

Moreel verslag 2023



+7605
gerechtigden
in 2023

**Betaalbare zorg
voor iedereen.**

 **Solidaris**
brabant



Christiane Timperman

20/09/1952 - 01/02/2023

Met Gezellin Christiane Timperman verliezen we een toegewijde militante van vele jaren. Christiane kenden we tevens van 2004 tot 2022 als een gedegen en minzame bestuurster van ons ziekenfonds.



Jean-Paul Dupont

08/04/1940 - 29/09/2023

Kameraad Jean-Paul Dupont was lange jaren lid van de raad van bestuur van ons ziekenfonds, tot in 2010. Hij was een militant van het eerste uur en vertegenwoordigde met brio de afdeling Schaarbeek. Kameraad Dupont droeg de waarden van de socialistische beweging hoog in het vaandel.

Velen zullen zich hem ook herinneren als bezieler van de MJA-club te Schaarbeek.

Inhoudstafel

In memoriam	3
Ziekenfonds in beweging	6
Beheersorganen	11
Activiteitenverslag	15
Activiteit van de diensten	15
1. Dienst Burgerlijke Stand	16
2. Dienst Uitkeringen	18
3. Dienst Gezondheidszorg	21
4. Facultatieve dienst Jongerensparen	28
5. Het Secretariaat	30
6. Medische dienst	32
7. Directie Human Resources	34
8. Directie Informatica	38
9. Juridische dienst	41
10. Dienst Marketing & Communicatie	48
11. Directie Interne Audit	52
12. Directie Buitendienst	54
13. Contactcenter	60
14. Jeugddienst	62
15. Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten	64
16. Backoffice Leuven	67
17. Dienst regionale materies	68
18. Dienst business solutions	70
Evolutie van het ledental	73
1. Evolutie van het ledental per beroepscategorie	74
2. Brussels Hoofdstedelijk Gewest	75
3. Sector Asse	76
4. Sector Halle	77
5. Sector Liedekerke	78
6. Sector Vilvoorde	79
7. Sector Zaventem	80
8. Sector Aarschot	81
9. Sector Diest	82
10. Sector Haacht	83
11. Sector Leuven	84
12. Sector Tienen	85
13. Algemeen overzicht	86
Bijlagen	87
1. Beheersorganen	88
2. Rendement van de kantoren en de zitdagen	90
3. Rendement van de zitdagen in de firma's	90
4. Globaal rendement van de buitendiensten	90



Ons ziekenfonds sluit het jaar 2023 af met een ledengroei 'gerechtigden' van **+7605**. In 2022 * werd het jaar afgesloten met een ledengroei 'gerechtigden' van +10 316. In 2021 werd het jaar afgesloten met een ledengroei 'gerechtigden' van +2465.

Het arrondissement Brussel groeit in 2023 met 3664 gerechtigden. Het arrondissement Halle-Vilvoorde groeit met 1640 gerechtigden. Het arrondissement Leuven met 423 gerechtigden. De buitensectoren groeien met 1878 gerechtigden.

*** Ter herinnering: de uitzonderlijke resultaten van het jaar 2022 verklaarden zich** mede door:

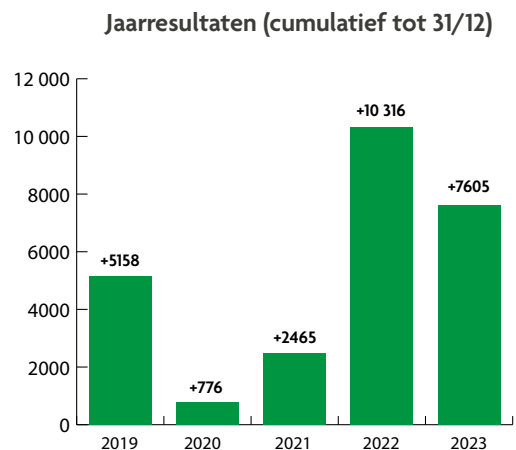
1/ een sterke instroom van **Oekraïense vluchtelingen**

De Belgische regering besliste de verplichte ziekteverzekering (deel gezondheidszorgen) open te stellen voor de Oekraïense vluchtelingen. Trouw aan onze waarde van solidariteit hebben wij snel geschakeld en ons dienstenaanbod actief gecommuniceerd aan onder andere de sociale diensten van OCMW's. Op 31/12/2022 telden wij **1496** gerechtigden 'Oekraïense vluchtelingen'.

