



MOREEL VERSLAG 2012



GASTON GILLIS

26/11/1911 - 15/01/2012

*Lid raad van bestuur FSMB sinds 29/10/1966 –
erelid sinds 25/02/1987*

Als overtuigd socialistisch militant van de afdeling Elsene kwam Gaston Gillis regelmatig tussen in de diverse instanties waarvan hij lid was. Hij liet dan niet na krachtdadig te herinneren aan de basiswaarden van de solidariteit, die de drijvende kracht zijn achter de socialistische beweging. Onder andere mandaten zetelde hij in de ter ziele gegane Agglomeratieraad, de voorloper van het Brusselse Parlement.

MADELEINE (MADY) VERMEERSCH

11/08/1934 - 13/04/2012

Lid raad van bestuur FSMB van 24/06/1998 tot 23/06/2004

Toegewijd militante uit de afdeling Schaarbeek. Mady Vermeersch was er voorzitter van de gepensioneerden, lid van de vooruitziende vrouwen en voorzitter van de vereniging voor personen met een handicap.

JULIUS (JULES) OST

19/12/1923 - 12/06/2012

Lid raad van bestuur FSMB van 27/10/1968 tot 10/06/1992

Overtuigd militant met een indrukwekkende kennis, onder andere van de geschiedenis van zijn streek. Het voorbeeld van de trouwe militant die actief en efficiënt is geweest in verschillende kabinetten, de partij en de mutualiteit, waar hij belangrijke functies heeft bekleed. Hij is, onder meer, ook voorzitter van het Rode Kruis van België geweest.

MAURICE VIJVERMAN

13/04/1942 - 19/06/2012

Lid raad van bestuur FSMB van 10/06/1993 tot 2009

Maurice Vijverman is als jong militant begonnen bij de MJA, als monitor. Hij is zijn leven lang actief trouw gebleven aan verschillende socialistische organisaties.



Het ledental van de federatie is ook in 2012 gestegen. Maar deze ledenwinst zet zich niet overal in ons werkgebied op dezelfde manier door. Een aantal gemeenten in het Brusselse Gewest en in het arrondissement Halle-Vilvoorde, en het ganse arrondissement Leuven gaan, soms sterk, achteruit.

Verschillende oorzaken kunnen deze tendens verklaren. Eén daarvan is de moordende concurrentie tussen de ziekenfondsen. Hoogtijd dus om het tij te keren, door snel en krachtig te reageren.

Eerst en vooral, moeten we er alles aan doen om de dienstverlening te verbeteren, dus om de dossiers snel en correct te verwerken en de verschuldigde uitkeringen op tijd en stond te betalen.

De aanzet is al gegeven om het ziekenfondsberoep om te vormen. We leggen geleidelijk minder de nadruk op de loketbetalingen zodat er meer tijd vrijkomt om onze rol als raadgever te vervullen.

Verschillende kantoren worden daarvoor heringericht, te beginnen met ons hoofdkantoor in de Brusselse Zuidstraat en in Leuven. Daar zal men bovendien voor het eerst een gedecentraliseerde administratie huisvesten. Andere kantoren zullen snel volgen.

Onze leden zullen in de heringerichte kantoren niet alleen alle nuttige informatie over hun eigen dossier kunnen krijgen. Ze zullen er ook kunnen rekenen op de steun van ons ziekenfonds in diverse domeinen. Denken we hierbij aan de dienstverlening van de mutualiteit, aan de voordelen van de aanvullende verzekering, aan de hulp en diensten van onze sociaal-culturele en medisch-sociale vzw's of aan onze vakantiecentra.

Een nieuw, opvallend element in de verruiming van de dienstverlening aan de leden is de vestiging van nieuwe Medishops die we geprogrammeerd hebben.

We leven echter in een ultraliberaal klimaat dat zich hevig afzet tegen een collectieve aanpak en tegen de solidariteitsreflex. Daarom is het niet alleen onze plicht om de efficiëntie van onze diensten te vergroten maar wordt dat een bittere noodzaak als we ons hoofd boven water willen houden.

Indien we de liberalen uit de traditionele of nationalistische partijen van alle slag hun gang laten gaan, dan worden de organisaties die zich inzetten voor de belangen van de werknemers en de gemeenschap opgedoekt. Deze organisaties zijn nochtans hard nodig want ze zijn de enige die de werknemers en de kansarmen verdedigen.

Zonder inspanningen om onze structuren sterker en efficiënter te maken, en zonder het besef bij de bevolking dat organisaties als ziekenfondsen, vakbonden en dergelijke levensnoodzakelijk zijn voor een evenwichtige en rechtvaardige samenleving, krijgen de knechten van het kapitalisme en het anonieme multinationale grootkapitaal vrij spel. Dan zullen ze de sloophamer bovenhalen om de sociale verworvenheden met de grond gelijk te maken samen met alle structuren, organisaties en bewegingen die de motor en de garantie van deze verworvenheden zijn.

Dat is de nauwelijks verhulde ambitie van een liberale rechtervleugel die zich van zijn flinterdunne laagje sociaal vernis heeft ontdaan en van de

ultranationalistische en fascistoïde N-VA die droomt van een kil, autoritair en oerconservatief Vlaanderen als speelbal van grote financiële groepen.

De situatie is bijzonder ernstig. Het wordt hoogtijd om dat te beseffen, om te ontwaken en om de strijd aan te gaan voor een meer eerlijke, verdraagzame en warme samenleving.

Alleen door de rangen te sluiten en ons te organiseren kunnen we de sociale verworvenheden blijven beschermen en verder uitbreiden.

Ook hier heeft de mutualiteit een essentiële rol te spelen.

Daarvoor moet ze kunnen rekenen op bekwaam en toegewijd personeel, actieve militanten en tevreden leden die goed weten welke rol hun mutualiteit speelt en hoe belangrijk zij wel is.



Jef Baeck, voorzitter

DE BEHEERSORGANEN 10**ACTIVITEITSVERSLAG 20****ACTIVITEIT VAN DE DIENSTEN 22**

1.	Dienst Burgerlijke Stand	22
2.	Dienst Uitkeringen	27
3.	Dienst Gezondheidszorg	31
4.	Facultatieve dienst - Jongerensparen	42
5.	Medische dienst	44
6.	Dienst Betwiste Zaken	48
7.	Dienst Secretariaat	56
8.	Personeelsdienst	60
9.	Dienst Informatica	67
10.	Dienst Infocom	70
11.	Interne audit	81
12.	Buitendienst	84
13.	Sociale dienst (DMW)	92
14.	Juridische dienst	100
15.	Jeugddienst	105
16.	Contact Center	108
17.	Dienst Opleiding	109
18.	Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten	112

MUTUALITEIT IN BEWEGING 120

EVOLUTIE VAN HET LEDENTAL 124

1.	Evolutie van het ledental per beroepscategorie	126
2.	Brussels Gewest	127
3.	Sector Asse	128
4.	Sector Liedekerke	129
5.	Sector Halle	130
6.	Sector Vilvoorde	132
7.	Sector Zaventem	133
8.	Sector Aarschot	134
9.	Sector Haacht	135
10.	Sector Diest	136
11.	Sector Tienen	137
12.	Sector Leuven	138
13.	Algemeen overzicht	140

BIJLAGEN 142

1.	Beheersorganen	144
2.	Rendement van de kantoren en de zitdagen	147
3.	Rendement van de zitdagen in de firma's	148
4.	Globaal rendement van de buitendiensten	149





DE BEHEERS- ORGANEN



UITVOEREND BESTUUR

Het uitvoerend bestuur kwam 12 keer bijeen in 2012. 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 4 keer bijeen in 2012. Het businessplan, 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.



*Michel Michiels,
secretaris-schatbewaarder*



Jef Baeck, voorzitter

ALGEMENE STATUTAIRE VERGADERING OP 17 JUNI 2012

De voorzitter van de vergadering deelt mee dat er 18 prestatutaire vergaderingen plaatsvonden in de periode van 31 mei tot 13 juni 2012. We noteren een groot aantal deelnemers aan deze vergaderingen.

FINANCIEEL VERSLAG

Het financieel verslag wordt op de algemene vergadering van 17 juni 2012 voorgesteld. Kameraad Deroubaix geeft uitvoerig toelichting bij de financiële resultaten van het ziekenfonds in 2011 en stelt de rekeningen en de balans op die datum voor. Deze cijfers en evaluatieregels worden bij de gegeven notulen gevoegd.



Algemene vergadering op 17 juni 2012



MOREEL VERSLAG

Kameraad Michiels bespreekt het activiteitenverslag van 2011, maakt de balans op van de ontwikkeling van onze organisatie in de afgelopen jaren om de kwaliteit van de dienstverlening aan de leden structureel te verbeteren, en kondigt de projecten aan die op korte termijn gepland zijn.

BIJDAGEN

Er werd voorgesteld het bedrag van de bijdrage voor de aanvullende verzekering niet te verhogen voor 2013.

Bijdrage aanvullende verzekering	2012	2013	Variatie
Gerechtigde	6,00 EUR	6,00 EUR	0,00 EUR

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

De algemene vergadering keurde het voorstel goed.



Idès De Ridder, secretaris

WIJZIGINGEN AAN STATUTEN

Wijzigingen werden aangebracht aan de volgende statutaire bepalingen: begintekst, 2b), 2c), 6, 7, 8, 26, 37, 39, 42, 45, 46, 47, 48, 57H bis, 57I, 57T, 63B, 63D, 66, 69, 81.3, 87, 90, 102 (enkel in het Frans), 105, 106, 108 en 112.

De algemene vergadering keurde de voorstellen van statutenwijziging goed.

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 2011

Algemene vergadering op 17 juni 2012





Hans Heyndels, adjunct-secretaris

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 2011, opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van € 144.007.724,15 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van € 7.566.968,41 (incl. administratief reservefonds).



Henri Leclercq - Marcel Logist

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



Emmanuel Deroubaix, adjunct-secretaris

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.



Renée Van Durme - William Janssens



Algemene vergadering op 17 juni 2012

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening afgesloten op 31 december 2011 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.



Algemene vergadering op 17 juni 2012





Algemene vergadering op 17 juni 2012



Algemene vergadering op 17 juni 2012

- 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, 13 juni 2012

*Klynveld Peat Marwick Goerdeler bedrijfsrevisoren
Commissaris
Vertegenwoordigd door Dirk Brex, Bedrijfsrevisor.
Ondertekend KPMG bedrijfsrevisoren,
Commissaris
D. Brex.*



ACTIVITEITS- VERSLAG



ACTIVITEIT VAN DE DIENSTEN

1. Dienst Burgerlijke Stand

OPDRACHT

- Toekomstige 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 verhoogde tegemoetkoming toekennen aan bepaalde categorieën personen, op grond van hun statuut en/of hun inkomsten.
- De bijdragen die aan ons ziekenfonds worden gestort, registreren en toepassen.





Zenith

PROJECTEN

- ASS4 herschrijven: dat is een programma voor de berekening van het recht van onze leden op de terugbetaling van geneeskundige verzorging.
- De elektronische stroom A301 automatiseren. Die brengt ons onder meer op de hoogte van het begin en het einde van de activiteit van een zelfstandige.
- Het terug te betalen supplement voor leden die met terugwerkende kracht recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming, automatiseren.
- De transactie DH00 verbeteren. Hiermee is het mogelijk de inkomsten in te voeren voor de toekenning van de verhoogde tegemoetkoming. Ze berekent het percentage van de wettelijke bijdrage voor een gerechtigde die in het Rijksregister is ingeschreven.
- De nieuwe hervorming van de verhoogde tegemoetkoming, gepland voor 2014, invoeren.
- DACMUT, dat bestaat uit het vervangen van de papieren uitwisseling (met betrekking tot de mutatiegegevens) tussen de verzekeringsinstellingen (VI) en het Riziv door een elektronische stroom.
- Verdwijnen van de SIS-kaart en vervanging door de "ISI +" -kaart.
- De Europese domiciliëringen (SEPA) invoeren.



REALISATIES

- De dienst reorganiseren om de polyvalentie in de verschillende departementen te vergroten en zo de verwerkingstijd van de dossiers te verkorten.
- Automatisch creëren van kwartaalstatistieken over de mutaties.
- Werktools (INF 1, INF 2, INF 3) invoeren in functie van de mutatiegegevens voor de relatiebeheerders.
- De verwerking van de "bonnenjacht" in 3 stappen uitvoeren:
 - Stap 1: gerechtigden die gepensioneerd, weduwnaar/ weduwe, wees, student of NBMV zijn
 - Stap 2: gerechtigden rijksregister
 - Stap 3: alle andere (actieve) gerechtigden
- De verzending van attesten voor het openbaar vervoer voor leden met een verhoogde tegemoetkoming splitsen.
- Computertoepassingen aanpassen voor de implementatie van de nieuwe regels van de aanvullende verzekering.

UITDAGINGEN

- 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 vergroten.
- Meer doelgerichte opleidingen, opfrissingscursussen en/of continue trainingen organiseren om het kennisniveau van de medewerkers te harmoniseren.
- Organisatie van verzekerbareidstrainingen voor de medewerkers van het backoffice in Leuven.





Love4you

WETSWIJZIGINGEN

NIEUWE REGELS VOOR DE AANVULLENDE VERZEKERING VANAF 01/01/2012

De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- De betaling van de aanvullende verzekering is nu verplicht.
- De verjaringstermijn voor de betaling van de aanvullende verzekering bedraagt 5 jaar vanaf de maand waarop de bijdrage betrekking heeft.
- De wachtperiode bedraagt 6 maanden (deze periode kan ingekort of afgeschaft worden indien de begunstigde voor zijn aansluiting al recht had op een soortgelijke dienst).
- Het lid heeft 24 maanden de tijd om zijn bijdragen te regulariseren.
- Niet-betaling gedurende een periode van 24 al dan niet opeenvolgende maanden, resulteert in uitsluiting van de aanvullende verzekering.

KINDEREN MET HANDICAP INGESCHREVEN ALS GERECHTIGDEN RIJKSREGISTER

Sinds 1 januari 2008 krijgt een kind met een erkende handicap een verhoogde tegemoetkoming zonder inkomstencontrole. Het is dus niet meer nodig om deze kinderen als gerechtigden Rijksregister in te schrijven.

Ze blijven dus ingeschreven als personen ten laste en krijgen de verhoogde tegemoetkoming ten persoonlijke titel.

In de loop van 2012 hebben wij de oude dossiers geregulariseerd van kinderen die nog altijd waren geregistreerd als gerechtigde Rijksregister. We hebben dus ongeveer 400 dossiers afgesloten. De kinderen hebben we weer ingeschreven als persoon ten laste van een van hun aangesloten ouders.

NIEUW TYPE BIJDRAGEBOON: AFWEZIG ARBEIDSDUURREGELING

Voor statutair personeel werd een nieuw type bijdragebon gecreëerd. Hierop wordt vermeld dat een persoon afwezig is van het werk door gebruik te maken van een maatregel in het kader van de arbeidsduurregeling.

Deze bijdragebon bevat enkel een bedrag en moet worden gebruikt als een "premie"-bon. Bij de verlenging van het jaarrecht voldoet deze bijdragebon ook om de hoedanigheid te bewijzen.



Landelijk Brussel

INTERNATIONALE OVEREENKOMSTEN

De bepalingen van de verordeningen 883/04 en 987/09 zijn van toepassing op de overeenkomsten:

- met Zwitserland sinds 1 april 2012.
- met Noorwegen, IJsland en Liechtenstein sinds 1 juni 2012.

Concreet betekent dit dat we draagbare S-documenten (S1, S2 en S3) moeten afleveren voor de Belgische verzekerden die naar Zwitserland, Noorwegen, IJsland of Liechtenstein gaan. We zullen dan waarschijnlijk ook S-documenten ontvangen, afgeleverd door deze landen.

CIJFERGEGEVENS

OMNIO-dossiers

	2009	2010	2011	2012
Ontvangen aanvragen	7.717	8.584	5.838	5.915
Geen recht op OMNIO (inkomsten zijn hoger dan het maximumbedrag)	2.652	2.968	1.573	1.649
Aantal gezinnen dat recht heeft op OMNIO	4.050	5.064	4.265	4.219
Aantal verzekerden dat recht heeft op OMNIO	10.480	13.162	10.548	10.730

We zien een stabilisering van de cijfers sinds 2011.

DANKBETUIGING

We willen alle medewerkers bedanken voor het werk dat zij in 2012 hebben verricht.

2. Dienst Uitkeringen

OPDRACHT

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





1 meifeest Leuven

PROJECTEN

- De ZIMA-stroom automatiseren, het elektronische equivalent van het inlichtingsblad, deel werkgever.
- Het invoersysteem voor de beslagen/overdrachten en de inhouding bij primaire ongeschiktheid herwerken.
- De automatische betaling van invaliditeitsuitkeringen optimaliseren (verbeteren van de geweigerde betalingen).
- De historiek van de invaliditeitspercentages (arbeidsongeschiktheid en moederschapsrust) invoeren en weergeven.
- Alle correspondentie aan de leden naargelang het risico standaardiseren, voeden en vereenvoudigen.



REALISATIES

- Fusie van de afdelingen "Primaire arbeidsongeschiktheid" en "Invaliditeit" tot de afdeling "Betalingen".
- De L500-stroom automatiseren, het elektronische equivalent van het inlichtingsblad, deel werkloosheid.
- De betaling van zelfstandigen in primaire arbeidsongeschiktheid automatiseren.
- De overgang naar invaliditeit automatiseren.
- Het attest jaarlijkse vakantie en de transactie voor de verwerking ervan herwerken.
- Het inlichtingsblad herzien.



UITDAGINGEN

- Meer dan 16.000 medische dossiers scannen met het oog op het elektronische medisch dossier (EMD).
- 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.
- De polyvalentie binnen de afdeling "Betalingen" na de fusie verhogen.
- Voorbereiding op de naleving van de prestatiecriteria 2014.

WETSWIJZIGINGEN

INDEXATIE VAN DE UITKERINGEN OP 01/02/2012 EN OP 01/12/2012

Dit jaar vond twee keer een indexatie van de uitkeringen plaats, namelijk op 1 februari 2012 en op 1 december 2012. Deze algemene verhoging volgt de logica van het indexatiesysteem van de inkomsten en heeft tot doel de koopkracht van de primaire en invalide gerechtigden te behouden.



Love4you



HERWAARDERING VAN DE UITKERINGEN

Op 1 september 2012 is een herwaardering van de uitkeringen toegepast met 2 % (exclusief minima) voor gerechtigden van wie de arbeidsongeschiktheid is begonnen in de periode van 1 januari 2006 tot en met 31 december 2006 (recurrentie van 6 jaar arbeidsongeschiktheid).

NIEUW FORMULIER 225 EN NIEUWE REGELS

Formulier 225 is het document waarmee de verzekerde zijn gezinssituatie kan aangeven aan het ziekenfonds. De personen ten laste hebben een directe invloed op de dagvergoeding betaald aan personen die arbeidsongeschikt zijn. Het model van formulier 225 en de invulmethode is volledig herzien door het Riziv. Daarnaast werden nieuwe prioriteitsregels voor personen ten laste gedefinieerd en aangepast aan de huidige gezinsstructuren.

CIJFERGEGEVENS

Hierna volgen de belangrijkste statistieken voor de dienst Uitkeringen.

	2010	2011	2012
Aantal geregistreerde attesten van arbeidsongeschiktheid	43.923	45.812	43.956
		+1.889 (+4,30 %)	-1.856 (-4,05 %)

In vergelijking met 2011 was er een sterke daling van het aantal ingediende arbeidsongeschiktheidsattesten, maar een lichte stijging ten opzichte van 2010. Als we de cijfers van de laatste 3 jaar bekijken, kunnen we concluderen dat 2011 eerder een vrij uitzonderlijk jaar was in termen van arbeidsongeschiktheid.

	2010	2011	2012
Aantal begin arbeidsongeschiktheid	34.230	34.498	32.780
		+268 (+0,78 %)	-1.718 (-4,98 %)

Het aantal vroege arbeidsongeschiktheidsattesten is ook sterk gedaald. Wanneer we de cijfers vergelijken met het aantal geregistreerde attesten, zijn we ons bewust van de correlatie tussen deze twee parameters.

3. Dienst Gezondheidszorg

OPDRACHT

- 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.
- 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 diensten van de aanvullende verzekering.



PROJECTEN

- De programma's voor de controle van de kosten voor geneeskundige verzorging verbeteren.
- Het dossierbeheer vereenvoudigen.
- De concrete invoering van nieuwe voordelen van de aanvullende ziekteverzekering.





