



MOREEL VERSLAG 2013



SOCIALISTISCHE MUTUALITEIT VAN BRABANT **Toegankelijke gezondheid voor iedereen!**



Het dienstjaar 2013 van onze federatie klokte af op een ledenwinst van 1521 gerechtigden.

Het cijfer op zich is positief. Maar toch vergt dit een diepgaand, kritisch onderzoek.

Hieruit blijkt immers dat de meeste gemeenten in Brussel erop achteruitgaan, dat bijna alle sectoren in Halle-Vilvoorde vooruitgaan en dat er een algemene sterke terugval is in het ganse arrondissement Leuven, met uitzondering van Aarschot.

Weliswaar zijn de ongebreidelde concurrentie en de barnum-reclamecampagnes van pseudoziekenfondsen een verklaring voor dat fenomeen. Maar het enige wat wij moeten en kunnen doen om het tij te keren, is sterk inzetten op een betere kwaliteit van onze diensten en op een snellere dienstverlening.

Het ziekenfondsberoep is in volle mutatie. De verdere uitbreiding van de derdebetalersregeling zal ons systeem van loketbetalingen grondig wijzigen. Het zal zorgen voor een verschuiving van de taken van de buitendienst naar de binnendienst.

Wij passen ons nu reeds aan deze onvermijdelijke evolutie aan door, stap voor stap, onze buitenkantoren om te vormen tot onthaal- en adviescentra. Leuven, met daar bovenop een gedecentraliseerde administratie, en ons kantoor aan de Georges Henrilaan in Sint-Lambrechts-Woluwe zijn er klaar voor. In onze hoofdzetel in de Zuidstraat zijn de werken begonnen en andere hoofdkantoren zitten in de pijplijn.

In diezelfde logica laten wij de diensten van onze Medishop uitzwermen. Naast de Brusselse Zuidstraat zijn eerst Leuven en Vilvoorde aan de beurt.

De enorme inspanningen die we ons de laatste jaren hebben getroost om de voordelen van de aanvullende verzekering op te krikken, hebben ervoor gezorgd dat we tot de besten behoren.

Als er echter één sector is die het ledenverlies in de hand werkt, dan is het wel die van de aanvullende hospitalisatieverzekeringen. We kunnen helaas niet om deze vaststelling heen.

Ook hierop hebben we een antwoord geboden met Hospimut en Hospimut Plus die inspelen op de vraag van een publiek dat de middelen heeft om de premies te betalen.

Ik blijf echter erbij dat dit een gevaarlijk en ongezond systeem is. Het werkt de honorariumsupplementen objectief in de hand. Het lid verkeert in de waan dat het gedekt is maar zal, via premieverhogingen, zelf moeten bijdragen tot het evenwicht van structuren die met gesloten enveloppen werken wanneer de uitgaven de pan uitswingen.

Deze sluipende privatisering werd aangewakkerd met de beslissing van de Europese Commissie om Assuralia in het gelijk te stellen door haar klacht tegen de Belgische Staat te steunen. Het bewijst nog maar eens dat deze commissie een ultraliberale en asociale koers vaart.

Dat dossier vat de situatie waarin we verkeren goed samen. Het legt de vinger op de keuzes die we zullen moeten maken tussen, enerzijds, een ethisch verantwoorde, solidaire benadering van de sociale zekerheid en meer specifiek van de gezondheidszorg, en, anderzijds, een mercantiele benadering die de privatisering in de hand werkt en die leidt tot een tweetrapsgeneeskunde waarin de kwaliteitsvolle zorg alleen voor de welgestelden is weggelegd.

Deze schrijnende, onrechtvaardige situatie bestaat al in vele landen in Europa waar de openbare voorzieningen van de gemeenschap systematisch en vakkundig worden afgebroken.

Dat het in België niet tot deze extreme vorm is gekomen, hebben we te danken aan de socialistische beweging die bij ons nog altijd krachtadig aanwezig is. Maar wee de sociale verworvenheden indien, morgen, de liberalen van alle pluimage, en a fortiori diegenen met een nationalistisch en crypto-fascistisch kantje, bij de verkiezingen het peloton losrijden.

Een mobilisatie voor het maatschappelijke belang is noodzakelijk om ons voor dit rampscenario te behoeden.

Het is nog niet te laat. Maar het wordt wel hoog tijd.

De Socialistische Mutualiteit is altijd al een voortrekker geweest als het erop aankomt de toegankelijkheid van kwaliteitsgezondheidszorg te verdedigen. Ze blijft als voornaamste speler op het maatschappelijke middenveld ijveren voor meer rechtvaardigheid, meer evenwicht en meer solidariteit in onze samenleving.



Jef Baeck, voorzitter

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

1.	Dienst Burgerlijke stand	22
2.	Dienst Vergoedingen	27
3.	Dienst Gezondheidszorg	31
4.	Facultatieve dienst - Jongerensparen	42
5.	Medische dienst	44
6.	Juridische dienst	48
7.	Dienst Secretariaat	65
8.	Personeelsdienst	70
9.	Dienst Informatica	78
10.	Dienst Infocom	82
11.	Interne audit	97
12.	Buitendienst	100
13.	Sociale dienst (DMW)	107
14.	Jeugddienst	116
15.	Contact Center	119
16.	Dienst Opleiding	120
17.	Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten	124

MUTUALITEIT IN BEWEGING **130**

EVOLUTIE VAN HET LEDENTAL 136

1.	Evolutie van het ledental per beroepscategorie	138
2.	Brussels Gewest	139
3.	Sector Asse	140
4.	Sector Liedekerke	141
5.	Sector Halle	142
6.	Sector Vilvoorde	144
7.	Sector Zaventem	145
8.	Sector Aarschot	146
9.	Sector Haacht	147
10.	Sector Diest	148
11.	Sector Tienen	149
12.	Sector Leuven	150
13.	Algemeen overzicht	152

BIJLAGEN 154

1.	Beheersorganen	156
2.	Rendement van de kantoren en de zitdagen	159
3.	Rendement van de zitdagen in de firma's	160
4.	Globaal rendement van de buitendiensten	161





DE BEHEERS- ORGANEN



UITVOEREND BESTUUR

Het uitvoerend bestuur kwam 13 keer bijeen in 2013. Dat de leden de vergaderingen trouw bijwonen, uitgezonderd bij ziekte of vakantie, blijkt uit de tabel die u vindt in de bijlagen met de statistische gegevens.

RAAD VAN BESTUUR

De raad van bestuur kwam 6 keer bijeen in 2013. Het business plan, de evolutie van het ledental, de evolutie van de financiële toestand, de statutenwijzigingen, de verplichte verzekering, de aanvullende verzekering en het verslag van de revisoren kwamen onder meer aan bod op deze vergaderingen.



*Michel Michiels,
secretaris-schatbewaarder*



Jef Baeck, voorzitter

ALGEMENE STATUTAIRE VERGADERING OP 16 JUNI 2013

De voorzitter van de vergadering deelt mee dat er 17 prestatutaire vergaderingen plaatsvonden in de periode van 28 mei tot 12 juni 2013. We noteren een groot aantal deelnemers aan deze vergaderingen.



Algemene vergadering op 16 juni 2013

FINANCIEEL VERSLAG

Het financieel verslag wordt op de algemene vergadering van 16 juni 2013 voorgesteld. Kameraad Deroubaix geeft uitvoerig toelichting bij de financiële resultaten van het ziekenfonds in 2012 en stelt de rekeningen en de balans op die datum voor. Deze cijfers en evaluatieregels worden bij de gegeven notulen gevoegd.

MOREEL VERSLAG

Kameraad Michiels bespreekt het activiteitenverslag van 2012, 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.



Idès De Ridder, secretaris

BIJDRAGEN

Er werd voorgesteld het bedrag van de bijdrage voor de aanvullende verzekering niet te verhogen voor 2014, en dit al voor het derde opeenvolgende jaar.

Nieuwe bijdrage aanvullende verzekering	2013	2014	Variatie
	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.



Algemene vergadering op 16 juni 2013



Hans Heyndels, adjunct-secretaris

WIJZIGINGEN AAN STATUTEN

Wijzigingen werden aangebracht aan de volgende statutaire bepalingen: 2a), 7, 8, 39, 42, 54, 57 A, 57 H ter, 57 I, 57 K à K bis, 57 T, 60 quinquies, 63 D, 66, 69, 81, 87, 90 et 102

VERSLAG VAN DE COMMISSARISSEN-REVISOREN

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

Verslag van de Commissaris aan de Algemene Vergadering van de leden van de "Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant" over de jaarrekening van de aanvullende verzekering van het boekjaar afgesloten op 31 december 2012.



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 en de vereiste bijkomende vermeldingen.

Verklaring over de jaarrekening zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de jaarrekening van de Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant over het boekjaar afgesloten op 31 december 2012, opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel en de richtlijnen van de Controledienst voor de ziekenfondsen en de Landsbonden van ziekenfondsen,



Emmanuel Deroubaix, adjunct-secretaris

met een balanstotaal van 130.807.688,85 euro en waarvan de resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van 8.057.166,30 euro.

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

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze jaarrekening tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgevoerd overeenkomstig de wettelijke bepalingen en volgens de in België geldende controlenormen, zoals uitgevaardigd door het Instituut van de Bedrijfsrevisoren. 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 voornoemde controlenormen hebben wij controlewerkzaamheden uitgevoerd om controle-informatie te verkrijgen over de in de jaarrekening opgenomen bedragen en toelichtingen. De selectie van deze controlewerkzaamheden is afhankelijk van onze beoordeling, net als de inschatting van het risico dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevat. Bij het maken van deze 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 om 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.

We hebben tevens de gegrondheid van de waarderingsregels, de redelijkheid van de betekenisvolle boekhoudkundige ramingen gemaakt door het ziekenfonds, alsook de voorstelling van de jaarrekening als geheel beoordeeld. Ten slotte hebben wij van de raad van bestuur en van de verantwoordelijken van het ziekenfonds de voor onze controlewerkzaamheden vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen. Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie een redelijke basis vormt voor het uitbrengen van ons oordeel.

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening afgesloten op 31 december 2012 een getrouw beeld van het vermogen, de financiële toestand en de resultaten van het ziekenfonds in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel en de richtlijnen van de CDZ.



Algemene vergadering op 16 juni 2013

Bijkomende vermeldingen en inlichtingen

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

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

- Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang werd de boekhouding gevoerd overeenkomstig de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften en volgens de richtlijnen van de CDZ.
- Wij vestigen de aandacht van de lezer op de inwerkingtreding van het nieuwe regelgevingskader zoals ingevoerd door de wet van 26 april 2010 houdende diverse bepalingen betreffende de organisatie van de aanvullende ziektekostenverzekering. Aangezien de bepalingen van deze wet nog niet zijn omgezet in een specifiek koninklijk besluit, werd het ziekenfonds schriftelijk op de hoogte gebracht door de CDZ op 19 december 2012 van alle elementen waarmee rekening moet worden gehouden bij de afsluiting van de jaarrekening per 31 december 2012. We verwijzen naar de samenvatting van de aanrekeningsregels en staat XIX. Rechten en plichten niet in de balans vermeld (IBNR) van de jaarrekening waarin het ziekenfonds deze elementen en hun impact op de jaarrekening vermeldt.

Brussel, 13 juni 2013

*Klynveld Peat Marwick Goerdeler bedrijfsrevisoren,
Commissaris
Vertegenwoordigd door Kenneth Vermeire,
Bedrijfsrevisor*

BUITENGEWONE ALGEMENE VERGADERING OP 21 SEPTEMBER 2013

Het belangrijkste doel van de Buitengewone Algemene Vergadering op 21 september 2013 was om de bestaande samenwerkingsakkoorden tussen de FSMB en de vzw's te herzien door een aantal van hen te vervangen door het subsidiëren van een socio-sanitaire structuur en hun opname in de statuten.



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.





Avondmarkt Rotselaar

PROJECTEN

- ASS4 herschrijven: dat is een programma voor de berekening van het recht van onze leden op de terugbetaling van geneeskundige verzorging.
- De flux A301 automatiseren. Die brengt ons onder meer op de hoogte van het begin en het einde van de activiteit van een zelfstandige.
- 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.
- Creëren van nieuwe stromen in verband met de hervorming van de verhoogde tegemoetkoming vanaf 01/01/2014.
- Automatisering van de 140H-stromen (voor de rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming, voor personen die staan ingeschreven als persoon ten laste, voor inschrijvingen als gerechtigde Rijksregister).



REALISATIES

- Automatisering van het supplement dat met terugwerkende kracht moet worden terugbetaald aan de leden die recht hebben op het voorkeurtarief.
- Invoering van de nieuwe hervorming van de verhoogde tegemoetkoming voorzien voor 2014.
- DACMUT, dat bestaat uit het vervangen van de papieren uitwisseling (met betrekking tot de mutatiegegevens) tussen de verzekeringsinstellingen (VI) en het Riziv door elektronische stromen.
- Verdwijnen van de SIS-kaart en invoering van de isi*kaart.
- Invoering van de Europese domiciliëringen (SEPA).
- Organisatie van opleidingen over "verzekeraarheid" voor de medewerkers van het backoffice van Leuven.
- Direct na de inschrijving van een rechthebbende automatisch verzenden van een overschrijving voor de betaling van de bijdragen voor 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 verbeteren.
- Meer doelgerichte opleidingen, opfrissingscursussen en/of continue trainingen organiseren om de kennis van de medewerkers op het gewenste niveau te krijgen.





Braderie Kapelle-Op-Den-Bos

WETSWIJZIGINGEN

DIPLOMATEN INGESCHREVEN ALS GERECHTIGDEN RIJKSREGISTER

Er werd vastgesteld dat punt 4 van de omzendbrief 2010-153 RIZIV die een diplomaat toestond om zich in te schrijven als resident (gerechtigde Rijksregister) niet in overeenstemming was met het Verdrag van Wenen.

Dit verdrag bepaalt dat elk land de uitgaven voor gezondheidszorg van zijn diplomatiek personeel en hun families op zich moet nemen.

België heeft zijn procedures dus moeten aanpassen om ze in overeenstemming te brengen met dit Verdrag en wel tegen 01/09/2013 met een mogelijke tolerantie tot 31/12/2013.

- Sinds 01/09/2013 kunnen we niet langer diplomaten inschrijven als gerechtigde Rijksregister.
- We hebben een bestand van het Riziv gekregen met alle dossiers die moeten worden afgesloten op 31/12/2013.
- Het Diplomatiek Korps heeft via een omzendbrief ook alle ambassades op de hoogte gebracht van deze afsluitingen van rechtswege.

INTERNATIONALE OVEREENKOMSTEN

De bepalingen van de verordeningen 883/04 en 987/09 zijn van toepassing op de betrekkingen met Kroatië sinds 1 juli 2013 (datum toetreding Europese Unie).

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



Braderie Liedekerke

CIJFERGEGEVENS

OMNIO-dossiers

	2009	2010	2011	2012	2013
Ontvangen aanvragen	7.717	8.584	5.838	5.915	6.873
Geen recht op OMNIO (inkomsten zijn hoger dan het maximumbedrag)	2.652	2.968	1.573	1.649	1.919
Aantal gezinnen dat recht heeft op OMNIO	4.050	5.064	4.265	4.219	4.954
Aantal verzekerden dat recht heeft op OMNIO	10.480	13.162	10.548	10.730	12.246

We hebben in 2013 een aanzienlijke stijging van het aantal aanvragen vastgesteld.

DANKBETUIGING

We willen alle medewerkers bedanken voor het werk dat zij in 2013 hebben verricht.

2. Dienst Vergoedingen

OPDRACHT

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





Langste Dag Leuven

REALISATIES

- Indien een lid werkloos is en arbeidsongeschikt, contacteren wij de werkloosheidskas om de gegevens te bekomen die ons moeten toelaten het lid eventueel te vergoeden. Het lid dient zich niet meer te verplaatsen om ons deze gegevens over te maken.
- De stromen L052 en ZIMA betreffende een hervattingsdatum na een periode van arbeidsongeschiktheid werden geautomatiseerd.
- Automatisering van de overgang naar invaliditeit (fase II).
- Op 4 november 2013 heeft het backoffice Leuven zijn deuren geopend. Hiervoor werden meerdere aanpassingen op IT-niveau gerealiseerd. De medewerkers van het backoffice hebben eveneens een volledige opleiding genoten.



UITDAGINGEN

- De polyvalentie in het departement Betalingen vergroten door middel van doelgerichte opleidingen.
- Streven naar een uniforme werkprocedure.
- Werken aan een constante behandelingstermijn van de dossiers in de verschillende departementen.
- De degressiviteit implementeren in de huidige automatisering van de stroom L500.
- Automatisering van de beslagleggingen.
- Automatisering van de ZIMA voor een lid in arbeidsongeschiktheid wegens ziekte met één werkgever.



WETSWIJZIGINGEN

VANAF 12/04/2013

Wie vanuit geneeskundig oogpunt een vermindering van zijn vermogen van ten minste 50 % behoudt, kan een activiteit hervatten zonder voorafgaand "akkoord". Een voorafgaande "aanvraag" volstaat. Het is aan de adviserend geneesheer om zijn toestemming binnen een relatief korte termijn (maximaal 30 werkdagen) te verlenen. Hij moet controleren of een vermindering van het verdienvermogen van tenminste 50 % blijft bestaan, én of de deeltijdse werkhervatting verenigbaar is met de gezondheidstoestand van de verzekerde. Het doel van deze maatregel is om de socioprofessionele reïntegratie te bevorderen.

HERWAARDERING VAN DE UITKERINGEN

Algemene regeling

Voor gerechtigden van wie de primaire arbeidsongeschiktheid, moederschap of invaliditeit ten vroegste is begonnen op 1 april 2013, is de ZIV-loongrens met 2 % geherwaardeerd.

Vanaf 1 april 2013 is het basisbedrag van de forfaitaire uitkering "hulp van derden" met 3 euro verhoogd. Het forfait werd op 20,00 euro per vergoede ziekte dag vastgelegd.



Gezondheidsdag Kortenberg

Regeling voor zelfstandigen

Forfaits "met gezinslast" toegekend aan de gerechtigden in primaire arbeidsongeschiktheid en aan de invaliden die hun onderneming niet hebben stopgezet, werden op 1 april 2013 gekoppeld aan het minimumbedrag "regelmatig werknemer met last" dat van toepassing is in de algemene regeling.

CIJFERGEGEVENS

Hierna volgen de belangrijkste statistieken voor de dienst Vergoedingen.

	2011	2012	2013
Aantal geregistreerde attesten van arbeidsongeschiktheid	45.812	43.956	44.144
			+188 (+0,43%)

We stellen vast dat het aantal geregistreerde attesten van arbeidsongeschiktheid vrijwel status quo is gebleven in vergelijking met 2012.

	2011	2012	2013
Aantal vergoede geboorteverlofdossiers	3.237	3.271	3.233
			-38 (-1,16%)

We stellen vast dat het aantal vergoede geboorteverlofdossiers eveneens vrijwel status quo is gebleven in vergelijking met 2012.

	2011	2012	2013
Aantal behandelde inlichtingsbladen	26.961	26.818	26.839
			+21 (+0,08%)

Ook de hoeveelheid behandelde inlichtingsbladen is in 2013 status quo gebleven in vergelijking met 2012.

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 faciliteren.
- De concrete invoering van nieuwe voordelen van de aanvullende ziekteverzekering.





Jaarmarkt Aarschot

REALISATIES

- Toepassing van de wettelijke bepalingen.
- 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

Ziekenhuisopname - Ereloonsupplementen

Sinds 1 januari 2013 kunnen geen ereloonsupplementen meer in rekening worden gebracht, wanneer de patiënt in een gemeenschappelijke of tweepersoonskamer verblijft in een ziekenhuis.

Deze nieuwe bepaling geldt voor alle artsen, ongeacht of ze geconventioneerd zijn of niet. Deze maatregel is evenwel niet van toepassing op patiënten die worden behandeld in daghospitalisatie (One Day). Concreet betekent dit dat een niet-geconventioneerde arts nog altijd een ereloonsupplement kan vragen tijdens een One Day.