2/ een regelgevende wijziging (**Koninklijk Besluit van 14 juni 2022**) mbt de exploitatie van de gegevens afkomstig van de **DIMONA-aangiften** (Déclaration Immédiate / Onmiddellijke Aangifte)

In het ledeneffectief gerechtigden op 31/12/2022 tellen we **4846** gerechtigden die werden ingeschreven op basis van de voormelde procedure.

Onderstaand een weergave van de resultaten van de laatste 5 jaren:



Het goede resultaat van het jaar 2023 verklaart zich mede door een geoptimaliseerde aanpak van de elektronische informatiestroom met betrekking tot de communicatie van bijdragebons. Door de exploitatie van deze elektronische informatiestroom wordt door onze diensten een "titularisatie" geïnitieerd zodra voor een persoon ten laste bijdragebons werden aangemaakt met een bepaalde minimale waarde.

In het kader van dit proces werden in het laatste kwartaal van 2024, 2170 personen ten laste ingeschreven als "gerechtigde".

Voor het ledental "gerechtigden" noteren we op basis van de hoger vermelde cijfers, in 2023 een stijging met 1,90 %. Dat is een sterk resultaat en het geeft tevens steun aan de inkomsten van ons ziekenfonds. Inderdaad, de zogeheten administratiekosten worden berekend op het ledental "gerechtigden".

2023 bracht andermaal verschillende uitdagingen. We overlopen ze hieronder met aandacht voor de moeilijkheden en ondernomen handelingen en melden ook enkele exogene factoren.

Naast de verbetering van de telefonie - waarover verder meer toelichting - leveren we inspanningen om de traditionele agentschapswerking aan te vullen met **performante alternatieve communicatiekanalen**. Denk er bijvoorbeeld aan dat zorgattesten kunnen gedeponneerd worden in de brievenbussen van de agentschappen of verzonden worden met de voorgefrankeerde enveloppes die we gratis ter beschikking

stellen. Adviesvragen kunnen ons ook gericht worden via het contactformulier beschikbaar op onze website.

Voor diegenen die hun **dossier graag online beheren**, hebben we een aantal diensten ontwikkeld die het gedeeltelijk beheer op afstand mogelijk maken. Deze diensten worden veelvuldig gebruikt door onze leden zoals blijkt uit onderstaande tabellen. In het eerste trimester 2022 hebben we - zoals eerder gemeld - het online aanbod verrijkt met een applicatie voor smartphones. Met deze app kan je onder meer de terugbetalingen van je gezondheidszorgen raadplegen, verschillende documenten bestellen, het dossier van je uitkering raadplegen, de brieven die je ontving van ons ziekenfonds raadplegen, de vorderingen in een dossierbehandeling opvolgen. In 2023 mochten we een verdere groei noteren van het aantal gebruikers.

Een deel van de leden houdt vast aan **een persoonlijk contact**.

Voor deze groep werken we aan het ter beschikking houden van een netwerk van agentschappen en aan de verdere uitbouw van een dienstverlening op afspraak.

Willen we als organisatie tegemoet komen aan de behoeften van onze leden, dan is een kwaliteitsvolle, klantvriendelijke en snelle dienstverlening cruciaal. Vandaar de noodzaak tot het verder verbeteren van één van onze meest laagdrempelige dienstverleningen/toegangspoorten - met name de **telefonie**. We voerden met de hulp van een gespecialiseerde externe partner een assessment uit. Een reeks verbeterpunten, zowel op korte als langere termijn, werden geïdentificeerd. De uitrol van een verbetertraject is lopende. Het traject beoogt de kwaliteit van de telefonische dienstverlening (wachttijden en kwaliteit van de advisering) tot een hoger maturiteitsniveau te brengen (gedocumenteerde en gestandaardiseerde processen). We hebben inmiddels een contact center manager aangesteld om dit proces in goede banen te leiden. Na het doorlopen van een procedure overheidsopdrachten is een gunningsbeslissing genomen voor een nieuwe technische infrastructuur. In parallel zijn initiatieven genomen naar de versterking en opleiding van de medewerkers van ons contact center met onder andere de aanduiding van twee teamcoaches en een voltijdse opleidingsmedewerker.