Jan Primusfeesten Haacht

REALISATIES

- De versterkte controles met betrekking tot de farmaceutische specialiteiten van hoofdstuk IV, waarvoor de voorafgaande machtiging van de adviserend geneesheer nodig is, uitvoeren.
- De nieuwe diensten en de aangepaste diensten van de aanvullende verzekering invoeren.

UITDAGINGEN

- Het elektronisch beheer van het Globaal Medisch Dossier (e-GMD) implementeren.
- De elektronische facturering in het kader van de sociale derde-betalersregeling (e-FACT) implementeren.
- Het nieuwe statuut "chronisch zieke" invoeren en dit statuut in het kader van de maximumfactuur integreren.
- De elektronische behandeling van de aanvragen van geneesmiddelen van hoofdstuk IV invoeren.
- De behandelingsmethodes informatiseren en automatiseren en de transacties optimaliseren.
- De werkprocedures verbeteren om de kwaliteit te verhogen en de doorlooptijden van de dossiers te verkorten.



WETSWIJZIGINGEN

ZIEKTE- EN INVALIDITEITSVERZEKERING

Farmaceutische specialiteiten van Hoofdstuk IV - Versterking van de controles

In het kader van de begrotingsmaatregelen van de regering voor het jaar 2012 werd een besparing van 20 miljoen euro voorzien in de sector van de farmaceutische specialiteiten van hoofdstuk IV. Om deze te bereiken moeten de adviserend geneesheren vanaf 1 april 2012 versterkte controles uitvoeren op de aanvragen tot terugbetaling van farmaceutische specialiteiten die onderworpen zijn aan hun machtiging.



Jaarmarkt Leuven



Deze controle is vooral gericht op de eerste aanvraag, maar ook op aanvragen tot verlenging.

De adviserend geneesheer heeft niet de bevoegdheid om van de reglementaire bepalingen af te wijken en moet de reglementering dus strikt toepassen.

Vervoerskosten voor dringende medische hulp - Derde-betalersregeling

Sinds 2009 biedt de ziekte- en invaliditeitsverzekering een tegemoetkoming in de vervoerskosten van de begunstigten die worden vervoerd met een ambulance in het kader van dringende medische hulp (noodnummers 100 of 112). Deze tegemoetkoming bedraagt 50 % van de vaste kosten.

Sinds 1 juni 2012 is de toepassing van de derde-betalersregeling toegestaan.

Verpleegkundige zorg - Facturatie volgens de derde-betalersregeling

Sinds 1 juli 2012 moeten verpleegkundigen hun facturatiebestanden in het kader van de derdebetalersregeling indienen bij de verzekeringsinstelling via het elektronische netwerk (MyCareNet). De attesten en verzamelstaat moeten altijd aan het ziekenfonds worden bezorgd.

Zuurstoftherapie

De reglementering met betrekking tot de terugbetaling van zuurstoftherapie -het verstrekken van extra zuurstof aan een patiënt die lijdt aan respiratoir falen- is ingrijpend gewijzigd met ingang van 1 juli 2012. De hervorming beantwoordt aan de aanbevelingen van het Federale Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE) en houdt een aanzienlijke besparing in:

- Er wordt onderscheid gemaakt tussen een kortdurende behandeling (van korte duur, dat wil zeggen zonder overeenkomst) en een chronische behandeling (op lange termijn via een overeenkomst tussen het ziekenhuis en het Riziv). De arts bepaalt of de patiënt voldoet aan de voorwaarden voor een van deze behandelingen.
- Zuurstof in gasvorm voor de kortdurende behandeling (acute hypoxemie en "clusterhoofdpijn") wordt voortaan opgenomen in hoofdstuk IV. De terugbetaling wordt dus toegekend met voorafgaande machtiging van de adviserend geneesheer voor de behandeling.

-
- De terugbetaling van de zuurstofconcentrator, het toestel dat gebruikt wordt om zuurstof uit de omgevingslucht te filteren waarbij de stikstof wordt tegengehouden, is eveneens toegestaan met de voorafgaande machtiging van de adviserend geneesheer voor een kortdurende behandeling (acute hypoxemie).
 - De elektriciteitskosten voor het gebruik van een zuurstofconcentrator bij een chronische behandeling (langdurig) worden vergoed door het ziekenfonds in plaats van het ziekenhuis (1 euro per dag). De betaling is driemaandelijks en automatisch.



Voorschrift op stofnaam

Elk geneesmiddel heeft een actief ingrediënt dat kan genezen of de symptomen van een ziekte kan verminderen. De arts kan ervoor kiezen om op het recept alleen de naam van de molecule te vermelden en niet het merk van het geneesmiddel. Dit is het zogenaamde "voorschrijven op stofnaam" (gemeenschappelijke internationale benaming).

In het geval van een voorschrift op stofnaam is de apotheker sinds 1 april 2012 verplicht het goedkoopste geneesmiddel op de markt te geven (en niet uit zijn voorraad). Deze kostenbesparende maatregel beoogt dus te zorgen voor de levering van het goedkoopste geneesmiddel voor de patiënt en de ziekteverzekering.

Antibiotica en antimycotica

Voor elk voorschrift voor een acute behandeling met een antibioticum of antimycoticum (dit zijn geneesmiddelen die parasiterende schimmels in het lichaam doden) is de apotheker sinds 1 mei 2012 verplicht om een farmaceutische specialiteit af te geven die behoort tot de groep van "minst dure" geneesmiddelen.





Kandidatendag ABVV Leuven

Elk voorschrift van een antibioticum of antimycoticum wordt beschouwd als een voorschrift onder GIB en de patiënt krijgt niet automatisch het geneesmiddel vermeld op het voorschrift. Deze kostenbesparende maatregel is gunstig voor de patiënt en de ziekteverzekering.

Terugbetaling van medische verzorging gedurende een tijdelijk verblijf in het buitenland

Wanneer de verzekerde geen terugbetaling heeft gevraagd van zijn medische verzorging in het land waar hij tijdelijk verbleef, kan hem sinds 1 juli 2012 een percentage (75 %) terugbetaald worden bij zijn terugkeer in België, voor zover de kosten niet hoger zijn dan 200 euro en indien de verzekerde akkoord gaat door ondertekening van een schriftelijke toestemming. Als de kosten hoger zijn dan 200 euro, wordt een tariefaanvraag gestuurd naar het betrokken land.

De betrokken landen zijn: de landen die behoren tot de Europese Unie, Zwitserland, Noorwegen, IJsland, Liechtenstein en de landen die een bilaterale overeenkomst met België hebben afgesloten (Algerije, Turkije, Kroatië, Macedonië, Bosnië, Servië, Montenegro, Kosovo en Tunesië).



AANVULLENDE VERZEKERING

Adoptiepremie: Afschaffing van de leeftijdsgrens. Het ziekenfonds biedt een eenmalige tussenkomst van 130 euro voor een adoptie. De geadopteerde moet ten laste zijn van een lid van het ziekenfonds op de dag van de adoptie. De tussenkomst wordt betaald aan de rechthebbende van wie de geadopteerde ten laste is op vertoon van het adoptieattest.

Overnachten bij een kind in het ziekenhuis: afschaffing van de leeftijdsgrens. Het ziekenfonds biedt een tussenkomst van 10 euro per kalenderdag voor de ouder die aan het ziekbed van een kind verblijft of in een aangepaste infrastructuur op de ziekenhuiscampus. Deze tegemoetkoming wordt beperkt tot één ouder en 30 nachten per ziekenhuisopname en is geldig voor elk kind, ongeacht zijn leeftijd.

Opsporing van darm- en prostaatkanker: afschaffing van de leeftijdsgrens. Het ziekenfonds biedt een tussenkomst van 10 euro voor een onderzoek om darm- of prostaatkanker op te sporen in een goedgekeurd preventiecentrum. Per lid is er ongeacht zijn leeftijd één tussenkomst per jaar.



Avondmarkt Rotselaar



Opsporing van baarmoederhalskanker: afschaffing van de leeftijdsgrens. Het ziekenfonds biedt een tussenkomst van 10 euro in de kosten van bepaalde opsporingstechnieken, zoals uitstrijkjes. Tussenkomst eenmaal per jaar voor alle vrouwen, ongeacht hun leeftijd.

Opsporing van borstkanker: afschaffing van de leeftijdsgrens. Het ziekenfonds biedt een tussenkomst van 10 euro in de kosten van een mammografie, de opsporingstechniek voor borstkanker. Jaarlijkse tussenkomst voor alle vrouwen, ongeacht hun leeftijd.

Opsporing van osteoporose: afschaffing van de leeftijdsgrens. Het ziekenfonds biedt ongeacht de leeftijd een tweejaarlijkse tussenkomst van 20 euro in de kosten van een osteodensitometrie, een techniek om de botdichtheid te meten.

Brillen en lenzen: afschaffing van de leeftijdsgrens. Het ziekenfonds biedt een tussenkomst van 50 euro in de kosten van een bril of lenzen. De tegemoetkoming wordt verleend bij aankoop van een montuur en glazen of contactlenzen, ongeacht de leeftijd. Deze tussenkomst wordt één keer per leeftijdscategorie toegekend. De leeftijdscategorieën worden als volgt ingedeeld: 0 tot en met 10 jaar / 11 tot en met 20 jaar / 21 tot en met 30 jaar / 31 tot en met 40 jaar / 41 tot en met 50 jaar / 51 tot en met 60 jaar / 61 tot en met 70 jaar / 71 tot en met 80 jaar / 81 tot en met 90 jaar / 91 tot en met 100 jaar / 101 tot en met 110 jaar.

CIJFERGEGEVENS

Overzicht van alle tegemoetkomingen van de aanvullende verzekering

Ziekte en ziekenhuisopname	2011	2012	Vershil	Vershil %
Ziekenvervoer				
Wagen	95.398,25	91.791,73	-3.606,52	-3,78 %
Taxi	271,52	122,39	-149,13	-54,92 %
Ziekenwagen	340.098,36	266.317,87	-73.780,49	-21,69 %
Helikopter	414,50	1.488,50	1.074,00	259,11 %
Cardiale revalidatie	3.136,00	-	-3.136,00	-100,00 %
Transport door Mutas	1.068.839,67	1.099.788,24	30.948,57	2,90 %
Transport niet door Mutas (uitzondering)	40.194,26	61.506,22	21.311,96	53,02 %
Subtotaal	1.548.352,56	1.521.014,95	-27.337,61	-1,77 %

Ziekte en ziekenhuisopname	2011	2012	Verschil	Verschil %
Hospitalisatievergoeding				
Gerechtigde	355.290,00	1.672,50	-353.617,50	-99,53 %
Echtgenoot	8.925,00	27,50	-8.897,50	-99,69 %
Kind	4.707,50	182,50	-4.525,00	-96,12 %
Ascendent	847,50	-	-847,50	-100,00 %
Ouder aan ziekbed opgenomen kind	6.150,00	7.920,00	1.770,00	28,78 %
Subtotaal	375.920,00	9.802,50	-366.117,50	-97,39 %
Kind in het ziekenhuis				
Medi'Kids	88.018,79	84.228,55	-3.790,24	-4,31 %
Subtotaal	88.018,79	84.228,55	-3.790,24	-4,31 %
Andere ziekenhuiskosten				
Prothesen en osteosynthesemateriaal	18.368,29	750,98	-17.617,31	-95,91 %
Subtotaal	18.368,29	750,98	-17.617,31	-95,91 %
Totaal ziekte en ziekenhuisopname	2.030.659,64	1.615.796,98	-414.862,66	-20,43 %
Kort- en dagverblijf				
Kortverblijf	80.622,00	105.858,00	25.236,00	31,30 %
Dagverblijf	15.531,00	16.854,00	1.323,00	8,52 %
Totaal kort- en dagverblijf	96.153,00	122.712,00	26.559,00	27,62 %
Diverse tussenkomsten				
Geboorte- en adoptiepremie	1.998.050,00	1.780.220,00	-217.830,00	-10,90 %
Zee-, bos- en sneeuwklassen	341.068,60	369.339,20	28.270,60	8,29 %
Sportclubs en fitness	321.340,70	647.399,65	326.058,95	101,47 %
Sportkampen	62.408,90	58.727,00	-3.681,90	-5,90 %
Herstelkuur	215.253,00	202.850,00	-12.403,00	-5,76 %
Totaal diverse tussenkomsten	2.938.121,20	3.058.535,85	120.414,65	4,10 %
Gezondheidszorg en preventie				
Niet-conventionele geneeswijzen				
Acupunctuur	35.398,45	38.799,50	3.401,05	9,61 %
Chiropraxie	75.230,00	75.275,00	45,00	0,06 %
Homeopathie	65.844,57	52.977,97	-12.866,60	-19,54 %
Osteopathie	409.913,00	422.497,50	12.584,50	3,07 %
Subtotaal	586.386,02	589.549,97	3.163,95	0,54 %
Brillen en contactlenzen				
Bril/lenzen	429.198,86	767.327,73	338.128,87	78,78 %
Subtotaal	429.198,86	767.327,73	338.128,87	78,78 %

Gezondheidszorg en preventie	2011	2012	Vershil	Vershil %
Orthodontie				
Orthodontie eerste tussenkomst	415.152,00	444.726,00	29.574,00	7,12 %
Orthodontie tweede tussenkomst	93.372,00	96.720,00	3.348,00	3,59 %
Orthodontie (zware pathologie)	1.116,00	-	-1.116,00	-100,00 %
Subtotaal	509.640,00	541.446,00	31.806,00	6,24 %
Voetverzorging en podologie				
Voetverzorging	306.295,00	278.465,00	-27.830,00	-9,09 %
Podologie	37.809,38	38.620,48	811,10	2,15 %
Subtotaal	344.104,38	317.085,48	-27.018,90	-7,85 %
Vaccins				
Vaccins (max. 25 EUR)	492.061,24	501.237,81	9.176,57	1,86 %
Vaccins tegen baarmoederhalskanker	3.731,80	11.292,10	7.560,30	202,59 %
Subtotaal	495.793,04	512.529,91	16.736,87	3,38 %
Geassisteerde voortplanting				
Ivf	14.510,60	14.619,62	109,02	0,75 %
Icsi	7.967,48	5.797,39	-2.170,09	-27,24 %
Subtotaal	22.478,08	20.417,01	-2.061,07	-9,17 %
Tandverzorging				
Tandpreventie 0-14 jaar	-	-	-	-
Tandpreventie 14-18 jaar	3,92	-	-3,92	-100,00 %
Tandpreventie 19-23 jaar	67.601,38	75.539,14	7.937,76	11,74 %
Tandprothesen	88.696,41	90.579,43	1.883,02	2,12 %
Subtotaal	156.301,71	166.118,57	9.816,86	6,28 %
Anticonceptie				
Pil	210.532,18	279.523,88	68.991,70	32,77 %
Spiraal	125.324,81	151.179,30	25.854,49	20,63 %
Vaginale ring	16.950,00	21.275,66	4.325,66	25,52 %
Subtotaal	352.806,99	451.978,84	99.171,85	28,11 %
Logopedie				
Logopedie	20.705,00	23.860,00	3.155,00	15,24 %
Subtotaal	20.705,00	23.860,00	3.155,00	15,24 %
Dieet				
Behandeling tegen zwaarlijvigheid	44.995,00	54.768,50	9.773,50	21,72 %
Subtotaal	44.995,00	54.768,50	9.773,50	21,72 %
Kankerpreventie				
Uitstrijkje	12.090,92	11.834,10	-256,82	-2,12 %
Mammografie	19.362,59	20.497,39	1.134,80	5,86 %
Prostaatkankerpreventie	2.447,87	1.955,12	-492,75	-20,13 %
Darmkankerpreventie	1.960,00	1.779,30	-180,70	-9,22 %
Subtotaal	35.861,38	36.065,91	204,53	0,57 %



Viering oudste inwoner van België

Gezondheidszorg en preventie	2011	2012	Verschil	Verschil %
Stoppen met roken				
Stoppen met roken	22.836,17	17.799,63	-5.036,54	-22,06 %
Subtotaal	22.836,17	17.799,63	-5.036,54	-22,06 %
Medisch en paramedisch materiaal				
Medisch en paramedisch materiaal 15 %	11.489,25	10.255,59	-1.233,66	-10,74 %
Subtotaal	11.489,25	10.255,59	-1.233,66	-10,74 %
Poliklinieken				
Poliklinieken	286.373,78	280.830,04	-5.543,74	-1,94 %
Subtotaal	286.373,78	280.830,04	-5.543,74	-1,94 %
Osteoporose				
Osteoporose	31.609,17	29.004,23	-2.604,94	-8,24 %
Subtotaal	31.609,17	29.004,23	-2.604,94	-8,24 %
Psychotherapie				
Psychotherapie	88.479,00	124.323,22	35.844,22	40,51 %
Subtotaal	88.479,00	124.323,22	35.844,22	40,51 %
Remgeld				
Remgeld < 18 jaar	418.291,79	944.092,41	525.800,62	125,70 %
Remgeld > 18 jaar	575.790,35	1.539.515,32	963.724,97	167,37 %
Subtotaal	994.082,14	2.483.607,73	1.489.525,59	149,84 %
Gezondheidszorg en preventie				
Medische check-up	4.409,23	760,00	-3.649,23	-82,76 %
Subtotaal	4.409,23	760,00	-3.649,23	-82,76 %
Alzheimer				
Alzheimer	1.501,40	3.200,62	1.699,22	113,18 %
Subtotaal	1.501,40	3.200,62	1.699,22	113,18 %
Totaal gezondheidszorg en preventie	4.439.050,60	6.430.928,98	1.991.878,38	44,87%
Mutas	2011	2012	Verschil	Verschil %
Mutas	1.634.424,28	1.999.564,44	365.140,16	22,34 %
Totaal Mutas	1.634.424,28	1.999.564,44	365.140,16	22,34 %
ALGEMEEN TOTAAL	11.138.408,72	13.227.538,25	2.089.129,53	18,76 %

4. Facultatieve dienst - Jongerensparen

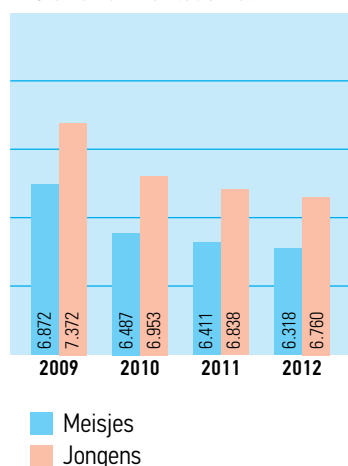
OPDRACHT

Ons ziekenfonds biedt een zeer interessante spaarformule aan voor jonge leden vanaf 14 jaar. Dankzij deze eenvoudige en veilige formule ontvangen zij een kapitaal vermeerderd met een hoge interestvoet zodra zij in het echte leven stappen*.

* Huwelijk, samenwonen of 30 jaar.



Evolutie van het ledental



CIJFERGEGEVENS

Ledental

Evolutie van het ledental	2009	2010	2011	2012
Meisjes	6.872	6.487	6.411	6.318
Jongens	7.372	6.953	6.838	6.760
Totaal	14.244	13.440	13.249	13.078



Feed, Food & Health - Tienen

Nieuwe inschrijvingen

Nieuwe inschrijvingen	2009	2010	2011	2012
Mutaties	22	25	17	20
Transfers	10	13	13	8
Inschrijvingen	1.073	422	1.213	1.068
Totaal	1.105	460	1.243	1.096

Met ingang van 1 januari 2012 moet de spaarder gedurende de volledige spaarperiode aangesloten blijven bij ons ziekenfonds, als persoon ten laste of als gerechtigde, op straffe van uitsluiting.