Jaarmarkt Boortmeerbeek



Opsporing van baarmoederhalskanker

Sinds 1 januari 2013 worden uitstrijkjes in het kader van de opsporing van baarmoederhalskanker volledig terugbetaald door de verplichte verzekering. Deze terugbetaling gebeurt om de drie jaar in plaats van om de twee jaar, zoals in het verleden.

De uitstrijkjes worden uitgevoerd tijdens een gynaecologisch onderzoek. Hiermee kan men veranderingen in de baarmoederhalscellen identificeren en eventuele afwijkingen vinden, voordat ze kunnen leiden tot kanker of in het prille begin van kanker. Met een lokale behandeling kan dan de ontwikkeling van deze afwijkingen gestopt worden.

De wetgever is van mening dat een periode van drie jaar tussen elk uitstrijkje voldoende is om de ziekte in een vroeg stadium op te sporen.

Verpleegkundige verzorging – MyCareNet

Het MyCareNet-platform werd gelanceerd in januari 2009 en is een initiatief van het Nationaal Intermutualistisch College (NIC) in samenwerking met het Riziv en het eHealth-platform, de gezondheidsportalsite van de Belgische overheid.

MyCareNet wil zowel organisaties als individuele zorgverstrekkers de mogelijkheid bieden om op een veilige en snelle manier rechtstreeks met de verzekeringsinstellingen te communiceren via internet.

Met MyCareNet zijn papierwerk en magnetische media (cd-rom enz.) verleden tijd. De zorgverleners kunnen snel en gemakkelijk de status van een patiënt controleren en alle informatie over de verzekeraar, de facturering en een mogelijke medische overeenkomst op een volledig veilige manier elektronisch uitwisselen. Dit garandeert een betere gegevenskwaliteit, maar ook een flexibelere, snellere en veiligere overdracht.

Vanaf 1 juli 2012 is MyCareNet verplicht geworden voor de elektronische uitwisseling van facturen tussen de verpleegsector en de verzekeringsinstellingen.

Vanaf 1 juli 2013 zijn verpleegkundigen verplicht om het elektronische netwerk MyCareNet te gebruiken om medisch-administratieve documenten te versturen naar de verzekeringsinstellingen:

- kennisgevingen voor toiletten en aanvragen voor forfaits
- kennisgevingen voor palliatieve patiënten
- kennisgevingen voor specifiek technische verpleegkundige verstrekkingen.



Logopedie - Kinderen tot 10 jaar

Vanaf 01/01/2013 kan geen enkele logopediesessie van ten minste 60 minuten het voorwerp uitmaken van een tegemoetkoming in het kader van de verplichte ziekteverzekering, wanneer zij verstrekt wordt aan rechthebbenden die de leeftijd van 10 jaar nog niet hebben bereikt en dit voor elke stoornis.

De reden die door de wetgever wordt ingeroepen, is dat een dergelijke sessie met een duur van ten minste 60 minuten voor kinderen onder de 10 jaar geen echte therapeutische relevantie heeft.





Jaarmarkt Jette

Grensoverschrijdende zorg - Europese richtlijn

Sinds 25 oktober 2013 is de EU-richtlijn over grensoverschrijdende gezondheidszorg van kracht. Doel is om de organisatie van de geplande medische zorg en terugbetalingen voor patiënten die kiezen voor een behandeling of operatie buiten hun land van verblijf, te vergemakkelijken.

De Europese richtlijn is van toepassing in de Europese Economische Ruimte (de 28 lidstaten van de Europese Unie, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) en Zwitserland.

Voor een ziekenhuisopname met ten minste een overnachting (in een openbare of particuliere instelling) of voor zeer gespecialiseerde en dure behandelingen is voorafgaande medische toestemming van de adviserend geneesheer vereist. Patiënten moeten de facturen van de zorgverstrekkers eerst zelf betalen om vervolgens terugbetaald te worden volgens de geldende tarieven van de Belgische sociale zekerheid.

Merk ook op dat een voorschrift afgeleverd in een lidstaat van de Europese Unie in elk land van dezelfde Unie aanvaard kan worden. Nadat hij de rekening volledig betaald heeft, kan de patiënt daarna terugbetaling vragen volgens de Belgische voorwaarden en tarieven.



AANVULLENDE VERZEKERING

Brillen: Uit de praktijk bleek dat sommige leden een aanvraag tot tegemoetkoming indienden aan de hand van de originele factuur in plaats van het getuigschrift voor afleveringen. We hebben ons gevoegd naar deze realiteit en daarom onze statuten aangepast. Terugbetaling zal voortaan geschieden tegen afgifte van:

- ofwel de originele gespecificeerde factuur van een erkende opticien en het originele voorschrift van een oogarts.
- ofwel het gespecificeerde originele getuigschrift van afleveringen (bijlage 15) van een erkende opticien en het originele voorschrift van een oogarts.

Botdensitometrie: de omschrijving van de specialisatie van de arts die een botdensitometrie uitgevoerd heeft, werd aangepast volgens de wettelijke bepalingen op het gebied van de gezondheidszorg. Voortaan kan een specialist in de diagnostische radiologie ook attesteren dat hij een botdensitometrie heeft uitgevoerd.



CIJFERGEGEVENS

Overzicht van alle tegemoetkomingen van de aanvullende verzekering

Ziekte en ziekenhuisopname	2012	2013	Vershil	Vershil %
Ziekenvervoer				
Wagen	91.791,73	93.617,50	1.825,77	1,99%
Taxi	122,39	952,92	830,53	678,59%
Ziekenwagen	266.317,87	302.245,33	35.927,46	13,49%
Helikopter	1.488,50	0,00	-1.488,50	-100,00%
Transport door Mutas	1.099.788,24	1.118.354,54	18.566,30	1,69%
Transport niet door Mutas (uitzondering)	61.506,22	72.097,41	10.591,19	17,22%
Subtotaal	1.521.014,95	1.587.267,70	66.252,75	4,36%
Hospitalisatievergoeding				
Gerechtigde	1.672,50	-225,00	-1.897,50	-113,45%
Echtgenoot	27,50	-17,50	-45,00	-163,64%
Kind	182,50	0,00	-182,50	-100,00%
Ascendent	0,00	0,00	0,00	/
Ouder aan ziekbed opgenomen kind	7.920,00	9.990,00	2.070,00	26,14%
Subtotaal	9.802,50	9.747,50	-55,00	-0,56%
Kind in het ziekenhuis				
Medi'kids	84.228,55	141.253,17	57.024,62	67,70%
Subtotaal	84.228,55	141.253,17	57.024,62	67,70%
Andere ziekenhuiskosten				
Prothesen en osteosynthesemateriaal	750,98	0,00	-750,98	-100,00%
Subtotaal	750,98	0,00	-750,98	-100,00%
Totaal ziekte en ziekenhuisopname	1.615.796,98	1.738.268,37	122.471,39	7,58%

Kort- en dagverblijf	2012	2013	Vershil	Vershil %
Kortverblijf	105.858,00	119.070,00	13.212,00	12,48%
Dagverblijf	16.854,00	20.544,00	3.690,00	21,89%
Totaal kort- en dagverblijf	122.712,00	139.614,00	16.902,00	13,77%

Diverse tussenkomsten	2012	2013	Vershil	Vershil %
Geboorte- en adoptiepremie	1.780.220,00	1.831.914,00	51.694,00	2,90%
Zee-, bos- en sneeuwklassen	369.339,20	407.864,10	36.956,30	10,43%
Sportclubs en fitness	647.399,65	809.766,67	162.367,02	25,08%
Sportkampen	58.727,00	56.822,95	-1.904,05	-3,24%
Herstelkuur	202.850,00	122.785,00	-80.065,00	-39,47%
Totaal diverse tussenkomsten	3.058.535,85	3.229.152,72	170.616,87	5,58%



Gezondheidszorg en preventie	2012	2013	Vershil	Vershil %
Niet-conventionele geneeswijzen				
Acupunctuur	38.799,50	40.615,15	1.815,65	4,68%
Chiropraxie	75.275,00	73.970,50	-1.304,50	-1,73%
Homeopathie	52.977,97	51.902,10	-1.075,87	-2,03%
Osteopathie	422.497,50	437.509,50	15.012,00	3,55%
Subtotaal	589.549,97	603.997,25	14.447,28	2,45%
Brillen en contactlenzen				
Bril/lenzen	767.327,73	1.070.390,76	303.063,03	39,50%
Subtotaal	767.327,73	1.070.390,76	303.063,03	39,50%

Gezondheidszorg en preventie	2012	2013	Verschil	Verschil %
Orthodontie				
Orthodontie eerste tussenkomst	444.726,00	466.488,00	21.762,00	4,89%
Orthodontie tweede tussenkomst	96.720,00	99.882,00	3.162,00	3,27%
Orthodontie (zware pathologie)	0,00	744,00	744,00	-%
Subtotaal	541.446,00	567.114,00	25.668,00	4,74%
Voetverzorging en podologie				
Voetverzorging	278.465,00	271.051,00	-7.414,00	-2,66%
Podologie	38.620,48	41.974,69	3.354,21	8,69%
Subtotaal	317.085,48	313.025,69	-4.059,79	-1,28%
Vaccins				
Vaccins (max. 25 euro)	501.237,81	520.659,44	19.421,63	3,87%
Vaccins tegen baarmoederhalskanker	11.292,10	11.620,04	327,94	2,90%
Subtotaal	512.529,91	532.279,48	19.749,57	3,85%
Geassisteerde voortplanting				
Ivf	14.619,62	16.423,82	1.804,20	12,34%
Icsi	5.797,39	18.490,12	12.692,73	218,94%
Subtotaal	20.417,01	34.913,94	14.496,93	71,00%
Tandverzorging				
Tandpreventie	75.539,14	78.348,80	2.809,66	3,72%
Tandprothesen	90.579,43	113.599,57	23.020,14	25,41%
Subtotaal	166.118,57	191.948,37	25.829,80	15,55%
Anticonceptie				
Pil	279.523,88	320.853,61	41.329,73	14,79%
Spiraal	151.179,30	212.488,60	61.309,30	40,55%
Vaginale ring	21.275,66	24.858,24	3.582,58	16,84%
Subtotaal	451.978,84	558.200,45	106.221,61	23,50%
Logopedie				
Logopedie	23.860,00	29.130,00	5.270,00	22,09%
Subtotaal	23.860,00	29.130,00	5.270,00	22,09%
Dieet				
Behandeling tegen zwaarlijvigheid	54.768,50	59.234,28	4.465,78	8,15%
Subtotaal	54.768,50	59.234,28	4.465,78	8,15%
Kankerpreventie				
Uitstrijkje	11.834,10	13.786,57	1.952,47	16,50%
Mammografie	20.497,39	21.214,21	716,82	3,50%
Prostaatkankerpreventie	1.955,12	2.013,27	58,15	2,97%
Darmkankerpreventie	1.779,30	1.568,78	-210,52	-11,83%
Subtotaal	36.065,91	38.582,83	2.516,92	6,98%



Jaarmarkt Vilvoorde

Gezondheidszorg en preventie	2012	2013	Verschil	Verschil %
Stoppen met roken				
Stoppen met roken	17.799,63	18.990,41	1.190,78	6,69%
Subtotaal	17.799,63	18.990,41	1.190,78	6,69%
Medisch en paramedisch materiaal				
Medisch en paramedisch materiaal	10.255,59	12.173,04	1.917,45	18,70%
Subtotaal	10.255,59	12.173,04	1.917,45	18,70%
Poliklinieken				
Poliklinieken	280.830,04	302.115,74	21.285,70	7,58%
Subtotaal	280.830,04	302.115,74	21.285,70	7,58%
Osteoporose				
Osteoporose	29.004,23	27.752,25	-1.251,98	-4,32%
Subtotaal	29.004,23	27.752,25	-1.251,98	-4,32%
Psychotherapie				
Psychotherapie	124.323,22	166.036,54	41.713,32	33,55%
Subtotaal	124.323,22	166.036,54	41.713,32	33,55%
Remgeld				
Remgeld < 18 jaar	944.092,41	1.100.613,80	156.521,39	16,58%
Remgeld > 18 jaar	1.539.515,32	1.599.155,70	59.640,38	3,87%
Subtotaal	2.483.607,73	2.699.769,50	216.161,77	8,70%
Gezondheidszorg en preventie				
Medische check-up	760,00	0,00	-760,00	-100,00%
Subtotaal	760,00	0,00	-760,00	-100,00%
Alzheimer				
Alzheimer	3.200,62	3.894,46	693,84	21,68%
Subtotaal	3.200,62	3.894,46	693,84	21,68%
Totaal gezondheidszorg en preventie	6.430.928,98	7.229.548,99	798.620,01	12,42%
Mutas	2012	2013	Verschil	Verschil %
Mutas	1.999.564,44	2.059.924,19	60.359,75	3,02%
Totaal Mutas	1.999.564,44	2.059.924,19	60.359,75	3,02%
ALGEMEEN TOTAAL	13.227.538,25	14.396.508,27	1.168.970,02	8,84%

4. Facultatieve dienst - Jongerensparen

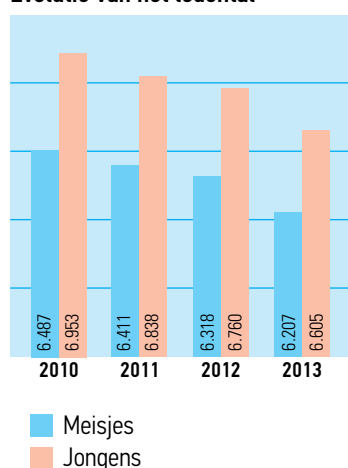
OPDRACHT

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	2010	2011	2012	2013
Meisjes	6.487	6.411	6.318	6.207
Jongens	6.953	6.838	6.760	6.605
Totaal	13.440	13.249	13.078	12.812



Jan Primusfeesten Haacht

Nieuwe inschrijvingen

	2010	2011	2012	2013
Mutaties	25	17	20	23
Transfers	13	13	8	18
Inschrijvingen	422	1.213	1.068	948
Totaal	460	1.243	1.096	989

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

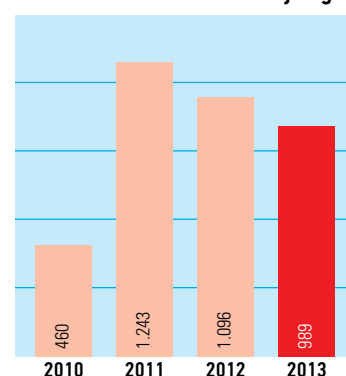
	2010	2011	2012	2013
Huwelijk	220	249	208	154
Samenwonen	281	331	273	267
30 jaar	332	428	372	409
Ontslag	78	83	92	80
Mutatie	34	47	27	47
Transfer	31	32	26	27
Annulering	283	258	266	269
Overlijden, enz.	5	6	3	2
Totaal	1.264	1.434	1.267	1.255

Statistieken

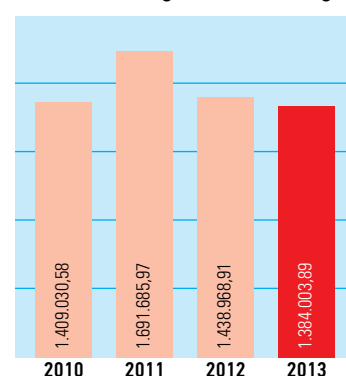
	2010	2011	2012	2013
Terugbetaalde bedragen	1.409.030,58	1.691.685,97	1.438.968,91	1.384.003,89

	2010	2011	2012	2013
Gespaarde bedragen	621.106,89	613.780,66	610.514,04	597.772,02

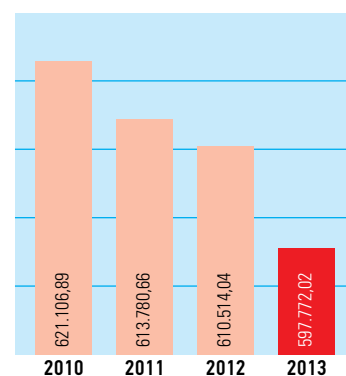
Nieuwe inschrijvingen



Terugbetaalde bedragen



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.





Javarun in Rotselaar



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.



Ketnet Cup Zoutleeuw

CIJFERGEGEVENS

ARBEIDSONGESCHIKTHEID

In het jaar 2013 werden er door de adviserend geneesheren 23.048 getuigschriften van arbeidsongeschiktheid erkend. Er werden er 221 geweigerd. 27.082 leden werden uitgenodigd voor onderzoek. 13.719 hernamen spontaan de arbeid of de stempelcontrole. 764 leden kregen van de adviserend geneesheer de toestemming om tijdens een periode van arbeidsongeschiktheid een deeltijdse activiteit uit te oefenen. Het aantal verplichte werkhervattingen bedroeg afgelopen jaar 1.382

	2011	2012	2013
Getuigschrift van arbeidsongeschiktheid	24.028	22.436	23.048
Weigering door de adviserend geneesheer	279	245	221
Uitnodiging voor onderzoek	32.426	63.855	27.082
Spontane werkhervatting	13.954	10.464	13.719
Werkhervatting van deeltijdse arbeid	649	686	764
Verplichte werkhervatting	2.001	1.589	1.382

De gegevens inzake invaliditeit

Steekkaarten overgemaakt aan de medische directie	2011	2012	2013
Werknemers			
Rode steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	2.529	3.133	3.664
Groene steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	4.353	5.028	5.655
Zelfstandigen			
Gele steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	116	133	140
Witte steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	137	175	174
Aanvragen voor hulp van derden	145	151	164

Steekkaarten van de zusterfederaties overgemaakt aan de medische directie	2011	2012	2013
Werknemers			
Rode steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	34	50	75
Groene steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	74	83	110
Zelfstandigen			
Gele steekkaarten (voorstel tot intrede in invaliditeit)	/	2	4
Witte steekkaarten (voorstel tot verlenging invaliditeit)	1	5	2
Aanvragen voor hulp van derden	2	1	0

Medische steekkaarten die per brief werden overgemaakt aan de GRI	2011	2012	2013
	586	444	493

DE JURIDISCHE DIENST

De Juridische dienst ontving 57 klachten in verband met medische aansprakelijkheid in 2013.

HET BIJZONDER SOLIDARITEITSFONDS

In 2013 ontvingen wij 159 nieuwe aanvragen voor het fonds. Hiervan waren er 32 die niet voldeden aan de criteria. Wij kregen 39 gunstige en 42 ongunstige beslissingen van het College van geneesheren-directeurs. Momenteel zijn er bij onze dienst nog 84 dossiers in behandeling. De totale som, die in dit verband aan onze leden werd uitbetaald, bedroeg in 2013: 61.205,44 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 pas opgestart. De akkoorden voor terugbetaling zullen hierdoor nog sneller kunnen worden afgeleverd.



Machtigingen adviserend geneesheren	2010	2011	2012	2013
Aanvragen geneesmiddelen	62.340	61.809	75.602	67.786
Aanvragen forfaits RVT/ROB	9.910	9.950	10.877	10.410
Forfaits verpleegkunde A/B/C	4.898	5.323	5.828	5.915
Aanvragen rolwagens	926	804	1.005	1.500
Aanvragen revalidatie	18.164	19.063	20.138	22.055
Kinesitherapie en fysiotherapie	18.136	18.338	19.287	19.919
Aanvragen toiletten	5.192	5.532	5.712	5.785
Diversen	25.838	27.326	29.331	29.585
Totaal	145.404	148.145	167.780	162.955

6. Juridische dienst

In september 2013 werd een nieuwe juridische dienst gecreëerd. Deze dienst is verantwoordelijk voor de volgende activiteiten: het beheer van de ongevallen- en debiteurendossiers (in het kader van het departement betwiste zaken), de verdediging van de leden (de vroegere juridische dienst) en de uitvoering van overheidsopdrachten (dit onderwerp bespreken we meer in detail volgend jaar).

Departement Betwiste zaken

OPDRACHT

MET BETREKKING TOT DE ONGEVALLENDOSSIERS

- Ongevallendossiers (arbeidsongevallen, verkeersongevallen enz.), dossiers 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.