Het dienstverleningsmodel in de agentschappen kende in 2021 en 2022 een sterke evolutie tijdens de periode van sanitaire crisis. De administratieve ondersteuning van de binnendiensten door de agentschapsmedewerkers werd inmiddels bestendig. Je leest in de onderstaande tabellen de bestending van de belangrijke volumes aan dossiers die worden opgenomen door onze agentschapsmedewerkers in het zogeheten **samenwerkingsmodel "front/backoffice"**. Voor de mede-

werkers van de administratieve diensten bracht de sanitaire crisis de introductie van het thuiswerken. Ook dit heeft zich bestendig. Iedere werkdag werken meer dan 200 medewerkers – van wie de taken het toelaten – van thuis uit.

De HR-dienst kent een moeizame **rekrutering van nieuwe medewerkers**. We kunnen de behandelingstermijnen onder controle en constant houden indien het personeelseffectief volledig ingevuld is. Dit geldt in het bijzonder ook voor de personeelseffectieven in onze agentschappen. Het samenwerkingsmodel "front/backoffice" is absoluut nodig voor aanvaardbare en constante behandelingstermijnen.

De omstandigheden waarin we als samenleving evolueren zijn moeilijk.

Ook ons ziekenfonds wordt financieel getroffen door de hoge inflatie. Om onze opdrachten in de uitvoering van de verplichte ziekteverzekering te kunnen uitvoeren ontvangen we van de overheid **administratiekosten** die toelaten onze werking te financieren (medewerkers, informatica, infrastructuur ...). Meer dan 70 % van de enveloppe aan administratiekosten die we ontvangen, besteden we aan de lonen van de medewerkers. De administratiekosten worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van een index waarvan het percentage grosso modo gelijk is aan de gemiddelde inflatie van de laatste drie voorgaande jaren. Dit betekent dat de verhoging van de administratiekosten in 2022, 2023, 2024 alvast geen gelijke tred houdt met de veel sterkere stijging van de personeelskosten. Dit verklaart dat ons ziekenfonds het jaar 2023 in de administratiekosten afsluit met een mali. In samenspraak met de bestuursinstanties en rekening houdend met de opgebouwde reserve in de administratiekosten, is beslist om geen personeelsafbouw te doen die zou leiden tot een verminderde dienstverlening aan de leden.

Het is ook tegen deze achtergrond dat de Solidaris ziekenfondsen in het voorjaar 2023 gezamenlijk onderhandelden met de werknemersafgevaardigden met de bedoeling een gedragen **herstelplan uit te werken voor de periode 2023-2026** met als objectief het herstellen van een financieel evenwicht tegen eind 2026 met inbegrip van het herstellen van de vereiste minimale reserves.

Het herstelplan steunt op drie pijlers : een aanpassing van de groepsverzekeringen van het type Defined Benefit, besparingen op de algemene werkingskosten en een belangrijke inspanning van onze medewerkers op het vlak van de eindejaarspremie. Het plan werd ter stemming voorgelegd op een algemene

personeelsvergadering. Een ruime meerderheid van 73,63 % van de medewerkers verleende zijn akkoord. We zijn oprecht trots dat onze medewerkers toonden verantwoordelijkheid te nemen voor het welzijn van de eigen organisatie.

In 2023 werd het kader uitgestippeld ter besteding van de **werking van de informaticadienst** van ons ziekenfonds. De directie bekwam na motivatie aan de hand van een uitgebreide analyse, een mandaat van het uitvoerend bestuur van ons ziekenfonds om het gesprek aan te gaan met de leiding van onze landsbond met de bedoeling mogelijke efficiëntiewinsten en synergieën te onderzoeken.

De informatica-afdeling van ons ziekenfonds brengt een jaarkost met zich van grosso modo 12 miljoen EUR (7 miljoen EUR voor infrastructuur en consulting en 5 miljoen EUR aan personeelskosten). Om de informatica te onderhouden en zonder dat er bijkomende investeringen mogelijk zijn wordt voor de periode 2023-2030 een jaarlijks mali op het budget van de informatica-afdeling geschat van 2,5 miljoen EUR/jaar hetgeen onhoudbaar is.