Uittredingen

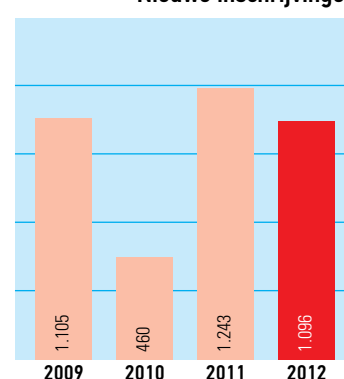
Uittredingen	2009	2010	2011	2012
Huwelijk	229	220	249	208
Samenwonen	290	281	331	273
30 jaar	326	332	428	372
Ontslag	82	78	83	92
Mutatie	65	34	47	27
Transfer	56	31	32	26
Annulering	279	283	258	266
Overlijden, enz.	6	5	6	3
Totaal	1.333	1.264	1.434	1.267

Statistieken

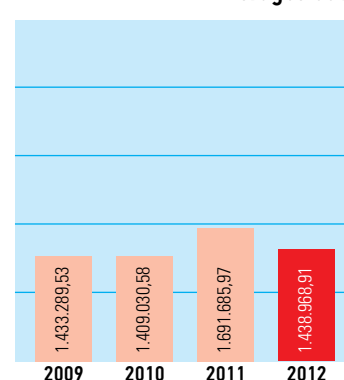
	2009	2010	2011	2012
Terugbetaald	1.433.289,53	1.409.030,58	1.691.685,97	1.438.968,91

	2009	2010	2011	2012
Gespaarde bedragen	659.902,08	621.106,89	613.780,66	610.514,04

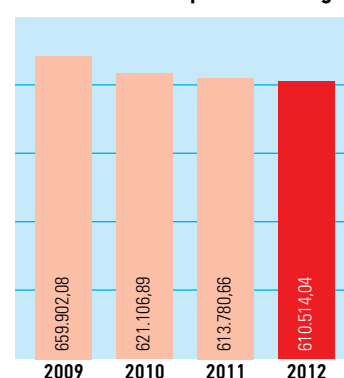
Nieuwe inschrijvingen



Terugbetaald



Gespaarde bedragen



5. Medische dienst

OPDRACHT

De adviserend geneesheren hebben een viertal wettelijk bepaalde opdrachten:

- De arbeidsongeschiktheid controleren.
- De geneeskundige verstrekkingen controleren.
- De sociaal verzekerden adviseren, informeren en begeleiden teneinde ervoor 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 gezondheidszorg naar de paramedici en de administratieve medewerkers optimaliseren.
- De elektronische behandeling van de akkoorden voor ziekenhuisopname 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 socio-professionele reïntegratie van de arbeidsongeschikten bevorderen, in samenwerking met de diensten VDAB, ACTIRIS en FOREM.



Love4you

CIJFERGEGEVENS

ARBEIDSONGESCHIKTHEID

In het jaar 2012 werden er door de adviserend geneesheren 22.436 getuigschriften van arbeidsongeschiktheid erkend. Er werden er 245 geweigerd. 63.855 leden werden uitgenodigd voor onderzoek. 10.464 hernamen spontaan de arbeid of de stempelcontrole. 686 leden kregen van de adviserend geneesheer de toestemming om tijdens een periode van arbeidsongeschiktheid een deeltijdse activiteit uit te oefenen. Het aantal verplichte werkherhvattingen bedroeg afgelopen jaar 1.589.

	2010	2011	2012
Getuigschrift van arbeidsongeschiktheid	23.328	24.028	22.436
Weigering door de adviserend geneesheer	284	279	245
Uitnodiging voor onderzoek	33.806	32.426	63.855
Spontane werkherhvatting	14.449	13.954	10.464
Werkherhvatting van deeltijdse arbeid	636	649	686
Verplichte werkherhvatting	2.106	2.001	1.589

De gegevens inzake invaliditeit

Steekkaarten overgemaakt aan de medische directie	2010	2011	2012
Werknemers			
Rode steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	2.565	2.529	3.133
Groene steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	4.535	4.353	5.028
Zelfstandigen			
Gele steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	91	116	133
Witte steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	142	137	175
Aanvragen voor hulp van derden	166	145	151

Steekkaarten van de zusterfederaties overgemaakt aan de medische directie	2010	2011	2012
Werknemers			
Rode steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	54	34	50
Groene steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	67	74	83
Zelfstandigen			
Gele steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	-	-	2
Witte steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	5	1	5
Aanvragen voor hulp van derden	2	2	1

Medische steekkaarten die per brief werden overgemaakt aan de GRI	2010	2011	2012
	525	586	444

DE JURIDISCHE DIENST

De Juridische dienst ontving in 2012 in totaal 400 klachten. Hiervan waren er 79 in verband met honoraria en 61 in verband met medische aansprakelijkheid. 176 klachten handelden over de ziekenhuisfacturen en 84 over diversen.

HET BIJZONDER SOLIDARITEITSFONDS

In 2012 ontvingen wij 161 nieuwe aanvragen voor het fonds. Hiervan waren er 22 die niet voldeden aan de criteria. Wij kregen 46 gunstige en 49 ongunstige beslissingen van het College van geneesheren-directeurs. Momenteel zijn er bij onze dienst nog 81 dossiers in behandeling. De totale som, die in dit verband aan onze leden werd uitbetaald, bedroeg in 2012: 55.675,44 euro.

DE GENEESKUNDIGE VERSTREKKINGEN

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



Machtigingen adviserend geneesheren	2009	2010	2011	2012
Aanvragen geneesmiddelen	77.945	62.340	61.809	75.602
Aanvragen forfaits RVT/ROB	9.532	9.910	9.950	10.877
Forfaits verpleegkunde A/B/C	4.895	4.898	5.323	5.828
Aanvragen rolwagens	912	926	804	1.005
Aanvragen revalidatie	18.308	18.164	19.063	20.138
Kinesitherapie en fysiotherapie	16.332	18.136	18.338	19.287
Aanvragen toiletten	5.056	5.192	5.532	5.712
Diversen	27.418	25.838	27.326	29.331
Totaal	160.398	143.572	148.145	167.780

We stellen een stijging van het aantal "Aanvragen geneesmiddelen" vast. Door de verscherpte controles, opgelegd door het Riziv, binnen dit domein, is er een stijging van het aantal weigeringen. Wanneer er geen akkoord verkregen wordt, dienen de artsen een nieuwe aanvraag in die telkens weer in rekening gebracht wordt.

6. Dienst Betwiste Zaken

OPDRACHT

MET BETREKKING TOT DE ONGEVALLENDOSSIER

- 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).

MET BETREKKING TOT DE DEBITEURENDOSSIER

(overgenomen door de dienst Betwiste zaken in augustus 2012)

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





Zenith

PROJECTEN

- Stroomen naar het Riziv opzetten met de details van de terug te vorderen vergoedingen voor de ongevallen- en debiteurendossiers.
- Het aantal automatische herinneringsbrieven aan debiteuren verhogen.
- De terugvordering van de kosten betaald aan gerechtsdeurwaarders verbeteren.
- Zoveel mogelijk maatregelen nemen voor de vereenvoudiging en automatisering van onze werkprocedures (bv. rechtstreeks standaardbrieven versturen zonder via de dienst Betwiste zaken te gaan, automatisch verwijderen van het bericht aan loketbedienden zodra het terug te vorderen bedrag betaald is, automatisch invullen van het formulier van de post met het overzicht van de aangetekende brieven enz.).

REALISATIES

- De elektronische stroom 'arbeidsongevallen', waarmee de adviserende geneesheren een begin van arbeidsongeschiktheid kunnen erkennen, beter verwerken.
- Ticketing gebruiken om sneller met de andere diensten te communiceren.
- De transactie om een overzicht van onze interventies (terugvorderingen) op te stellen en de transactie om de terugbetaalde kosten in te voeren, zijn aan elkaar gekoppeld zodat de gegevens niet langer twee keer ingevoerd hoeven te worden.
- Verschillende kleine wijzigingen in de debiteurendossiers, zoals het verbeteren van de lijst met te onderzoeken gevallen voor een eventuele inhouding op de vergoedingen, invoeren door de debiteuren van de inhouding op de vergoedingen (besparing van tijd en werk voor de federatie), optimaal gebruik maken van de KSZ-stroom (om een erfgenaam te vinden bijvoorbeeld), creëren van nieuwe labels (IDRC) om het elektronische dossier te vervolledigen, verbeteren van enkele transacties die niet met alle lidmaatschapsnummers gebruikt konden worden enz.



UITDAGINGEN

- Een hoog terugvorderingsniveau handhaven voor zowel ongevallen als debiteuren ondanks de economische moeilijkheden waarmee particulieren en verzekeringsmaatschappijen, die steeds minder geneigd zijn om onze kosten terug te betalen, geconfronteerd worden.
- Dezelfde kwaliteit en kwantiteit van het werk garanderen met minder personeel, rekening houdend met de budgettaire beperkingen opgelegd aan de ziekenfondsen en de steeds strenger wordende eisen van het Riziv.
- Zorgen voor een strikte opvolging van grote en financieel complexe debiteurendossiers die het gevolg zijn van frauduleuze verrichtingen, om zoveel mogelijk terug te vorderen en als terugvordering onmogelijk blijkt, van het Riziv vrijstelling krijgen van de administratieve kosten.

Om deze uitdagingen aan te gaan, moeten we minstens de volgende elementen combineren: een grote beroepsernst van alle medewerkers, een adequate opleiding, een grotere automatisering van de taken en een optimalisatie van de werkprocedures.

CIJFERGEGEVENS

DOSSIERS ONGEVALLEN EN BEROEPSZIEKTEN

Bij het Fonds voor Beroepsziekten teruggevorderde bedragen

2010	2011	2012
1.448.058,44 €	255.660,91 €	161.110,73 €

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. Dit verklaart de daling van de teruggevorderde bedragen sinds 2010.

Opgespoorde ongevallendossiers

2010	2011	2012
8.674	8.467	8.036

Deze tabel geeft aan hoeveel ongevallendossiers door de dienst Betwiste zaken werden opgespoord, maar niet hoeveel arbeidsongevallen via de elektronische stromen werden meegedeeld.

Teruggevorderde bedragen

2010	2011	2012
8.773.092,90 €	7.351.356,32 €	8.623.629,62 €





Jaarmarkt Aarschot

Afgesloten ongevallendossiers

2012 was een zeer goed jaar, want onze terugvorderingen zijn met 17 % toegenomen ten opzichte van 2011. Als we 2010 met 2012 vergelijken, bedraagt het negatieve verschil slechts 1,7 %.

Wat zijn de redenen van deze mooie resultaten?

Enerzijds zijn enkele heel grote, oude dossiers afgesloten.

Anderzijds werd zeer veel handwerk uitgevoerd om gezondheidszorg terug te vorderen in het kader van arbeidsongevallen die onmiddellijk door de verzekering zijn erkend en meegedeeld door de stroom. In dit geval hebben we namelijk ruim 1.750 brieven meer verstuurd dan in 2011, ofwel een totaal van 5.988 brieven.

DEBITEURENDOSSIERS

Bedrag van de niet-verschuldigde betalingen

Voor het boekjaar 2012 komt het totale bedrag van de dossiers van leden-debiteuren uit op 9.108.919,94 euro.

Leden	Bedrag
2008	5.570.164,22 €
2009	7.484.373,87 €
2010	8.426.444,13 €
2011	9.053.444,13 €
2012	9.108.919,94 €

Voor derden-debiteuren is het totale bedrag 254.588,91 euro.

Derden	Bedrag
2008	277.809,01 €
2009	86.053,87 €
2010	105.138,60 €
2011	69.924,61 €
2012	254.588,91 €

UITSPLITSING VAN DE DOSSIERS VAN LEDEN-DEBITEUREN

Op 31/12/12 waren 3.109 dossiers van leden-debiteuren nog in behandeling. De meeste dossiers zijn minder dan twee jaar oud en gaan over een bedrag van minder dan 2.000 euro. Voor de oudere dossiers loopt er een procedure bij de arbeidsrechtbank of werd er een minnelijke schikking getroffen met gespreide terugbetalingen.

Jaar	Aantal	%
2012	1.561	50,21 %
2011	633	70,57 %
2010	325	81,02 %
2009	282	90,09 %
2008	167	95,46 %
2007	28	96,37 %
2006	26	97,20 %
2005	28	98,10 %
2004	16	98,62 %
2003	16	99,13 %
2002	1	99,16 %
2001	4	99,29 %
2000	6	99,49 %
1999	1	99,52 %
1998	5	99,68 %
1997	3	99,77 %
1995	1	99,81 %
1994	2	99,87 %
1993	1	99,90 %
1991	1	99,94 %
1990	1	99,97 %
1989	1	100,00 %
Totaal	3.109	





Love4you

Categorieën	Aantal	%
< € 1.000	1.844	59,31
€ 1.000 < € 2.000	482	74,82
€ 2.000 < € 3.000	197	81,15
€ 3.000 < € 4.000	128	85,27
€ 4.000 < € 5.000	72	87,58
Subtotaal < € 5.000	2.723	
€ 5.000 < € 6.000	73	89,93
€ 6.000 < € 7.000	46	91,41
€ 7.000 < € 8.000	35	92,54
€ 8.000 < € 9.000	20	93,18
€ 9.000 < € 10.000	26	94,02
Subtotaal > € 5.000 en < € 10.000	200	
€ 10.000 < € 50.000	164	99,29
€ 50.000 < € 120.000	22	100,00
Totaal	3.109	

TERUGVORDERINGEN

In 2012 heeft de dienst debiteuren 7.098 brieven en 3.303 automatische herinneringen verstuurd, waardoor de dienst een bedrag van 3.620.212,23 euro kon terugvorderen.

	Leden	Derden	Totaal
Saldo op 31/12/2011	9.053.444,13	70.668,35	9.124.112,48
Aanmaak debiteuren gezondheidszorg	143.313,83	856.237,62	856.237,62
Aanmaak debiteuren primaire vergoedingen	2.277.570,82	3.146,24	228.0717,06
Aanmaak debiteuren invaliditeitsvergoedingen	749.440,67	481,00	749.921,67
Niet invorderbare schuldvorderingen	-126.062,01	-37.999,36	-164.061,37
Terugvorderingen	-2.982.347,93	-637.864,30	-3.620.212,23
Saldo op 31/12/2012	9.115.359,51	254.669,65	9.370.029,16



CONCLUSIE

De context waarin wij evolueren (economische crisis, toenemende eisen van het Riziv, complexere financiering van de ziekenfondsen) maakt onze opdracht lastiger, maar ook nuttiger. We mogen niet vergeten dat de teruggevorderde bedragen naar de kas van het Riziv moeten terugkeren. Maar de bedragen van de debiteurendossiers die niet teruggevorderd zijn, omdat een fout van het ziekenfonds aan de basis van het niet-verschuldigde bedrag lag of omdat het ziekenfonds niet zorgvuldig genoeg was tijdens de terugvordering, moeten opgenomen worden in onze bedrijfskosten (administratiekosten).

De overheden hebben er dus voor gekozen om de beheerder, wij dus, verantwoordelijk te maken voor fouten of nalatigheden. We moeten dit zien als een bron van motivatie, als een uitdaging om de dossiers zo goed mogelijk te beheren.

Deze en alle andere uitdagingen kunnen we alleen aangaan dankzij de inspanningen van al onze medewerkers die zich elke dag opnieuw volledig inzetten. Wij willen hen hiervoor graag bedanken.

7. Dienst Secretariaat

OPDRACHT

- 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.





Jaarmarkt Boortmeerbeek

PROJECTEN

- De inhoud van de brieven vereenvoudigen om ze begrijpelijker te maken voor de leden.

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

Behandelde post

	2011	2012
Gezondheidszorg - Leden	8.795	10.049
Gezondheidszorg - Derde-betalersregeling	2.530	2.799
Uitkeringen	8.336	7.924
Burgerlijke stand	7.721	6.390
Betwiste zaken	1.436	1.102
Juridische dienst	1.098	1.686
Sociale dienst	332	450
Totaal	30.248	30.400

Behandelde medische dossiers

	2011	2012
Medische fiches	7.500	8.761
Dossiers arbeidsrechtbank	248	243
Dossiers EEG	87	117
Totaal	7.835	9.121



Geïndexeerde e-mails

	2011	2012
Januari	2.589	2.999
Februari	2.423	2.317
Maart	2.899	2.551
April	1.986	2.207
Mei	2.174	2.778
Juni	1.819	2.239
Juli	1.529	1.997
Augustus	1.809	2.096
September	2.250	2.450
Oktober	2.627	2.813
November	2.800	2.745
December	2.769	2.718
Totaal	27.674	29.910



Love4you

Geïndexeerde faxen

	2011	2012
Januari	336	455
Februari	371	408
Maart	428	524
April	342	373
Mei	299	432
Juni	307	405
Juli	322	440
Augustus	267	434
September	366	386
Oktober	418	409
November	407	456
December	433	509
Totaal	4.296	5.231



DANKBETUIGING

We bedanken alle secretaresses voor hun toewijding.

De human resources directie (HR) en juridische zaken omvat de dienst Personeel (loonadministratie), de dienst Opleiding (opleidingen nieuwe medewerkers en voortgezette vorming) en de Juridische dienst

(juridische hulp en bijstand aan de leden). Voor de verslaglegging met betrekking tot de dienst Opleiding en de Juridische dienst wordt verwezen naar de desbetreffende teksten in onderhavig verslag (zie de pagina's

100 en 109).

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

8. Personeelsdienst

OPDRACHT

- Werving en selectie.
- Uitvoeren van de loonadministratie (Personeelsdienst).
- Organiseren van de interne mobiliteit (o.a. organisatie van bevorderingsexamens).
- Uitwerken, aansturen en coördineren van diverse HR-processen (o.a. functiebeschrijvingen, evaluaties).
- Implementatie en opvolging van gesloten collectieve arbeidsovereenkomsten.
- Budgetopmaak.
- Aansturen en implementeren van de interne bedrijfscommunicatie.
- Aansturen, faciliteren en organiseren van sociaal overleg binnen de organisatie.



de redactie van de statuten van de Federatie en neemt zij, naast interne advisering en geschillenopvolging, het juridische luik op ten overstaan van diverse externe partners en instellingen waaronder de

Controledienst van de Ziekenfondsen. Onderstaand wordt de werking van de directie HR en van de Personeelsdienst toegelicht.

PROJECTEN

- Verderzetten van het project 'functiebeschrijvingen en objectieven'. Het project werd aangevat in een top-down benadering. Functiebeschrijvingen zijn aangemaakt tot het niveau van adjunct-departementsverantwoordelijke.
- Verder werken aan de realisatie van de objectieven beslist in het raam van het ondernemingsplan. Deze objectieven omvatten ondermeer:
 1. Ondersteuning van de medewerkers door passende opleiding en begeleiding (coördinatie opgenomen door de dienst Opleiding).
 2. Door middel van screening peilen naar de reële kennis van de medewerkers (coördinatie opgenomen door de dienst Opleiding).
 3. Beheer van kennisoverdracht (coördinatie opgenomen door de dienst Opleiding).
 4. Versterken managementcapaciteit middenkader.

REALISATIES

- Versterking middenkader door de organisatie van verschillende bevorderingsexamens (zie verder onder het punt 'cijfermateriaal').
 - Aanwerving diverse profielen (zie verder onder het punt 'cijfermateriaal').
 - Aanwerving van een ploeg voor het administratieve backoffice van het arrondissement Leuven.
 - Interne werving van relatiebeheerders (zijn geïntegreerd in de werking van de dienst Infocom).
 - Opvolging aanbevelingen audit HR-cyclus.
 - Overschakeling naar een nieuw sociaal secretariaat. Deze overschakeling gebeurde op 1 januari 2013 en werd voorbereid in de tweede jaarhelft 2012. De overschakeling verliep zonder noemenswaardige moeilijkheden.
 - Een vrijstelling werd bekomen voor de verplichting tot vervanging van bruggepensioneerden door vergoede werklozen (geldt voor 2013 en 2014).
-



Love4you

UITDAGINGEN

- De evolutie van de administratiekosten voor de komende jaren laat de Federatie niet toe om ieder natuurlijk vertrek (brugpensioen etc.) 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.

ENKELE WETSWIJZIGINGEN

- De brugpensioenregeling is sinds 1 januari 2012 enkel nog mogelijk vanaf de leeftijd van 60 jaar tenzij het de uitvoering betreft van een voor 31 december 2012 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 tot en met 31 december 2014. Daarnaast werd voor de jaren 2013 tot en met 2015 een collectieve arbeidsovereenkomst afgesloten die de mogelijkheid tot brugpensionering voorziet vanaf de leeftijd van 56 jaar en op voorwaarde dat men een beroepsloopbaan heeft van 40 jaar.
- Voor arbeidsovereenkomsten gesloten vanaf 1 januari 2012 gelden gewijzigde regels inzake opzegtermijnen en opzegvergoedingen.

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 %
2012	575	-10	- 1,70 %

* Dit cijfer omvat 32 medewerkers komende van de federatie 307

PERSONEELSVERLOOP 2012

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

Evolutie personeelsverloop FSMB

	Verloop
2006	6,48 %
2007	12,30 %
2008	9,72 %
2009	8,51 %
2010	6,21 %
2011	10,45 %
2012*	6,90 %

* In 2012 is het verloop beïnvloed door het (brug)pensioen van 15 medewerkers en het overlijden van 4 medewerkers.

Kerncijfers Belgische arbeidsmarkt*

	Verloop
2006	17,11 %
2007	16,34 %
2008	17,26 %
2009	19,70 %
2010	19,30 %
2011	20,45 %
2012**	-

* Bron: White Paper Securex

** Nog niet beschikbaar toen deze tekst werd opgesteld.

40 nieuwe medewerkers werden aangeworven. 52 medewerkers (waaronder 15 (brug)pensioneringen) verlieten de Federatie.