Landelijk Brussel

- 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 DEBITEURENDOSSIERS

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

PROJECTEN

- Stroom naar het Riziv opzetten met de details van de terug te vorderen vergoedingen voor de ongevallen- en debiteurendossiers (De ingebruikname is gepland voor begin 2015 met de gegevens van de in 2014 afgesloten dossiers en alle andere, op dat moment nog lopende, dossiers).
- Het aantal automatische herinneringsbrieven aan debiteuren verhogen.
- Zoveel mogelijk maatregelen nemen voor de vereenvoudiging en automatisering van onze werkprocedures (bv. opstellen en verbeteren van modelbrieven, automatisch verwijderen van het bericht aan agentschapsmedewerkers zodra het terug te vorderen bedrag betaald is, automatisch invullen van het formulier van de post met het overzicht van de aangetekende brieven enz.).
- Aanzienlijk verbeterde arbeidsongevallenstroom door de overgang naar een "online" procedure in plaats van de huidige procedure, waarbij het gemiddeld 5 dagen duurt voor een stroom van de verzekeringsmaatschappij bij het ziekenfonds aankomt en omgekeerd (de voortgang van dit project is afhankelijk van de KSZ!).
- Analyse van de 2e fase van de arbeidsongevallenstroom die bestaat uit het meedelen van informatie over de consolidatie (bijvoorbeeld: % van blijvende gedeeltelijke ongeschiktheid).
- Analyse van een nieuwe arbeidsongevallenstroom in de openbare sector, aangezien de huidige stromen beperkt zijn tot de particuliere sector.
- Het creëren van een boordtabel voor de debiteuren.



Langste Dag Leuven

REALISATIES

- Afsluiten van de rekening van het lid op basis van stroom 001R wanneer deze een overlijden meldt. (Vooral nuttig in geval van overlijden in het buitenland en om het van de erfgenamen terug te vorderen bedrag te beperken).
- Direct verzenden van een aantal standaardbrieven via de expeditie zonder via de dienst Betwiste zaken te gaan.
- Nieuw model van het aanvraagformulier voor de spreading van de terugbetaling om zo snel mogelijk een inhouding op de uitkeringen die wij betalen, en een beter inzicht in de financiële toestand van debiteuren te krijgen.
- Diverse verbeteringen in de werkprocedures zoals de veralgemening van het gebruik van één akte "betekening-bevel" door een deurwaarder in plaats van twee deurwaardersexploten: de betekening enerzijds en het bevel tot betalen anderzijds. Dit bespaart tijd en deurwaarderskosten.
- Verbetering van de controlelistings door ze te vergelijken met onze agenda (dossier moet in 2014 afgerond worden).
- Aanpassing van de programma's om gegevens toe te voegen uit het debiteurendossier om te beantwoorden aan de eisen van de Riziv-stroom "terugvordering" (zoals het opgeven van de reden voor het openen van een debiteurendossier of de redenen voor de opschorting van de terugvorderingstermijn 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 tenlastename in de administratiekosten.

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.

WETSWIJZIGINGEN

Wat de debiteurendossiers betreft, waren er twee wijzigingen sinds 13/12/2012: de berekening van de terugvorderingstermijn van onverschuldigde bedragen enerzijds en de regels voor het aanvragen van een tenlastename in van de administratiekosten van een niet teruggevorderd, onverschuldigd bedrag anderzijds.



CIJFERGEGEVENS

Opgespoorde ongevallendossiers

2011	2012	2013
8.467	8.036	8.097

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





Manneken Pis Corrida

DOSSIERS ONGEVALLEN EN BEROEPSZIEKTEN

Bij het Fonds voor Beroepsziekten teruggevorderde bedragen

2011	2012	2013
255.660,91€	161.110,73€	117.830,41€

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 (waar we nog 1.448.058,44 euro terugvorderen). Het aantal verwerkte dossiers met terugvordering is uiteraard sterk gedaald: 239 in 2010, 43 in 2011, 38 in 2012 en 30 in 2013. Voor 2013 bedroeg het aantal afgesloten dossiers echter 221! Kortom, we vorderen minder terug, maar we moeten nog steeds veel informatie doorgeven aan het FBZ.

Teruggevorderde bedragen voor ongevallen en beroepsziekten

2011	2012	2013
7.351.356,32€	8.623.629,62€	6.947.012,78€

Het bedrag van de terugvorderingen is sterk gedaald ten opzichte van 2012 (-19 %). Maar in vergelijking met 2011 zijn de resultaten van 2013 nog niet zo slecht (-6 %).

Er zijn meerdere redenen voor deze daling:

- Er werden minder grote dossiers afgesloten.
- Er waren minder opgaven van geneeskundige verzorging in het kader van de arbeidsongevallen (5.624 in 2013 tegen 5.988 in 2012 en 4.238 in 2011).
- Het aantal verkeersongevallen en arbeidsongevallen daalt elk jaar (-7,7 % arbeidsongevallen in 2012).

In de toekomst moeten we ons niet verwachten aan een stijging van het aantal terugvorderingen in ongevallendossiers, omdat ze afhankelijk zijn van het aantal en de ernst van de arbeids- of verkeersongevallen. Desondanks blijven we alert op mogelijke verbeteringen in onze werkwijzen, onder meer dankzij nieuwe stromen.

DEBITEURENDOSSIERS

Bedrag van de niet-verschuldigde betalingen

Voor het boekjaar 2013 komt het totale bedrag van de dossiers van **leden-debiteuren** uit op **9.620.062,27 euro**.

Leden	Bedrag
2009	7.484.373,87€
2010	8.426.444,13€
2011	9.053.444,13€
2012	9.108.919,94€
2013	9.620.062,27€

Voor **derden-debiteuren** is het totale bedrag **235.498,50 euro**.

Derden	Bedrag
2009	86.053,87€
2010	105.138,60€
2011	69.924,61€
2012	254.588,91€
2013	235.498,50€





Mantelzorgers in de bloemetjes gezet ism
Thuiszorgcentrum

UITSPLITSING VAN DE DOSSIERS VAN LEDEN-DEBITEUREN

Op 31 december 2013 waren 3.126 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 er werd een minnelijke schikking getroffen met gespreide terugbetalingen.

Jaar	Aantal	%
2013	1.347	43,09%
2012	707	65,71%
2011	365	77,38%
2010	260	85,70%
2009	212	92,48%
2008	130	96,64%
2007	19	97,25%
2006	19	97,86%
2005	22	98,56%
2004	10	98,88%
2003	14	99,33%
2001	4	99,46%
2000	4	99,58%
1999	1	99,62%
1998	4	99,74%
1997	2	99,81%
1995	1	99,84%
1994	1	99,87%
1993	1	99,90%
1991	1	99,94%
1990	1	99,97%
1989	1	100,00%
Totaal	3.126	



Categorieën	Aantal	%
< € 1.000	1.683	53,84%
€ 1.000 < € 2.000	565	71,91%
€ 2.000 < € 3.000	231	79,30%
€ 3.000 < € 4.000	154	84,23%
€ 4.000 < € 5.000	107	87,65%
Subtotaal < € 5.000	2.740	
€ 5.000 < € 10.000	188	93,67%
€ 10.000 < € 50.000	175	99,26%
€ 50.000 < € 120.000	23	100,00%
Totaal	3.126	

TERUGVORDERINGEN

In 2013 heeft de dienst debiteuren 5.206 brieven en 3.299 automatische herinneringen verstuurd, waardoor de dienst een bedrag van 3.417.076,69 euro kon terugvorderen.



Rode Kerstfeesten Brussel

	Leden	Derden	Totaal
Saldo op 31/12/2012	9.115.359,61	254.669,65	9.370.029,26
Aanmaak debiteuren gezondheidszorg	193.900,96	208.548,58	402.449,54
Aanmaak debiteuren primaire vergoedingen	2.645.918,55	0,00	2.645.918,55
Aanmaak debiteuren invaliditeitsvergoedingen	1.073.143,48	1.152,08	1.074.295,56
Niet invorderbare schuldvorderingen	-198.001,44	-22.054,01	-220.055,45
Terugvorderingen	-3.210.258,89	-206.817,80	-3.417.076,69
Saldo op 31/12/2013	9.620.062,27	235.498,50	9.855.560,77

CONCLUSIE

Omdat de terugvorderingen in het kader van ongevallen- en beroepsziektedossiers dalen, was de overheveling van het beheer van de debiteurendossiers naar het departement betwiste zaken een wijs besluit. Gezien de aanzienlijke bedragen die de cel debiteuren moet terugvorderen (meer dan 9,6 miljoen euro eind 2013) was het inderdaad verstandig om voor een beter evenwicht van de middelen voor het beheer van de debiteuren- en ongevallendossiers te zorgen. Dit heeft in 2013 gezorgd voor een grotere polyvalentie van het personeel, dat zich eerder uitsluitend bezig hield met de ongevallendossiers. Ook de komst van de Riziv-stromen en dan voornamelijk voor de debiteurendossiers, en de inwerkingtreding van een strengere regelgeving rechtvaardigt de overdracht van bevoegdheden en middelen.

Bijgevolg is de primaire doelstelling van het departement betwiste zaken om onze prestaties in het beheer en de opvolging van de debiteurendossiers te verbeteren. Dit is alleen mogelijk dankzij de volledige inzet van alle medewerkers die betrokken zijn bij het beheer van alle dossiers die aan het departement betwiste zaken worden toevertrouwd. Dit is uiteraard het personeel van dit departement, maar ook andere diensten zoals uitkeringen, gezondheidszorg, burgerlijke stand, informatica, secretariaat, boekhouding enz.) en niet te vergeten de frontoffice (loketmedewerkers en maatschappelijk werkers). Wij willen hen graag bedanken voor hun inspanningen.

Departement Verdediging van onze leden

OPDRACHT

- Rechtsbijstand verlenen op het gebied van gezondheidszorg en patiëntenrechten.
- Op verzoek van het lid, controleren van de ziekenhuisfacturen en van de naleving van de aangegane overeenkomsten met de zorgverleners.
- Voorafgaand advies en informatie bij een vermoeden van medische fouten en begeleiden van het lid tijdens de medische aansprakelijkheidsprocedure (d.w.z. van het indienen van zijn 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.





Zenith-beurs

PROJECTEN

- Het gebruik van Ticketing om de doelstellingen op het gebied van zichtbaarheid, opspoorbaarheid en doeltreffendheid te vervullen.
- Opleiding van eerstelijnsmedewerkers met betrekking tot veelgestelde vragen.
- Verbetering van de boordtabel om het saldo van het aantal te verwerken dossiers te kennen, de productiviteit en de kwaliteit van de bijstand te verhogen en procedurele vertragingen te beperken.

REALISATIES

- A posteriori beoordeling van de opnameverklaring (d.w.z. controle van de handtekening, de keuze van het lid, uitleg aan het lid over de inhoud ervan, de financiële gevolgen van de kamerkeuze enz.) en informeren over de verhaalsmogelijkheden bij misbruik van erelonen.
- A posteriori onderhandelingen met zorgverstrekkers om kortingen of annuleringen van ereloon- en materiaalsupplementen te verkrijgen.
- Aanpassing van de standaardbrieven met argumenten ontleend aan de regelgeving op de patiëntenrechten, de gecoördineerde wet op de ziekte- en invaliditeitsverzekering, op de ziekenhuizen en hun uitvoeringsbesluiten (bv. niet-nakoming van de voorafgaande informatieplicht en de geïnformeerde toestemming enz.) om de positie van zorgverleners te beïnvloeden.
- Opsporen van fouten in de facturatie (niet-toepassing van de derdebetalersregeling, niet rekening houden met de code gerechtigde of een preferentieel tarief enz.) dankzij een door de dienst geactualiseerde documentatie.
- De dialoog met de ziekenhuisbemiddelaars verbeteren door de overhandiging van een kopie van het medisch dossier aan de huisarts of het lid.
- Definitie van voorafgaande verwachtingen van het lid tijdens het indienen van de klacht wegens medische fouten (beschrijving, luisteren, voorkomen van fouten in de toekomst, verzoek om financiële of morele schadevergoeding enz.).
- Voorrang geven aan de verwerking van dossiers met betrekking tot ziekenhuisfacturen om het risico van invordering door advocaten en/of deurwaarders te voorkomen.



Manneken Pis Corrida

- Betwisting via rechtswege van de extra arbeidsuren in rekening gebracht door de privévervoerder "Ziekenwagen Aarschot" (ongeveer 290 dossiers).
- Opnemen van de principes met betrekking tot de personalisatie en tevredenstelling van de leden in de tussenkomsten van de Juridische dienst.

UITDAGINGEN

- De bemiddelende rol van de ziekenfondsjurist versterken.
- Volledige afhandeling van het dossier van A tot Z.
- De leden aanmoedigen om eerst klacht in te dienen bij de ombudsman van het ziekenhuis alvorens zich te wenden tot de Juridische dienst.



-
- Het lid vragen bij voorkeur een minnelijke schikking te treffen met de ziekenhuisverzekeraar, nadenken over de gepastheid van een rechtszaak.
 - Met de hulp van de ziekenhuisbemiddelaar de dialoog met en het vertrouwen in de zorgverstrekker herstellen.
 - Vereenvoudiging van de gebruikte terminologie, zodat de informatie wordt verzonden in een duidelijke, begrijpelijke en toegankelijke taal.
 - Het aanspreekpunt van het lid blijven in geval de bemiddeling mislukt en hem verdedigen ten aanzien van de beperkingen van een systeem waar de toegang tot de gezondheidszorg duur wordt.

WETSWIJZIGINGEN

INVOERING VAN EEN VERPLICHTE DERDEBETALERSREGELING VOOR SOMMIGE PATIËNTEN

De wet van 27 december 2012 houdende diverse bepalingen inzake de toegankelijkheid van de gezondheidszorg introduceert in artikel 18 een verplichte derdebetalersregeling voor bepaalde patiënten, zoals rechthebbenden op de verhoogde verzekeringstegemoetkoming, chronisch zieken enz. Het doel van de wetgever is om misbruik van deze regeling te voorkomen.

AFSCHAFFING ERELOONSUPPLEMENTEN

De andere wijziging geïntroduceerd door artikel 26 van deze wet, geldt voor de ziekenhuizen. Vanaf 1 januari 2013 mogen niet-geconventioneerde zorgverstrekkers niet langer ereloonsupplementen aanrekenen aan patiënten opgenomen in gemeenschappelijke of tweepersoonskamers. Dit verbod geldt alleen voor gehospitaliseerde patiënten, met uitzondering van patiënten in dagopname.

Voordat dit verbod rechtsgeldig van toepassing kan zijn op patiënten opgenomen in dagopname, moet de Koning nog bij koninklijk besluit en na advies van de Nationale Commissie Geneesheren-Ziekenfondsen bepalen, wat wordt bedoeld met de term "verstrekkingen in daghospitalisatie". Tot op heden is het Koninklijk Besluit ter bepaling van de verstrekkingen in daghospitalisatie nog niet gepubliceerd.



Tinga Tinga Liedekerke

Bovendien trekt deze wetgeving het Koninklijk Besluit van 29 september 2002 tot uitvoering van artikel 138 van de gecoördineerde wet op de ziekenhuizen van 7 augustus 1987 in. Dit besluit bepaalde de categorieën van patiënten (bijv. rechthebbenden op een verhoogde tegemoetkoming of RVT, chronisch zieken, personen die recht hebben op het incontinentiepakket, palliatieve zorg of leefloon enz.) die beschermd waren tegen ereloonsupplementen bij opname in een gemeenschappelijke kamer naargelang de verschillende statuten van de geneesheren.

Gezien de impact van de bovenstaande wijzigingen op onze leden, staat het departement Verdediging van de leden altijd klaar om te reageren op inbreuken op deze normen.





1 meifeest Brussel

DE VERJARING VAN ZIEKENHUISFACTUREN

Met ingang van 11 juli 2013 stuit een ingebrekestelling verzonden per aangetekend schrijven aan een debiteur door een advocaat of deurwaarder de verjaringstermijn voor de betaling van de schuld, inclusief schulden in verband met zorgverstrekingen.

In de praktijk heeft deze regeling een dubbel effect op de ziekenhuisfacturen verzonden aan onze leden:

- Stuiten van de initiële verjaringstermijn en laten lopen van de nalatigheidsinteressen.
- Aanvang van een termijn van een jaar voor de invordering van het openstaande bedrag.

WET VAN 23 MEI 2013 TOT REGELING VAN DE VEREISTE KWALIFICATIES OM INGEPEN VAN NIET-HEELKUNDIGE ESTHETISCHE GENEESKUNDE EN ESTHETISCHE HEELKUNDE UIT TE VOEREN

Deze sector wordt helemaal niet terugbetaald door de verplichte verzekering, maar neemt een niet te verwaarlozen plaats in, aangezien de wet op de patiëntenrechten van toepassing is op de begunstigden van dergelijke medische ingrepen.

Met de goedkeuring van deze norm heeft de wetgever de volgende drie kwesties geregeld:

- Informatie en het verbod op actief wervende of ronselreclame voor esthetische heelkundige ingrepen.
- De installaties waarin de esthetische geneeskundige ingrepen worden uitgevoerd.
- De bevoegdheid van de beoefenaars die esthetische geneeskundige ingrepen uitvoeren.



Wereldfeest Leuven

CIJFERGEGEVENS

In 2013 hebben we 644 schriftelijke klachten gekregen, waarvan er 230 werden opgelost, zowel mondeling, telefonisch, via de interne diensten van de FSMB als per elektronische post. 414 dossiers werden behandeld via briefwisseling met de ziekenhuisinstellingen, zorgverleners, gerechtsdeurwaarders, bemiddelaars enz.

Naast de betwistingen van facturen voor conventionele ziekenhuisopnames waren er nog 230 dossiers met betrekking tot de facturatie van extra arbeidsuren door een privévervoerder uit de regio Aarschot. Het departement Verdediging van de leden heeft het hele jaar 2013 alle beschikbare middelen ingezet (via onze Landsbond) om deze zaak in oktober voor de Rechtbank van eerste aanleg in Leuven te brengen.

Het afnemende aantal "overige" zaken is het gevolg van de efficiënte samenwerking met de Ombudsdienst voor de overdracht van klachten in verband met de werking van andere interne diensten.

Wij zijn ervan overtuigd dat solidariteit de kern vormt van onze acties ter verdediging van onze leden en we zullen proactief handelen met kwalitatief hoogstaande informatie. Bovendien integreren we in elke stap de acht waarden van onze Federatie om de volle tevredenheid van onze leden te garanderen.

Ontvangen klachten	2011	2012	2013
Erelonen	84	79	62
Medische aansprakelijkheid	68	61	57
Ziekenhuisfactuur	173	176	271
Varia	115	84	24
Totaal	440	400	414

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.

PROJECTEN

Nog meer geïndexeerde e-mails beantwoorden om zo een snellere service aan onze leden te bieden.





Zenith-beurs

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

	2012	2013
Gezondheidszorg - Leden	10.049	10.695
Gezondheidszorg - Derde-betalersregeling	2.799	1.461
VMOBB	/	265
Vergoedingen	7.924	8.051
Burgerlijke stand	6.390	4.804
Betwiste zaken	1.102	1.035
Juridische dienst	1.686	3.313
Sociale dienst	450	418
Totaal	30.400	30.042

Behandelde medische dossiers

	2012	2013
Medische fiches	8.761	9.988
Dossiers arbeidsrechtbank	243	167
Dossiers EEG	117	179
Totaal	9.121	10.334

Geïndexeerde e-mails

	2012	2013
Januari	2.999	4.008
Februari	2.317	3.105
Maart	2.551	3.409
April	2.207	2.822
Mei	2.778	2.771
Juni	2.239	2.706
Juli	1.997	2.868
Augustus	2.096	2.266
September	2.450	2.913
Oktober	2.813	3.550
November	2.745	3.000
December	2.718	3.242
Totaal	29.910	36.660





Jaarmarkt Jette

Geïndexeerde faxen

	2011	2012
Januari	455	637
Februari	408	549
Maart	524	628
April	373	621
Mei	432	602
Juni	405	504
Juli	440	621
Augustus	434	481
September	386	580
Oktober	409	610
November	456	606
December	509	543
Totaal	5.231	6.982



DANKBETUIGING

Wij danken alle medewerkers van het secretariaat voor hun geleverde prestaties. Ook wensen wij Nadine Van Santfort en Vera Len het allerbeste nu zij met brugpensioen zijn.



