	184	180	-4	258	249				
- Testelt	239	230	-9	303	296				
- Zichem	953	947	-6	1.271	1.262				
Totaal	8.264	8.226	-38	11.232	11.145	59.312	59.622	18,94	18,69



11. Sector Tienen

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Tienen	6.212	6.200	-12	8.444	8.430	32.552	32.703	25,94	25,78
- Tienen	4.863	4.863	0	6.629	6.628				
- Hakendover	159	164	+5	221	227				
- Oplinter	416	409	-7	571	569				
- Kuntich-Vissenaken	518	510	-8	695	677				
- Goetsenhoven	197	196	-1	253	257				
- Sint-Margriet-Houtem	59	58	-1	75	72				
Boutersem	904	895	-9	1.176	1.174	7.691	7.691	15,29	15,26
- Boutersem	790	784	-6	1.029	1.034				
- Honsem	114	111	-3	147	140				
Geetbets	468	456	-12	668	643	5.906	5.917	11,31	10,87
- Geetbets	422	416	-6	598	584				
- Rummen	46	40	-6	70	59				
Glabbeek	639	644	+5	864	855	5.239	5.312	16,49	16,10
- Glabbeek-Zuurbemde	171	174	+3	216	218				
- Attenrode-Wever	105	108	+3	157	163				
- Bunsbeek	194	198	+4	271	265				
- Kapellen	169	164	-5	220	209				
Hoegaarden	797	793	-4	1.075	1.066	6.546	6.632	16,42	16,07
- Hoegaarden	676	679	+3	925	921				
- Outgaarden	121	114	-7	150	145				
Landen	1.538	1.583	+45	2.186	2.253	15.367	15.441	14,23	14,59
- Landen	707	728	+21	996	1.003				
- Attenhoven	140	145	+5	203	219				
- Neerwinden	382	394	+12	549	573				
- Walshoutem	309	316	+7	438	458				
Linter	1.002	1.001	-1	1.315	1.309	7.075	7.094	18,59	18,45
- Linter	616	622	+6	835	834				
- Orsmaal	83	87	+4	103	108				
- Wommersom	303	292	-11	377	367				
Zoutleeuw	1.083	1.093	+10	1.456	1.464	8.195	8.239	17,77	17,77
- Zoutleeuw	384	394	+10	511	528				
- Budingen	419	420	+1	548	549				
- Halle-Booienhoven	280	279	-1	397	387				
Totaal	12.643	12.665	+22	17.184	17.194	88.571	89.029	19,40	19,31



12. Sector Leuven

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Leuven	7.715	7.608	-107	10.196	10.087	95.463	96.942	10,68	10,41
- Leuven	2.749	2.742	-7	3.530	3.529				
- Heverlee	1.249	1.255	+6	1.656	1.659				
- Kessel-Lo	2.599	2.535	-64	3.577	3.515				
- Wilsele	1.118	1.076	-42	1.433	1.384				
Bertem	755	745	-10	1.042	1.012	9.569	9.558	10,89	10,59
- Bertem	419	423	+4	568	561				
- Korbeek-Dijle	31	29	-2	40	38				
- Leefdaal	305	293	-12	434	413				
Bierbeek	567	555	-12	747	722	9.467	9.503	7,89	7,60
- Bierbeek	240	242	+2	313	311				
- Korbeek-Lo	206	202	-4	269	253				
- Lovenjoel	121	111	-10	165	158				
Herent	1.734	1.700	-34	2.269	2.229	20.030	20.415	11,33	10,92
- Herent	1.050	1.030	-20	1.331	1.306				
- Veltem-Beisem	402	400	-2	528	533				
- Winksele	282	270	-12	410	390				
Holsbeek	693	684	-9	947	933	9.659	9.695	9,80	9,62
- Holsbeek	315	307	-8	432	422				
- Kortrijk-Dutsel	114	111	-3	157	150				
- Nieuwrode	216	215	-1	289	287				
- Sint-Pieters-Rode	48	51	+3	69	74				
Huldenberg	660	654	-6	916	896	9.407	9.464	9,74	9,47
- Huldenberg	187	195	+8	276	290				
- Loonbeek	58	58	0	73	69				
- Neerijse	121	115	-6	154	143				
- Ottenburg	179	172	-7	249	239				
- Sint-Agatha-Rode	115	114	-1	164	155				
Kortenbergh	2.068	2.082	+14	2.909	2.942	18.937	19.132	15,36	15,38
- Kortenbergh	905	927	+22	1.262	1.285				
- Erps-Kwerps	665	663	-2	940	943				
- Everberg	297	293	-4	445	451				
- Meerbeek	201	199	-2	262	263				