AANWERVINGSPROCEDURES

In 2012 werden 16 aanwervingsprocedures georganiseerd voor een diversiteit van profielen.

INTERNE MOBILITEIT

In 2012 werden 20 interne bevorderingsexamens georganiseerd.

HULDIGING VAN ONZE MEDEWERKERS

Op 21 november 2012 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

DE GROEF Patrick, buitendienst Anderlecht
VANDEVELDE Patrick, buitendienst Etterbeek
SPRINGAEL Ivo, buitendienst Leuven



35 JAAR DIENST

FRAIPONT Liliane, dienst Onderhoud
HAEGEMAN Marleen, dienst Informatica
VANDEN BRANDEN Anne-Marie, dienst Gezondheidszorg
OSSELAER Mario, dienst Gezondheidszorg
BONTEMPS Josianne, dienst Boekhouding





Jaarmarkt Tienen

GREGOIRE Jean-Marie, dienst Betwiste zaken
LEGRAIVE Guy, buitendienst Brussel
MARTTIN Etienne, buitendienst Liedekerke
VAN DAMME Gilberte, Sociale dienst

BRUGGEPENSIONEERDEN

LEONARD Delphine, dienst Bevolking
DEWINGAERDEN Viviane, dienst Bevolking
HAZARD Guy, dienst Informatica
DE BRUYNE Theo, dienst Informatica
BRUYNINCKX Yves, dienst Studie
DECARPENTERIE Paul, buitendienst Brussel
VERSTRAETEN Daniel, buitendienst Laken
VANDENBORRE Ronald, buitendienst Zaventem
VAN SANTEN Martine, Sociale dienst





Wereldfeest Leuven

GEPENSIONEERDEN

BOUDADEN Zaina, dienst Onderhoud
 PIETTE Josiane, dienst Bevolking
 RUYSEVELDT Marie-Jeanne, dienst Bevolking
 CREMER Roger, dienst Informatica
 SAMMENS Francine, dienst Boekhouding
 SCHOONJANS Regine, dienst Gezondheidszorg
 D'HAESE Léopold, buitendienst Anderlecht



IN MEMORIAM

We vernamen met droefheid dat verschillende personeelsleden in 2012 zijn overleden.

DUBOIS Georgette (dienst Gezondheidszorg)
 overleed op 31 augustus 2012 op 57-jarige leeftijd.
 CRESENS Johny (buitendienst Diest)
 overleed op 31 augustus 2012 op 58-jarige leeftijd.
 VAN AERSCHOT Christiane (dienst Bevolking)
 overleed op 12 juli 2012 op 64-jarige leeftijd.
 LELOUP Philippe (dienst Regie)
 overleed op 20 maart 2012 op 48-jarige leeftijd.
 FROMENT Francine (secretariaat)
 overleed op 14 februari 2012 op 75-jarige leeftijd.
 WOUTERS Frans (buitendienst)
 overleed op 6 januari 2012 op 77-jarige leeftijd.
 VAN GOUBERGEN Martha (dienst Bevolking)
 overleed op 1 januari 2012 op 73-jarige leeftijd.

9. Dienst Informatica

OPDRACHT

- De verschillende diensten krachtige tools bieden (hard- en software) om de uitvoering van de administratieve en financiële taken vlotter te laten verlopen.
- Programma's ontwikkelen, aankopen en correct afstellen om het hele informaticanet van de FSMB te beheren.
- Communicatie tussen verschillende gegevenspartners garanderen (NVSM, Kruispuntbank, ING, SD Worx, ...).
- Beveiliging en afscherming van het informatica- en telefoniepark.
- Helpdesk voor PC, printers, scanners en toebehoren leveren aan de medewerkers.
- Verantwoordelijken snelle levering van kantoorbenodigdheden garanderen op een kwaliteitsvolle en goedkope manier.



PROJECTEN

- Externalisering mainframe en hierbijhorend de omvorming van de tapes naar een VTS (Virtual Tape System).
- MyCareNet en geneesmiddelen hoofdstuk IV.
- Digitaal platform zorgkas.
- Migratie van de gegevens naar Centera van EMC².
- Invoering van een satelliet hoofdkantoor in Leuven.
- Telefonie- en netwerkupgrade (Coreswitches, SDSL, intern netwerk, IVR, ...).
- Mailld invoeren en brieven (klaar voor e-mail) standaardiseren.
- Upgrade vmware.





1 meifeest Leuven

REALISATIES

- Haalbaarheidsstudie outsourcing mainframe.
- Invoering van DFHSMS (schijfbeheer op mainframe).
- Vernieuwde website via Drupal (met vereenvoudigde onderhoudbaarheid naar Infocom).
- Invoeren van nieuwe en performantere scanning.
- Ticketing steeds meer centraal plaatsen om de loketbedienden en administratieve medewerkers een beter zicht te geven over de leden.
- Invoering eID.
- Nieuwe ontvangstbewijzen met online bijwerkingen van de bijgevoegde bijdrage.
- Kwijtschriften via e-mail verzenden en verwerking naar ticketing.
- Invoering van een veiligere en gecontroleerde LDAP-wijzigingstool.
- Mutatiestatistieken en -opvolging.
- Ontkoppeling VMOBB.



UITDAGINGEN

- Invoering mailID, sms en e-mail om de leden goedkoper te informeren. Hieraan gekoppeld: bepalen waar de printing/ verzending het goedkoopst/efficiëntst gebeurt.
- Invoering van XML-toepassingen.
- Standaardisatie van alle informaticagerelateerde toepassingen.
- De toekomst voor een performant netwerk garanderen.



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

OPDRACHT

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

PROJECTEN

Het remgeldvoordeel ("Medische zorg volledig terugbetaald tot 18 jaar") promoten bij onze leden en bij niet-leden:

- Multichannel reclamecampagne:
 - affiches in bussen, bushaltes, metro, stations, Carrefours
 - advertenties in de Streekkrant, De Bond, Le Ligueur
 - campagne Facebook ads
 - brand activation campagne (het publiek op het terrein ontmoeten en een positieve ervaring geven van de FSMB)
 - verhoogde deelname van relatiebeheerders aan tal van events, in samenwerking met enkele vzw's (interactieve stand)

De digitale communicatie verder ontwikkelen:

- De inschrijving op de nieuwsbrief en e-Mut promoten, en de geïnteresseerde leden voorstellen om de Mutualistische Weergalm elektronisch te ontvangen.
- De FSMB een actieve, interessante aanwezigheid bieden op de sociale netwerken (Facebook, LinkedIn, Twitter).
- De inhoud, vormgeving en functionaliteit van de website laten evolueren voor een steeds betere dienstverlening.

REALISATIES

1. De **nieuwe website** van de FSMB is gelanceerd in oktober 2012. [Www.fsmb.be](http://www.fsmb.be) is helemaal herwerkt, zowel het statische als het dynamische (e-Mut) deel. De website biedt nu efficiëntere en beter toegankelijke informatie.

Enkele nieuwigheden:

- modern design
- verbeterde structuur en inhoud
- rubriek "belangrijke momenten": praktische raad bij ziekte, ziekenhuisopname, gewijzigde persoonlijke situatie enz.
- rubriek "onze acties"
- een eigen pagina voor elke dienst en vzw
- de terugbetalingen en voordelen zijn zichtbaar in één oogopslag



Zenith



- rubriek "onze publicaties": raadplegen en downloaden van gidsen, Mutualistische Weergalmen en Infomuts
- contactformulier: snelle, veilige en efficiënte (aan)vragen

Het ontwerp en het concept van de **nieuwsbrief "Mutfl@sh"** is ook vernieuwd. Hij bevat nieuws dat op de dag van verzending ook te vinden is op de homepage. In 2012 hebben meer dan **60.000** mensen onze maandelijkse nieuwsbrief ontvangen. Men krijgt de nieuwsbrief via een inschrijving op de website, na inschrijving in e-Mut of door het invoeren van het e-mailadres aan het loket.

Daarnaast beschikt de dienst Infocom voortaan over alle tools om het statische deel van de website te beheren zonder tussenkomst van IT (gebruik van Content Management System "Drupal"). Tot slot kennen we nu bezoekcijfers van de statische website (via Google analytics) en het leespercentage van elk gepost document.

Tussen half oktober 2012 (lancering website) en eind december 2012:

- Hebben **62.248** unieke bezoekers www.fmsb.be bezocht. Ze hebben de website **94.927** bezoeken gebracht die gemiddeld **4 minuten** duurden.
- Hebben **21.377** unieke bezoekers www.fmsb.be bezocht. Ze hebben **33.827** bezoeken gebracht die gemiddeld **3 minuten en 54 seconden** duurden.

2. Goedkeuring en toepassing van een nieuwe marketing- en communicatiestrategie die streeft naar een gedifferentieerde en concurrentiële positionering met het oog op klantenbinding en -werving. Vandaar ook de nieuwe slogan van de FSMB "Socialistische Mutualiteit van Brabant, toegankelijke gezondheid voor iedereen."

3. Integratie in de dienst Infocom van een nieuw team "relatiebeheerders leden". De voornaamste taken zijn de binding van onze bestaande leden, de werving van nieuwe leden en de promotie van de FSMB, onder meer door actief deel te nemen aan tal van events.

4. Nieuw actieplan voor events: de FSMB neemt deel aan tal van lokale evenementen met een promotionele (via de relatiebeheerders) en interactieve (via animatie door de vzw's Soins à domicile/Thuiszorg, Medishop en S'Academie) stand.

5. De actie LOVE4YOU 2.0

- Een vernieuwde website, die twee keer zoveel bezocht werd als in 2011: **18.000** unieke bezoekers in 2012 ten opzichte van 9.000 in 2011.
- Een nieuwe wedstrijdmodule ("Win een iPod per actiedag").
- 27 dagen actie op het terrein met het uitdelen van **38.000** safekits in de arrondissementen Brussel, Halle-Vilvoorde en Leuven.

6. Gedetailleerde vergelijking tussen het aanbod van de FSMB (aanvullende verzekering) en dat van de voornaamste concurrenten met aanbevelingen op basis van deze vergelijking.

7. Realisatie van 8 pictogrammen die de waarden van de FSMB vertegenwoordigen.

8. Planning van de reclamecampagne van 2013.





UITDAGINGEN

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

- De FSMB en gezondheidskwesties promoten in een snel veranderende maatschappij, waarin e-communicatie de bovenhand heeft.
- 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.



Love4you

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.



Moreel verslag

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

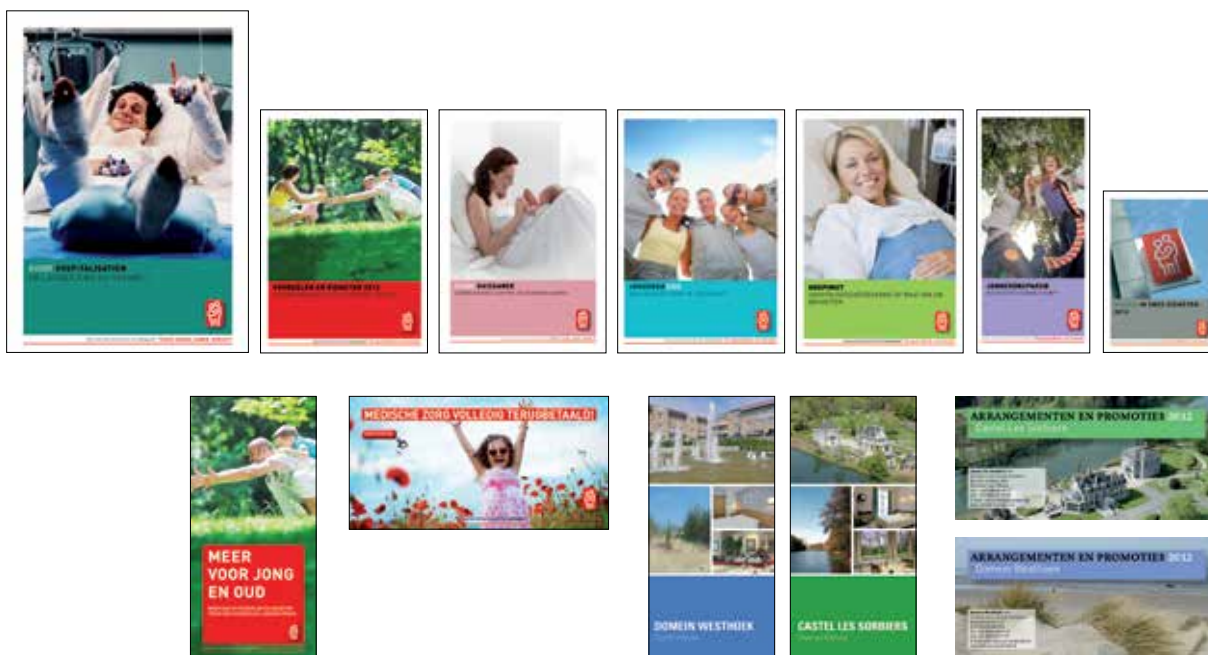




Seniorenefeest Aarschot

Gidsen, folders en flyers

De gidsen zijn bedoeld om onze leden relevante en praktische informatie te geven, maar ook om onze diensten en voordelen te promoten. In 2012 werden 10 gidsen, folders of flyers (opnieuw) uitgegeven: de Voordelengids, de gids Wegwijs in onze diensten, de gids Jongerensparen, de gids Hospimut, de gids Wegwijs in het ziekenhuis, de Jongerengids, de gids Sorbiers-Westhoek, de reclamefolder van de FSMB, de folder over diabetes en de flyer over het "remgeld".

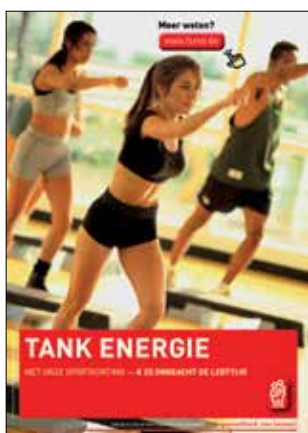


Inlegvellen

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 2012 aan bod kwamen: voordelen 2012, inschrijving na beëindiging studies, domiciliëring, verificatie/inzameling van persoonsgegevens, terugbetaling van het remgeld voor iedereen, sportvoordeel.

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 2012 werden zes affiches gemaakt. Het waren affiches over de Rode Kerstfeesten, Hospimut Plus, sportvoordeel, vakanties van de Jeugddienst, Mutas, de nieuwe website.



Affiches voor sporthallen

Affiches om ons sportvoordeel te promoten werden verzonden naar 163 fitnesscentra en 177 sportcentra in Brussel, Leuven en Halle-Vilvoorde. In de begeleidende brief werden de verantwoordelijken van de centra aangemoedigd de affiches in hun centrum uit te hangen.



DIGITALE COMMUNICATIE

De **nieuwe website** van de FSMB is in oktober 2012 gelanceerd. Deze werd volledig herwerkt en wordt up-to-date gehouden door de dienst Infocom.

De maandelijkse nieuwsbrief, **Mutfl@sh**, informeert de leden over de actualiteit bij de FSMB en haar vzw's, over aangeboden diensten en voordelen, maar ook over wijzigingen en nieuwigheden op het gebied van de ziekte- en invaliditeitsverzekering.

Love4you.be is de website van de preventiecampagne "Love4you". In 2012 werden het design en de structuur vernieuwd.



Jaarmarkt Boortmeerbeek

EVENTS

De dienst Infocom voert promotie voor de FSMB door aan diverse events deel te nemen of ze te organiseren. De stand van de FSMB is promotioneel (dankzij de acties van de relatiebeheerders) en interactief (dankzij de animatie over "gezondheid" door de vzw's Soins à domicile/Thuiszorg, Medishop en S'Academie).

Het ziekenfonds was aanwezig op de volgende beurzen:

Beurzen

Zenith	van 21 tot 25 november 2012
--------	-----------------------------

Events

Hogeschoolcongres Leuven	02/03/12
Dag van de Zorg in Aarschot	18/03/12
Weekmarkt in Tienen	27/03/12
Weekmarkt in Diest	18/04/12
1 meifeest in Brussel en Leuven	01/05/12
ABVV-kandidatendag in Leuven	05/05/12
Jaarmarkt in Boortmeerbeek	28/05/12
Anti-tabakdag in Sint-Lambrechts-Woluwe	31/05/12
Avondmarkt in Rotselaar	01/06/12
Wereldfeest in Leuven	02/06/12
Jaarmarkt in Tienen	19/06/12
Langste dag in Leuven	23/06/12
Braderie in Landen	30/06/12
Jan Primusfeesten Haacht	27/07/12-29/07/12
Zomerdagen in Zoutleeuw	05/08/12
Jaarmarkt in Aarschot	23/08/12
Jaarmarkt in Leuven	03/09/12
Feed, Food & Health in Tienen	14/09/12-15/09/12
Landelijk Brussel	16/09/12
Demerjogging in Diest	28/09/12

In 2012 heeft de preventiecampagne "Love4you" van de Socialistische Mutualiteit van Brabant weer van zich laten spreken dankzij de energieke aanwezigheid van het Love4you-team op tal van festivals en festiviteiten in Brussel en Vlaams-Brabant.



1 meifeest Brussel

Meer dan **38.000 safekits** met condooms werden uitgedeeld om jongeren en jong-van-geesten op een ludieke manier bewust te maken van het belang van **veilige seks**. Honderden jongeren konden gratis meedoen aan de "Love Quiz" op de stand in de vorm van een reuzencondoom. Een heleboel informatie over liefde en seksualiteit rijker zijn ze weer vertrokken. Velen hebben deelgenomen aan de grote wedstrijd waarmee ze een iPod konden winnen.

Hogeschoolcongres in Leuven	02/03/12
Fête du Progrès in Brussel	27/04/12
1 meifeest in Brussel	01/05/12
Rock Aflaat in Tienen	11/05/12-12/05/12
Belgian Pride in Brussel	12/05/12
Feest van de muziek in Brussel	23/06/12
Suikerrock in Tienen	26/07/12-29/07/12
Jan Primusfeesten in Haacht	27/07/12-29/07/12
Marktrock in Leuven	10/08/12-12/08/12
Brussels Summer Festival	10/08/12-15/08/12
Luna Festa in Diest	15/09/12
Studentenwelkom in Leuven	26/09/12
Les Nocturnes de l'ULB in Brussel	28/09/12
Rock Ternat	05/10/12-06/10/12
Nuit Blanche in Brussel	06/10/12

Algemene vergadering

De dienst Infocom coördineert de organisatie van de algemene vergadering van het ziekenfonds. In 2012 vond deze vergadering plaats op 17 juni 2012.

Rode Kerstfeesten

De dienst Infocom organiseert de Rode Kerstfeesten in de Heizel (die plaatsvonden op 8 en 9 december 2012) 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 enz.

Alle Rode Kerstfeesten vonden plaats tussen 7 december 2012 en 13 januari 2013.

11. Interne audit

OPDRACHT

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





PROJECTEN

- Verdere uitvoering van het auditplan 2012-2015.
- Bijdrage 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 2012-2015. Vooral over 2012: analyse van het verloop van een ziekenhuisopname van een aangeslotene, analyse van handmatige berekeningen in de diensten, opstellen van risicokaarten voor de ziekenfondsberoepen en ondersteunende functies.
- Technische ondersteuning van de bedrijfsrevisoren voor de taken die hun door de Controledienst voor de Ziekenfondsen worden toevertrouwd in het kader van de performantiecriteriën 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

De interne auditafdeling staat voor vier grote uitdagingen:

- Haar risicoanalysemodel met betrekking tot de beroepen van de FSMB actueel houden en verfijnen.
- 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.



Feed, Food & Health Tienen

WETSWIJZIGINGEN

In 2012 waren er geen wetswijzigingen voor de dienst Audit. Maar de interne audit volgt wel aandachtig de evolutie van het project van het Riziv om de financiële responsabilisering van de verzekeringsinstellingen te moderniseren.

GEVOLGEN VAN DE WETSWIJZIGINGEN

Momenteel worden de ziekenfondsen beoordeeld aan de hand van 10 criteria voor het beheer. Het huidige project zal 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

2012 is het eerste jaar van het auditplan 2012-2015.

- In 2012 heeft de interne afdeling een vijftigtal aanbevelingen geformuleerd om de interne controle, de efficiëntie/doeltreffendheid van de procedures en/of de relaties met de aangeslotenen te verbeteren.
- De interne afdeling organiseert de follow-up van deze aanbevelingen om de uitvoering van het overeengekomen actieplan te garanderen.

DANKBETUIGING

De dienst Interne audit bedankt alle medewerkers van de andere diensten voor hun medewerking aan de opdrachten van de auditdienst.