De directie HR omvat de dienst Personeel (loonadministratie) en de dienst Opleiding (opleidingen nieuwe medewerkers en voortgezette vorming).

Voor de verslaglegging met betrekking tot de dienst Opleiding verwijzen we u naar de desbetreffende tekst in onderhavig verslag (zie pagina 120).

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

8. Personeelsdienst

OPDRACHT

- Werving en selectie.
- Voeren 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.





Avondmarkt Rotselaar

PROJECTEN

- Verderzetten van het project 'functiebeschrijvingen en objectieven'. Het project werd aangevat in een topdownbenadering. 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.
 5. Managementtools aan het middenkader geven, zodat het:
 - formele functioneringsgesprekken kan voeren;
 - vooruitgangspunten van de medewerkers kan opstellen;
 - objectieve beoordelingen kan maken;
 - de vaardigheden en inzet van de medewerkers kan analyseren.

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 en opleiding van een ploeg voor het administratieve backoffice van het arrondissement Leuven.
- 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).



Braderie Kapelle-Op-Den-Bos

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.

WETSWIJZIGINGEN

Sinds 11 augustus 2013 zijn de maaltijdcheques 12 maanden geldig. Deze maatregel werd genomen, omdat een groot aantal maaltijdcheques ongebruikt bleef bij het verstrijken van de geldigheidsduur. Daarom werd besloten om de looptijd van 3 tot 12 maanden te verhogen.

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 %
2013	584	+9	+ 1,57 %

* Dit cijfer omvat 32 medewerkers komende van de federatie 307

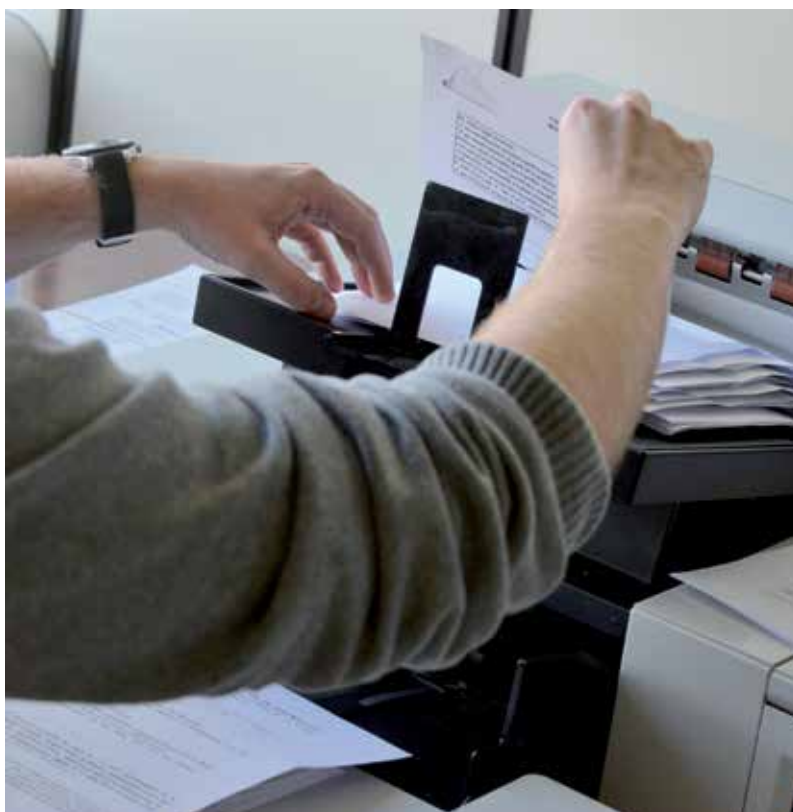
PERSONEELSVERLOOP 2013

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 %
2013*	7,08 %

* In 2013 is het verloop beïnvloed door (brug)pensioen van 15 medewerkers en het overlijden van 2 medewerkers.





Kerncijfers Belgische arbeidsmarkt*

	Verloop
2006	17,11 %
2007	16,34 %
2008	17,26 %
2009	19,70 %
2010	19,30 %
2011	20,45 %
2012	18,88 %
2013**	-

* Bron: White Paper Securex

** Nog niet beschikbaar toen deze tekst werd opgesteld.

46 nieuwe medewerkers werden aangeworven. 41 medewerkers (waaronder 14 (brug)pensioneringen en 1 pensionering) verlieten de Federatie.

AANWERVINGSPROCEDURES

In 2013 werden 16 aanwervingsprocedures georganiseerd voor een diversiteit van profielen.

INTERNE MOBILITEIT

In 2013 werden 19 interne bevorderingsexamens georganiseerd.



Jaarmarkt Aarschot

HULDIGING VAN ONZE MEDEWERKERS

Op 20 november 2013 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 brugpensioen gingen, uit voor een feestmaal. Op deze huldiging dankte de voorzitter elk van hen voor bewezen diensten.



25 JAAR DIENST

DERUWEZ Ruddy, dienst Informatica
POLLET Marion, dienst Informatica
STERCK Serge, dienst Informatica
MESKENS Marc, Buitendienst
HEMMERIJCKX Olivier, dienst Gezondheidszorg
DE GROOTE Sabine, dienst Opleiding
CELIS Jacques, dienst Infocom
DEVUYST Serge, buitendienst Schaarbeek
BOUILLON Christophe, buitendienst Elsene
BOSMANS Thierry, buitendienst Halle
VAN DEN BERGHE Guido, buitendienst Liedekerke



Jaarmarkt Boortmeerbeek

**35 JAAR DIENST**

CEUPPENS Anita, dienst Secretariaat
 SUAREZ-MENENDEZ Eloy, dienst Regie
 DE KEYSER Luc, buitendienst Zaventem
 TOSSYN Nora, buitendienst Leuven
 FLORQUIN Marc, buitendienst Diest
 VANDEVELDE Myriam, Sociale dienst
 WITTEBOL Théo, Sociale dienst

BRUGGEPENSIONEERDEN

AERTS Raymond, buitendienst Leuven
 JOINAU Anne-Marie, Sociale dienst
 CAPITAINE Marianne, dienst Gezondheidszorg
 ALAERTS Simone Mariette, dienst Secretariaat
 BERGMANS Fabienne, Sociale dienst
 FRAIPONT Liliane, dienst Onderhoud
 RONSMANS Marc, dienst Boekhouding
 NECHELPUT Michèle, dienst Opleiding



HAEGEMAN Marleen, dienst Informatica
DURIEU Dominica, dienst Gezondheidszorg
RINGOET Willy, buitendienst Vorst
PIERART Luc, dienst Informatica
DEDEKEN Martine, dienst Burgerlijke stand
DE MEDTS Edward, buitendienst Vilvoorde
CLAESSENS Magdalena, dienst Burgerlijke stand
VAN DEN BERGHE Marie-Jeanne, buitendienst Brussel
BORNAUW Stephan, dienst Informatica

IN MEMORIAM

VANHAELEN Alain (dienst Gezondheidszorg) overleed op 25 april 2013 op 52-jarige leeftijd.
HOEFKENS Louis (dienst Informatica) overleed op 12 september 2013 op 92-jarige leeftijd.
VAN GILS Alain (dienst Gezondheidszorg) overleed op 24 november 2013 op 52-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 kantoorbenodigheden garanderen op een kwaliteitsvolle en goedkope manier.



Jaarmarkt Jette

PROJECTEN

- Externalisering mainframe bij NRB
- Upgrade van DB/2 versie 9 naar versie 10
- Upgrade van Z/OS 1.12 naar Z/OS 1.13
- Vervanging van 11 etageswitches
- Verplaatsing van de loketten van de Zuidstraat
- Verwerking van de hoofdstuk IV bijlagen
- Uitvoering van het voordeel Dentimut
- Elektronische verwerking fiskobel via xml
- Implementatie van de nieuwe IT-organisatie
- Opstarten van de Medishop Leuven
- Uitvoering van de hervorming van de verhoogde tegemoetkoming
- Uitvoering van het Elektronisch Medisch Dossier
- Automatisering van de primaire betaling op basis van de ZIMA-stroom
- Via een failsoft-systeem de mogelijkheid bieden om te antwoorden op vragen van apotheken en artsen over de verzekeraarbaarheid in geval ons mainframe niet beschikbaar is.
- Uitvoering van de domiciliëringen van Thuishulp, Gezinszorg enz.



REALISATIES

Hardware

De belangrijkste hardware-aanpassingen in 2013 zijn:

- De vervanging van onze 2 core switches in de Zuidstraat 110 en 118. Deze vervanging gaat vergezeld van een snelheidstoename tussen onze twee gebouwen van 4 gigabits naar 40 gigabits.
- De aanschaf van een voice gateway en de installatie van een PRA in Leuven met 30 telefoonlijnen met het netnummer 016.
- De vervanging van onze mainframe tapelezers door een VTS (virtual tape library).
- Externalisering van ons mainframe bij NRB.

Ontwikkeling van toepassingen

Ontwikkelaars, projectleider en programmeurs zijn betrokken bij de analyse van de nieuwe toepassingen samen met de betrokken diensten. Zij ontwikkelen en testen deze toepassingen en geven de nodige instructies aan de gebruikers.



Jaarmarkt Vilvoorde

Dit jaar werd onze dienst geconfronteerd met een reeks technologische uitdagingen:

- De betalingen en domiciliëringen die onze Federatie uitvoert, compatibel maken met de SEPA-standaard (Single Euro Payments Area).
- Zorgen voor een betere integratie van de lokettoepassing met de ticketing zodat men online documenten en tickets kan aanmaken. Een voorbeeld hiervan is de ticketing van kwijtschriften, ontvangen aan de loketten.
- Met het verdwijnen van de SIS-kaart op 1 januari 2014 was ons ziekenfonds verplicht om online diensten te ontwikkelen om te kunnen voldoen aan de verschillende aanvragen uit de zorgsector (online verzekeringsaanvraag hoofdstuk IV enz.).
- Opstarten van de isi+-kaart (ter vervanging van de SIS-kaart voor jongeren onder 12 jaar)
- Aanpassing van een aantal programma's als gevolg van de RVV-hervorming.
- Installatie van het DPZ (digitaal platform zorgverzekering): aansluitingen, bijdragen, boetes, vrijstellingen, mogelijke boetes.

Problemen behandeld door onze Helpdesk

Dit jaar heeft onze helpdesk 2.634 tickets verwerkt.



Migraties

- Ons exploitatieteam heeft +/- 9.000 tapes gemigreerd naar het VTS-systeem van NRB.
- In het kader van de migratie naar DB/2 V 10 die gepland is voor maart 2014, heeft ons NT-team de JBOSS server gemigreerd van versie 5.1 naar versie 6.1.1
- In samenwerking met alle teams die brieven opstellen, heeft ons automatiseringsteam een algoritme aangemaakt zodat we bij elke wijziging van logo, adres enz. niet telkens al onze brieven moeten nazien. Door de installatie van dit algoritme moesten al onze brieven aangepast worden.



UITDAGINGEN

Organisatiemodel – Informatica

De studie over het organisatiemodel van de dienst Informatica om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, is afgerond. Dit nieuwe organisatiemodel gaat uit van de verandering van de dienst Informatica in een Informaticadirectie gebaseerd op drie pijlers, namelijk:

- applications management services (applicatieontwikkeling)
- het project office management
- computing services management

Het organisatiemodel en de uitvoering ervan hebben tot doel de kwaliteit van de IT support te verbeteren op vijf prioritaire gebieden:

- omschrijving van de rol en verantwoordelijkheden van de medewerkers
- probleembeheer en verandermanagement
- standaardisatie van de ontwikkeling en standaardisatie van de productie
- automatisering van de productie
- intern systeembeheer

DANKBETUIGING

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

10. De dienst Infocom

OPDRACHT

Verspreiding van regelmatige, relevante, toegankelijke en begrijpelijke informatie aan 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, behandeling van chronische aandoeningen, strijd tegen de overconsumptie van geneesmiddelen, 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.





Zenith-beurs

PROJECTEN

1. Promotie van medische zorg volledig terugbetaald tot de leeftijd van 18 jaar, het sportvoordeel van 45 euro, Dentimut Plus en Medishop Leuven bij onze leden en niet-leden:

Multichannel reclamecampagne in samenwerking met het mediabureau Space:

Affiches:

- bushokjes (Decaux) in Brussel;
- fitnesscentra (Boomerang) in Brussel, Leuven en Halle-Vilvoorde;
- (buurt)winkels in Leuven
- de stations Brussel Zuid, Centraal en Noord (digitaal), de stations van Leuven, Tienen en Landen (digitaal en papier) en van Halle en Vilvoorde (papier).

Advertenties:

- in de Metrokrant (Franse en Nederlandse editie);
- in 7 Dimanche (Brussel);
- in De Zondag Brussel en Rand (Brussel en Halle-Vilvoorde) en De Zondag Oost-Brabant (Leuven);
- in Le Ligueur (nationale editie);
- in De Bond Brabant (editie Vlaams-Brabant);
- in De Streekkrant Leuven.

Online:

- banners op verschillende websites en op Facebook. Principe: het kopen van advertentieruimte bij opbod in real time ("real time bidding") en het gericht adverteren via een omleiding naar onze website ("retargeting").

Brand activation campagne (het publiek persoonlijk ontmoeten om hen een positieve ervaring te bieden van de FSMB):

- De relatiebeheerders nemen gadgets en flyers mee naar fitnesscentra waar Boomerang-posters hangen; ze ontmoeten er het publiek.
- De relatiebeheerders verspreiden flyers voor de stations op het moment van een postercampagne in de stations; ze ontmoeten er het publiek.
- De personeelsleden ingeschreven in een sportclub leggen er gadgets en flyers neer in de kleuren van de FSMB.



- Intensievere deelname van de relatiebeheerders aan **sport- of algemene evenementen**. De dienst Infocom gaat zijn outdoor-activiteiten professionaliseren met de volgende activiteiten, daar waar het evenement dit toelaat:
 - Een leuke, ludieke activiteit: animatie met professionele foto's. Doelgroep: gezinnen met kinderen.
 - Professionele gezondheidsanimatie: gezondheidscheck-up, sport/ontspanning (bijv. massage), diabetestest, rugtest enz. Doelgroep: gezinnen, senioren, sportbeoefenaars.

Voortaan wordt intern uitsluitend samengewerkt met het personeel van de medisch-sociale vzw's en monitoren van de Jeugddienst. De vzw's uit de socioculturele sector werken nog om het jaar mee op de beurs Zenith.

Verwacht resultaat: Een dynamisch & professioneel eventteam.

Doelstellingen:

- Aanwezig zijn op ongeveer 40 sportevenementen om ons sportvoordeel te promoten.
- Aanwezig zijn op ongeveer 20 algemene evenementen om onze voordelen te promoten en met name de volledig terugbetaalde medische zorg.
- Zorgen voor banners & postermateriaal geschikt voor alle terreinen. Doel: sterke visuele aanwezigheid op sportevenementen.
- Zorgen voor kwaliteitsvollere gadgets om in ruil daarvoor adressen te verkrijgen.
- Organiseren van meer wedstrijden (met geschenken).
- Organiseren van humoristische happenings en ludieke animaties (die de voordelen van de FSMB in het zonnetje zetten), die makkelijker transporteerbaar zijn dan fotoanimaties. Doelstellingen: fun, zichtbaarheid, voordelen, reactiviteit/improvisatie.
- Het personeel in staat stellen pennen en flyers aan te bieden in sportclubs waar zij zelf of hun familieleden zijn ingeschreven.



Landelijk Brussel

2. Afspraken thuis

De junior relatiebeheerders gaan voortaan naar de mensen thuis om:

- toekomstige leden te helpen zich in te schrijven bij de Socialistische Mutualiteit van Brabant;
- antwoord te geven op zoveel mogelijk vragen.

3. Gedetailleerde vergelijking tussen het aanbod van de FSMB (aanvullende verzekering) en dat van de belangrijkste concurrenten + factsheets die ons positioneren ten opzichte van de anderen.

4. Coördinatie van alle mededelingen van de vzw's in de lokale pers.

REALISATIES

1. Promotie van Medische zorg volledig terugbetaald tot 18 jaar bij leden en niet-leden:

Multichannel reclamecampagne:

- affiches op bussen, bushaltes, metro, stations, Carrefours
- advertenties in De Streekkrant, De Bond, Le Ligueur
- campagne Facebook ads
- verhoogde deelname van relatiebeheerders aan tal van lokale events, in samenwerking met enkele vzw's (interactieve stand)

2. Productie van reclameconcepten in samenwerking met het communicatiebureau Pop-up.

3. Uitvoering van alle aspecten van de communicatie in het vernieuwde kantoor in Leuven:

- keuze van de foto's in de etalage
- signalisatie op de schermen
- **het creëren van digitale animaties** (ook uitgezonden in sommige kantoren in Brussel). Opmerking: de slideshow op de homepage van de website wordt maandelijks aangepast op basis van de nieuwe animatie in de kantoren.



Langste Dag Leuven

4. Bezoekcijfers website 2013

- **278.566** unieke bezoekers hebben **www.fmsb.be** bezocht. Ze hebben de website 457.435 bezoeken gebracht die gemiddeld **3 minuten en 41 seconden** duurden.
- **108.506** unieke bezoekers hebben **www.fsmb.be** bezocht. Ze hebben 178.977 bezoeken gebracht die gemiddeld **3 minuten en 48 seconden** duurden.

[Newsletter « Mutfl@sh »](#)

In 2013 ontvingen **50.000** Franstalige en **20.800** Nederlandstalige abonnees onze maandelijkse digitale nieuwsbrief. Dit zijn er 11.000 meer dan in 2012. De abonneringsvoorwaarden op de nieuwsbrief: via de website of na inschrijving in e-Mut, of door het invoeren van het e-mailadres aan het loket.



5. Evenementen

Het team **van relatiebeheerders voor de leden is verdubbeld**.

Tussen maart en juli 2013 werd het team uitgebreid met twee junior relatiebeheerders. Het bestond al uit twee senior relatiebeheerders.

Hun doelstellingen: behoud en binding van de leden, het optimaliseren van de kwaliteit van de relaties met de leden en de werving van nieuwe leden.

De taken van relatiebeheerders zijn georganiseerd rond twee pijlers: telefonische acties en actieve aanwezigheid op events. Een derde pijler is gepland voor 2014: afspraken thuis.

In 2013 zijn de relatiebeheerders naar **45 events** geweest met hun nieuwe opblaasbare stand, een kleinere stand of zelfs een "vliegende brigade". Soms waren het "gezondheidspromoties" in samenwerking met de medisch-sociale vzw's, dan weer speelse animaties om gezinnen aan te trekken: nemen en afdrucken van een foto in het FSMB-paneel, een clown die ballonnen vouwt, schminken van kinderen enz. Tegelijkertijd werden adresgegevens verzameld van prospecten. Zo kan men in de week na het event een promotionele e-mail versturen en al een voorstel voor een afspraak thuis doen.



6. De Love4you Actie

- De safekit heeft de vorm van een kartonnen hoesje en is milieuvriendelijker en handiger dan het metalen doosje. Alle nuttige informatie wordt direct afgedrukt op het hoesje.
- **29** actiedagen op het terrein met het uitdelen van **41.300** safekits in de arrondissementen Brussel, Halle-Vilvoorde en Leuven.
- Bijna **77.000** (feitelijke en/of virtuele) contacten met de doelgroep
- Love4you.be benadrukt de voordelen van sport en contraceptie.
- Het webverkeer is dit jaar opnieuw verdubbeld: **35.400** unieke bezoekers in 2013 tegen 18.000 in 2012.