Binnen het verleende mandaat bereikten we een overeenkomst met de leiding van onze landsbond met betrekking tot de fusie van:

1. de netwerkinfrastructuren en gedistribueerde infrastructuur van de IT van de landsbond en de IT van Solidaris Brabant en van de teams die deze infrastructuren beheren;
2. de mainframe-infrastructuren van de IT van de landsbond en de IT van Solidaris Brabant en van de teams die deze infrastructuren beheren

Verwacht wordt dat de realisatie van het geheel – start in januari 2024 – kan afgerond worden in twee jaren. De implementatiekost voor de migratie en integratie van de twee IT-infrastructuren wordt ten laste genomen door de landsbond.

Vanuit onze kernwaarde, solidariteit, willen we – waar we kunnen – een bijdrage leveren tot een **warme en verbindende maatschappij**. Dat moet ons kompas zijn in deze woelige tijden. We moeten deze solidariteitsgedachte en het solidariteitsgerichte in ons handelen een meer prominente plaats geven in onze communicatie en in de promotie van ons ziekenfonds. We hebben de stellige overtuiging dat we hiermee onze rol en onze impact in de maatschappij kunnen versterken en bijdragen aan het welzijn en de groei van Solidaris Brabant.

We **danken onze medewerkers** uitdrukkelijk voor de flexibiliteit en de inspanningen van de afgelopen maanden. We **danken onze bestuurders en militanten** voor hun vertrouwen, steun en inzet.



Hans Heyndels
Algemeen secretaris
10 maart 2024

Evolutie gerechtigden

	2022	2023	±
Brussel	225 793	229 457	+3664
Halle-Vilvoorde	78 825	80 465	+1640
Leuven	45 373	45 796	+423
SUBTOTAAL	349 991	355 718	+5727
Buiten de sector	49 622	51 500	+1878
Algemeen totaal	399 613	407 218	+7605

Evolutie aantal door de frontoffice behandelde dossiers

	2022	2023	±
Uitkeringen	46 927	52 695	+5768
Burgerlijke Stand	5268	6867	+1599
Boekhouding	32 370	51 699	+19 329
Betwiste zaken	398	1936	+1538
Gezondheidszorg	127 143	97 488	-29 655
Indexeren mails	210 835	186 429	-24 406
Callback	811	8	-803
Akkoorden / MAF-machtigingen	11 024	14 942	+3918
Algemeen totaal	434 776	412 064	-22 712

Ziekenfonds online

Onze website biedt leden en zorgverleners de mogelijkheid om in een beveiligde omgeving en in alle vertrouwelijkheid uiteenlopende mutualistische verrichtingen uit te voeren.

Statistieken e-Mut

Nieuwe inschrijvingen	2021	2022	2023
Nieuwe inschrijvingen van leden	88 001	54 340	27 483
Nieuwe inschrijvingen van zorgverleners	168	176	153
Totaal	88 169	54 516	27 636

Aantal verrichtingen	2021	2022	2023
Verrichtingen van leden	518 858	477 039	783 562
Verrichtingen van zorgverleners	5134	4610	4785
Totaal	523 992	481 649	788 347

Meest voorkomende verrichtingen van leden	2021	2022	2023
Mijn uitkering voor arbeidsongeschiktheid	66 769	61 945	53 498
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	53 139	77 228	210 687
Mijn identificatiegegevens	68 605	73 724	193 643
Aanvragen adviserend arts	97 760	87 218	76 470
Kleefbriefjes	42 174	29 763	26 893

Meest voorkomende verrichtingen van zorgverleners	2021	2022	2023
Oproepen Mutas	1460	1852	1906
Aangeslotene in orde met zijn verzekering	2308	1508	1018
Status van ingediende facturen	853	605	524
Reeds uitgevoerde of geplande betalingen	496	628	561

Phone Mut

Via Phone Mut kunnen onze leden een aantal documenten telefonisch bestellen via 02 502 52 50.

Statistieken Phone Mut	2021	2022	2023
Mijn uitkering voor arbeidsongeschiktheid	474	2409	5437
Roze identificatieklervers	1333	2261	4881
Document voor verblijf in het buitenland	4859	2897	3136
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	573	1844	3219
Totaal	7239	9411	16 673

Voorgefrankeerde enveloppen

Veel leden handelen een deel van hun verrichtingen af via de post. Daarom bieden wij onze leden de mogelijkheid voorgefrankeerde enveloppen te bestellen.