12. Buitendienst

OPDRACHT

Een volledige, snelle en kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden. Begeleiden en informeren in nauw contact met de leden. Vragen beantwoorden en problemen oplossen in een aangepaste omgeving waarbij de voorkeur gegeven wordt aan dialoog en luisterbereidheid. Dit in het kader van de acht kernwaarden van de FSMB (Solidariteit, Engagement, Nabijheid, Respect voor het individu, Innovatie, Dienstgerichtheid, Kwaliteit, Progressiviteit).





Demerjogging Diest

PROJECTEN

- Evolutie van het beroep van loketbediende naar een adviserende, klantgerichte fullservicebenadering.
- De efficiëntie van het werk verhogen en de samenwerking tussen het back- en frontoffice versterken.
- Evolutie van het frontoffice in Leuven.
- Mutualistisch bilan.

REALISATIES

- De identificatiegegevens van de identiteitskaarten lezen en gebruiken.
 - Contactgegevens verzamelen en consolidatie van de gegevens die al in de database staan. Momenteel beschikken we over minstens één contactgegeven voor 82 % van ons bestand. Dit is het resultaat van het werk van verschillende diensten.
 - Het gamma paramedisch materiaal uitbreiden dat beschikbaar is in de hoofdkantoren in Vlaams-Brabant.
 - Een wijziging van financiële rekening online actualiseren.
 - Mogelijkheid om attesten voor de MIVB, De Lijn, NMBS enz. onmiddellijk af te drukken.
 - Aanpassing van de lokettoepassing als gevolg van de wijzigingen in de aanvullende bijdrage (online bijwerken).
 - Invoeren van de dienst "Ziekenfonds aan huis".
 - Eerste fase en uitvoering van het per e-mail verzenden van kwijtschriften voor medische verzorging tijdens de verwerking van attesten die in de brievenbussen werden gedeponereerd.
 - Consolidatie van de organisatie van permanenties op afspraak in de hoofdkantoren 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
- De voornaamste onderwerpen die tijdens deze permanenties behandeld werden, waren Hospimut en Hospimut+ (voorwaarden, vergelijkingen, facturatie, regularisering van dossiers, inschrijvingen), ofwel 80 % van de afspraken.





1 meifeest Leuven

- Contactgegevens: bevestiging van bestaande gegevens en gebruik van deze gegevens door de diensten. Het efficiënte gebruik van deze gegevens zou de verwerkings tijd van de dossiers moeten versnellen.
- Maandelijks een uur opleiding met aangepaste openingstijden van de kantoren, telkens op de eerste woensdag van elke maand.
- Voortgezette opleidingen op 25 april en 27 oktober 2012.
- VMOBB-opleiding tijdens de maanden maart, april en mei 2012.
- Driemaandelijkse vergaderingen met de Verantwoordelijken/ Adjuncten.
- Vergadering voor het frontoffice van Leuven met de verschillende Interne diensten en Buitendienst om de lijst op te stellen met onderwerpen die behandeld zullen worden door de raadgevers van het hoofdkantoor van Leuven (verdwijnen van contante betaling, terugbetaling op de bankrekening en evolutie naar het beroep van raadgever).
Overdracht van bepaalde taken van het backoffice naar het frontoffice.
Bepalen van de benodigde opleidingen.
- Uitbreiding van het paramedisch materiaal beschikbaar in de hoofdkantoren in Vlaams-Brabant en aanpassing van de lokettoepassing voor ontvangsten en facturen van de Medishop.



- Lokettoepassing:
 - Wijziging van bankrekening onder bepaalde voorwaarden aan het loket en online verwerking ervan.
 - Nieuwe toepassing voor de inning van de aanvullende bijdragen en online bijwerking.
 - Consolidatie van het lezen van de gegevens van de elektronische identiteitskaart.
 - Mogelijkheid om diverse attesten rechtstreeks af te drukken aan de loketten.
 - Afleveren van elektronische kwijtschriften (per e-mail).
- Onder bepaalde voorwaarden invoeren van werkhervattingskaarten en vakantieattesten aan de loketten, na een aangepaste opleiding van het backoffice. Doel is de arbeidsongeschiktheidsdossiers sneller te verwerken.
- Analyse van de klachten.
- Overzicht en informatie naar het backoffice over dossiers, situaties, concrete gevallen, om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.
- Invoeren van de dienst "Ziekenfonds aan huis". Deze nieuwe dienst werd in het leven geroepen voor onze leden die in Waals-Brabant wonen en gebruik willen blijven maken van onze diensten. Een raadgever komt bij het lid thuis en het beheer gebeurt door middel van het afsprakensysteem. De betrokken plaatsen zijn:
 - Tubeke: maandag van 9 u. tot 12.30 u.
 - Rebecq: maandag van 13.30 u. tot 17 u.
 - Waterloo: dinsdag van 9 u. tot 12.30 u.
 - Kasteelbrakel: dinsdag van 13.30 u. tot 17 u.
 - Eigenbrakel: donderdag van 9 u. tot 12.30 u. en van 13.30 u. tot 17 u.
 - Waver: vrijdag van 9 u. tot 12.30 u.
 - Rixensart: vrijdag van 13.30 u. tot 17 u.



UITDAGINGEN

- Inrichten van lokalen en loketten, die alleen voor advisering dienen.
- De bestaande infrastructuur (contactpunten en adviesloketten) aanpassen, het onthaal verbeteren. Dit is een belangrijke uitdaging die nauw samenhangt met de kwaliteit van de dienstverlening.
- Opleidingen met als thema het onthaal in het algemeen en de gebruikte onthaaltechnieken zijn al gepland voor 2013.
- Zorgen voor een niveau van beroepskennis in lijn met de verwachtingen van onze klanten.



CIJFERGEGEVENS

BEDRIJVEN

In 2012 hebben onze medewerkers 201 bedrijven bezocht, tegen 212 in 2011.

Dit aantal is licht gedaald tegenover 2012 als gevolg van de herstructurering die begon in 2010. Er werd gekozen voor een hergroepering van de ondernemingen naar gelang de configuratie van de omgeving, toeloop en hun toegankelijkheid. De uurroosters voor sommige ondernemingen zijn gereduceerd of afgeschaft, andere hebben dan weer een aangepast, uitgebreider uurrooster gekregen. Doel van deze optimalisatie is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening die onze leden van ons verwachten.



Love4you

RENDEMENT VAN KANTOREN EN ZITDAGEN

In 2012 stelden we voor de hele Buitendienst een daling met 75.290 transacties vast, voornamelijk als gevolg van het aantal bijdragen en de creatie van indirecte dossiers (verstrekkingen die niet onmiddellijk worden terugbetaald in contanten aan de loketten). Dat is 3,37 %.

U moet weten dat de bijdrage aan het bijzonder reservefonds in 2013 niet langer verschuldigd is. En groot aantal van deze bijdragen werd geregistreerd aan de loketten in de loop van de maand december van het voorafgaande jaar.

Het aantal bezoeken van de leden aan onze kantoren is toegenomen (2.649.379 bezoeken). Dat zijn 5.125 bezoeken meer dan in 2011, ofwel + 0,19 %.

De uitgaven voor geneeskundige verzorging zijn gestegen met 1,63 %.

Het totale aantal **directe dossiers** daalde licht met 11.783 dossiers of - 0,7 %.

Deze dossiers worden onmiddellijk terugbetaald aan onze loketten. Het aantal directe dossiers is als volgt over de drie arrondissementen verdeeld:

- Brussels Gewest:
- 3.716 directe dossiers of - 0,33 %.
- Arrondissement Halle-Vilvoorde:
+ 54 directe dossiers of + 0,02 %.
- Arrondissement Leuven:
- 8.121 directe dossiers of - 3,02 %.

Voor de **indirecte dossiers** (verstrekkingen die niet onmiddellijk worden terugbetaald aan de loketten, maar in ontvangst worden genomen en voor behandeling en betaling worden doorgestuurd naar de dienst Gezondheidszorg leden van ons hoofdkantoor) is het totale aantal gedaald met 13.306 of - 4,68 %. De verdeling per arrondissement is als volgt:

- Brussels Gewest:
- 11.469 indirecte dossiers of - 5,94 %.
- Arrondissement Halle-Vilvoorde:
- 1.143 indirecte dossiers of - 2,3 %.
- Arrondissement Leuven:
- 694 indirecte dossiers of - 1,68 %.

Het **totale aantal verrichtingen** voor de registratie van de bijdragen aan onze loketten is gedaald, 50.201 bijdragen of – 19,36 %. Ongeveer 28.000 bijdragen voor het Bijzondere Reservefonds van 2012 werden in december 2011 ontvangen, maar dit was niet het geval in december 2012 voor het BRF van 2013.

- Brussels Gewest:
- 31.079 bijdragen of – 16,93 %.
- Arrondissement Halle-Vilvoorde:
- 9.538 bijdragen of – 23,95 %.
- Arrondissement Leuven:
- 9.584 of – 26,66 %.





Jan Primusfeesten Haacht

Het **aantal bezoeken** aan onze mobiele diensten en kantoren is in 2012 als volgt verdeeld:

- Brussels Gewest: + 5.261 bezoeken of + 0,28 %.
- Arrondissement Halle-Vilvoorde: + 3.643 bezoeken of + 0,93 %.
- Arrondissement Leuven: - 3.719 bezoeken of - 1,02 %.
- Ondernemingen: - 1.074 bezoeken of - 4,88 %
- Mobi-Mut: - 60 bezoeken of - 0,17 %.

DANKBETUIGING

- De dienst Opleiding voor de continue inzet in 2012, zowel wat de communicatie als informatie betreft en voor de evolutie van de onderwerpen in e-Learning formaat.
- Verantwoordelijken en opleidingsverantwoordelijken voor de regelmatige praktische opleidingen en de begeleiding van nieuwe medewerkers.
- Het personeel van de buitendienst voor het dagelijkse werk dat ze verrichten.
- De Helpdesk buitendienst: voor de analyse en follow-up 'op het terrein'.
- De dienst Informatica voor de ontwikkeling van de lokettoepassing.
- Het personeel van de Regie.

13. Sociale dienst (DMW)

OPDRACHT

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 zijn:

- Respect voor het Individu
- Nabijheid
- Dienstgerichtheid
- Kwaliteit
- Engagement
- Innovatie
- Progressief
- Solidariteit





1 meifeest Brussel

REALISATIES

- Overzicht van de problemen die het vaakst aan bod komen in 2012 bij de sociaal assistenten op het terrein.

Top 10 problemen DMW 2012	Aantal	% 2012
ZIV - verzekering	10.207	26,46 %
ZIV - uitkeringen	5.108	13,24 %
ZIV - aanvullende verzekering	3.689	9,56 %
Sociale voordelen & snippervoorzieningen	3.077	7,98 %
Zorgverzekering	2.701	7,00 %
Tegemoetkomingen pmh	2.555	6,62 %
Thuiszorg	2.553	6,62 %
Opvoeding en opvangmogelijkheden	1.550	4,02 %
Inkomen en armoede	1.532	3,97 %
Beleving	907	2,35 %
TOTAAL aantal geregistreerde problemen	38.581	87,81 %

Mutualistische Wetgeving	19.004	49,26 %
Sociale Wetgeving	14.875	38,56 %

DOSSIERS VAPH

Totaal ingediende dossiers voor	2011	2012
Dossiers werk werd overgeheveld naar het ministerie van Tewerkstelling	-	-
Dossier Zorg	17	45
Dossier PAB	24	20
Dossier IMB	139	175
TOTAAL	180	240



Ingedeeld in doelgroepen, komen we aan het volgende cijfermateriaal	2011	2012
Slechthorenden	8	6
Slechtzienden	12	7
Mentale handicap	19	37
Fysieke handicap	138	181
Autisme - Gedragsproblemen	3	9
TOTAAL	180	240

DOSSIERS ZORGVERZEKERING

	2011	2012
Mantelzorg	1.390	1.482
Residentiële zorg	396	372
Eerste aanvragen	1.786	1.854
Bel-photo	1.107	1.213

	2011	2012
Leuven	591	651
Halle-Vilvoorde	380	426

Het is duidelijk dat de zorgverzekering, die gecreëerd werd voor
zwaarzorgbehoevenden, een serieuze workload betekent binnen de
DMW.

DOSSIERS PENSIOENEN

Het aantal bezoekers op de pensioenzitdagen in de buitenkantoren:

	2011		2012	
	Bezoekers	Zitdagen	Bezoekers	Zitdagen
Aarschot	95	9	155	11
Asse	43	10	47	10
Brussel	1.232	-	1.184	-
Diest	70	10	79	11
Haacht	73	11	62	11
Halle	51	11	44	10
Leuven	99	10	94	11
Liedekerke	92	10	76	11
Tienen	61	8	96	11
Vilvoorde	63	10	45	11
Zaventem	37	11	42	11
TOTAAL	1.924	100	1.924	108

DOSSIERS BIJZONDER SOLIDARITEITSFONDS

Bijzonder Solidariteitsfonds	2011	2012
Nieuwe aanvragen	182, waarvan 29 werden ingediend met akkoord geneesheer-raadgever	161, waarvan 120 werden ingediend met akkoord geneesheer-raadgever
Gunstige beslissing	47	46
Ongunstige beslissing	26	49
Nog in behandeling	72	81
Gerecupereerde financiële tussenkomst voor de cliënten	€ 38.793,26	€ 55.675,44



Langste dag Leuven

UITDAGINGEN

“Ziek worden” en “ziek zijn” is een moeilijk gegeven omdat je leven volkomen verandert van de ene op de andere dag.

Bovendien word je geconfronteerd met een hoop problemen zoals:

- verlies van status en inkomen
- verlies van zelfredzaamheid
- verlies van sociaal contact

Heel veel mensen geraken hierdoor de pedalen kwijt en hebben noch de kracht noch de kennis om hun situatie in handen te nemen en te verbeteren.

Daarom werd beslist om vanaf 1 januari 2013 de werking van de Sociale dienst (DMW) ingrijpend te veranderen.

In overleg met de directie gaat het takenpakket van de sociaal assistenten vertrekken vanuit gekende problematieken waarmee onze leden geconfronteerd worden.

Op basis van listings zullen de volgende items (alleen of in combinatie) in 2013 behandeld worden:

- ziekenhuisopnames (verlengingen)
- kankerpatiënten
- palliatief forfait
- hulpmiddelen (rolstoelen)
- zorgverzekering
- invaliden (die overgaan in invaliditeit = na 10 maanden ziekte)
- chronisch zieken

Stuk voor stuk moeilijke situaties waarbij mensen nood hebben aan ondersteuning, hulpverlening of begeleiding. Om deze opdracht op een correcte wijze te kunnen uitvoeren, werden de volgende beslissingen genomen:

- Er blijft 1 vrije zitdag in de hoofdkantoren (met uitzondering van Ukkel).
- Alle andere contacten gebeuren via huisbezoek of op afspraak.
- De mutualistische problemen zoals inlichtingsblad, verzekeraarbaarheid, informatie over terugbetalingen in het kader van gezondheidszorg, ... worden doorverwezen naar de loketbedienden.



Door deze verdeling en taakafspraken kunnen we binnen de Sociale dienst aan de leden meer kwaliteit bieden in hun zoektocht naar zorg op maat:

- Draaglast en draagkracht kunnen opnieuw in evenwicht gebracht worden.
- Pijnpunten kunnen besproken en vertaald worden in een "plan van aanpak".

Het resultaat hiervan is dat mensen meer bewust omgaan met hun noden en zelfs beslissingen gaan inbouwen op korte, half lange en lange termijn, wanneer bijvoorbeeld de grenzen in de thuiszorg bereikt zijn.

De bedoeling is om deze nieuwe werkwijze regelmatig te evalueren en bij te sturen indien nodig, maar de samenwerking met andere diensten blijft fundamenteel. De sterkte-zwakte analyse, die we vorig jaar uitgevoerd hebben, bevestigt deze stelling. We zullen hieraan dan ook bijzondere aandacht besteden in 2013.

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 bijgevolg 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 worden 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 in 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 psycho-sociale ondersteuning
- vraagverheldering/vraagverduidelijking
- evaluatie van draagkracht versus zorg
- trajectbegeleiding

Onze doelstellingen zijn de gebruikers en mantelzorgers:

- weg te wijzen in de georganiseerde zorg
- in staat te stellen hun rechten maximaal uit te putten

Bovendien kunnen de leden bij ons terecht voor:

- bespreking van noden op langere termijn en doorverwijzing naar mogelijke ondersteuning
- afstemming en coördinatie van het hulpaanbod in de thuiszorg
- het samen zoeken naar oplossingen bij het bereiken van de grenzen in de thuiszorg via andere sectoren.



Love4you

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

- erkenning als multidisciplinair 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 buget (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

DANKBETUIGING

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 een van onze sterke punten!

14. Juridische dienst

OPDRACHT

- Rechtsbijstand verlenen op het gebied van gezondheidszorg en patiëntenrechten.
- Op verzoek van het lid ziekenhuisfacturen en naleving van de aangegane overeenkomsten met de zorgverleners controleren.
- Voorafgaand 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.
- Adviesaanvragen indienen (via de Landsbond) bij het Fonds voor de Medische Ongevallen.





1 meifeest Brussel

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 evolutie 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.
- Onze leden uitleg geven over de inhoud van de opnameverklaring, de financiële gevolgen van de keuze van de zorgformule en verhaalsmogelijkheden bij misbruik van erelonen.
- 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 derde-betalersregeling, niet in aanmerking nemen van de code gerechtigde of de verhoogde tegemoetkoming enz.).
- De dialoog met de ziekenhuisbemiddelaars verbeteren door de overhandiging van een kopie van het medisch dossier aan de huisarts.
- Prioriteit geven aan de verwerking van dossiers over ziekenhuisfacturen om niet het risico te lopen van invordering door advocatenkantoren en/of dagvaarding door een deurwaarder of een veroordeling van de vrederechter.
- Verzoeken indienen tot opheffing van de verjaringstermijn wegens overmacht.
- Met de Landsbond overleggen over de voorwaarden, soorten in te dienen dossiers of te volgen procedure voor dossiers in het kader van het Fonds voor de Medische Ongevallen.
- Aan colloquia en studiedagen deelnemen ter ere van de 10e verjaardag van de wet op de patiëntenrechten.

UITDAGINGEN

- De bemiddelende rol van de ziekenfondsjurist versterken.
- Bij voorkeur verwijzen naar de ziekenhuisbemiddelaar en medische dossiers laten onderzoeken door de adviserende geneesheren van ziekenhuisverzekeraars.
- De dialoog tussen leden en de ziekenhuisbemiddelaar vereenvoudigen bij het indienen van klachten.
- Onze leden bijstaan in een systeem waar de toegang tot gezondheidszorg duur wordt.
- De boordtabel afwerken.





Jaarmarkt Boortmeerbeek

WETSWIJZIGINGEN

Opvolging van de wet van 31 maart 2010 betreffende de vergoeding van schade als gevolg van gezondheidszorg (B.S. van 2 april 2010)

Naast het gemeen recht van de aansprakelijkheid heeft deze wet sinds 2 april 2010 binnen het Riziv een Fonds voor de Medische Ongevallen opgericht, dat onder bepaalde, door de wet vastgestelde voorwaarden een vergoeding uitkeert aan slachtoffers van medische ongevallen.

Het Fonds komt zowel tussenbeide bij een ongeval zonder aansprakelijkheid als bij een medische fout, wanneer de zorgverlener niet of onvoldoende verzekerd is.

Er is een lange wachttijd (ongeveer 2 jaar) verstreken tussen de publicatie van deze wet in het Belgisch Staatsblad en de activering van het voorvermelde Fonds.

Naar aanleiding van de publicatie in het Belgisch Staatsblad van het Koninklijk Besluit van 25 augustus 2012 houdende vaststelling van de datum van inwerkingtreding van de wet van 31 maart 2010 onder de wet van 31 maart 2010 betreffende de vergoeding van schade als gevolg van gezondheidszorg, kon het Fonds zijn activiteiten starten.

Sinds 1 september 2012 werden 400 dossiers overgemaakt aan het Fonds. Dit valt te verklaren doordat onze leden behoefte hebben aan een volledige vergoeding van de geleden schade of een objectief advies over wat er daadwerkelijk gebeurd is tijdens de medische interventie.

Op praktisch niveau heeft onze Bijstandsdienst al een tiental dossiers ingediend en zal deze de leden gedurende de volledige procedure begeleiden bij alle problemen die al dan niet onder de bevoegdheid van het Medische Fonds voor de Medische Ongevallen vallen.