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



UITDAGINGEN

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

- De FSMB en gezondheidskwesties promoten in een snel veranderende maatschappij, waarin digitale communicatie de overhand 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.



1 meifeest Brussel

REALISATIES PER COMMUNICATIEKANAAL

De communicatieactiviteiten van de dienst Infocom kunnen in drie categorieën verdeeld worden: papieren communicatie, digitale communicatie en events.

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.





Mantelzorgers in de bloemetjes gezet ism Thuiszorgcentrum

Affiches en digitale animaties

Digitale animaties werden voor het eerst ontwikkeld in november 2013 om te worden vertoond op de schermen van het vernieuwde kantoor in Leuven. Ze benadrukken onze waarden, voordelen en diensten en veranderen elke maand. Ze worden nu vertoond in de kantoren van Leuven (Mechelsestraat), Brussel (Zuidstraat), Sint-Gillis, Ukkel en Sint-Lambrechts-Woluwe, alsook in de Medishop in Leuven.

Thema's van de animatie oktober-november 2013:

Waarden

- Innovatief
- Nabij

Voordelen en diensten

- Vaccinatie
- Thuisoppas voor zieke kinderen
- Joetz
- Medische zorg volledig terugbetaald tot 18 jaar
- Thuiszorg



Thema's van de animatie december 2013:

Waarden

- Solidair
- Respectvol voor het individu

Voordelen en diensten

- Rode Kerstfeesten
- Mutas
- Medische zorg volledig terugbetaald tot 18 jaar
- Sportvoordeel 45 euro vanaf 1 januari 2014
- Hospimut Plus

De papieren 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 2013 werden zes affiches gemaakt. Het waren affiches over de Rode Kerstfeesten, sportvoordeel, Joetz, Mutas, de nieuwe website, medische zorg volledig terugbetaald tot 18 jaar.





Rode Kerstfeesten Brussel

DIGITALE COMMUNICATIE

- Al onze publicaties kunnen bekeken en gedownload worden op onze website www.fsmb.be.
- De slideshow op de homepage van de website verandert elke maand en toont de thema's van de nieuwe digitale animatie die in de kantoren wordt verspreid.
- 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 van de FSMB, die jongeren bewust maakt van het belang van veilige seks. De fotorubriek wordt nog steeds het meest bekeken. De rubriek "liefde en gezondheid" geniet een stijgende belangstelling, met name dankzij het uitdelen van safekits door de animatrice van de SVV, die wordt uitgenodigd om over seksualiteit te praten in het voortgezet onderwijs in Brussel.





Wereldfeest Leuven

EVENTS

De dienst Infocom voert promotie voor de FSMB door aan diverse events deel te nemen. Het dynamische eventteam wil dicht bij de mensen staan en biedt op zijn stand ludieke animaties of animaties over gezondheid (met de medewerking van de sociaal-culturele of sociaal-medische vzw's). Het team heeft ook een aantal leden van de FSMB bezocht om hen een geschenk te overhandigen in het kader van een wedstrijd of huldiging.

De FSMB heeft in 2013 deelgenomen aan **45 evenementen**:

Beurzen

Zenith	17/11/13 – 21/11/13
--------	---------------------

Lokale evenementen

Eindejaarsconcert S'Plus - Oostende	24/01/13
Doe-Beurs – Leuven	06/02/13
Dag van de Zorg - Aarschot	17/03/13
Kiesweek Ekonomika - Leuven	22/04/13
Jaarmarkt Vilvoorde	22/04/13
1 meifeest - Vilvoorde	01/05/13
1 meifeest - Leuven	01/05/13
Week van de Opvoeding - Diest	16/05/13
Jaarmarkt Boortmeerbeek	20/05/13
Seniorenfeest – Halle	21/05/13
Avondmarkt Rotselaar	24/05/13
Wereldfeest - Leuven	01/06/13
Jaarmarkt Zaventem	03/06/13
Gezondheidsdag - Kortenberg	09/06/13
Braderie Liedekerke	15/06/13
Congres – Algemene vergadering - Brussel	16/06/13
Langste dag Leuven	22/06/13
Jaarmarkt Tienen	25/06/13
Braderie Landen	29/06/13
Primusfeesten - Haacht	26/07/13- 28/07/13
Ketnet Cup - Zoutleeuw	11/08/13
Jaarmarkt Aarschot	22/08/13
Avondmarkt Tremelo	23/08/13
Jaarmarkt Jette	26/08/13



Love4you

Braderie Kapelle-Op-Den-Bos	30/08/13
Jaarmarkt St-Agatha-Berchem	02/09/13
Tinga Tinga - Liedekerke	07/09/13
Seniorenfeest - Tienen	12/09/13
Jaarmarkt Anderlecht	17/09/13
Landelijk Brussel	22/09/13
Jaarmarkt Ukkel	28/09/13
Seniorenfeest - Landen	02/10/13
Seniorenfeest - Aarschot	14/10/13
Seniorenfeest - Leuven	22/10/13
Manneken Pis Corrida - Brussel	26/12/13

Acties in de kantoren

Begeleiding leden - opening gerenoveerd kantoor Leuven	28/10/13 – 31/10/13
Officiële opening - gerenoveerd kantoor Leuven	16/11/13
Open dag leden - gerenoveerd kantoor Leuven	18/11/13

Huldiging leden

Overhandiging van een geschenk aan jonge of toekomstige mama's in het kader van de geboorteactie	22/03/13 19/07/13 04/12/13
Huldiging mantelzorgers in samenwerking met het Thuiszorgcentrum	10/07/13 11/07/13

In 2013 heeft het Love4you-team van de Socialistische Mutualiteit van Brabant voor het derde achtereenvolgende jaar zijn positieve energie en adviezen over preventie doorgegeven tijdens events en festivals in Brussel en Vlaams-Brabant.

- Ruim **41.300 safekits** met condooms werden uitgedeeld om jong en oud op een ludieke manier bewust te maken van het belang van **veilige seks**.



Zenith-beurs

De Love4you-stand was aanwezig op de volgende festivals:

Rockwedstrijd 1 mei Botanique - Brussel	28/03/13
Kiesweek Ekonomika - Leuven	22/04/13
1 meifeest - Brussel	01/05/13
Out Run - Brussel	05/05/13
Belgian Pride - Brussel	18/05/13
Fête de la musique - Brussel	21/06/13
Suikerrock - Tienen	25/07/13 - 28/07/13
Jan Primusfeesten - Haacht	26/07/13 - 28/07/13
Marktrock - Leuven	09/08/13 - 11/08/13
Brussels Summer Festival - Brussel	10/08/13 - 15/08/13
Boerenrock - Kortenaak	23/08/13 - 25/08/13
Luna Festa - Diest	14/09/13
Studentenwelkom - Leuven	25/09/13
Les Nocturnes de l'ULB - Brussel	26/09/13
Nuit Blanche - Brussel	05/10/13
Rock Ternat - Ternat	11/10/13 - 12/10/13

Algemene vergadering

De dienst Infocom coördineert de organisatie van de algemene vergadering van het ziekenfonds. In 2013 vond deze vergadering plaats op 16 juni.

Rode Kerstfeesten

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

Alle Rode Kerstfeesten vonden plaats tussen 6 december 2013 en 5 januari 2014. De feesten in de Heizel hadden plaats op 14 en 15 december 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. Specifiek voor 2013: analyse van de rol die het ziekenfonds moet spelen bij een geboorte of overlijden van een lid, analyse van de processen waarbij rechten worden verleend aan de leden, toepassing van het gemeenschappelijke auditprogramma van de socialistische federaties (analyse van de aankoopcyclus en analyse van de verzekeraarheidscyclus), de ontwikkeling van risicokaarten voor de ziekenfondsdiensten en de 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 dienst Interne audit staat voor vier grote uitdagingen:

- Zijn 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.



1 meiviering Vilvoorde

- Onze vakbekwaamheid in ICT-audits ontwikkelen.
- De organisatie een meerwaarde bieden door een multidienstenbenadering bij de analyse van de geselecteerde thema's.

WETSWIJZIGINGEN

In 2013 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. Het huidige project wil over twee jaar deze 10 criteria vervangen door zeven kernprocessen die een "goed draaiend" ziekenfonds moet beheersen. Buiten de potentiële impact op de algemene kosten, zal de modernisering van het huidige systeem ook organisatorische veranderingen voor het ziekenfonds teweegbrengen, onder meer qua proactiviteit en formalisering van de procedures. Maar de FSMB is hier goed op voorbereid, want veel domeinen die in het project van het Riziv zijn opgenomen, sluiten aan bij de doelstellingen van het bedrijfsplan.

CIJFERGEGEVENS

In 2013 heeft de dienst Interne audit 75 aanbevelingen geformuleerd om de interne controle, de efficiëntie/doeltreffendheid van de procedures en/of de relaties met de aangeslotenen te verbeteren. De dienst Interne audit 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 dienst garanderen die antwoordt op de vragen van de leden, deskundig advies geeft en dicht bij de leden staat.

PROJECTEN

- Duidelijkere inrichting van de adviesruimtes en -loketten.
- De overdracht van eenvoudige taken van het "backoffice" naar het "frontoffice" om een correcte verwerkingstijd te garanderen.
- Verbeteren van de samenwerking tussen het "backoffice" en "frontoffice"
- Mutualistische balans.





Jaarmarkt Vilvoorde

REALISATIES

Herverdeling van de taken en ondersteuning van het "backoffice": Verbetering van de verwerkingstijden

- Sinds 21 mei 2013 is het invoeren van ingescande getuigschriften voor verstrekte hulp afkomstig van het "backoffice" ("ticketing"), mogelijk geworden met behulp van de lokettoepassing tijdens de rustigere momenten.
- In 2013 werden 33.211 tickets verwerkt. Dit komt overeen met 54.333 attesten voor een bedrag van 1.960.207,87 euro.

Evolutie raadgevers: Installatie van speciale loketten (zonder contante betaling)

- Op 25 maart 2013: Zuidstraat 111 in 1000 Brussel (hoofdkantoor), twee adviesloketten.
- Op 25 oktober 2013: Grondige verbouwing van het hoofdkantoor in Leuven, Mechelsestraat 70/72, in een adviesruimte, tevens gekoppeld aan de opening van het "backoffice" van Leuven.
- Op 2 december 2013: Ukkel, Alsebergsesteenweg 736, een adviesloket.



Reorganisatie van het werk: Aangepast tijdsbeheer

Herverdeling en follow-up van het werk aan de loketten van ons hoofdkantoor in de Zuidstraat 111 in rechtstreeks verband met de activiteit van de adviesloketten.

Een efficiëntere verdeling was nodig, omdat de taken verschillen.

Deze verschillen zijn: de dossiers van onze leden die naar onze raadgevers komen, moeten uitvoerig worden behandeld. Ons lid moet binnen een aanvaardbare termijn een oplossing krijgen voor de problemen waarmee hij wordt geconfronteerd.

Deze verandering vereist een ander tijdsmanagement: aandachtig luisteren, contact opnemen met externe organismen, diepgaandere analyse van het dossier, de creatie van speciale tickets enz. Dit zijn allemaal kwalitatieve elementen die meer tijd vragen. De taak met betrekking tot de terugbetaling in contanten van getuigschriften voor verstrekte hulp werd daarom verplaatst naar andere loketten.

De voordelen van dit systeem zijn:

- De dienst die wordt aangeboden aan onze leden, is van hoge kwaliteit en voldoet aan de waarden die ons ziekenfonds nastreeft.
- De ruimten zijn aangepast en de gesprekken verlopen in een rustige, discrete sfeer.
- De behandeling van de dossiers door het "backoffice" wordt vergemakkelijkt en heeft een impact op de verwerkingstijden.

Personaliseren van de contacten met de leden

Automatische “online” creatie van een ticket aan het eind van het gesprek met het lid, met de mogelijkheid om een opmerking toe te voegen.

Dit ticket geeft de details van de transacties en kan geraadpleegd worden door de Administratieve en Buitendienst.

Opleidingen: Verhoging van de frequentie

In functie van wijzigingen in de regelgeving, de actualiteit en onder andere de hervorming van de verhoogde tegemoetkoming op 1 januari 2014.

Naargelang de behoeften in verband met ontwikkelingen in het beroep, de toename van het aantal adviesloketten.

De eerste beroeps- en praktijkopleidingen in verband met de functie van raadgever zelf werden gehouden in de Zuidstraat 111.

Sinds 25 maart 2013 worden twee loketten enkel voor dit doel gebruikt, zodat we ervaring konden opdoen en doorgeven.





Landelijk Brussel

Lokettoepassing

- Verzending van de kwijtschriften voor medische verzorging per e-mail tijdens de verwerking van de attesten die in de brievenbus worden gedeponeerd (lid niet aanwezig).
- Ontwikkeling voor het invoeren van de getuigschriften voor verstrekte hulp die al gescand zijn, de tickets worden door de lokettoepassing onderschept, de digitale afbeeldingen van de papieren getuigschriften worden weergegeven voor verwerking, vervolgens wordt het ticket afgesloten of verplaatst naar een andere bak. Dit alles op een voor de gebruiker transparante manier.
- Ontwikkeling voor het automatisch creëren van een ticket aan het einde van de transactie met vermelding van de activiteiten en de mogelijkheid om een memo (noot) toe te voegen.
- Online raadpleging van de samenvatting.
- Aanpassing van de documenten die zijn gemaakt voor het "backoffice" van Leuven, evenals het type opgestelde indirecte dossiers.
- Automatisering en afdrukken van documenten van internationale verdragen voor Algerije.



Algemeen overzicht 2013

- Ziekenfonds op afspraak.
- Verzamelen van contactgegevens en consolidatie van de bestaande gegevens.
- Invoeren van digitale getuigschriften voor versterkte hulp (met het "backoffice").
- Gedeeltelijk invoeren van vakantieattesten (met het "backoffice").
- Gedeeltelijk invoeren van de werkhervattingskaarten (met het "backoffice").
- Maandelijks trainingsuur met aangepaste openingsuren van de kantoren op iedere eerste woensdag van maand.
- Voortgezette opleidingen op 2 januari, 24 april en 16 oktober 2013 met sluiting van de kantoren.
- VMOBB-opleiding (inleiding verzekeringen + verzekeringsmodule) tijdens de maand september.
- Opleiding onthaal, raadgevers leden in maart, mei, oktober en november 2013.
- Opleiding over de hervorming van het recht op een verhoogde tegemoetkoming met sluiting van de kantoren in december 2013.
- Beroepsopleiding (twee keer per jaar voor nieuwe medewerkers van de Buitendienst).



Langste Dag Leuven

- Praktijkopleiding voor raadgevers in november 2013.
- Driemaandelijke vergaderingen met de Verantwoordelijken/Adjuncten.
- Personalisering van de contacten met de leden.
- Inrichting van een adviesruimte.
- Voorbereidingen "frontoffice" Leuven.
- Aanpassing van de systemen voor het beheer van de wachtrijen (evolutie raadgevers). (Leuven, Brussel, Sint-Gillis, Ukkel).
- Verwerking en analyse van klachten.
- Informatie naar het "backoffice" over relevante dossiers om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.
- De creatie van tickets.



UITDAGINGEN

Aanpassing en evolutie van het beroep in functie van toekomstige elementen, met name de impact die de sociale derdebetalersregeling en de elektronische facturatie van de zorgverstrekkings zou kunnen hebben, zoals de impact van de geleidelijke verdwijning van de papieren getuigschriften voor verstrekte hulp, op de werklust van de Buitendienst.

CIJFERGEGEVENS

BEDRIJVEN EN ONDERNEMINGEN

In 2013 hebben onze medewerkers 193 bedrijven bezocht, tegen 201 in 2012.

Dit aantal is in 2013 gedaald, nog steeds als gevolg van de reorganisatie van 2010. Er is inderdaad gekozen voor een hergroepering van de vestigingen op basis van de toestroom, toegankelijkheid en bezoekfrequentie.

Deze situatie is dynamisch en voortdurend in ontwikkeling.

RENDEMENT VAN KANTOREN EN PERMANENTIES

In 2013 is het totale aantal door de Buitendienst geregistreerde transacties (directe dossiers, indirecte dossiers en bijdragen) gedaald met **3,21 %** of **-68.491**.

De sterkste daling is die van de geregistreerde bijdragen. U moet weten dat de bijdrage aan het bijzonder reservefonds 0 euro bedroeg in 2013, hetgeen van invloed is op het totaal aantal bijdragen geregistreerd aan de loketten.

Paradoxaal genoeg is het aantal bezoeken van onze leden aan onze kantoren toegenomen (2.667.109 bezoeken). Dat zijn **17.730** bezoeken meer dan in 2012, ofwel **+ 0,67 %**.

Het bedrag van de uitgaven voor geneeskundige verzorging (terugbetalingen) steeg met **+3,69 %**.

Sinds 21 mei 2013 wordt de mogelijkheid geboden aan werknemers van de Buitendienst om tijdens rustige perioden getuigschriften voor verstrekte hulp van het backoffice in te voeren. Er werden **54.333** getuigschriften verwerkt voor een totaal bedrag van 1.960.207,87 euro (**33.211** tickets).





Manneken Pis Corrida



Eveneens in het kader van de ondersteuning van het backoffice, heeft de Buitendienst in 2013 **7.072** werkhervattingskaarten en vakantieattesten geregistreerd (documenten met betrekking tot de arbeidsongeschiktheidsdossiers).

Met deze maatregelen kunnen de verwerkingstijden van het backoffice verbeterd worden ter compensatie van de daling van het aantal transacties. Bovendien zorgt dit voor een constantere werklast in de Buitendienst.

DANKBETUIGING

- De dienst Opleiding voor de continue inzet in 2013, zowel wat de communicatie als informatie betreft en voor de evolutie van de onderwerpen in e-learningformaat.
- 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



Mantelzorgers in de bloemetjes gezet ism
Thuiszorgcentrum



REALISATIES

- Overzicht van de problemen die het vaakst aan bod kwamen in 2013 bij de sociaal assistenten op het terrein.

Top 10 problemen DMW 2013	Aantal	% 2013
ZIV - verzekering	9.502	24,59%
Thuiszorg	4.787	12,39%
Tegemoetkomingen pmh	4.229	10,94%
Zorgverzekering	4.168	10,79%
Sociale voordelen & snippervoorzieningen	3.688	9,54%
ZIV - aanvullende verzekering	3.545	9,17%
ZIV - uitkeringen	3.118	8,07%
Beleving	2.845	7,36%
Inkomen & armoede	1.867	4,83%
Opvangmogelijkheden & opvoeding	896	2,32%
TOTAAL	38.645	100,00%

Mutualistische Wetgeving	18.518	47,92%
Sociale Wetgeving	20.127	52,08%
TOTAAL	38.645	100,00%

DOSSIERS VAPH

Totaal ingediende dossiers voor	2012	2013
Dossiers werk werden overgeheveld naar het ministerie van Tewerkstelling	-	-
Dossier Zorg	45	42
Dossier PAB	20	17
Dossier IMB	175	128
TOTAAL	240	187

Ingedeeld in doelgroepen, komen we aan het volgende cijfermateriaal	2012	2013
Slechthorenden	6	3
Slechtzienden	7	7
Mentale handicap	37	24
Fysieke handicap	181	146
Autisme - Gedragsproblemen	9	7
TOTAAL	240	187

Het teruglopen van het aantal dossiers, heeft te maken met de opleiding van twee nieuwe medewerkers en het implementeren van het decreet van integrale jeugdhulp.