Ontvangen voorgefrankeerde enveloppen	2021	2022	2023
	114 217	96 165	103 521



Beheersorganen



UITVOEREND BESTUUR

In 2023, vergaderde het uitvoerend bestuur 11 keer. Uit de tabel in de statistische bijlagen blijkt dat de leden de vergaderingen doorgaans regelmatig bijwonen, behoudens ziekte of vakantie.

RAAD VAN BESTUUR

In 2023, vergaderde de raad van bestuur 4 keer. Op deze vergaderingen kwamen onder meer aan bod: de wetswijzigingen, de evolutie van het ledental, de statutewijzigingen, het jaarverslag over het klachtenbeheer, het verslag van het auditcomité en dat van de effectieve directie over het interne controlesysteem, de evolutie van de financiële toestand van de verplichte en aanvullende verzekering en het verslag van de commissaris.



ALGEMENE STATUTAIRE VERGADERING OP 18 JUNI 2023

In oktober 2022 verzocht Gezellin De Vits om gezondheidsredenen, vrijgesteld te worden van het voorzitterschap gedurende een periode van zes maanden. Beslist werd om tijdens deze periode van zes maanden de leiding van de bestuursinstanties collegiaal in handen te geven van Rita Glineur, ondervoorzitster voor het arrondissement Brussel en Karin Jiroflée, ondervoorzitster voor het arrondissement Leuven. Deze beslissingen werden gecommuniceerd aan de leden van de bestuursinstanties.

Omwille van persisterende gezondheidsbelemmeringen die mogelijks de invulling van het mandaat als voorzitzer kunnen impacteren, besliste Gezellin De Vits een einde te stellen aan het mandaat als voorzitzer en aan het mandaat als lid van het uitvoerend bestuur. In het uitvoerend bestuur zetelt Gezellin De Vits op het quota van het arrondissement Halle-Vilvoorde. Mia De Vits is wel bereid gevonden haar mandaat als lid van de raad van bestuur verder te zetten (ze bereikt de leeftijd van 75 jaar in de maand maart 2025).

De leiding van de bestuursinstanties tot juni 2024 wordt collegiaal in handen gegeven van:

- » Rita Glineur, ondervoorzitster arrondissement Brussel
- » Karin Jiroflée, ondervoorzitster arrondissement Leuven
- » André Van Droogenbroeck, ondervoorzitter arrondissement Halle-Vilvoorde (aangeduid door het uitvoerend bestuur in zijn zitting van 24 augustus 2023)

Zoals eerder beslist wordt het voorzitterschap van Solidaris Brabant vanaf juni 2024 opgenomen door Gez. Rita Glineur.

Moreel verslag

Het activiteitenverslag van 2022 maakt de balans op van de ontwikkelingen in onze activiteitssector en beschrijft de geplande projecten voor 2023.

Financieel verslag, betoelaging van de socio-sanitaire structuren, samenwerkingsovereenkomsten 2022 en begroting 2023

De financiële resultaten van het ziekenfonds, de rekeningen en de balans voor 2022 evenals de begroting 2023 worden toegelicht. Het verslag over de socio-sanitaire structuren en de samenwerkingsovereenkomsten wordt voorgesteld.

Statutenwijzigingen en betoelaging van de socio-sanitaire structuren

De statutenwijzigingen worden toegelicht en gemotiveerd voor de algemene vergadering.

Ze betreffen volgende artikelen: 57-Z, 57-Zbis, 95 en 102 alsmede de bijlagen aan de

statuten. De algemene vergadering heeft deze met eenparigheid goedgekeurd.

BIJDRAGE 2024

De algemene vergadering keurt het voorstel goed om het bedrag van de bijdrage voor de aanvullende verzekering met 0,60 euro te verhogen voor het jaar 2024.

Onderstaande tabel vermeldt de voorziene bijdrage vanaf 1 januari 2024.

	2023	2024
Bijdrage aanvullende verzekering	€ 7,20 per gerechtigde	€ 7,80 per gerechtigde

Verslag van de commissaris-revisor

De commissaris, mevrouw Kaisin, van Ernst & Young, brengt verslag uit voor de algemene vergadering.