1 meifeest Brussel

CIJFERGEGEVENS

In 2012 hebben we 623 schriftelijke klachten gekregen, waarvan er 223 werden opgelost, zowel mondeling, telefonisch, via de interne diensten van de FSMB als per elektronische post. 400 dossiers werden behandeld via briefwisseling met de ziekenhuisinstellingen, zorgverleners, gerechtsdeurwaarders, bemiddelaars enz.

Betwistingen van ziekenhuisfacturen komen het meest voor en zijn vooral te wijten aan het onvolledig en/of niet informeren van de patiënt bij de opname of fouten in de tarifiering.

Sinds de start van het Fonds voor de Medische Ongevallen zien we een duidelijke toename van het aantal adviesaanvragen om bij dit organisme in te dienen in de hoop snel genoegdoening te krijgen ten koste van het systeem van gemeen recht.

Onze leden hebben interesse in wat het Fonds voorstelt.

Momenteel hebben we nog geen zicht op de resultaten van zijn werkzaamheden, omdat we ons pas in het stadium van de indiening van de adviesaanvragen bevinden.

De effectiviteit van dit systeem en de voordelen en/of nadelen van het systeem ten opzichte van het gemeen recht kunnen we de komende jaren pas echt beoordelen.

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

Om de leden van de FSMB een kwaliteitsvolle bijstand te verlenen, wil de Juridische dienst van de bescherming van de patiënten een prioriteit te maken.

Ontvangen klachten	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Erelonen	63	63	73	69	75	84	79
Medische aansprakelijkheid	55	55	39	63	74	68	61
Ziekenhuisfactuur	187	207	228	209	185	173	176
Varia	145	153	134	124	122	115	84
Totaal	450	490	474	465	456	440	400

15. Jeugddienst

OPDRACHT

- Kinder- en jongerenverblijven organiseren.
- De animatorenopleiding organiseren.
- Socio-culturele activiteiten organiseren.

PROJECTEN

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



REALISATIES

- Themaverblijven (sport, dieren, dans, paardrijden, koken, ...).
- Taalstages.
- Animatievakanties (Super-speel-vakanties en Multi-fun-vakanties in Heer-sur-Meuse, De Panne en Nieuwpoort).
- Buitenlandse vakanties.
- Gezondheidsbevorderende projecten rond onder andere stress, gezonde voeding, oude spelen, kinderrechten in en voor verschillende scholen. Hierbij speciale vermelding van 'In Your Face!' een comedyvoorstelling voor de 3e graad.
- 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).





Wereldfeest Leuven

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	2011	2012
Dagje Disneyland Parijs	300	-
Weekend Disneyland Parijs	353	337
Weekend Parijs	37	-
Dagje Asterix	139	69
Dagje Rijsel	75	70
Weekend Londen	291	209
Dagje Efteling	45	-
Kerstmarkt	256	272
TOTAAL	1.496	957

Wij stellen een daling in de inschrijvingen voor onze uitstappen in 2012 vast. Dit is te wijten aan het feit dat een aantal bestemmingen zoals Disneyland vervangen werden door andere bestemmingen die minder succes oogstten.

	Kinderen		Jongeren	
REIZEN	2011	2012	2011	2012
Krokus	49	46	-	25
Pasen	201	143	54	46
Zomer	977	706	303	261
Herfst	46	46	27	-
Kerst	45	43	-	-
TOTAAL	1.318	984	384	332

16. Contact Center

OPDRACHT

- Het telefonische onthaal verbeteren, zowel kwantitatief (de antwoorttijd, 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.



	2010	2011	2012
Ontvangen oproepen	292.479	342.606	319.093
Behandelde oproepen	244.751	295.461	294.598
Onbeantwoorde oproepen	47.559	46.978	24.361
% onbeantwoorde oproepen	16 %	14 %	8 %
Gemiddelde wachttijd	02:40	02:26	01:33

17. Dienst Opleiding

OPDRACHT

- 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 het certificaat van verworven competenties te verfijnen.

E-LEARNING

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

BEHEER VAN NIEUWE VAARDIGHEDEN

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

DE INTERNE COMMUNICATIE BEHEREN EN VERGEMAKKELIJKEN

- De overdracht van informatie organiseren en bevorderen.
- De interne communicatie over onze 8 waarden plannen en ontwikkelen.





Jaarmarkt Tienen

REALISATIES

- Begeleiden van de interne en externe diensten in hun opleidingsdoelstellingen.
- Opstellen van nota's, cursussen en werkdocumenten.
- Verwezenlijking van de eerste twee e-learningmodules in verband met alle diensten, hulp en raadgevingen die ons ziekenfonds aanbiedt bij een geboorte.
- Verwezenlijking van e-learningmodules voor zelfevaluatie (de nieuwe principes van onze aanvullende verzekering, het geboorteverlof, het moederschapsverlof).
- Opstellen van handleidingen waarin de informaticatoepassingen 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 continue opleidingen voor de eerstelijnsdiensten.

UITDAGINGEN

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

CIJFERGEGEVENS

Indicatoren	2011	2012
Aantal geregistreerde opleidingen	317	202
Gecumuleerd aantal deelnemers*	1.287	1.709
Aantal uren	1.241	1.371
Aantal opleiders van de dienst Opleiding	3	3
Aantal opleiders van andere diensten	40	40
Aantal e-learningmodules	3	5
Aantal deelnemers aan de e-learningmodule	423	302

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

18. Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten

OPDRACHT

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.





Zoutleeuw

PROJECTEN

- Voortzetting van de acties om de kwaliteit van de verwerking van dossiers te verbeteren, 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 "fullservicemissie" voor het formuleren van volledige antwoorden op geregistreerde klachten.

REALISATIES

- 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.

CIJFERS

REACTIEVE BENADERING: KLACHTENBEHEER

In 2012 registreerde de Ombudsdienst en Kwaliteit van diensten 512 schriftelijke klachten betreffende de diensten die de FSMB aanbiedt, tegen 559 klachten in 2011. Het aantal gegronde klachten bedroeg 35 % in 2012 tegen 51 % in 2011.

De klachten in 2012 betroffen vooral:

- De wachttijd bij het Contact Center.
- De achterstand in de verwerking van bepaalde dossiers.
- Het gebrek aan communicatie voorafgaand aan de verhoging van de bijdrage voor de aanvullende verzekering voor huishoudens met twee gerechtigden vanaf 01/01/2012.
- Geïsoleerde beheersfouten.



Diabetesactie Brussel

Het Contact Center heeft het aantal ontvangen oproepen aanzienlijk zien toenemen in het laatste kwartaal van 2011 en het eerste kwartaal van 2012 als gevolg van de massale verzending van brieven eind 2011, 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.

De toename van het aantal telefonische oproepen in de loop van dit kwartaal was ook het gevolg van vragen van leden over de stand van hun dossier, waardoor sommige afdelingen een vertraging in de verwerking van de aanvragen kenden.

Door het hoge aantal oproepen was er een uitzonderlijke stijging van de wachttijd tijdens deze periode.

Afgezien van deze uitzonderlijke omstandigheden hebben de maatregelen om de verwerkingscapaciteit van de inkomende oproepen te verhogen, ertoe bijgedragen dat we onze leden een gemiddelde wachttijd van minder dan 2 minuten konden garanderen.

De diensten Uitkeringen en Gezondheidszorg liepen vertraging op in de verwerking van de aanvragen ontvangen in 2012. Deze achterstand ligt aan de basis van de meeste klachten over deze diensten.

Structurele maatregelen, met inbegrip van een tijdelijke verhoging van het personeelsbestand, werden genomen om de achterstand weg te werken. Dit heeft bijgedragen tot een daling van het aantal klachten op grond van een vertraging in de behandeling in de dienst Gezondheidszorg. In de dienst Uitkeringen was de achterstand vanaf het tweede kwartaal volledig weggewerkt.

De geregistreeerde beheersfouten waren geïsoleerde fouten in de verschillende operationele diensten van de FSMB. Zij zijn inherent aan de handmatige verwerking van de dossiers. Het nodige is intussen gedaan om het risico op dergelijke fouten tot een minimum te herleiden. Telkens wanneer een beheersfout wordt vastgesteld, wordt de beheerder herinnerd aan de correcte procedure om herhaling in de toekomst te voorkomen.

In de volgende tabel vindt u een overzicht van het aantal gegronde klachten per dienst die in 2012 werden geregistreerd en de vergelijking met het aantal geregistreeerde klachten in 2011.



AANTAL GEGRONDE KLACHTEN

Dienst	2011	2012	Vershil
Burgerlijke stand	90	40	-50
Uitkeringen	59	37	-22
Gezondheidszorg	71	36	-35
Contact Center	34	19	-15
Infocom	5	11	6
Buitendiensten	14	9	-5
Juridische dienst	0	6	6
Mutas	1	2	1
Ombudsdienst	0	2	2
Adviserende geneesheren	0	2	2
Sociale dienst	1	0	-1
Divers	8	15	7
Totaal	283	179	-104

IN 2012 NOTEERDEN WE EEN DALING VAN 37 % VAN HET AANTAL KLACHTEN TEN OPZICHTE VAN 2011. DEZE AANZIENLIJKE DALING IS VOORNAMELIJK HET GEVOLG VAN:

De vermindering van het aantal klachten betreffende ons gebrek aan communicatie over de stijging van de bijdrage van de aanvullende verzekering (2e rechthebbende)

In 2011 registreerden we 64 gegronde klachten, tegen 13 in 2012.

De verbetering van de situatie in de diensten in 2012

Afdeling arbeidsongeschiktheid (Uitkeringen)

In 2011 gingen 31 klachten over achterstand in de behandeling van dossiers, tegen 11 in 2012.

Afdeling Gegevensinvoer (Gezondheidszorg)

In 2011 werden 12 klachten geregistreerd over achterstand in deze afdeling, tegen 4 in 2012.

Afdeling Overeenkomsten Adviserende geneesheren (Gezondheidszorg)

In de tweede helft van 2012 werd een toename geregistreerd van het aantal klachten in verband met achterstand in deze afdeling (19 klachten). Maatregelen om de teams te versterken hebben geleid tot kortere verwerkingstijden van de aanvragen.

De verbeterde wachttijd in het Contact Center

32 gegronde klachten in 2011 tegen 15 in 2012 over de wachttijd bij telefonische oproepen. Deze daling is vooral het gevolg van nieuwe organisatorische maatregelen genomen in deze afdeling.

De aparte registratie van klachten over de VMOBB in 2012

In 2011 werden 37 klachten over de hospitalisatieverzekering van de FSMB geregistreerd waarvan er 19 gegrond waren. Deze klachten werden opgenomen in het klachtenregister voor de dienst Gezondheidszorg, afdeling Facultatieve diensten.

Na de oprichting van de VMOBB worden deze klachten sinds 2012 opgeslagen in een apart register. 34/73 klachten bleken dit jaar gegrond te zijn.

De daling van het aantal klachten over specifieke problemen als gevolg van menselijke fouten in het beheer van de dossiers

In 2011 hadden 98 klachten betrekking op een menselijke fout in de verwerking van een dossier. 72 klachten werden om deze reden geregistreerd in 2012.

Dit zijn geïsoleerde menselijke fouten.

Het ontbreken van klachten met betrekking tot het gebrek aan liquide middelen aan de loketten in 2012

Na het faillissement van geldleverancier Brink's gingen 6 klachten over het gebrek aan contanten in onze loketten. Nu dit probleem is opgelost, zijn er hierover geen klachten meer geregistreerd in 2012.



Landelijk Brussel

PROACTIEVE BENADERING: KWALITEITSCONTROLE IN HET KADER VAN DE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING

Follow-up van de inkomende post

Het doel van de uitgevoerde controles was een follow-up aan de hand van steekproeven van de verwerkingstermijn van aanvragen aan onze diensten. Deze controles werden uitgevoerd in maart en september 2012 op inlichtingenbladen verwerkt door de dienst Uitkeringen en op de zorgattesten behandeld door de dienst Gezondheidszorg. 52 bladen en 50 zorgattesten werden opgevolgd. De gemiddelde geobserveerde verwerkingstijden bedroegen respectievelijk 9 en 6,2 werkdagen.

Kwaliteitscontrole van de verwerking van de inlichtingenbladen

Doel van de controle

Het doel van deze controle was om een goede kwaliteit van de behandeling door de dienst Uitkeringen van aanvragen tot betaling van een arbeidsongeschiktheidsuitkering te garanderen.

Steekproefanalyse

We hebben de door de leden ingevulde inlichtingenbladen geselecteerd die werden behandeld op 21 mei 2012. Dit is een willekeurig gekozen dag.

78 dossiers van leden werden gecontroleerd. Het betrof 182 inlichtingenbladen (het deel van de inlichtingenbladen voor het lid, de werkgever en/of de werkloosheid).

Resultaten van de analyses

- **Controles uitgevoerd op de verificatie van de verzekeraarvoorwaarden**
Volgens de verrichte controles werden de verzekeraarvoorwaarden goed gecontroleerd. Het foutenpercentage bedraagt 1,8 %.
- **Controles uitgevoerd op de berekening van de uitkering wegens arbeidsongeschiktheid**
Op basis van de verrichte controles is 100 % van de berekeningen van een arbeidsongeschiktheidsuitkering correct uitgevoerd.
- **Onvolledige communicatie aan het lid**
In 10 van de 47 gevallen waarin de verwerking van de door het lid ingevulde inlichtingenbladen aanleiding gaf tot de betaling van een arbeidsongeschiktheidsuitkering, had de dienst Uitkeringen het lid niet geïnformeerd over het dagbedrag van de uitkering die hij zou ontvangen. De uitkeringen werden echter juist berekend.
De reden voor dit gebrek aan informatie is de complexiteit van de berekeningen, die het moeilijk maken om een verklarende brief op te stellen.



In 10 van de 31 gevallen waarin de verwerking van de door het lid ingevulde inlichtingenbladen niet heeft geleid tot de betaling van een arbeidsongeschiktheidsuitkering, heeft de dienst Uitkeringen het lid niet op de hoogte gebracht van de reden van niet-betaling. Opgemerkt dient te worden dat de te betalen uitkeringen pas kunnen worden berekend na ontvangst van de ontbrekende inlichtingenbladen ingevuld door het lid, het werkloosheidskantoor en/of de werkgever.

In de meeste gevallen heeft de dienst Uitkeringen gewacht op de ontbrekende inlichtingenbladen om de betaling uit te voeren. In andere gevallen hoeft het lid volgens de bestaande procedures niet geïnformeerd te worden (hernieuwde arbeidsongeschiktheid, ziekteperiode gedekt door het gewaarborgd loon door de werkgever of een andere verzekeringsinstelling).

Om onze informatie aan de leden te verbeteren, hebben wij voor de bovenstaande gevallen aangeraden contact op te nemen (telefonisch of via mail) met de aanvragers van de uitkeringen om hen te informeren over de status van hun dossier. De dienst Uitkeringen bestudeert de mogelijkheden om deze aanbeveling algemeen door te voeren. De uitvoering ervan zal worden geëvalueerd in 2013.



Landelijk Brussel

Mystery e-mailing naar de diensten van de FSMB

Wij hebben een mystery e-mailing uitgevoerd in ons ziekenfonds. Verschillende aspecten werden geanalyseerd. Eerst de reactietijd en vervolgens de inhoudelijke kwaliteit van het antwoord. De geanalyseerde steekproef bevatte 100 e-mails ontvangen in mei 2012. Het gemiddelde antwoordpercentage op e-mails in de FSMB bedroeg 90,14 %.

De diensten van de FSMB beantwoorden e-mails gemiddeld 4,03 dagen na ontvangst. Volgens ons is dit te lang. Dit wordt een aandachts- en verbeterpunt voor 2013.

De antwoordtermijn op de mails van de FSMB is een functie van de tijd die nodig is om de verschillende stappen van de procedure uit te voeren:

- Indexering van de e-mail. Dit is de identificatie van de schrijver van de e-mail en toewijzing van het onderwerp om een verdere behandeling mogelijk te maken.
- Behandeling van de e-mail.
- Opstellen van het antwoord.
- Validatie van het antwoord, indien nodig.
- Verzenden van het antwoord.

Diverse maatregelen werden genomen om onze responstijd op e-mails te reduceren en tegelijk een betere service aan onze leden te kunnen bieden, zoals:

- Verhoging van de indexeerfrequentie van de e-mails, door over te gaan van één indexering per dag naar twee indexeringen per dag om de ontvangsfase van e-mails door onze diensten te versnellen.
- Bewustmaking van de medewerkers over het dupliceren/splitsen van mails voor meerdere diensten tijdens het indexeren om de gelijktijdige verwerking van de verschillende aanvragen mogelijk te maken.
- Prioriteit aan telefonische contacten om het aantal schriftelijke reacties terug te brengen. Hierdoor kan men ook sneller de ontbrekende informatie ontvangen en het dossier dus sneller afhandelen.
- Aanmoediging om e-mails rechtstreeks door de dossierbeheerders te laten beantwoorden om een extra tussenstap te voorkomen die de beantwoording van de e-mail kan vertragen.

In 2013 beoordelen wij het effect van deze maatregelen op onze reactietijd op e-mails.

MUTUALITEIT IN BEWEGING



Ons ziekenfonds doet voortdurend inspanningen om de kwaliteit van de dienstverlening aan haar leden te verbeteren.

ZIEKENFONDS ONLINE

Onze website biedt leden en zorgverleners de mogelijkheid om in beschermde omstandigheden en in alle vertrouwelijkheid verschillende mutualistische verrichtingen uit te voeren. Deze dienst kent een enorm succes in termen van inschrijvingen en aantal verrichtingen.

Inschrijvingen	2010	2011	2012
Inschrijvingen van leden	10.850	7.533	8.678
Inschrijvingen van zorgverleners	168	51	85
Totaal	11.018	7.584	8.763

Aantal verrichtingen	2010	2011	2012
Verrichtingen van leden	113.481	118.347	106.472
Verrichtingen van zorgverleners	73.185	75.175	84.287
Totaal	186.666	193.522	190.759

Meest voorkomende verrichtingen van leden

Verrichtingen	2010	2011	2012
Mijn uitkering voor arbeidsongeschiktheid	23.635	23.227	22.662
Mijn identificatiegegevens	22.663	22.074	20.421
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	20.296	23.336	21.857
Aanvragen adviserend geneesheer	7.975	8.163	9.576
SIS-kaartgegevens	5.635	6.096	5.583

Meest voorkomende verrichtingen van zorgverleners

Verrichtingen	2010	2011	2012
Aangesloten bij ons ziekenfonds	27.053	31.636	44.631
SIS-kaartgegevens van een aangeslotene aanvragen	24.158	23.861	22.414
De terugbetalingstarieven CT1/CT2 van een aangeslotene opvragen	11.156	12.534	14.823
Mutas	6.639	1.179	1.304
Is de aangeslotene in orde met zijn verzekering?	2.058	902	892

SELF-MUT-PLUS

Dankzij deze elektronische loketten kunnen leden een aantal verrichtingen uitvoeren buiten de openingsuren van onze kantoren.

	2010	2011	2012
Aantal verrichtingen	167.474	221.842	257.473

Meest voorkomende verrichtingen

Verrichtingen	2010	2011	2012
Mijn identificatiegegevens	76.308	65.379	56.567
Roze identificatieklevers	44.787	71.774	93.737
Bijwerking van de SIS-kaart	25.570	54.536	73.030
Mijn uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid	7.404	9.725	12.615
Attest van verhoogde tegemoetkoming	3.241	4.638	4.633
SIS-kaartgegevens	2.578	3.496	3.608
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	1.702	2.754	2.992



BRIEVENBUSSEN

Onze brievenbussen geven onze leden de mogelijkheid om documenten te deponeren zonder zich tot aan het loket te moeten begeven, in de wetenschap dat de documenten snel behandeld zullen worden.

	2010	2011	2012
In brievenbussen gedeponeerde enveloppen	35.019	45.658	46.996

VOORGEFRANKEERDE ENVELOPPEN

Een groot aantal van onze leden handelt zijn verrichtingen af via de post. Daarom bieden wij onze leden de mogelijkheid voorgefrankeerde enveloppen te bestellen.

	2010	2011	2012
Ontvangen voorgefrankeerde enveloppen	170.323	122.074	105.032

KANTOREN

- Verbetering van de onthaalvoorwaarden en evolutie naar beter aangepaste lokalen.
- Herstructureren, vernieuwen en verplaatsen van contactpunten, rekening houdend met de toekomstige fullservice-aanpak.
- Jaarlijkse aanpassing van de openings- en/of sluitingsuren naar gelang de populariteit.

10/02: heropening na renovatie van het kantoor in Machelen: Dorpsplein 3.