DOSSIERS ZORGVERZEKERING

	2012	2013
Mantelzorg	1.482	1.530
Residentiële zorg	37	326
Eerste aanvragen	1.854	1.856
Bel-photo	1.213	1.202

	2012	2013
Leuven	651	424
Halle-Vilvoorde	426	360

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:

	2012		2013	
	Bezoekers	Zitdagen	Bezoekers	Zitdagen
Aarschot	155	11	143	12
Asse	47	10	37	11
Brussel	1.184	-	732	-
Diest	79	11	88	10
Haacht	62	11	66	12
Halle	44	10	48	12
Leuven	94	11	95	11
Liedekerke	76	11	93	11
Tienen	96	11	86	11
Vilvoorde	45	11	30	10
Zaventem	42	11	32	11
TOTAAL	1.924	108	1.450	111



Rode Kerstfeesten Brussel

DOSSIERS BIJZONDER SOLIDARITEITSFONDS

	2012	2013
Nieuwe aanvragen	161, waarvan 120 werden ingediend met akkoord geneesheer-raadgever	159, waarvan 127 werden ingediend met akkoord geneesheer-raadgever
Gunstige beslissing	46	39
Ongunstige beslissing	49	42
Nog in behandeling	81	84
Gerecupereerde financiële tussenkomst voor de cliënten	€ 55.675,44	€ 61.205,44





Wereldfeest Leuven

CIJFERS IN HET KADER VAN ONZE NIEUWE WERKING

	Opgelegde criteria	Brussel	Leuven	Halle-Vilvoorde
Aantal dossiers met minstens 2 contacten		4.084	1.891	1.468
Begeleidingen	10 %	31,93 %	26,55 %	26,84 %
Overleg	20 %	42,56 %	57,43 %	43,87 %
Proactiviteit	20 %	47,08 %	24,33 %	26,89 %
Zorgbehoevend	40 %	50,24 %	49,66 %	40,19 %
Inkomen en netwerk	25 %	56,81 %	43,89 %	38,96 %
Persoon met een beperking	10 %	35,01 %	34,90 %	23,64 %

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 startte het takenpakket van de sociaal assistenten in 2013 vanuit gekende problematieken waarmee onze leden geconfronteerd worden.

Op basis van listings werden de volgende doelgroepen (alleen of in combinatie) in 2013 bereikt:

- kankerpatiënten
- palliatief forfait
- hulpmiddelen (rolstoelen)
- Zorgverzekering
- invaliden (die overgaan in invaliditeit = na 12 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 permanentie in de hoofdburelen (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 loketmedewerkers.



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”



Zenith-beurs

Het resultaat hiervan is dat mensen meer bewust omgaan met hun noden en zelf beslissingen gaan inbouwen op korte, halflange 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 uitgevoerd hebben, bevestigt deze stelling.

2013 was een moeilijk jaar voor de medewerkers.

Er werd van hen heel veel inzet en organisatietalent verwacht om zich enerzijds de nieuwe werkmethode eigen te maken en anderzijds om het hoofd te bieden aan de veelheid van vragen die blijven komen naast de pro-actieve werking.

Dit werkpunt zal meegenomen worden naar 2014, met de bedoeling te evalueren en bij te sturen.

DANKWOORD

We houden eraan om iedereen te bedanken voor de inzet, de betrokkenheid en het doorzettingsvermogen in het belang van de leden. "Samen ervoor gaan" is een van onze sterke punten!

14. Jeugddienst

OPDRACHT

- Verblijven organiseren voor kinderen en jongeren.
- Vorming organiseren voor animatoren en hoofdanimatoren.
- Socioculturele activiteiten organiseren.

PROJECTEN

- Activiteiten voor de verschillende doelgroepen.
- Activiteiten rond gezondheid.
- Activiteiten rond burgerschap.
- Intergenerationele projecten.





1 meiviering Vilvoorde

REALISATIES

- Themaverblijven (sport, dieren, dans, paardrijden, koken, ...)
- Taalstages
- Animatievakanties (Heer-sur-Meuse, De Panne, Nieuwpoort)
- Buitenlandse vakanties
- Vorming voor animatoren en hoofdanimatoren
- Gezondheidsbevorderende projecten rond onder andere stress, gezonde voeding, oude spelen, kinderrechten, ...
Hierbij speciale vermelding van 'Abracadabra', een animatie rond gezondheid voor 4- tot 6-jarigen.
- De band tussen ouders, grootouders en onze doelgroep versterken door het aanbieden van intergenerationele activiteiten. Deze activiteiten worden meestal georganiseerd tijdens het weekend.

UITDAGINGEN

- Uitwerken van speelpleinwerking, dagactiviteiten zonder overnachting.
- Het beter bekend maken van Joetz Brabant en Latitude Jeunes Brabant.
- Nog meer leeftijdsgebonden en doelgroepgerichte vakanties organiseren.
- Een kwaliteitsvolle kadervorming naar jongeren blijven aanbieden met nog meer actuele en maatschappelijk relevante accenten.
- De waarden van onze beweging blijven verdedigen.



Jaarmarkt Vilvoorde

CIJFERMATERIAAL

Reizen	2012	2013
Krokus	71	72
Pasen	189	223
Zomer	967	911
Herfst	46	34
Kerst	43	46
TOTAAL	1.316	1.286

Uitstappen	2012	2013
Dagje Disneyland Parijs	-	140
Weekend Disneyland Parijs	337	314
Dagje Asterix-park	69	50
Dagje Rijsel	7053	34
Weekend Londen	209	209
Kerstmarkt	272	321
Weekend Amsterdam	-	48
TOTAAL	957	1.135

Vormingen	2012	2013
Vorming animator FR	64	67
Vorming animator NL	26	32
Vorming hoofdanimator FR	16	12
Vorming hoofdanimator NL	-	8
TOTAAL	106	119

15. Contact Center

OPDRACHT

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

	2010	2011	2012	2013
Ontvangen oproepen	292.479	342.606	319.093	330.704
Behandelde oproepen	244.751	295.461	294.598	304.638
Onbeantwoorde oproepen	47.559	46.978	24.361	25.937
% onbeantwoorde oproepen	16%	14%	8%	8%
Gemiddelde wachttijd	02:40	02:26	01:33	01:38



16. 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.
- Vertrekkende vanuit de nieuwe verwachtingen van onze leden (fullservice), de structurele veranderingen binnen onze organisatie begeleiden en vlotter laten verlopen.





Landelijk Brussel

PROJECTEN

BEHEER VAN DE KENNIS

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

E-LEARNING

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

BEHEER VAN NIEUWE VAARDIGHEDEN

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

DE INTERNE COMMUNICATIE BEHEREN EN VERGEMAKKELIJKEN

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

REALISATIES

- Begeleiden van de interne en externe diensten in hun opleidingsdoelstellingen.
- Opstellen van nota's, cursussen en werkdocumenten.
- Verwezenlijking van de derde e-learningmodule in verband met alle diensten, hulp en raadgevingen die ons ziekenfonds aanbiedt bij een geboorte.
- Verwezenlijking van 3 e-learningmodules voor zelfevaluatie (de hospitalisatieverzekering, het formulier 225 en de hervorming van het recht op de verhoogde verzekeringstegemoetkoming).
- Opstellen van handleidingen waarin de informaticatransacties worden beschreven.
- Uitwerken van een proces voor de evaluatie van de vaardigheden in de administratieve diensten, in navolging van wat al voor de externe diensten werd gedaan.
- Organiseren van basis- en beroepsopleidingen voor de nieuwe medewerkers.



Manneken Pis Corrida

- Organiseren van de voortgezette opleidingen voor de eerstelijnsdiensten.
- Organiseren van de theoretische en praktische opleidingstrajecten van 11 nieuwe medewerkers die tewerkgesteld zijn in ons backoffice in Leuven. Deze vorming werd georganiseerd in nauwe samenwerking met de diensten Burgerlijke stand, Gezondheidszorg en Vergoedingen. Ze liep van januari tot en met augustus 2013 en bevatte, naast theorie en praktijkoefeningen, ook wekelijkse evaluaties met herhaling van bepaalde onderwerpen indien nodig.

UITDAGINGEN

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

CIJFERGEGEVENS

Indicatoren	2012	2013
Aantal geregistreerde opleidingen	202	269
Gecumuleerd aantal deelnemers*	1.709	1.334
Aantal uren	1.371	6.228
Aantal opleiders van de dienst Opleiding	3	3
Aantal opleiders van andere diensten	40	60
Aantal e-learningmodules	5	4
Aantal deelnemers aan de e-learningmodule	302	249

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

De verantwoording van de aanzienlijke stijging in het aantal opleidingsuren ligt voor het grootste deel bij het vormingstraject van de nieuwe medewerkers voor het backoffice in Leuven.

In 2013 werden de e-learningmodules voor zelfevaluatie voor het eerst volledig geïntegreerd binnen een aantal opleidingstrajecten. Omdat deze trajecten gericht zijn aan specifieke groepen van medewerkers bereikten we dit jaar minder deelnemers. De transversale modules worden aan een grotere groep medewerkers aangeboden.

Zo werd enkel aan de eerstelijns- en de betrokken tweedelijnsmedewerkers een e-learningmodule aangeboden om de opgedane kennis en vaardigheden te toetsen over ons aanbod hospitalisatieverzekeringen. En na de theoretische en praktische opleidingen de modules over de aanpassing van het Formulier 255 (gezinslast bij uitkeringen) en de wijzigingen aan het Recht op de Verhoogde Verzekeringstegemoetkoming (RVV). De resultaten van deze modules gaven ons een overzicht van de hoofdstukken of onderwerpen die niet helemaal werden begrepen. Hierdoor kan de inhoud van bijkomende opleidingen nog beter afgestemd worden op de noden. Een deel van de eerste voortgezette opleiding die we in 2014 organiseren, is gebaseerd op de noden die naar boven kwamen bij de e-learningmodule over het RVV.

17. 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.





Zenith-beurs

PROJECTEN

- Voortzetting van de acties voor het verbeteren van de kwaliteit van de verwerking van dossiers, met name door de verificatie van steekproeven van dossiers met controles van de termijn en kwaliteit van de verwerking, de gegrondheid van het in wacht zetten van dossiers enz.
- Voortzetting van de deelname aan de "fullservicemissie" voor het formuleren van volledige antwoorden op geregistreerde klachten.
- Uitvoeren van een evaluatie van de impact van de aanbevelingen in het kader van de missies van de dienst over de kwaliteit van de dienstverlening en de leden en over de organisatie.
- Opstellen van het plan van de missies van de Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten in 2014.

REALISATIES

Uitvoering van het plan van de missies van de dienst in 2013 dat de volgende activiteiten bevat:

- Beheer van de klachten: registratie, opvolging en systematische analyse van de klachten.
- De missies m.b.t. de kwaliteit van de dienstverlening: uitvoeren van kwaliteitscontroles in het kader van de proactieve benadering van de missie van de Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten.
- Opvolging van de aanbevelingen: centralisatie van de aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan de leden en toezicht op de uitvoering ervan.

UITDAGINGEN

- Invoering van kwaliteitsindicatoren met het oog op de ontwikkeling van een tool voor kwaliteitsbeoordeling.
- Coördinatie en rapportage van de activiteiten met betrekking tot het meten van de tevredenheid van de leden.



Landelijk Brussel

CIJFERGEGEVENS

In het kader van de missies van de Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten werden een zeventigtal aanbevelingen gedaan. Een dertigtal zijn al uitgevoerd door de betrokken diensten.

Hieronder volgen de cijfers met betrekking tot de activiteiten van de Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten in 2013.

REACTIEVE BENADERING: KLACHTENBEHEER

Evolutie van het aantal geregistreerde klachten

	2011	2012	2013
Januari	48	74	56
Februari	36	57	42
Maart	50	64	45
April	35	35	35
Mei	34	33	23
Juni	31	14	18
Juli	30	38	16
Augustus	30	39	25
September	38	55	24
Oktober	43	34	16
November	47	34	22
December	137	35	23
Totaal	559	512	345

In 2013 registreerde de Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten 345 klachten. Sinds 2011 zien we een geleidelijke daling van het aantal klachten. Alleen al tussen 2012 en 2013 noteerden we een daling van 33 % van het aantal klachten. Dit is te danken aan de uitvoering van maatregelen om de kwaliteit van de dienstverlening aan de leden te verbeteren. Deze zijn:

- de 10 principes voor het personaliseren van de relatie met de leden
- de waarden waar ons ziekenfonds voor staat

Historisch gezien constateert men aan het begin en eind van het jaar een aanzienlijke toename van het aantal klachten. Onvrede geuit tijdens deze periodes betreft vooral:

- de massamailings uitgevoerd aan het einde van het jaar, zoals de kennisgeving dat de ziekte- en invaliditeitsverzekering het volgende jaar niet verlengd kan worden, de verzoeken om bijdragen voor aanvullende verzekering, de vakantieattesten enz.;
- de niet-betaling van uitkeringen bij arbeidsongeschiktheid als gevolg van het niet ontvangen van het vakantieattest door de dienst Vergoedingen;
- de achterstand in de verwerking van dossiers door de verschillende diensten van de FSMB;
- de langere wachttijd aan de telefoon als gevolg van de toename van het aantal telefoontjes naar ons Contact Center.

Evolutie van het aantal gegronde klachten

Dienst	2011	2012	2013	Vershil 2012 vs 2011	Vershil 2013 vs 2012
Burgerlijke stand	90	40	27	-50	-13
Vergoedingen	59	37	22	-22	-15
Gezondheidszorg	71	36	21	-35	-15
Contact Center	34	19	21	-15	2
Infocom	5	11	11	6	0
Buitendiensten	14	9	8	-5	-1
Juridische dienst	0	6	2	6	-4
Mutas	1	2	0	1	-2
Ombudsdienst	0	2	0	2	-2
Adviserende geneesheren	0	2	1	2	-1
Sociale dienst	1	0	0	-1	0
Divers	8	15	7	7	-8
Totaal	283	179	120	-104	-59

De drie belangrijkste operationele diensten van het ziekenfonds (Burgerlijke stand, Vergoedingen, Gezondheidszorg) en het Contact Center registreren het hoogste aantal klachten (75 %).

Sinds 2011 zien we een geleidelijke afname van het aantal gegronde klachten. Alleen al tussen 2012 en 2013 noteerden we een daling van 33 % van het aantal klachten. Deze daling heeft voornamelijk betrekking op klachten over de drie grote operationele diensten.

In 2013 registreerden we 120 gegronde klachten. Dit is 35 % van het totale aantal klachten.

Redenen voor de ontvangen gegronde klachten

Sinds 2013 worden de klachten ingedeeld in categorieën om ze van jaar tot jaar te kunnen vergelijken en zo nodig structurele maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen.

De meest genoemde redenen voor ontevredenheid in 2013 zijn:

- Menselijke fouten tijdens de verwerking van dossiers
- De verwerkingstijd van de dossiers
- De telefonische onbereikbaarheid van onze diensten
- Het relationele aspect

Opgemerkt zij dat het aantal gegronde klachten niet significant is in vergelijking met het aantal dossiers dat in 2013 door onze medewerkers werd behandeld. Toch zijn deze klachten een indicator van het werkingsniveau van onze organisatie waarop onze metingen zijn gebaseerd in het kader van de continue verbetering van onze kwaliteit van de dienstverlening.

Van alle ontvangen klachten is een analyse gemaakt en waar nodig konden oplossingen voor de problemen van de leden worden gevonden en/of werden suggesties gedaan aan de betrokken diensten om ervoor te zorgen dat de vastgestelde problemen zich voortaan niet meer voordoen.





Manneken Pis Corrida

Mogelijkheden om de tevredenheid van de leden te verbeteren

Wij willen de tevredenheid van onze leden verbeteren via:

- Verdere inspanningen om de werkprocedures te automatiseren om zo het aantal menselijke fouten terug te dringen.
- Verdere inspanningen om de principes van een persoonlijker relatie met de leden toe te passen voor een continue verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.
- De verwerking van de aanvragen van de leden binnen een termijn die beantwoordt aan hun verwachtingen.
- De verbetering van de telefonische bereikbaarheid van onze diensten door een gestage daling van de wachttijd, ook tijdens kritieke periodes met een uitzonderlijk hoog aantal oproepen.
- De naleving van de procedure voor de traceerbaarheid van inkomende gesprekken.
- De toepassing van de waarden van de FSMB, vooral in de diensten die in contact staan met de leden, de waarden van "Respect voor het individu en de servicegerichte aanpak."

Verwerkingstermijn van de klachten

In 2013 werden de klachten behandeld binnen een termijn van gemiddeld 5 werkdagen. Dit komt overeen met de door de klachtenprocedure voorziene termijn.

PROACTIEVE BENADERING: KWALITEITSCONTROLE

In het kader van het toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening werden in 2013 5 controles uitgevoerd door de Ombudsdienst & Kwaliteit. De volgende procedures werden gecontroleerd:

- De procedure van de ontvangst en de verwerking van aanvragen tot terugbetaling van de zorgattesten en de betaling van de uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid.
- De procedure voor de verwerking van aanvragen tot terugbetaling van vervoerskosten en brillenglazen.
- De aansluitingsprocedure bij ons ziekenfonds.
- De procedure voor het ontvangen en verwerken van e-mails verstuurd naar ons ziekenfonds.
- De procedure voor de afhandeling van inkomende telefoontjes.

Deze controles hebben bijgedragen tot de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan onze leden na het uitvoeren van de aanbevelingen.

MUTUALITEIT IN BEWEGING



Onze mutualiteit doet voortdurend inspanningen om de kwaliteit van de dienstverlening aan haar leden te verbeteren.



Zenith-beurs

ZIEKENFONDS ONLINE 'E-MUT'

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

Inschrijvingen	2011	2012	2013
Inschrijvingen van leden	7.533	8.678	8.859
Inschrijvingen van zorgverleners	51	85	40
Totaal	7.584	8.763	8.899

Aantal verrichtingen	2011	2012	2013
Verrichtingen van leden	118.347	106.472	92.827
Verrichtingen van zorgverleners	75.175	84.287	74.317
Totaal	193.522	190.759	167.144

Meest voorkomende verrichtingen van leden

Verrichtingen	2011	2012	2013
Mijn uitkering voor arbeidsongeschiktheid	23.227	22.662	21.786
Mijn identificatiegegevens	22.074	20.421	18.347
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	23.336	21.857	17.204
Aanvragen adviserend geneesheer	8.163	9.576	7.228
SIS-kaartgegevens	6.096	5.583	4.252

Meest voorkomende verrichtingen van zorgverleners

Verrichtingen	2011	2012	2013
Is de aangeslotene in orde met zijn verzekering?	31.636	44.631	39.601
SIS-kaartgegevens van een aangeslotene aanvragen	23.861	22.414	16.172
Mutas	12.534	14.823	16.430
Status van ingediende facturen	1.179	1.304	1.201

SELF-MUT-PLUS

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

	2011	2012	2013
Aantal verrichtingen	221.842	257.473	219.922





1 meifeest Brussel

Meest voorkomende verrichtingen

Verrichtingen	2011	2012	2013
Mijn identificatiegegevens	65.379	56.567	40.261
Roze identificatieklevers	71.774	93.737	83.710
Bijwerking van de SIS-kaart	54.536	73.030	63.939
Mijn uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid	9.725	12.615	13.181
Attest van verhoogde tegemoetkoming	4.638	4.633	4.032
SIS-kaartgegevens	3.496	3.608	3.257
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	2.754	2.992	2.495

BRIEVENBUSSEN

Sinds enkele jaren wordt de mogelijkheid geboden aan de leden die dit wensen, om hun getuigschriften voor verstrekte hulp in onze brievenbussen te deponeren, zodat ze niet naar onze loketten hoeven te komen.

Deze brievenbussen zijn geïnstalleerd in de druk bezochte kantoren en de terugbetaling geschiedt zo snel mogelijk door middel van een overmaking op een bankrekening.

	2011	2012	2013
In brievenbussen gedeponeerde enveloppen	45.658	46.996	51.971

In 2013 bedroeg het aantal ontvangen enveloppen 51.971, tegen 46.996 in 2012, ofwel een stijging van 4.975 enveloppen of +10,59%.

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.