Verslag van de commissaris aan de algemene vergadering van Solidaris Brabant over het boekjaar afgesloten op 31 december 2022

In het kader van de wettelijke controle van de Jaarrekening van Solidaris Brabant (het "Ziekenfonds"), brengen wij u verslag uit in het kader van ons mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons oordeel over de Jaarrekening op 31 december 2022 en omvat tevens ons verslag betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde eisen. Deze verslagen zijn één en ondeelbaar.

Wij werden als commissaris benoemd door de algemene vergadering op 20 juni 2021, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan uitgebracht op aanbeveling van het auditcomité en op voordracht van de ondernemingsraad. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die zal beraadslagen over de Jaarrekening afgesloten op 31 december 2023. We hebben de wettelijke controle van de Jaarrekening van het Ziekenfonds uitgevoerd gedurende één opeenvolgend boekjaar.

Verslag over de controle van de Jaarrekening

Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de Jaarrekening van Solidaris



Brabant, die de balans op 31 december 2022 omvat, alsook de resultatenrekening van het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting, met een balans totaal van € 135 809 399,69 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een globale mali van het boekjaar van € 4 960 993,32, welke als volgt kan worden uitgesplitst:

- » Mali van de diensten en het administratief centrum van de aanvullende verzekering: € 3 519 761,33
- » Mali van de administratiekosten inzake de verplichte verzekering: € 1 441 231,99

Naar ons oordeel geeft de Jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en van de financiële toestand van het Ziekenfonds per 31 december 2022, alsook van haar resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel voor de Ziekenfondsen en de Landsbonden van Ziekenfondsen.

Basis voor het oordeel zonder voorbehoud

We hebben onze controle uitgevoerd in overeenstemming met de International Standards on Auditing ("ISA's"). Onze verantwoordelijkheden uit hoofde van die standaarden zijn nader beschreven in het gedeelte "Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de Jaarrekening" van ons verslag.

Wij hebben alle deontologische vereisten die relevant zijn voor de controle van de Jaarrekening in België nageleefd, met inbegrip van deze met betrekking tot de onafhankelijkheid.

Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van het Ziekenfonds de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis van ons oordeel.

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan voor het opstellen van de jaarrekening

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen van de Jaarrekening die

een getrouw beeld geeft in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel voor de Ziekenfondsen en de Landsbonden van Ziekenfondsen alsook een systeem van interne beheersing die het bestuursorgaan noodzakelijk acht voor het opstellen van de Jaarrekening die geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten.

In het kader van de opstelling van de Jaarrekening, is het bestuursorgaan verantwoordelijk voor het inschatten van de mogelijkheid van het Ziekenfonds om haar continuïteit te handhaven, het toelichten, indien van toepassing, van aangelegenheden die met continuïteit verband houden en het gebruiken van de continuïteitsveronderstelling tenzij het bestuursorgaan het voornemen heeft om het Ziekenfonds te vereffenen of om de bedrijfsactiviteiten stop te zetten of geen realistisch alternatief heeft dan dit te doen.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle over de Jaarrekening

Onze doelstellingen zijn het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid over de vraag of de Jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten en het uitbrengen van een commissarisverslag waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoog niveau van zekerheid, maar is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de ISA's is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer die bestaat. Afwijkingen kunnen zich voordoen als gevolg van fraude of fouten en worden als van materieel belang beschouwd indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat zij, individueel of gezamenlijk, de economische beslissingen genomen door gebruikers op basis van de Jaarrekening, beïnvloeden.

Bij de uitvoering van onze controle leven wij het wettelijk, reglementair en normatief kader dat van toepassing is op de controle van de Jaarrekening in België na. De wettelijke controle biedt



geen zekerheid omtrent de toekomstige levensvatbaarheid van het Ziekenfonds, noch omtrent de efficiëntie of de doeltreffendheid waarmee het bestuursorgaan de bedrijfsvoering van het Ziekenfonds ter hand heeft genomen of zal nemen. Onze verantwoordelijkheden inzake de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling staan hieronder beschreven.