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Lubbeek	750	732	-18	1.012	966	13.772	13.885	7,35	6,96
- Lubbeek	304	289	-15	411	386				
- Binkom	71	75	+4	99	102				
- Linden	271	264	-7	357	334				
- Pellenberg	104	104	0	145	144				
Oud-Heverlee	545	536	-9	720	707	11.043	10.994	6,52	6,43
- Oud-Heverlee	119	114	-5	162	159				
- Blanden	124	120	-4	163	157				
- Haasrode	136	137	+1	169	170				
- Sint-Joris-Weert	155	151	-4	211	202				
- Vaalbeek	11	14	+3	15	19				
Tervuren	1.225	1.232	+7	1.829	1.829	21.165	21.214	8,64	8,62
- Tervuren	960	965	+5	1.432	1.423				
- Duisburg	118	109	-9	177	166				
- Vossem	147	158	+11	220	240				
Totaal	16.712	16.528	-184	22.587	22.323	218.512	220.802	10,34	10,11

13. Algemeen overzicht

	Titularissen			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2010	2011	+/-	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Brusselse agglomeratie	229.280	232.581	+3.301	369.358	376.873	1.089.538	1.119.088	33,90	33,68
Arrondissement Halle-Vilvoorde	70.191	70.698	+507	104.544	105.432	593.455	598.944	17,62	17,60
- Sector Asse	6.382	6.556	+174	9.655	10.012	71.236	72.026	13,55	13,90
- Sector Liedekerke	9.947	9.984	+37	14.593	14.650	78.521	79.095	18,58	18,52
- Sector Halle	22.617	22.700	+83	33.210	33.284	158.542	159.756	20,95	20,83
- Sector Vilvoorde	20.602	20.658	+56	31.385	31.565	170.275	171.949	18,43	18,36
- Sector Zaventem	10.643	10.800	+157	15.701	15.921	114.881	116.118	13,67	13,71
Arrondissement Leuven	49.487	49.240	-247	66.695	66.234	483.469	487.502	13,80	13,59
- Sector Aarschot	5.567	5.531	-36	7.335	7.276	48.608	48.908	15,09	14,88
- Sector Haacht	6.301	6.290	-11	8.357	8.296	68.466	69.141	12,21	12,00
- Sector Diest	8.264	8.226	-38	11.232	11.145	59.312	59.622	18,94	18,69
- Sector Leuven	16.712	16.528	-184	22.587	22.323	218.512	220.802	10,34	10,11
- Sector Tienen	12.643	12.665	+22	17.184	17.194	88.571	89.029	19,40	19,31
Subtotaal	348.958	352.519	+3.561	540.597	548.539	2.166.462	2.205.534	24,95	24,87
Buiten de sector	33.570	33.687	+117	49.362	49.687				
Algemeen totaal	382.528	386.206	+3.678	589.959	598.226				



BIJLAGEN



1. Beheersorganen

UITVOEREND BESTUUR – 15 ZITTINGEN IN 2011

Aanwezigheden uitvoerend bestuur	aanwezig	verontschuldigd
BAECK Jef	15	-
BILQUIN Jean-Claude	12	3
DE MUYLDER Roger	12	3
DE RIDDER Idès	12	3
DEROUBAIX Emmanuel	15	-
FULD Daniel	12	3
GLINEUR Rita	14	1
HEYNELS Hans	15	-
JANSSENS William	10	5
LECLERCQ Henri	14	1
LOGIST Marcel	8	7
MAGERUS Christian	15	-
MICHIELS Michel	14	1
PÈRE Françoise	14	1
VANDROOGENBROECK André	13	2
VAN DURME Renée	11	4
VAN DYCK Paul	12	3

RAAD VAN BESTUUR – 6 VERGADERINGEN IN 2011

Aanwezigheden Raad van bestuur	aanwezig	verontschuldigd
AMAND Jean-Marie	5	1
BAECK Jef	6	-
BECHHOFF Nicole	6	-
BERGIERS Jean-Marc	6	-
BILQUIN Jean-Claude	5	1
BROCHE Anne	0	6
BRUNELLI Philippe	6	-
BUYSE Jutta	0	6
CAES Arlette	0	6
CAPEZUTTO Lina	5	1
CLAES Felix	4	2
CLERENS Jean-Pierre	6	-
CORNET Didier	0	6
DAELS Eliane	5	1
DE BAERDEMAEKER Flora	0	6