	2011	2012	2013
Ontvangen voorgefrankeerde enveloppen	122.074	105.032	106.259



Inhoudiging adviesruimte
Mechelsestraat Leuven

KANTOREN

- Verbouwing van de kantoren en modernisering van de onthaalomstandigheden.
 - Jaarlijkse verandering van de openings- en sluitingstijden afhankelijk van de drukte.
- 01/02:** aanpassing van de openingstijden van het kantoor in Leuven: Diestsestraat 257 (van gedeeltelijke opening naar volledige opening).
- 01/02:** tijdelijke sluiting voor de volledige verbouwing van het hoofdkantoor van Leuven: Mechelsestraat 70/72. Een tijdelijke locatie (tijdens de duur van de werkzaamheden) werd ingericht op de parkeerplaats van het hoofdkantoor. (Het werk zonder contante betaling van de getuigschriften voor verstrekte hulp werd geïntroduceerd).
- 26/02:** definitieve sluiting van de permanentie in Vorst: Alsebergsesteenweg 216.





Inhuldiging adviesruimte
Mechelsestraat Leuven



21/03: definitieve sluiting van de permanentie in Sint-Pieters-Woluwe: Bosstraat 290.

25/03: opening van twee adviesruimten in Brussel: Zuidstraat 111.

26/03: definitieve sluiting van de permanentie in Anderlecht: Itterbeekselaan 394.

28/03: definitieve sluiting van de permanentie in Anderlecht: Bergensesteenweg 1043.

13/04: heropening na verbouwing van het hoofdkantoor van Diest: Grote Markt 31.

23/05: heropening na renovatie van het kantoor in Sint-Pieters-Woluwe: Baron A. d'Huartlaan 1.

29/05: heropening van het kantoor in Dilbeek: Verheydenstraat 1.

09/08: tijdelijke sluiting voor de volledige renovatie van het kantoor in Zaventem: Stationsstraat 113 (een tijdelijke locatie voor de duur van de werkzaamheden werd ingericht in de directe omgeving).

18/10: definitieve sluiting van het kantoor in Brussel: Hoogstraat 298.

25/10: heropening van het hoofdkantoor in Leuven: Mechelsestraat 70/72

Het kantoor werd omgebouwd tot een 'full' adviesruimte (frontoffice Leuven).

2/12: opening van een adviesruimte in Ukkel: Alsebergsesteenweg 736.

2/12: aanpassing van de openingstijden van het kantoor in Vorst: de Fierlantstraat 21.

2/12: aanpassing van openingstijden van het kantoor in Sint-Gillis: Brugmannlaan 19.



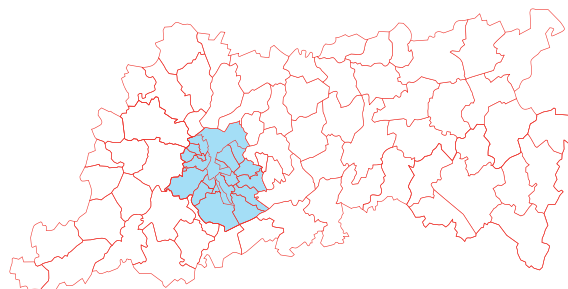


EVOLUTIE VAN HET LEDENTAL



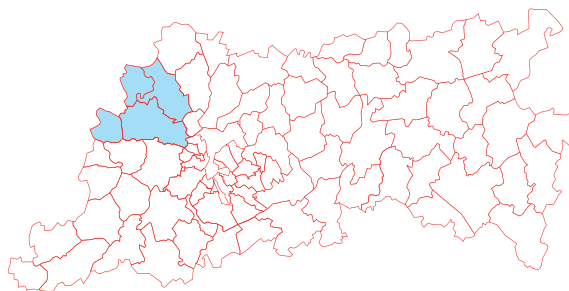
1. Evolutie van het ledental per beroepscategorie

	31/12/2012	31/12/2013	Vershil
Verplichte verzekering			
Actieven M.B.A.	237.332	238.503	1.171
Gepensioneerden	51.922	53.173	1.251
Weduwen	9.294	8.895	-399
Personen met een handicap	4.168	4.268	100
Wezen	17	16	-1
Sportbeoefenaars	45	42	-3
Studenten	130	139	9
Internationale overeenkomsten	9.048	9.808	760
Totaal	311.956	314.844	2.888
Openbare diensten			
Actieven	4.645	4.279	-366
Gepensioneerden	15.638	15.875	237
Weduwen	1.977	1.865	-112
Wezen	1	1	0
Geestelijken	0	0	0
Totaal	22.261	22.020	-241
Zelfstandigen			
Actieven	26.291	25.661	-630
Gepensioneerden	3.850	3.929	79
Weduwen	966	916	-50
Wezen	4	0	-4
Personen met een handicap	496	472	-24
Totaal	31.607	30.978	-629
Vrijwillig verzekerden			
Actieven	21.899	21.386	-513
+60/65 jaar	9	25	16
Totaal	21.908	21.411	-497
SUBTOTAAL	387.732	389.253	1.521
GEEN RIZIV	5.041	5.359	318
ALGEMEEN TOTAAL	382.691	383.894	1.203



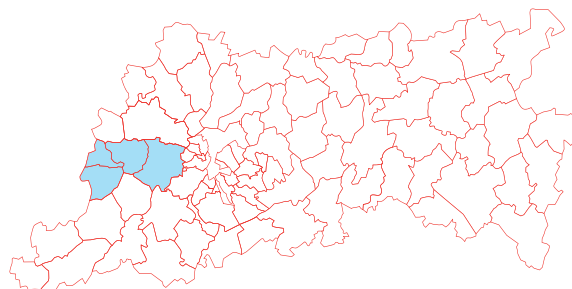
2. Brussels Gewest

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Anderlecht	30.341	30.352	11	51.093	51.742	111.279	113.462	45,91%	45,60%
Brussel	41.265	43.427	2.162	67.345	70.549	166.497	168.576	40,45%	41,85%
- Brussel	23.258	25.308	2.050	35.705	38.302				
- Haren	948	946	-2	1.697	1.696				
- Laken	13.484	13.388	-96	23.889	23.983				
- Neder-over-Heembeek	3.575	3.785	210	6.054	6.568				
Elsene	14.619	14.360	-259	20.401	20.128	83.425	84.216	24,45%	23,90%
Etterbeek	6.968	6.799	-169	10.196	10.030	45.502	46.228	22,41%	21,70%
Evere	8.062	7.973	-89	13.143	13.055	37.009	37.364	35,51%	34,94%
Ganshoren	5.609	5.562	-47	8.794	8.769	23.383	23.664	37,61%	37,06%
Jette	11.038	10.974	-64	17.803	17.902	48.805	49.411	36,48%	36,23%
Koekelberg	5.019	4.990	-29	8.708	8.716	20.661	21.025	42,15%	41,46%
Molenbeek	23.802	23.680	-122	44.358	44.557	93.893	94.653	47,24%	47,07%
Oudergem	4.404	4.388	-16	6.423	6.403	31.963	32.350	20,10%	19,79%
Schaarbeek	23.007	22.959	-48	40.063	40.433	127.747	130.587	31,36%	30,96%
Sint-Agatha-Berchem	5.286	5.347	61	8.618	8.865	22.931	23.410	37,58%	37,87%
Sint-Gillis	11.752	11.605	-147	18.169	17.955	49.492	50.377	36,71%	35,64%
Sint-Joost	5.707	5.711	4	10.064	10.091	27.134	27.207	37,09%	37,09%
Sint-Lambrechts-Woluwe	5.717	5.646	-71	8.328	8.263	51.871	52.592	16,06%	15,71%
Sint-Pieters-Woluwe	3.212	3.221	9	4.575	4.636	40.037	40.535	11,43%	11,44%
Ukkel	11.018	11.045	27	16.155	16.275	79.610	80.487	20,29%	20,22%
Vorst	12.832	12.719	-113	20.894	20.824	53.312	54.024	39,19%	38,55%
Watermaal-Bosvoorde	4.172	4.110	-62	5.960	5.850	24.303	24.467	24,52%	23,91%
TOTAAL	233.830	234.868	1.038	381.090	385.043	1.138.854	1.154.635	33,46%	33,35%



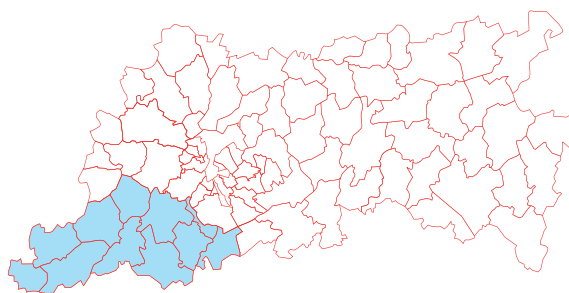
3. Sector Asse

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Asse	3.967	4.062	95	6.188	6.420	30.875	31.417	20,04%	20,43%
- Asse	1.730	1.766	36	2.670	2.766				
- Bekkerzeel	66	65	-1	106	100				
- Kobbegem	54	63	9	79	89				
- Mollem	133	133	0	198	205				
- Relegem	127	131	4	196	199				
- Zellik	1.857	1.904	47	2.939	3.061				
Affligem	890	914	24	1.389	1.420	12.615	12.851	11,01%	11,05%
- Essene	213	280	67	332	421				
- Hekelgem	266	221	-45	393	350				
- Terafene	411	413	2	664	649				
Merchtem	1.128	1.116	-12	1.673	1.656	15.693	15.866	10,66%	10,44%
- Brussegem	170	908	738	232	1.347				
- Hamme	56	156	100	102	214				
- Merchtem	902	52	-850	1.339	95				
Opwijk	720	737	17	1.100	1.103	13.679	13.985	8,04%	7,89%
- Mazenzele	49	689	640	75	1.034				
- Opwijk	671	48	-623	1.025	69				
TOTAAL	6.705	6.829	124	10.350	10.599	72.862	74.119	14,20%	14,30%



4. Sector Liedekerke

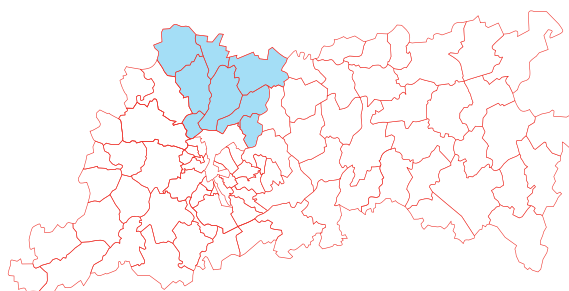
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Dilbeek	5.041	5.058	17	7.579	7.661	40.388	40.737	18,77%	18,81%
- Dilbeek	2.507	2.503	-4	3.680	3.729				
- Groot-Bijgaarden	1.100	1.124	24	1.709	1.742				
- Itterbeek	534	535	1	812	810				
- Schepdaal	507	505	-2	817	822				
- Sint-Martens-Bodegem	237	235	-2	322	317				
- Sint-Ulriks-Kapelle	156	156	0	239	241				
Liedekerke	2.447	2.429	-18	3.493	3.507	12.646	12.643	27,62%	27,74%
Roosdaal	1.143	1.146	3	1.673	1.649	11.260	11.265	14,86%	14,64%
- Borchtlombeek	211	218	7	310	314				
- Roosdaal	932	928	-4	1.363	1.335				
Ternat	1.443	1.419	-24	2.129	2.088	15.142	15.318	14,06%	13,63%
- Sint-Katherina-Lombeek	721	710	-11	1.043	1.021				
- Ternat	534	524	-10	814	798				
- Wambeek	188	185	-3	272	269				
TOTAAL	10.074	10.052	-22	14.874	14.905	79.436	79.963	18,72%	18,64%



5. Sector Halle

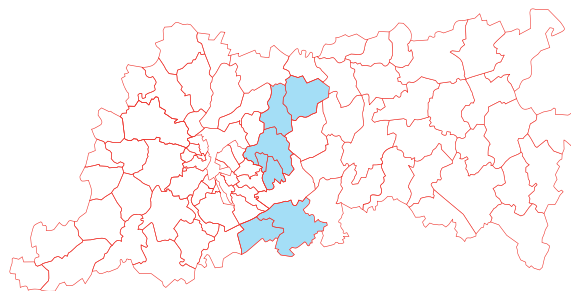
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Beersel	3.122	3.101	-21	4.723	4.710	24.244	24.322	19,48%	19,37%
- Alsemberg	503	509	6	761	750				
- Beersel	741	721	-20	1.110	1.099				
- Dworp	538	532	-6	737	739				
- Huizingen	520	508	-12	795	779				
- Lot	820	831	11	1.320	1.343				
Bever	95	101	6	146	153	2.171	2.174	6,73%	7,04%
Drogenbos	1.200	1.178	-22	1.769	1.758	5.013	5.062	35,29%	34,73%
Galmaarden	791	784	-7	1.056	1.036	8.535	8.588	12,37%	12,06%
- Galmaarden	226	224	-2	305	297				
- Tollembeek	401	399	-2	528	519				
- Vollezele	164	161	-3	223	220				
Gooik	577	567	-10	794	792	9.181	9.156	8,65%	8,65%
- Gooik	217	228	11	293	319				
- Kester	129	118	-11	178	161				
- Leerbeek	104	97	-7	149	144				
- Oetingen	127	124	-3	174	168				
Halle	6.330	6.389	59	9.133	9.313	36.852	37.104	24,78%	25,10%
- Buizingen	968	982	14	1.359	1.393				
- Halle	3.956	4.019	63	5.756	5.909				
- Lembeek	1.406	1.388	-18	2.018	2.011				
Herne	626	615	-11	851	835	6.572	6.560	12,95%	12,73%
- Herfelingen	62	71	9	97	103				
- Herne	459	447	-12	598	580				
- Sint-Pieters-Kappelle	105	97	-8	156	152				
Lennik	583	602	19	872	911	8.915	8.879	9,78%	10,26%
- Gaasbeek	14	16	2	14	16				
- Lennik	380	395	15	587	617				
- Sint-Martens-Lennik	189	191	2	271	278				
Linkebeek	628	628	0	884	903	4.787	4.807	18,47%	18,79%
Pepingen	294	287	-7	403	402	4.417	4.436	9,12%	9,06%
- Beert	43	40	-3	55	54				
- Bellingen	51	54	3	74	78				
- Bogaarden	16	15	-1	19	17				
- Elingen	24	25	1	31	31				
- Heikruis	57	57	0	86	87				
- Pepingen	103	96	-7	138	135				

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Sint-Genesius-Rode	1.510	1.513	3	2.322	2.338	17.934	17.926	12,95%	13,04%
Sint-Pieters-Leeuw	6.901	6.924	23	10.431	10.591	32.246	32.677	32,35%	32,41%
- Oudenaken	25	26	1	35	33				
- Ruisbroek	1.754	1.764	10	2.773	2.825				
- Sint-Laureins-Berchem	23	27	4	25	29				
- Sint-Pieters-Leeuw	4.663	4.668	5	6.981	7.082				
- Vlezenbeek	436	439	3	617	622				
TOTAAL	22.657	22.689	32	33.384	33.742	160.867	161.691	20,75%	20,87%



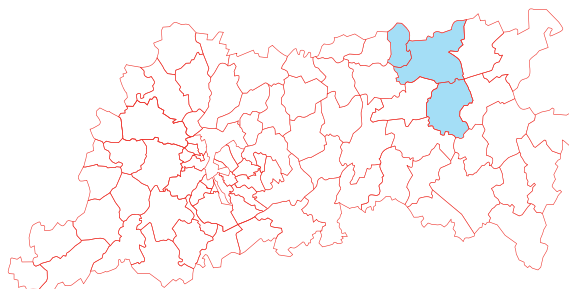
6. Sector Vilvoorde

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Grimbergen	4.600	4.683	83	6.856	7.027	35.810	36.188	19,15%	19,42%
- Beigem	151	157	6	225	229				
- Grimbergen	1.769	1.787	18	2.655	2.681				
- Humbeek	249	255	6	393	408				
- Strombeek-Bever	2.431	2.484	53	3.583	3.709				
Kapelle-op-den-Bos	487	470	-17	679	658	9.161	9.244	7,41%	7,12%
- Kapelle-op-den-Bos	292	290	-2	402	402				
- Nieuwenrode	115	103	-12	161	142				
- Ramsdonk	80	77	-3	116	114				
Londerzeel	498	514	16	764	809	17.869	17.976	4,28%	4,50%
- Londerzeel	276	293	17	433	465				
- Malderen	142	136	-6	216	210				
- Steenhuffel	80	85	5	115	134				
Machelen	2.575	2.596	21	4.100	4.177	13.738	13.987	29,84%	29,86%
- Diegem	976	998	22	1.606	1.654				
- Machelen	1.599	1.598	-1	2.494	2.523				
Meise	1.456	1.481	25	2.138	2.177	18.418	18.417	11,61%	11,82%
- Meise	982	980	-2	1.429	1.428				
- Wolvenstem	474	501	27	709	749				
Vilvoorde	7.390	7.426	36	11.951	12.135	41.005	41.432	29,15%	29,29%
- Peutie	392	391	-1	564	576				
- Vilvoorde	6.998	7.035	37	11.387	11.559				
Wemmel	2.412	2.452	40	3.658	3.752	15.341	15.507	23,84%	24,20%
Zemst	1.377	1.355	-22	1.930	1.887	22.249	22.437	8,67%	8,41%
- Elewijt	467	452	-15	636	612				
- Eppetegem	420	409	-11	608	582				
- Hofstade	129	123	-6	183	176				
- Weerde	136	131	-5	179	181				
- Zemst	225	240	15	324	336				
TOTAAL	20.795	20.977	182	32.076	32.622	173.591	175.188	18,48%	18,62%



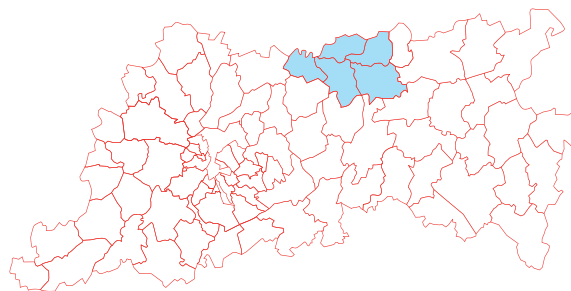
7. Sector Zaventem

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Hoeilaart	700	693	-7	1.063	1.044	10.539	10.545	10,09%	9,90%
Kampenhout	1.036	1.034	-2	1.455	1.479	11.316	11.470	12,86%	12,89%
- Berg	298	304	6	432	456				
- Buken	42	43	1	51	53				
- Kampenhout	543	537	-6	765	771				
- Nederokkerzeel	153	150	-3	207	199				
Kraainem	1.004	976	-28	1.497	1.448	13.585	13.556	11,02%	10,68%
Overijse	1.540	1.536	-4	2.232	2.228	24.716	24.704	9,03%	9,02%
Steenokkerzeel	1.245	1.253	8	1.773	1.777	11.640	11.616	15,23%	15,30%
- Melsbroek	275	282	7	382	1.052				
- Perk	227	223	-4	329	399				
- Steenokkerzeel	743	748	5	1.062	326				
Wezembeek-Oppeem	917	908	-9	1.414	1.371	13.830	13.924	10,22%	9,85%
Zaventem	4.326	4.288	-38	6.572	6.576	31.715	31.960	20,72%	20,58%
- Nossegem	295	292	-3	408	417				
- Sint-Stevens-Woluwe	1.100	1.099	-1	1.691	1.720				
- Sterrebeek	477	477	0	717	712				
- Zaventem	2.454	2.420	-34	3.756	3.727				
TOTAAL	10.768	10.688	-80	16.006	15.923	117.341	117.775	13,64%	13,52%



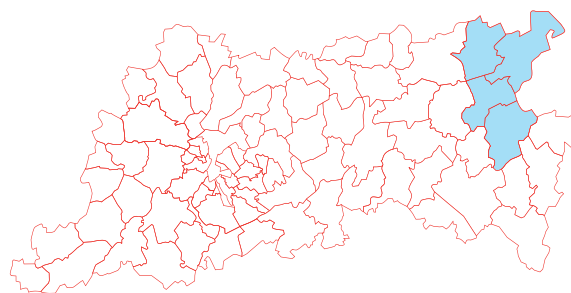
8. Sector Aarschot

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Aarschot	3.712	3.713	1	4.874	4.854	28.755	28.969	16,95%	16,76%
- Aarschot	2.140	2.132	-8	2.794	2.785				
- Gelrode	185	195	10	242	254				
- Langdorp	636	638	2	850	846				
- Rillaar	751	748	-3	988	969				
Begijnendijk	920	921	1	1.211	1.215	9.962	9.944	12,16%	12,22%
- Begijnendijk	443	451	8	577	586				
- Betekom	477	470	-7	634	629				
Tielt-Winge	861	863	2	1.130	1.130	10.539	10.581	10,72%	10,68%
- Houwaart	133	132	-1	182	176				
- Meensel-Kiezegem	73	73	0	99	99				
- Sint-Joris-Winge	215	218	3	283	275				
- Tielt	440	440	0	566	580				
TOTAAL	5.493	5.497	4	7.215	7.199	49.256	49.494	14,65%	14,55%