Als deel van een controle uitgevoerd overeenkomstig de ISA's, passen wij professionele oordeelsvorming toe en handhaven wij een professioneel-kritische instelling gedurende de controle. We voeren tevens de volgende werkzaamheden uit:

- » Het identificeren en inschatten van de risico's dat de Jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of fouten, het bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden die op deze risico's inspelen en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Het risico van het niet detecteren van een van materieel belang zijnde afwijking is groter indien die afwijking het gevolg is van fraude dan indien zij het gevolg is van fouten, omdat bij fraude sprake kan zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten om transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van het systeem van interne beheersing;

- » Het verkrijgen van inzicht in het systeem van interne beheersing dat relevant is voor de controle, met als doel controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden



geschikt zijn maar die niet zijn gericht op het geven van een oordeel over de effectiviteit van het systeem van interne beheersing van het Ziekenfonds;

- » Het evalueren van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van de door het bestuursorgaan gemaakte schattingen en van de daarop betrekking hebbende toelichtingen;
- » Het concluderen van de aanvaardbaarheid van de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling, en op basis van de verkregen controle-informatie, concluderen of er een onzekerheid bestaat met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden die significante twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van het Ziekenfonds om haar continuïteit te handhaven. Indien we besluiten dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij ertoe gehouden om de aandacht in ons commissarisverslag te vestigen op de daarop betrekking hebbende toelichtingen in de Jaarrekening of, indien deze toelichtingen inadequaat zijn, om ons oordeel aan te passen. Onze conclusies zijn gebaseerd op controle-informatie die verkregen is tot op de datum van ons commissarisverslag. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de continuïteit van het Ziekenfonds niet langer gehandhaafd kan worden;

» Het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de Jaarrekening, en of deze Jaarrekening, de onderliggende transacties en gebeurtenissen weergeeft op een wijze die leidt tot een getrouw beeld.

» Wij communiceren met het bestuursorgaan en de aangestelden van het Ziekenfonds, onder meer over de geplande reikwijdte en de timing van de controle en over de significante controlebevindingen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing die we identificeren tijdens onze controle.

Verslag betreffende de overige door wet- en regelgeving gestelde eisen Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het naleven van de wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften die van toepassing zijn op het voeren van de boekhouding, alsook voor het naleven van de wet van 6 augustus 1990 met betrekking tot de Ziekenfondsen en de Landsbonden van de Ziekenfondsen en van de statuten van het Ziekenfonds.

Verantwoordelijkheden van de commissaris

In het kader van ons mandaat en overeenkomstig de norm aangaande de opdracht van de erkende commissarissen bij Ziekenfondsen, is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten de naleving van bepaalde wettelijke en reglementaire verplichtingen en de statuten te verifiëren, alsook verslag over deze aangelegenheden uit te brengen.

Vermeldingen betreffende de onafhankelijkheid

Ons bedrijfsrevisorenkantoor en ons netwerk hebben geen opdrachten verricht die onverenigbaar zijn met de wettelijke controle van de Jaarrekening en is in de loop van ons mandaat onafhankelijk gebleven tegenover het Ziekenfonds.

Er werden geen bijkomende opdrachten die verenigbaar zijn met de wettelijke controle van de jaarrekening bedoeld in artikel 3:65 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en waarvoor honoraria verschuldigd zijn, verricht.

Andere vermeldingen

Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, werd de boekhouding gevoerd overeenkomstig de in België van toepassing zijnde wettelijke en reglementaire voorschriften met betrekking tot de Ziekenfondsen en de Landsbonden van de Ziekenfondsen met uitzondering van het feit dat de termijnen voorgeschreven door artikel 17 van de wet van 6 augustus 1990 met betrekking tot de Ziekenfondsen en de landsbonden van de Ziekenfondsen niet werden gerespecteerd.

Diegem, 16 juni 2023

EY Bedrijfsrevisoren BV

Commissaris vertegenwoordigd door

Marie Kaisin*

Partner

**Handelend in naam van een BV*

Kwijting aan de bestuurders en de commissaris

De afgevaardigden geven eenparig kwijting aan de bestuurders en de commissaris voor het uitgeoefende mandaat voor de maatschappelijke rekeningen op 31 december 2022.