05/06: tijdelijke sluiting wegens renovatie van het kantoor in Sint-Pieters-Woluwe: Baron A. d'Huartlaan 1. Tijdens de verbouwingswerkzaamheden werd een tijdelijk onderkomen ingericht op de parking van 'Stockel Square'.

24/09: Tijdelijke sluiting wegens renovatie van het hoofdkantoor in Diest: Grote Markt 31. Tijdens de verbouwingswerkzaamheden werd een tijdelijk onderkomen ingericht aan de achterkant van het hoofdkantoor.

03/10: definitieve sluiting van het kantoor in Brussel: Sint-Katelijnestraat 43.

11/12: definitieve sluiting van het kantoor in Bosvoorde: Middelburgstraat 98.

18/12: definitieve sluiting van het kantoor in Molenbeek: Osseghemstraat 126.

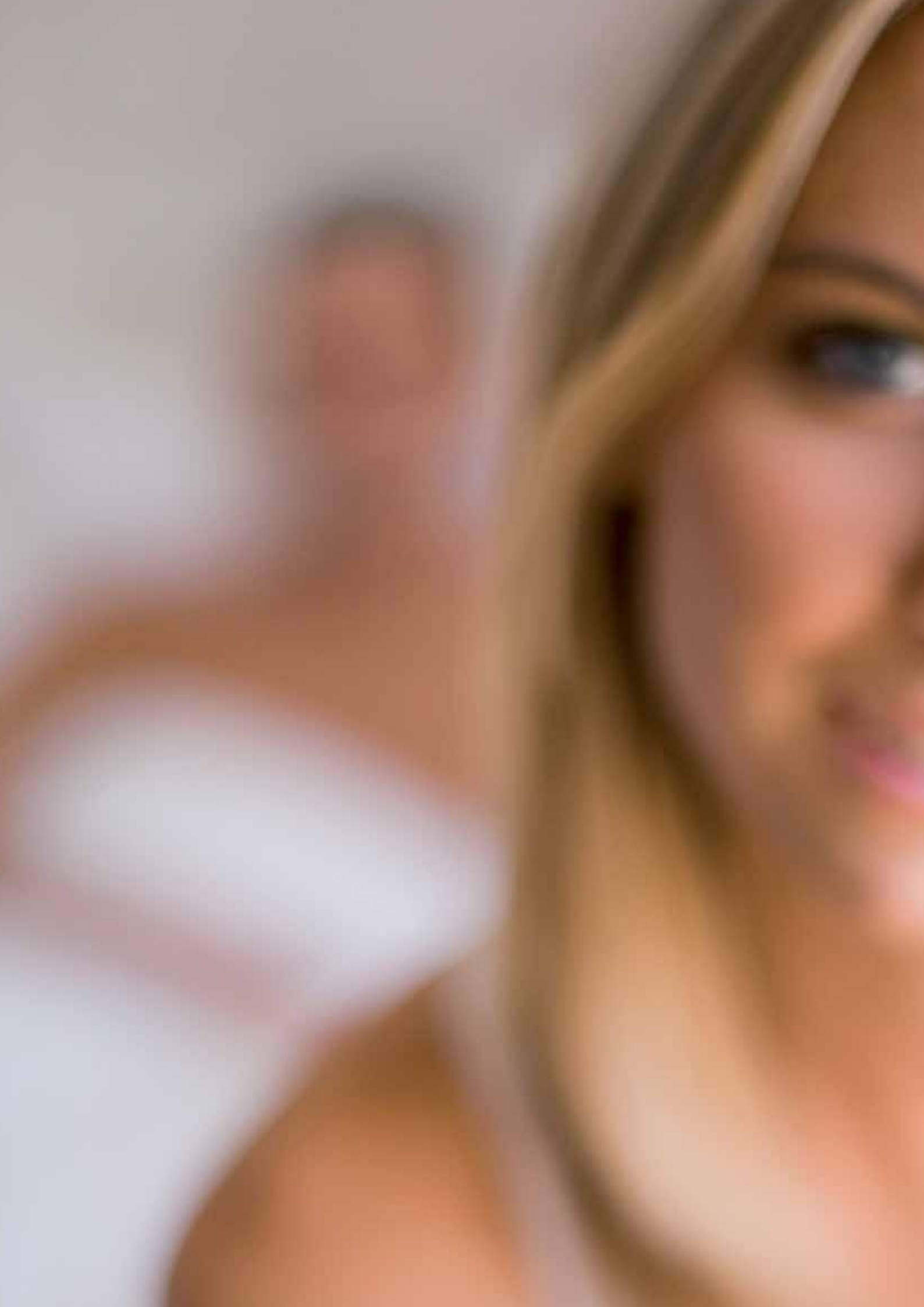
20/12: Opening van het kantoor in Anderlecht: Edmond Delcourtstraat 61 ter vervanging van het kantoor in Anderlecht: Schoonheidsplein 1.



Dorpsplein, 3 - Machelen



Edmond Delcourtstraat, 61 - Anderlecht

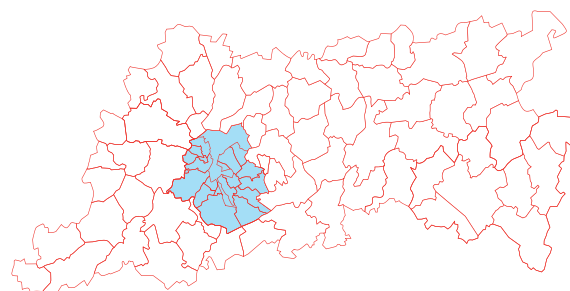


EVOLUTIE VAN HET LEDENTAL



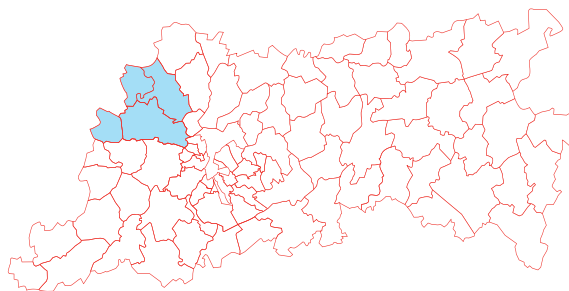
1. Evolutie van het ledental per beroepscategorie

	31/12/11	31/12/12	Vershil
Verplichte verzekering			
Actieven M.B.A.	235.703	237.332	1.629
Gepensioneerden	50.786	51.922	1.136
Weduwen	9.657	9.294	-363
Personen met een handicap	3.886	4.168	282
Wezen	19	17	-2
Sportbeoefenaars	42	45	3
Studenten	128	130	2
Internationale overeenkomsten	8.848	9.048	200
Totaal	309.069	311.956	2.887
Openbare diensten			
Actieven	5.137	4.645	-492
Gepensioneerden	15.288	15.638	350
Weduwen	2.069	1.977	-92
Wezen	1	1	0
Geestelijken	0	0	0
Totaal	22.495	22.261	-234
Zelfstandigen			
Actieven	26.848	26.291	-557
Gepensioneerden	3.810	3.850	40
Weduwen	1.025	966	-59
Wezen	5	4	-1
Personen met een handicap	516	496	-20
Totaal	32.204	31.607	-597
Vrijwillig verzekerden			
Actieven	22.421	21.899	-522
+ 60/65 jaar	17	9	-8
Totaal	22.438	21.908	-530
TOTAAL	386.206	387.732	1.526
GEEN RIZIV	-4.815	-5.041	-226
ALGEMEEN TOTAAL	381.391	382.691	1.300



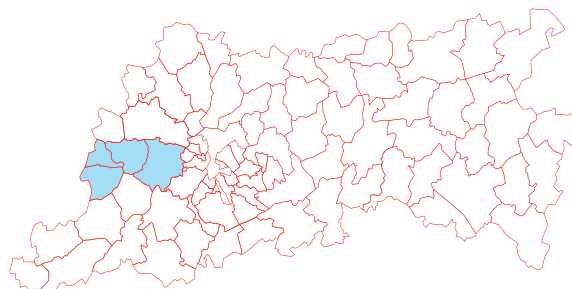
2. Brussels Gewest

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Anderlecht	30.273	30.341	+68	50.613	51.093	107.912	111.279	46,90	45,91
Brussel	39.870	41.265	+1.395	64.894	67.345	163.210	166.497	39,76	40,45
- Brussel	22.061	23.258	+1.197	34.057	35.705				
- Haren	955	948	-7	1.674	1.697				
- Laken	13.428	13.484	+56	23.429	23.889				
- Neder-over-Heembeek	3.426	3.575	+149	5.734	6.054				
Elsene	14.792	14.619	-173	20.566	20.401	82.202	83.425	25,02	24,45
Etterbeek	7.042	6.968	-74	10.261	10.196	45.257	45.502	22,67	22,41
Evere	8.103	8.062	-41	13.139	13.143	36.492	37.009	36,01	35,51
Ganshoren	5.656	5.609	-47	8.785	8.794	23.059	23.383	38,10	37,61
Jette	10.968	11.038	+70	17.586	17.803	47.947	48.805	36,68	36,48
Koekelberg	4.941	5.019	+78	8.503	8.708	20.261	20.661	41,97	42,15
Molenbeek	23.709	23.802	+93	43.968	44.358	91.733	93.893	47,93	47,24
Oudergem	4.423	4.404	-19	6.451	6.423	31.408	31.963	20,54	20,10
Schaarbeek	22.939	23.007	+68	39.616	40.063	125.656	127.747	31,53	31,36
Sint-Agatha-Berchem	5.263	5.286	+23	8.434	8.618	22.770	22.931	37,04	37,58
Sint-Gillis	11.808	11.752	-56	18.242	18.169	48.439	49.492	37,66	36,71
Sint-Joost-ten-Node	5.748	5.707	-41	10.107	10.064	27.358	27.134	36,94	37,09
Sint-Lambrechts-Woluwe	5.725	5.717	-8	8.293	8.328	51.515	51.871	16,10	16,06
Sint-Pieters-Woluwe	3.243	3.212	-31	4.621	4.575	39.494	40.037	11,70	11,43
Ukkel	11.017	11.018	+1	16.079	16.155	78.288	79.610	20,54	20,29
Vorst	12.849	12.832	-17	20.700	20.894	51.838	53.312	39,93	39,19
Watermaal-Bosvoorde	4.212	4.172	-40	6.015	5.960	24.249	24.303	24,81	24,52
TOTAAL	232.581	233.830	+1.249	376.873	381.090	1.119.088	1.138.854	33,68	33,46



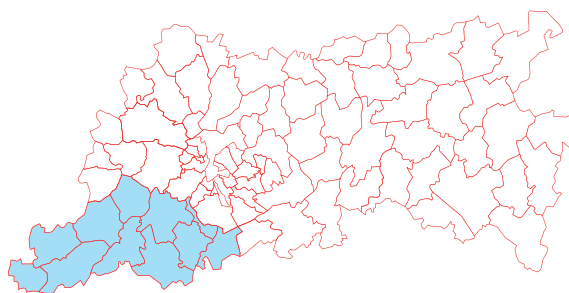
3. Sector Asse

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Asse	3.893	3.967	+74	5.996	6.188	30.557	30.875	19,62	20,04
- Asse	1.711	1.730	+19	2.645	2.670				
- Bekkerzeel	70	66	-4	97	106				
- Kobbegem	64	54	-10	89	79				
- Mollem	127	133	+6	189	198				
- Relegem	115	127	+12	175	196				
- Zellik	1.806	1.857	+51	2.801	2.939				
Affligem	875	890	+15	1.348	1.389	12.461	12.615	10,82	11,01
- Essene	212	213	+1	330	332				
- Hekelgem	266	266	+0	384	393				
- Teralfene	397	411	+14	634	664				
Merchtem	1.091	1.128	+37	1.626	1.673	15.558	15.693	10,45	10,66
- Brussegem	172	170	-2	241	232				
- Hamme	49	56	+7	84	102				
- Merchtem	870	902	+32	1.301	1.339				
Opwijk	697	720	+23	1.042	1.100	13.450	13.679	7,75	8,04
- Mazenzele	50	49	-1	80	75				
- Opwijk	647	671	+24	962	1.025				
TOTAAL	6.556	6.705	+149	10.012	10.350	72.026	72.862	13,90	14,20



4. Sector Liedekerke

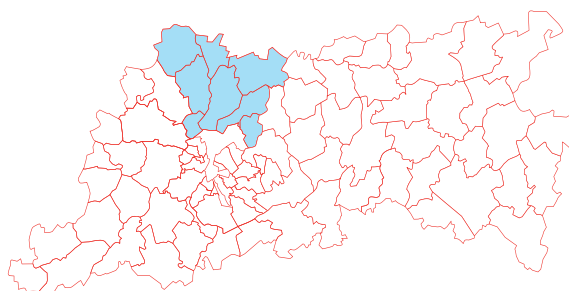
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Dilbeek	4.958	5.041	+83	7.390	7.579	40.201	40.388	18,38	18,77
- Dilbeek	2.449	2.507	+58	3.577	3.680				
- Groot-Bijgaarden	1.104	1.100	-4	1.695	1.709				
- Itterbeek	521	534	+13	776	812				
- Schepdaal	499	507	+8	803	817				
- Sint-Martens-Bodegem	234	237	+3	321	322				
- Sint-Ulriks-Kapelle	151	156	+5	218	239				
Liedekerke	2.461	2.447	-14	3.490	3.493	12.526	12.646	27,86	27,62
Roosdaal	1.153	1.143	-10	1.683	1.673	11.297	11.260	14,90	14,86
- Borchtlombeek	204	211	+7	296	310				
- Roosdaal	949	932	-17	1.387	1.363				
Ternat	1.412	1.443	+31	2.087	2.129	15.071	15.142	13,85	14,06
- Sint-Katherina-Lombeek	718	721	+3	1.054	1.043				
- Ternat	512	534	+22	770	814				
- Wambeek	182	188	+6	263	272				
TOTAAL	9.984	10.074	+90	14.650	14.874	79.095	79.436	18,52	18,72



5. Sector Halle

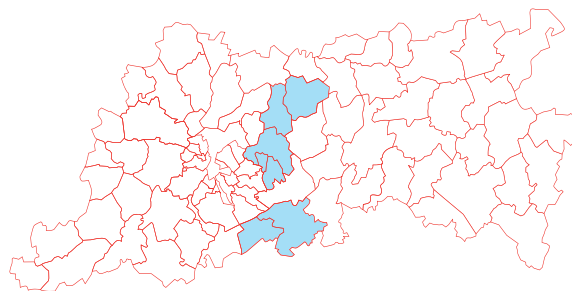
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Beersel	3.153	3.122	-31	4.742	4.723	24.209	24.244	19,59	19,48
- Alsemberg	504	503	-1	752	761				
- Beersel	748	741	-7	1.136	1.110				
- Dworp	528	538	+10	719	737				
- Huizingen	516	520	+4	788	795				
- Lot	857	820	-37	1.347	1.320				
Bever	87	95	+8	128	146,00	2.155	2.171	5,94	6,73
Drogenbos	1.218	1.200	-18	1.800	1.769	4.935	5.013	36,47	35,29
Galmaarden	806	791	-15	1.086	1.056	8.515	8.535	12,75	12,37
- Galmaarden	239	226	-13	328	305				
- Tollembeek	397	401	+4	526	528				
- Vollezele	170	164	-6	232	223				
Gooik	583	577	-6	812	794,00	9.104	9.181	8,92	8,65
- Gooik	213	217	+4	295	293				
- Kester	134	129	-5	186	178				
- Leerbeek	112	104	-8	155	149				
- Oetingen	124	127	+3	176	174				
Halle	6.345	6.330	-15	9.130	9.133	36.277	36.852	25,17	24,78
- Buizingen	965	968	+3	1.342	1.359				
- Halle	3.938	3.956	+18	5.714	5.756				
- Lembeek	1.442	1.406	-36	2.074	2.018				
Herne	633	626	-7	871	851,00	6.618	6.572	13,16	12,95
- Herfelingen	61	62	+1	94	97				
- Herne	468	459	-9	619	598				
- Sint-Pieters-Kapelle	104	105	+1	158	156				
Lennik	601	583	-18	897	872,00	8.873	8.915	10,11	9,78
- Gaasbeek	17	14	-3	17	14				
- Lennik	401	380	-21	618	587				
- Sint-Martens-Lennik	183	189	+6	262	271				
Linkebeek	631	628	-3	877	884,00	4.805	4.787	18,25	18,47
Pepingen	273	294	21	377	403,00	4.445	4.417	8,48	9,12
- Beert	37	43	+6	49	55				
- Bellingen	51	51	+0	73	74				
- Bogaarden	16	16	0	16	19				
- Elingen	25	24	-1	32	31				
- Heikruis	55	57	+2	84	86				
- Pepingen	89	103	14	123	138				

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Sint-Genesius-Rode	1.558	1.510	-48	2.385	2.322	17.952	17.934	13,29	12,95
Sint-Pieters-Leeuw	6.812	6.901	+89	10.179	10.431	31.868	32.246	31,94	32,35
- Oudenaken	23	25	+2	36	35				
- Ruisbroek	1.736	1.754	+18	2.751	2.773				
- Sint-Pieters-Leeuw	4.613	4.663	+50	6.767	6.981				
- Sint-Laureins-Berchem	22	23	+1	24	25				
- Vlezenbeek	418	436	+18	601	617				
TOTAAL	22.700	22.657	-43	33.284	33.384	159.756	160.867	20,83	20,75



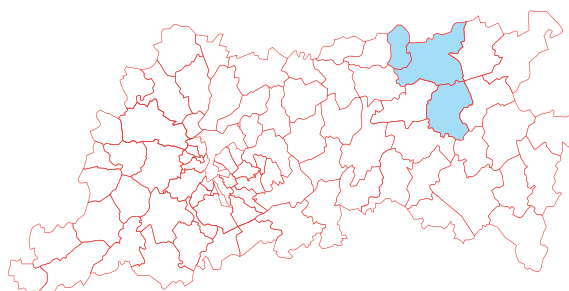
6. Sector Vilvoorde

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Grimbergen	4.586	4.600	+14	6.771	6.856	35.443	35.810	19,1	19,15
- Beigem	145	151	+6	212	225				
- Grimbergen	1.758	1.769	+11	2.612	2.655				
- Humbeek	272	249	-23	417	393				
- Strombeek-Bever	2.411	2.431	+20	3.530	3.583				
Kapelle-op-den-Bos	490	487	-3	684	679	9.083	9.161	7,53	7,41
- Kapelle-op-den-Bos	290	292	+2	396	402				
- Nieuwenrode	115	115	0	164	161				
- Ramsdonk	85	80	-5	124	116				
Londerzeel	473	498	+25	710	764	17.778	17.869	3,99	4,28
- Londerzeel	258	276	+18	398	433				
- Malderen	139	142	+3	197	216				
- Steenhuffel	76	80	+4	115	115				
Machelen	2.541	2.575	+34	4.009	4.100	13.566	13.738	29,55	29,84
- Diegem	957	976	+19	1.570	1.606				
- Machelen	1.584	1.599	+15	2.439	2.494				
Meise	1.408	1.456	+48	2.080	2.138	18.338	18.418	11,34	11,61
- Meise	973	982	+9	1.425	1.429				
- Wolvertem	435	474	+39	655	709				
Vilvoorde	7.412	7.390	-22	11.839	11.951	40.493	41.005	29,24	29,15
- Peutie	403	392	-11	571	564				
- Vilvoorde	7.009	6.998	-11	11.268	11.387				
Wemmel	2.389	2.412	+23	3.575	3.658	15.288	15.341	23,38	23,84
Zemst	1.359	1.377	+18	1.897	1.930	21.960	22.249	8,64	8,67
- Elewijt	468	467	-1	639	636				
- Eppegem	411	420	+9	588	608				
- Hofstade	128	129	+1	186	183				
- Weerde	128	136	+8	170	179				
- Zemst	224	225	+1	314	324				
TOTAAL	20.658	20.795	+137	31.565	32.076	171.949	173.591	18,36	18,48