Aanwezigheden Raad van bestuur	aanwezig	verontschuldigd
DELATHOUWER Julien	5	1
DE MUYLDER Roger	2	4
DE NAUW Chantal	6	-
DENAYER Christiane	6	-
DENRUYTER Gerda	4	2
DE RAET Anne-Marie	2	4
DE RIDDER Idès	4	2
DEROUBAIX Emmanuel	6	-
DE SMEDT Roger	5	1
DESMET Louis	1	5
DETHEE Nicole	1	5
DE VITS Mia	0	6
EL KORCHI Abdelouahhab	2	4
FULD Daniel	6	-
GENNOTTE Bernadette	4	2
GINIS François	5	1
GLINEUR Rita	5	1
HAERTEN Jean-Marie	5	1
HALLEMANS Patricia	5	1
HEYNELS Hans	6	-
JANSSENS William	4	2
JIROFLEE Karin	4	2
KESTENS Michel	6	-
LANCKMANS Serge	4	2
LECLERCQ Henri	6	-
LHOEST Sonia	2	4
LIMMELETTE Willy	6	-
LOGIST Marcel	3	3
LUYPAERTS Jacqueline	6	-
MAGERUS Christian	6	-
MARCUS Cathy	3	3
MICHIELS Michel	6	-
OST Wilfried	2	4
PAEMEN Inge	5	1
PÈRE Françoise	5	1
ROBBEETS Dirk	4	2
ROMEYNS Rudy	5	1
ROORIJCK Michel	5	1

Aanwezigheden Raad van bestuur	aanwezig	verontschuldigd
SMETS Paul	6	-
SNOECK Marc	6	-
SURNY Anne	4	2
SWINNEN John	4	2
THIELEMANS Freddy	0	6
TIMPERMAN Christiane	4	2
VAN BRUSSEL Robert	6	-
VAN CAMPENHOUT Thierry	2	4
VANDELOOK Ria	3	3
VANDEVELDE Andrée	6	-
VAN DROOGENBROECK André	5	1
VAN DURME Renée	3	3
VAN DYCK Paul	5	1
VAN VAERENBERGH Rita	4	2
VERMANDER Walter	6	-
VERSTRAETEN Claudine	5	1
WAUTERS Michel	5	1
Raadgevers		
HOFFELT Jean-François	3	3
LAENEN Christian	6	-
VOLCKAERT Liliane	5	1

2. Rendement van de kantoren en de permanenties

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-
Brussel	96.839	113.006	+16.167	22.426	21.356	-1.070	23.529	24.339	+810	142.794	158.701	+15.907
Anderlecht	173.092	170.593	-2.499	27.925	25.491	-2.434	27.734	26.311	-1.423	228.751	222.395	-6.356
Molenbeek	141.769	142.131	+362	23.992	23.679	-313	24.450	23.618	-832	190.211	189.428	-783
Sint-Gillis	92.835	91.430	-1.405	16.518	16.423	-95	15.365	15.307	-58	124.718	123.160	-1.558
Schaarbeek	160.019	159.863	-156	29.480	29.615	+135	26.549	25.101	-1.448	216.048	214.579	-1.469
Elsene	70.924	69.269	-1.655	16.295	16.668	+373	11.872	11.713	-159	99.091	97.650	-1.441
Etterbeek	110.713	111.683	+970	20.011	18.423	-1.588	18.275	17.988	-287	148.999	148.094	-905
Laken	179.416	178.778	-638	26.164	24.952	-1.212	27.010	25.760	-1.250	232.590	229.490	-3.100
Vorst	73.206	68.018	-5.188	15.068	13.539	-1.529	11.595	10.838	-757	99.869	92.395	-7.474
Totaal	1.098.813	1.104.771	+5.958	197.879	190.146	-7.733	186.379	180.975	-5.404	1.483.071	1.475.892	-7.179
Asse	21.377	21.754	+377	5.350	5.049	-301	2.829	2.772	-57	29.556	29.575	+19
Halle	105.025	107.707	+2.682	17.954	16.888	-1.066	15.421	15.840	+419	138.400	140.435	+2.035
Liedekerke	41.600	44.002	+2.402	7.296	7.631	+335	5.992	6.130	+138	54.888	57.763	+2.875
Vilvoorde	76.869	77.796	+927	13.319	12.155	-1.164	8.735	8.602	-133	98.923	98.553	-370
Zaventem	44.003	45.260	+1.257	8.487	7.960	-527	6.541	6.483	-58	59.031	59.703	+672
Totaal	288.874	296.519	+7.645	52.406	49.683	-2.723	39.518	39.827	+309	380.798	386.029	+5.231
Aarschot	37.549	37.256	-293	7.161	6.204	-957	5.989	5.901	-88	50.699	49.361	-1.338
Diest	55.263	54.186	-1.077	7.652	7.341	-311	5.689	5.386	-303	68.604	66.913	-1.691
Haacht	32.689	33.994	+1.305	5.839	5.500	-339	4.933	5.080	+147	43.461	44.574	+1.113
Leuven	75.273	76.218	+945	12.486	12.079	-407	10.879	10.773	-106	98.638	99.070	+432
Tienen	68.695	67.597	-1.098	10.398	10.103	-295	8.850	8.815	-35	87.943	86.515	-1.428
Totaal	269.469	269.251	-218	43.536	41.227	-2.309	36.340	35.955	-385	349.345	346.433	-2.912
Algemeen totaal	1.657.156	1.670.541	+13.385	293.821	281.056	-12.765	262.237	256.757	-5.480	2.213.214	2.208.354	-4.860