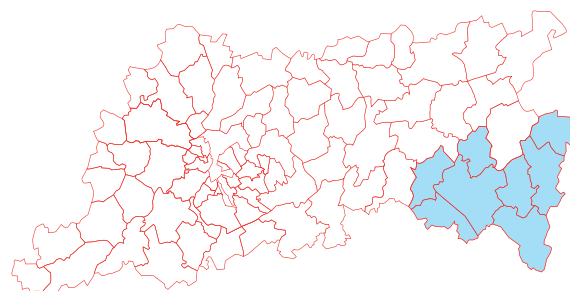
9. Sector Haacht

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Boortmeerbeek	478	476	-2	630	636	11.967	11.929	5,26%	5,33%
- Boortmeerbeek	286	284	-2	377	380				
- Hever	192	192	0	253	256				
Haacht	1.750	1.728	-22	2.286	2.249	14.186	14.275	16,11%	15,75%
- Haacht	979	959	-20	1.281	1.248				
- Tildonk	282	282	0	369	364				
- Wespelaar	489	487	-2	636	637				
Keerbergen	507	491	-16	673	659	12.774	12.899	5,27%	5,11%
Rotselaar	1.536	1.498	-38	2.029	1.977	15.963	16.020	12,71%	12,34%
- Rotselaar	707	699	-8	933	915				
- Werchter	450	434	-16	587	568				
- Wezemaal	379	365	-14	509	494				
Tremelo	1.868	1.843	-25	2.427	2.381	14.679	14.778	16,53%	16,11%
- Baal	684	675	-9	913	901				
- Tremelo	1.184	1.168	-16	1.514	1.480				
TOTAAL	6.139	6.036	-103	8.045	7.902	69.569	69.901	11,56%	11,30%



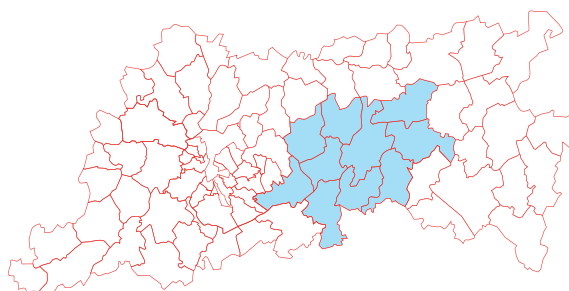
10. Sector Diest

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Bekkevoort	741	729	-12	990	962	6.079	6.084	16,29%	15,81%
- Assent	136	131	-5	192	184				
- Bekkevoort	524	520	-4	695	679				
- Molenbeek-Wersbeek	81	78	-3	103	99				
Diest	3.315	3.308	-7	4.579	4.583	23.259	23.271	19,69%	19,69%
- Deurne	103	103	0	138	139				
- Diest	1.978	1.965	-13	2.731	2.730				
- Kaggevine	329	351	22	462	487				
- Molenstede	335	332	-3	453	453				
- Schaffen	570	557	-13	795	774				
Kortenaken	987	972	-15	1.326	1.318	7.856	7.889	16,88%	16,71%
- Hoeleden	229	230	1	284	284				
- Kersbeek-Miskom	144	141	-3	198	195				
- Kortenaken	238	237	-1	327	328				
- Ransberg	84	83	-1	126	126				
- Waanrode	292	281	-11	391	385				
Scherpenheuvel	3.092	3.091	-1	4.056	4.026	22.592	22.620	17,95%	17,80%
- Averbode	298	308	10	392	406				
- Messelbroek	172	191	19	226	243				
- Scherpenheuvel	1.441	1.428	-13	1.868	1.835				
- Testelt	243	248	5	312	319				
- Zichem	938	916	-22	1.258	1.223				
TOTAAL	8.135	8.100	-35	10.951	10.889	59.786	59.864	18,32%	18,19%



11. Sector Tienen

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Boutersem	892	884	-8	1.182	1.186	7.792	7.946	15,17%	14,93%
- Boutersem	781	782	1	1.046	1.060				
- Honsem	111	102	-9	136	126				
Geetbets	451	454	3	635	626	5.947	5.934	10,68%	10,55%
- Geetbets	411	412	1	580	567				
- Rummen	40	42	2	55	59				
Glabbeek	635	622	-13	842	833	5.269	5.300	15,98%	15,72%
- Attenrode-Wever	105	107	2	154	152				
- Bunsbeek	202	203	1	266	271				
- Glabbeek-Zuurbemde	171	170	-1	220	225				
- Kapellen	157	142	-15	202	185				
Hoegaarden	779	776	-3	1.040	1.038	6.739	6.721	15,43%	15,44%
- Hoegaarden	664	666	2	896	894				
- Outgaarden	115	110	-5	144	144				
Landen	1.594	1.591	-3	2.260	2.261	15.546	15.719	14,54%	14,38%
- Attenhoven	161	154	-7	230	223				
- Landen	719	731	12	986	1.010				
- Neerwinden	398	398	0	574	572				
- Walshoutem	316	308	-8	470	456				
Linter	989	979	-10	1.298	1.293	7.088	7.144	18,31%	18,10%
- Linter	614	612	-2	823	827				
- Orsmaal	86	79	-7	107	98				
- Wommersom	289	288	-1	368	368				
Tienen	6.197	6.106	-91	8.414	8.318	32.987	33.233	25,51%	25,03%
- Goetsenhoven	189	187	-2	254	247				
- Hakendover	166	165	-1	234	240				
- Oplinter	405	392	-13	562	549				
- Kumtich-Vissenaken	542	534	-8	719	708				
- Sint-Margriete-Houtem	63	61	-2	77	72				
- Tienen	4.832	4.767	-65	6.568	6.502				
Zoutleeuw	1.066	1.055	-11	1.423	1.402	8.252	8.278	17,24%	16,94%
- Budingen	409	402	-7	541	520				
- Halle-Booienhoven	271	268	-3	373	373				
- Zoutleeuw	386	385	-1	509	509				
TOTAAL	12.603	12.467	-136	17.094	16.957	89.620	90.275	19,07%	18,78%



12. Sector Leuven

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Bertem	732	713	-19	1.009	983	9.638	9.712	10,47%	10,12%
- Bertem	412	404	-8	559	546				
- Korbeek-Dijle	34	37	3	46	51				
- Leefdaal	286	272	-14	404	386				
Bierbeek	516	514	-2	667	675	9.609	9.696	6,94%	6,96%
- Bierbeek	223	212	-11	287	281				
- Korbeek-Lo	187	201	14	230	249				
- Lovenjoel	106	101	-5	150	145				
Herent	1.670	1.632	-38	2.162	2.145	20.642	20.800	10,47%	10,31%
- Herent	1.001	976	-25	1.268	1.245				
- Veltem-Beisem	391	384	-7	508	516				
- Winksele	278	272	-6	386	384				
Holsbeek	684	689	5	929	921	9.724	9.820	9,55%	9,38%
- Holsbeek	311	327	16	418	430				
- Kortrijk-Dutsel	114	112	-2	154	149				
- Nieuwrode	211	202	-9	290	276				
- Sint-Pieters-Rode	48	48	0	67	66				
Huldenberg	652	634	-18	894	858	9.528	9.610	9,38%	8,93%
- Huldenberg	205	195	-10	297	277				
- Loonbeek	57	56	-1	74	72				
- Neerijse	116	111	-5	145	134				
- Ottenburg	168	169	1	231	227				
- Sint-Agatha-Rode	106	103	-3	147	148				
Kortenberg	2.049	2.027	-22	2.910	2.897	19.391	19.386	15,01%	14,94%
- Erps-Kwerps	662	650	-12	948	921				
- Everberg	295	291	-4	454	448				
- Kortenberg	906	895	-11	1.267	1.280				
- Meerbeek	186	191	5	241	248				
Leuven	7.441	7.206	-235	9.882	9.601	97.656	97.692	10,12%	9,83%
- Heverlee	1.177	1.125	-52	1.568	1.522				
- Kessel-Lo	2.499	2.398	-101	3.449	3.299				
- Leuven	2.687	2.630	-57	3.475	3.419				
- Wilsele	1.078	1.053	-25	1.390	1.361				

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Lubbeek	702	707	5	921	913	13.953	14.046	6,60%	6,50%
- Binkom	72	71	-1	99	94				
- Linden	261	257	-4	331	328				
- Lubbeek	269	267	-2	352	339				
- Pellenberg	100	112	12	139	152				
Oud-Heverlee	530	519	-11	689	666	11.046	10.985	6,24%	6,06%
- Blanden	119	116	-3	157	148				
- Haasrode	131	135	4	158	165				
- Oud-Heverlee	118	116	-2	164	158				
- Sint-Joris-Weert	148	140	-8	193	181				
- Vaalbeek	14	12	-2	17	14				
Tervuren	1.245	1.258	13	1.845	1.861	21.236	21.263	8,69%	8,75%
- Duisburg	108	105	-3	170	165				
- Tervuren	970	980	10	1.419	1.438				
- Vossem	167	173	6	256	258				
TOTAAL	16.221	15.899	-322	21.908	21.520	222.423	223.010	9,85%	9,65%

13. Algemeen overzicht

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Penetratiegraad	
	2012	2013	+/-	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Brusselse agglomeratie	233.830	234.868	1.038	381.090	385.043	1.138.854	1.154.635	33,46%	33,35%
Arrondissement Halle/Vilvoorde	70.999	71.235	236	106.690	107.791	604.097	608.736	17,66%	17,71%
Sector Asse	6.705	6.829	124	10.350	10.599	72.862	74.119	14,20%	14,30%
Sector Halle	22.657	22.689	32	33.384	33.742	160.867	161.691	20,75%	20,87%
Sector Liedekerke	10.074	10.052	-22	14.874	14.905	79.436	79.963	18,72%	18,64%
Sector Vilvoorde	20.795	20.977	182	32.076	32.622	173.591	175.188	18,48%	18,62%
Sector Zaventem	10.768	10.688	-80	16.006	15.923	117.341	117.775	13,64%	13,52%
Arrondissement Leuven	48.591	47.999	-592	65.213	64.467	490.654	492.544	13,29%	13,09%
Sector Aarschot	5.493	5.497	4	7.215	7.199	49.256	49.494	14,65%	14,55%
Sector Diest	8.135	8.100	-35	10.951	10.889	59.786	59.864	18,32%	18,19%
Sector Haacht	6.139	6.036	-103	8.045	7.902	69.569	69.901	11,56%	11,30%
Sector Leuven	16.221	15.899	-322	21.908	21.520	222.423	223.010	9,85%	9,65%
Sector Tienen	12.603	12.467	-136	17.094	16.957	89.620	90.275	19,07%	18,78%
Subtotaal	353.420	354.102	682	552.993	557.301	2.233.605	2.255.915	24,76%	24,70%
Buiten de sector	34.312	35.151	839	50.741	52.164				
ALGEMEEN TOTAAL	387.732	389.253	1.521	603.734	609.465				



BIJLAGEN



1. Beheersorganen

UITVOEREND BESTUUR – 13 ZITTINGEN IN 2013

Aanwezigheden uitvoerend bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
BAECK Jef	12	1
BILQUIN Jean-Claude	3	10
DE MUYLDER Roger	12	1
DE RIDDER Idès*	9	-
DENAYER Christiane**	5	-
DEROUBAIX Emmanuel	12	1
FULD Daniel	12	1
GLINEUR Rita	12	1
HEYNELS Hans	12	1
JANSSENS William	9	4
LECLERCQ Henri	10	3
LOGIST Marcel	3	10
MAGERUS Christian	12	1
MICHIELS Michel	13	-
PÈRE Françoise	11	2
VANDROOGENBROECK André	12	1
VAN DYCK Paul	10	3

* tot 31 augustus 2013

** vanaf 21 augustus 2013

RAAD VAN BESTUUR – 6 VERGADERINGEN IN 2013

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
AERTS Maridi**	1	1
AMAND Jean-Marie	6	-
ANDRIES Christine**	1	1
BAECK Jef	6	-
BECHHOFF Nicole	2	4
BERGIERS Jean-Marc	4	2
BILQUIN Jean-Claude	2	4
BROCHE Anne	-	6
BRUNELLI Philippe	5	1
BUYSE Jutta	-	6

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
CAES Arlette	-	6
CATHERIN Christiane**	2	-
CAPEZUTTO Lina	4	2
CLAES Felix	5	1
CLERENS Jean-Pierre	5	1
CORNET Didier***	-	4
DAELS Eliane	4	2
DE BAERDEMAEKER Flora	-	6
DELATHOUWER Julien	4	2
DE MUYLDER Roger	5	1
DE NAUW Chantal	5	1
DENAYER Christiane	5	1
DENRUYTER Gerda	4	2
DE RAET Anne-Marie	1	5
DE RIDDER Idès*	4	-
DEROUBAIX Emmanuel	6	-
DE SMEDT Roger	6	-
DESMET Louis	-	6
DETHEE Nicole	2	4
DE VITS Mia	-	6
EL KORCHI Abdelouahhab	3	3
FULD Daniel	5	1
GENNOTTE Bernadette	2	4
GINIS François	6	-
GLINEUR Rita	5	1
HAERTEN Jean-Marie	4	2
HALLEMANS Patricia	3	3
HEYNELS Hans	6	-
JANSSENS William	4	2
JIROFLEE Karin	2	4
KESTENS Michel	3	3
LANCKMANS Serge	3	3
LECLERCQ Henri	5	1
LHOEST Sonia	5	1
LIBOUTON Michel**	1	1
LIMMELETTE Willy	6	-
LOGIST Marcel	1	5
LUYPAERTS Jacqueline	6	-
MAGERUS Christian	6	-

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
MARCUS Cathy	4	2
MICHIELS Michel	6	-
OST Wilfried	3	3
PAEMEN Inge	5	1
PÈRE Françoise	5	1
ROBBEETS Dirk	4	2
ROMEYNS Rudy	6	-
ROORIJCK Michel	6	-
SMETS Paul	1	5
SNOECK Marc	1	5
SURNY Anne	4	2
SWINNEN John	4	2
THIELEMANS Freddy	-	6
TIMPERMAN Christiane	3	3
VAN BRUSSEL Robert	6	-
VAN CAMPENHOUT Thierry***	-	4
VANDELOOK Ria	5	1
VANDEVELDE Andrée	6	-
VAN DROOGENBROECK André	6	-
VAN DYCK Paul	4	2
VAN VAERENBERGH Rita	5	1
VERMANDER Walter	6	-
VERSTRAETEN Claudine	5	1
WAUTERS Michel	2	4

Raadgevers		
HOFFELT Jean-François	1	5
LAENEN Christian	6	-
LEGRAND Marc	5	1

* tot 31 augustus 2013

** vanaf 16 juni 2013

*** tot 16 juni 2013

2. Rendement van de kantoren en de zitdagen

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-
Anderlecht	167.820	165.641	-2.179	23.849	23.519	-330	20.307	16.460	-3.847	211.976	205.620	-6.356
Brussel	106.613	92.127	-14.486	19.396	20.099	703	19.967	14.853	-5.114	145.976	127.079	-18.897
Elsene	72.100	71.517	-583	14.278	13.871	-407	10.077	7.329	-2.748	96.455	92.717	-3.738
Etterbeek	108.215	107.193	-1.022	17.474	16.061	-1.413	14.403	11.207	-3.196	140.092	134.461	-5.631
Laken	182.083	183.694	1.611	24.877	24.981	104	21.966	17.191	-4.775	228.926	225.866	-3.060
Molenbeek	141.929	142.135	206	23.139	22.728	-411	20.248	17.216	-3.032	185.316	182.079	-3.237
Schaarbeek	160.146	160.946	800	28.237	28.443	206	21.656	16.850	-4.806	210.039	206.239	-3.800
Sint-Gillis	92.464	91.497	-967	14.109	13.519	-590	12.826	10.869	-1.957	119.399	115.885	-3.514
Vorst	70.235	69.737	-498	13.101	12.173	-928	9096	7107	-1.989	92.432	89.017	-3.415
Totaal	1.101.605	1.084.487	-17.118	178.460	175.394	-3.066	150.546	119.082	-31.464	1.430.611	1.378.963	-51.648
Asse	22.406	21.897	-509	4.785	4.270	-515	2.108	1.754	-354	29.299	27.921	-1.378
Halle	107.335	109.969	2.634	17.373	17.772	399	12.060	10.081	-1.979	136.768	137.822	1.054
Liedekerke	44.029	42.902	-1.127	6.693	6.467	-226	4.742	4.048	-694	55.464	53.417	-2.047
Vilvoorde	78.127	78.623	496	11.527	10.209	-1.318	6.637	5.455	-1.182	96.291	94.287	-2.004
Zaventem	44.676	44.391	-285	8.162	7.312	-850	4.742	4.048	-694	57.580	55.751	-1.829
Totaal	296.573	297.782	1.209	48.540	46.030	-2.510	30.289	25.386	-4.903	375.402	369.198	-6.204
Aarschot	36.631	36.701	70	6.315	6.086	-229	4.403	3.758	-645	47.349	46.545	-804
Diest	51.797	50.866	-931	7.359	6.887	-472	4.000	3.422	-578	63.156	61.175	-1.981
Haacht	32.756	32.487	-269	5.216	5.381	165	3.575	3.142	-433	41.547	41.010	-537
Leuven	73.258	69.224	-4.034	11.809	11.753	-56	7.905	5.887	-2.018	92.972	86.864	-6.108
Tienen	66.688	66.772	84	9.834	9.529	-305	6.488	5.500	-988	83.010	81.801	-1.209
Totaal	261.130	256.050	-5.080	40.533	39.636	-897	26.371	21.709	-4.662	328.034	317.395	-10.639
Algemeen totaal	1.659.308	1.638.319	-20.989	267.533	261.060	-6.473	207.206	166.177	-41.029	2.134.047	2.065.556	-68.491

3. Rendement van de zitdagen in de firma's

	Aantal firma's			Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-
Brussel	201	193	-8	16.460	14.998	-1.462	3.248	2.478	-770	1.959	1.365	-594	21.667	18.841	-2.826
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	201	193	-8	16.460	14.998	-1.462	3.248	2.478	-770	1.959	1.365	-594	21.667	18.841	-2.826

4. Globaal rendement van de buitendiensten

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-	2012	2013	+/-
Brussel	1.101.605	1.084.487	-17.118	178.460	175.394	-3.066	150.546	119.082	-31.464	1.430.611	1.378.963	-51.648
Halle-Vilvoorde	296.573	297.782	1.209	48.540	46.030	-2.510	30.289	25.386	-4.903	375.402	369.198	-6.204
Leuven	261.130	256.050	-5.080	40.533	39.636	-897	26.371	21.709	-4.662	328.034	317.395	-10.639
Ondernemingen	16.460	14.998	-1.462	3.248	2.478	-770	1.959	1.365	-594	21.667	18.841	-2.826
Gegevensinbreng gezondheidszorg	0	33.211	33.211	0	0	0	0	0	0	0	33.211	33.211
Algemeen totaal	1.675.768	1.686.528	10.760	270.781	263.538	-7.243	209.165	167.542	-41.623	2.155.714	2.117.608	-38.106

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 2013

verantwoordelijk uitgever: Michel Michiels

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

concept en vormgeving: www.mordicus.be

druk: Hayez

oplage: 685 exemplaren

uitgave: mei 2014

www.fsmb.be