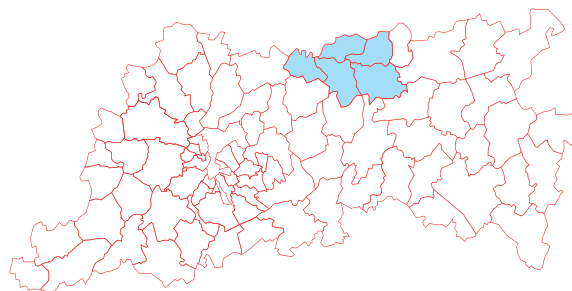
7. Sector Zaventem

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Hoeilaart	718	700	-18	1.092	1.063	10.419	10.539	10,48	10,09
Kampenhout	1.037	1.036	-1	1.446	1.455	11.243	11.316	12,86	12,86
- Berg	304	298	-6	431	432				
- Buken	42	42	0	53	51				
- Kampenhout	550	543	-7	765	765				
- Nederokkerzeel	141	153	12	197	207				
Kraainem	1.008	1.004	-4	1.485	1.497	13.402	13.585	11,08	11,02
Overijse	1.546	1.540	-6	2.214	2.232	24.517	24.716	9,03	9,03
Steenokkerzeel	1.272	1.245	-27	1.804	1.773	11.589	11.640	15,57	15,23
- Melsbroek	286	275	-11	400	382				
- Perk	239	227	-12	338	329				
- Steenokkerzeel	747	743	-4	1.066	1.062				
Wezembeek-Oppeem	888	917	29	1.348	1.414	13.705	13.830	9,84	10,22
Zaventem	4.331	4.326	-5	6.532	6.572	31.243	31.715	20,91	20,72
- Nossegem	304	295	-9	426	408				
- Sint-Stevens-Woluwe	1.094	1.100	6	1.675	1.691				
- Sterrebeek	460	477	17	700	717				
- Zaventem	2.473	2.454	-19	3.731	3.756				
TOTAAL	10.800	10.768	-32	15.921	16.006	116.118	117.341	13,71	13,64



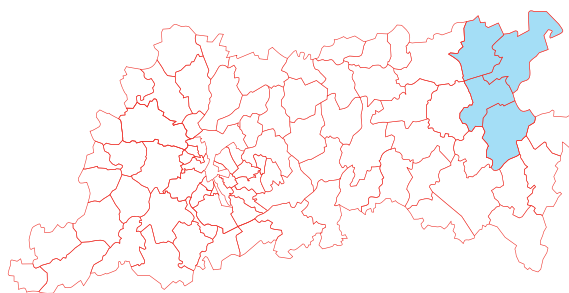
8. Sector Aarschot

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Aarschot	3.761	3.712	-49	4.917	4.874	28.636	28.755	17,17	16,95
- Aarschot	2.203	2.140	-63	2.860	2.794				
- Gelrode	187	185	-2	243	242				
- Langdorp	633	636	+3	852	850				
- Rillaar	738	751	+13	962	988				
Begijnendijk	902	920	+18	1.209	1.211	9.848	9.962	12,28	12,16
- Begijnendijk	420	443	+23	558	577				
- Betekom	482	477	-5	651	634				
Tielt-Winge	868	861	-7	1.150	1.130	10.424	10.539	11,03	10,72
- Houwaart	130	133	+3	177	182				
- Meensel-Kiezegem	74	73	-1	100	99				
- Tielt	442	440	-2	583	566				
- Sint-Joris-Winge	222	215	-7	290	283				
TOTAAL	5.531	5.493	-38	7.276	7.215	48.908	49.256	14,88	14,65



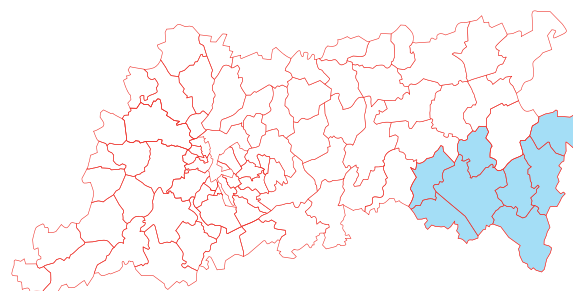
9. Sector Haacht

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Boortmeerbeek	497	478	-19	661	630	11.878	11.967	5,56	5,26
- Boortmeerbeek	278	286	+8	375	377				
- Hever	219	192	-27	286	253				
Haacht	1.783	1.750	-33	2.333	2.286	14.183	14.186	16,45	16,11
- Haacht	991	979	-12	1.302	1.281				
- Tildonk	281	282	+1	367	369				
- Wespelaar	511	489	-22	664	636				
Keerbergen	529	507	-22	705	673	12.743	12.774	5,53	5,27
Rotselaar	1.573	1.536	-37	2.098	2.029	15.761	15.963	13,31	12,71
- Rotselaar	730	707	-23	981	933				
- Werchter	455	450	-5	598	587				
- Wezemaal	388	379	-9	519	509				
Tremelo	1.908	1.868	-40	2.499	2.427	14.576	14.679	17,14	16,53
- Baal	694	684	-10	942	913				
- Tremelo	1.214	1.184	-30	1.557	1.514				
TOTAAL	6.290	6.139	-151	8.296	8.045	69.141	69.569	12,00	11,56



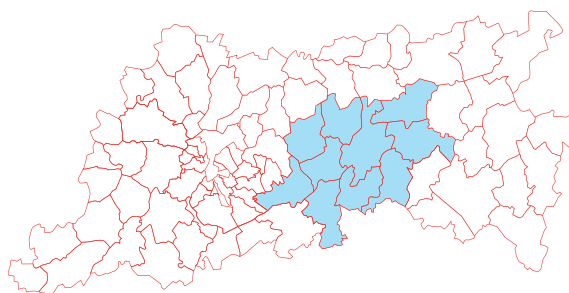
10. Sector Diest

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Bekkevoort	757	741	-16	1.024	990	6.081	6.079	16,84	16,29
- Assent	137	136	-1	197	192				
- Bekkevoort	533	524	-9	712	695				
- Molenbeek-Wersbeek	87	81	-6	115	103				
Diest	3.330	3.315	-15	4.631	4.579	23.150	23.259	20,00	19,69
- Deurne	99	103	+4	137	138				
- Diest	1.967	1.978	+11	2.735	2.731				
- Kaggevine	346	329	-17	479	462				
- Molenstede	331	335	+4	447	453				
- Schaffen	587	570	-17	833	795				
Kortenaken	994	987	-7	1.347	1.326	7.796	7.856	17,28	16,88
- Hoeleden	236	229	-7	295	284				
- Kersbeek-Miskom	144	144	+0	204	198				
- Kortenaken	239	238	-1	332	327				
- Ransberg	84	84	+0	123	126				
- Waanrode	291	292	+1	393	391				
Scherpenheuvel	3.145	3.092	-53	4.143	4.056	22.595	22.592	18,34	17,95
- Averbode	302	298	-4	416	392				
- Messelbroek	180	172	-8	249	226				
- Scherpenheuvel	1.486	1.441	-45	1.920	1.868				
- Testelt	230	243	+13	296	312				
- Zichem	947	938	-9	1.262	1.258				
TOTAAL	8.226	8.135	-91	11.145	10.951	59.622	59.786	18,69	18,32



11. Sector Tienen

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Boutersem	895	892	-3	1.174	1.182	7.691	7.792	15,26	15,17
- Boutersem	784	781	-3	1.034	1.046				
- Honssem	111	111	+0	140	136				
Geetbets	456	451	-5	643	635	5.917	5.947	10,87	10,68
- Geetbets	416	411	-5	584	580				
- Rummen	40	40	+0	59	55				
Glabbeek	644	635	-9	855	842	5.312	5.269	16,10	15,98
- Attenrode-Wever	108	105	-3	163	154				
- Bunsbeek	198	202	+4	265	266				
- Glabbeek-Zuurbemde	174	171	-3	218	220				
- Kapellen	164	157	-7	209	202				
Hoegaarden	793	779	-14	1.066	1.040	6.632	6.739	16,07	15,43
- Hoegaarden	679	664	-15	921	896				
- Outgaarden	114	115	+1	145	144				
Landen	1.583	1.594	+11	2.253	2.260	15.441	15.546	14,59	14,54
- Attenhoven	145	161	+16	219	230				
- Landen	728	719	-9	1.003	986				
- Neerwinden	394	398	+4	573	574				
- Walshoutem	316	316	+0	458	470				
Linter	1.001	989	-12	1.309	1.298	7.094	7.088	18,45	18,31
- Linter	622	614	-8	834	823				
- Orsmaal	87	86	-1	108	107				
- Wommersom	292	289	-3	367	368				
Tienen	6.200	6.197	-3	8.430	8.414	32.703	32.987	25,78	25,51
- Goetsenhoven	196	189	-7	257	254				
- Hakendover	164	166	+2	227	234				
- Oplinter	409	405	-4	569	562				
- Kumtich-Vissenaken	510	542	+32	677	719				
- Sint-Margriet-Houtem	58	63	+5	72	77				
- Tienen	4.863	4.832	-31	6.628	6.568				
Zoutleeuw	1.093	1.066	-27	1.464	1.423	8.239	8.252	17,77	17,24
- Budingen	420	409	-11	549	541				
- Halle-Booienhoven	279	271	-8	387	373				
- Zoutleeuw	394	386	-8	528	509				
TOTAAL	12.665	12.603	-62	17.194	17.094	89.029	89.620	19,31	19,07



12. Sector Leuven

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Bertem	745	732	-13	1.012	1.009	9.558	9.638	10,59	10,47
- Bertem	423	412	-11	561	559				
- Korbeek-Dijle	29	34	+5	38	46				
- Leefdaal	293	286	-7	413	404				
Bierbeek	555	516	-39	722	667	9.503	9.609	7,60	6,94
- Bierbeek	242	223	-19	311	287				
- Korbeek-Lo	202	187	-15	253	230				
- Lovenjoel	111	106	-5	158	150				
Herent	1.700	1.670	-30	2.229	2.162	20.415	20.642	10,92	10,47
- Herent	1.030	1.001	-29	1.306	1.268				
- Veltem-Beisem	400	391	-9	533	508				
- Winksele	270	278	+8	390	386				
Holsbeek	684	684	+0	933	929	9.695	9.724	9,62	9,55
- Holsbeek	307	311	+4	422	418				
- Kortrijk-Dutsel	111	114	+3	150	154				
- Nieuwrode	215	211	-4	287	290				
- Sint-Pieters-Rode	51	48	-3	74	67				
Huldenberg	654	652	-2	896	894	9.464	9.528	9,47	9,38
- Huldenberg	195	205	+10	290	297				
- Loonbeek	58	57	-1	69	74				
- Neerijse	115	116	+1	143	145				
- Ottenburg	172	168	-4	239	231				
- Sint-Agatha-Rode	114	106	-8	155	147				
Kortenbergh	2.082	2.049	-33	2.942	2.910	19.132	19.391	15,38	15,01
- Erps-Kwerps	663	662	-1	943	948				
- Everberg	293	295	+2	451	454				
- Kortenbergh	927	906	-21	1.285	1.267				
- Meerbeek	199	186	-13	263	241				
Leuven	7.608	7.441	-167	10.087	9.882	96.942	97.656	10,41	10,12
- Heverlee	1.255	1.177	-78	1.659	1.568				
- Kessel-Lo	2.535	2.499	-36	3.515	3.449				
- Leuven	2.742	2.687	-55	3.529	3.475				
- Wilsele	1.076	1.078	+2	1.384	1.390				

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Lubbeek	732	702	-30	966	921	13.885	13.953	6,96	6,60
- Binkom	75	72	-3	102	99				
- Linden	264	261	-3	334	331				
- Lubbeek	289	269	-20	386	352				
- Pellenberg	104	100	-4	144	139				
Oud-Heverlee	536	530	-6	707	689	10.994	11.046	6,43	6,24
- Blanden	120	119	-1	157	157				
- Haasrode	137	131	-6	170	158				
- Oud-Heverlee	114	118	+4	159	164				
- Sint-Joris-Weert	151	148	-3	202	193				
- Vaalbeek	14	14	+0	19	17				
Tervuren	1.232	1.245	+13	1.829	1.845	21.214	21.236	8,62	8,69
- Duisburg	109	108	-1	166	170				
- Tervuren	965	970	+5	1.423	1.419				
- Vossem	158	167	+9	240	256				
TOTAAL	16.528	16.221	-307	22.323	21.908	220.802	222.423	10,11	9,85

13. Algemeen overzicht

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2011	2012	+/-	2011	2011	2011	2012	2011	2012
Brussels Gewest	232.581	233.830	+1.249	376.873	381.090	1.119.088	1.138.854	33,68	33,46
Arrondissement Halle-Vilvoorde	70.698	70.999	+301	105.432	106.690	598.944	604.097	17,60	17,66
Sector Asse	6.556	6.705	+149	10.012	10.350	72.026	72.862	13,90	14,20
Sector Halle	22.700	22.657	-43	33.284	33.384	159.756	160.867	20,83	20,75
Sector Liedekerke	9.984	10.074	+90	14.650	14.874	79.095	79.436	18,52	18,72
Sector Vilvoorde	20.658	20.795	+137	31.565	32.076	171.949	173.591	18,36	18,48
Sector Zaventem	10.800	10.768	-32	15.921	16.006	116.118	117.341	13,71	13,64
Arrondissement Leuven	49.240	48.591	-649	66.234	65.213	487.502	490.654	13,59	13,29
Sector Arschot	5.531	5.493	-38	7.276	7.215	48.908	49.256	14,88	14,65
Sector Diest	8.226	8.135	-91	11.145	10.951	59.622	59.786	18,69	18,32
Sector Haacht	6.290	6.139	-151	8.296	8.045	69.141	69.569	12,00	11,56
Sector Leuven	16.528	16.221	-307	22.323	21.908	220.802	222.423	10,11	9,85
Sector Tienen	12.665	12.603	-62	17.194	17.094	89.029	89.620	19,31	19,07
Subtotaal	352.519	353.420	+901	548.539	552.993	2.205.534	2.233.605	24,87	24,76
Buiten de sector	33.687	34.312	+625	49.687	50.741				
ALGEMEEN TOTAAL	386.206	387.732	+1.526	598.226	603.734				



BIJLAGEN



1. Beheersorganen

UITVOEREND BESTUUR – 12 ZITTINGEN IN 2012

Aanwezigheden uitvoerend bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
BAECK Jef	12	-
BILQUIN Jean-Claude	6	6
DE MUYLDER Roger	11	1
DE RIDDER Idès	11	1
DEROUBAIX Emmanuel	11	1
FULD Daniel	12	-
GLINEUR Rita	12	-
HEYNELS Hans	12	-
JANSSENS William	12	-
LECLERCQ Henri	11	1
LOGIST Marcel	3	9
MAGERUS Christian	12	-
MICHIELS Michel	12	-
PÈRE Françoise	7	5
VANDROOGENBROECK André	11	1
VAN DURME Renée	4 *	4
VAN DYCK Paul	12	-

* op 8 zittingen tot 26/6/2012

RAAD VAN BESTUUR – 4 VERGADERINGEN IN 2012

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
AMAND Jean-Marie	4	-
BAECK Jef	4	-
BECHHOFF Nicole	4	-
BERGIERS Jean-Marc	4	-
BILQUIN Jean-Claude	1	3
BROCHE Anne	-	4
BRUNELLI Philippe	4	-
BUYSE Jutta	-	4
CAES Arlette	-	4
CAPEZUTTO Lina	4	-
CLAES Felix	3	1
CLERENS Jean-Pierre	4	-
CORNET Didier	-	4
DAELS Eliane	3	1

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

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
SMETS Paul	1	3
SNOECK Marc	2	2
SURNY Anne	2	2
SWINNEN John	4	-
THIELEMANS Freddy	-	4
TIMPERMAN Christiane	4	-
VAN BRUSSEL Robert	4	-
VAN CAMPENHOUT Thierry	-	4
VANDELOOK Ria	2	2
VANDEVELDE Andrée	4	-
VAN DROOGENBROECK André	4	-
VAN DURME Renée	2 *	-
VAN DYCK Paul	4	-
VAN VAERENBERGH Rita	2	2
VERMANDER Walter	4	-
VERSTRAETEN Claudine	3	1
WAUTERS Michel	3	1

* op 2 zittingen tot 13/6/2012

Raadgevers		
HOFFELT Jean-François	3	1
LAENEN Christian	4	-
LEGRAND Marc	3	1

2. Rendement van de kantoren en de zitdagen

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-
Anderlecht	170.593	167.820	-2.773	25.491	23.849	-1.642	26.311	20.307	-6.004	222.395	211.976	-10.419
Brussel	113.006	106.613	-6.393	21.356	19.396	-1.960	24.339	19.967	-4.372	158.701	145.976	-12.725
Elsene	69.269	72.100	+2.831	16.668	14.278	-2.390	11.713	10.077	-1.636	97.650	96.455	-1.195
Etterbeek	111.683	108.215	-3.468	18.423	17.474	-949	17.988	14.403	-3.585	148.094	140.092	-8.002
Laken	178.778	182.083	+3.305	24.952	24.877	-75	25.760	21.966	-3.794	229.490	228.926	-564
Molenbeek	142.131	141.929	-202	23.679	23.139	-540	23.618	20.248	-3.370	189.428	185.316	-4.112
Schaarbeek	159.863	160.146	+283	29.615	28.237	-1.378	25.101	21.656	-3.445	214.579	210.039	-4.540
Sint-Gillis	91.430	92.464	+1.034	16.423	14.109	-2.314	15.307	12.826	-2.481	123.160	119.399	-3.761
Vorst	68.018	70.235	+2.217	13.539	13.101	-438	10.838	9.096	-1.742	92.395	92.432	+37
Totaal	1.104.771	1.101.605	-3.166	190.146	178.460	-11.686	180.975	150.546	-30.429	1.475.892	1.430.611	-45.281
Asse	21.754	22.406	+652	5.049	4.785	-264	2.772	2.108	-664	29.575	29.299	-276
Halle	107.707	107.335	-372	16.888	17.373	+485	15.840	12.060	-3.780	140.435	136.768	-3.667
Liedekerke	44.002	44.029	+27	7.631	6.693	-938	6.130	4.742	-1.388	57.763	55.464	-2.299
Vilvoorde	77.796	78.127	+331	12.155	11.527	-628	8.602	6.637	-1.965	98.553	96.291	-2.262
Zaventem	45.260	44.676	-584	7.960	8.162	+202	6.483	4.742	-1.741	59.703	57.580	-2.123
Totaal	296.519	296.573	+54	49.683	48.540	-1.143	39.827	30.289	-9.538	386.029	375.402	-10.627
Aarschot	37.256	36.631	-625	6.204	6.315	+111	5.901	4.403	-1.498	49.361	47.349	-2.012
Diest	54.186	51.797	-2.389	7.341	7.359	+18	5.386	4.000	-1.386	66.913	63.156	-3.757
Haacht	33.994	32.756	-1.238	5.500	5.216	-284	5.080	3.575	-1.505	44.574	41.547	-3.027
Leuven	76.218	73.258	-2.960	12.079	11.809	-270	10.773	7.905	-2.868	99.070	92.972	-6.098
Tienen	67.597	66.688	-909	10.103	9.834	-269	8.815	6.488	-2.327	86.515	83.010	-3.505
Totaal	269.251	261.130	-8.121	41.227	40.533	-694	35.955	26.371	-9.584	346.433	328.034	-18.399
Algemeen totaal	1.670.541	1.659.308	-11.233	281.056	267.533	-13.523	256.757	207.206	-49.551	2.208.354	2.134.047	-74.307

3. Rendement van de zitdagen in de firma's

	Aantal firma's			Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-
Brussel	212	201	-11	17.010	16.460	-550	3.031	3.248	217	2.609	1.959	-650	22.650	21.667	-983
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	212	201	-11	17.010	16.460	-550	3.031	3.248	217	2.609	1.959	-650	22.650	21.667	-983

4. Globaal rendement van de buitendiensten

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-	2011	2012	+/-
Brussel	1.104.771	1.101.605	-3.166	190.146	178.460	-11.686	180.975	150.546	-30.429	1.475.892	1.430.611	-45.281
Halle-Vilvoorde	296.519	296.573	54	49.683	48.540	-1.143	39.827	30.289	-9.538	386.029	375.402	-10.627
Leuven	269.251	261.130	-8.121	41.227	40.533	-694	35.955	26.371	-9.584	346.433	328.034	-18.399
Ondernemingen	17.010	16.460	-550	3.031	3.248	217	2.609	1.959	-650	22.650	21.667	-983
Algemeen totaal	1.687.551	1.675.768	-11.783	284.087	270.781	-13.306	259.366	209.165	-50.201	2.231.004	2.155.714	-75.290

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: info@domein-westhoek.be

www.domein-westhoek.be



Heer-sur-Meuse

CASTEL LES SORBIERS asbl

Centrum voor sociaal toerisme

Rue des Sorbiers 241

B-5543 Heer-sur-Meuse (Hastière)

Tel.: + 32 (0)82 64 31 11

Fax: + 32 (0)82 64 31 99

E-mail: reservation.sorbiers@busmail.net

www.castellessorbiers.be



MOREEL VERSLAG 2012

verantwoordelijk uitgever: Michel Michiels

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

concept en vormgeving: www.mordicus.be

druk: Hayez

oplage: 600 exemplaren

uitgave: mei 2013



www.fsmb.be