3. Rendement van de firma's

	Aantal firma's			Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-
Brussel	209	212	+3	16.960	17.010	+50	3.356	3.031	-325	2.566	2.609	+43	22.882	22.650	-232
Halle-Vilvoorde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Leuven	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	209	212	+3	16.960	17.010	+50	3.356	3.031	-325	2.566	2.609	+43	22.882	22.650	-232

4. Globaal rendement van de buitendiensten

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-	2010	2011	+/-
Brussel	1.098.813	1.104.771	+5.958	197.879	190.146	-7.733	186.379	180.975	-5.404	1.483.071	1.475.892	-7.179
Halle-Vilvoorde	288.874	296.519	+7.645	52.406	49.683	-2.723	39.518	39.827	+309	380.798	386.029	+5.231
Leuven	269.469	269.251	-218	43.536	41.227	-2.309	36.340	35.955	-385	349.345	346.433	-2.912
Ondernemingen	16.960	17.010	+50	3.356	3.031	-325	2.566	2.609	+43	22.882	22.650	-232
Algemeen totaal	1.674.116	1.687.551	+13.435	297.177	284.087	-13.090	264.803	259.366	-5.437	2.236.096	2.231.004	-5.092

Oostduinkerke

DOMEIN WESTHOEK vzw

Centrum voor sociaal toerisme

Noordzeedreef 6-8

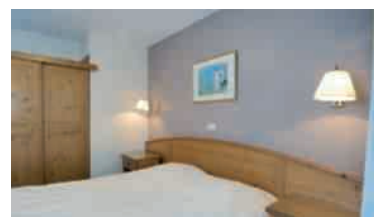
B-8670 Oostduinkerke

Tel. : + 32 (0)58 22 41 00

Fax : + 32 (0)58 22 41 99

E-mail : domeinwesthoek@skynet.be

www.domein-westhoek.be



Heer-sur-Meuse

CASTEL LES SORBIERS asbl

Centre de tourisme social

Rue des Sorbiers, 241

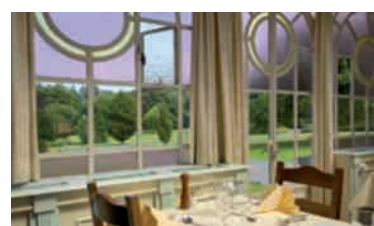
B-5543 Heer-sur-Meuse (Hastière)

Tél. : + 32 (0)82 64 31 11

Fax : + 32 (0)82 64 31 99

E-mail : reservation.sorbiers@busmail.net

www.castellessorbiers.be



MOREEL VERSLAG 2011

verantwoordelijk uitgever: Michel Michiels

foto's: Georges De Kinder, Gerry Demil, Jacky Delorme, Corbis, Shutterstock

concept en vormgeving: www.mordicus.be

druk: Hayez

oplage: 600 exemplaren

uitgave: mei 2012

www.fsmb.be