Activiteitenverslag

1 Burgerlijke Stand



OPDRACHT

- » Toekomstige leden inschrijven (als gerechtigde of persoon ten laste) en hun dossiers beheren
- » Het recht van onze leden op terugbetaling van gezondheidszorg openen of verlengen
- » Het recht op verhoogde tegemoetkoming (VT) toekennen aan bepaalde categorieën van personen, op grond van hun statuut en/of inkomen

REALISATIES 2023

- » **‘Voortzetting van de uitwisseling van containers tussen ziekenfondsen (e-550 Verz)’**: in voege treden van de 2de versie van de container VT.
- » **‘Online aansluiting’**: nieuwe tool aangeboden op onze website om het inschrijvingsproces te vereenvoudigen.
- » **‘e-Detentie’**: sinds 01/01/2023 zijn gedetineerden opgenomen als begunstigden van de verplichte ziektekostenverzekering (net zoals de geïnterneerden). De papieren versie van de hechtenis werd vervangen door een elektronische stroom. De verschillende programma's die betrekking hebben op de hechtenis zijn aangepast en er werden tickets gecreëerd om de dienst in staat te stellen de verzekeraar van de gevangene in regel te stellen of om zijn inschrijving als gerechtigde te voltooien.

- » **‘Digitalisering van de EZVK’**: De Europese ziekteverzekerskaart is beschikbaar in een digitale versie. Indien het lid dit wenst, kan deze per e-mail verzonden worden.

PROJECTEN 2024

- » **‘Automatisering van de stroom 140H’**: De stroom 140H informeert ons over veranderingen in een samenstelling van het gezin. De automatisering ervan wordt geanalyseerd voor mensen die genieten van de verhoogde verzekeringstegemoetkoming en voor de personen ten laste, alsook voor de leden ingeschreven als « gerechtigde rijksregister ».
- » **‘Hervorming VT’**: creatie van een nieuwe indicator en automatische toekenning van het recht op de verhoogde tegemoetkoming voor een bepaalde doelgroep (werklozen en/of personen die reeds drie maanden arbeidsongeschikt zijn, inclusief invaliden).
- » **‘Uniek aansluitingsnummer’**: dit project bestaat uit het annuleren van het onderscheid tussen een aansluitingsnummer van een werknemer (waarvan het 2de cijfer een 9 is) en een aansluitingsnummer van een zelfstandige. We streven ernaar dat het onderscheid tussen een werknemer en zelfstandige niet meer gemaakt wordt op basis van het aansluitingsnummer, maar wel op basis van beroeps categorie. Zo kan ieder aangesloten nummer toegekend worden en is de hele geschiedenis terug te vinden onder 1 rekening.

- » **‘Herzien verzekeraarbaarheid’**: dit project bestaat uit het herzien van de regels voor het berekenen van de verlenging van het recht van een gerechtigde en van zijn personen ten laste. Het bestaande programma is omslachtig en moet in het kader van het project ‘uniek aansluitingsnummer’ herzien worden.

- » **‘e-EZVK’**: het aanbrenge van een QR-code op de EZVK, opgelegd door de Europese commissie. Dit project heeft een impact voor zowel de Front Office als de Back Office. Wat de digitalisering van de EZVK betreft, willen we deze ook op de mobiele applicatie toevoegen.

- » **‘Voortzetting van de ontwikkeling van de ‘E-model 550-assu’-stromen’**, waarmee we alle gegevens over de verzekeraarbaarheid van iemand kunnen krijgen wanneer deze persoon van ziekenfonds verandert.

UITDAGINGEN

- » De kwaliteit van de dienstverlening aan onze leden verbeteren dankzij de invoering en standaardisering van de werkprocedures.
- » De elektronische stromen informatiseren om manuele behandelingen te verminderen en onze proactiviteit te verbeteren.
- » Meer doelgerichte opleidingen, opfriscursussen en/of voortgezette trainingen organiseren om de kennis van de medewerkers te bestendigen.



WETSWIJZIGINGEN

» **Integratie van gedetineerden in de verplichte verzekering vanaf 01/01/2023:** ten laste nemen van gedetineerden door de ziekte en invaliditeitsverzekering. Verdwijnen van papieren hechtenissen ten gunste van elektronische stromen. Recht op verplichte terugbetaling van de gezondheidszorg door de gedetineerde.

» **Inschrijving via bijdragebonds A908:** Het ziekenfonds ontvangt elektronische bijdragebonds voor personen ten laste die werken. De ziekenfondsen dienen een inschrijving als gerechtigde werknemer te doen. Een eerste brief wordt naar de betrokken persoon verstuurd om ze uit te nodigen een inschrijvingsformulier in te vullen. Indien binnen een termijn van maximaal twee maanden geen antwoord gegeven wordt, gaat het ziekenfonds over tot een vroegtijdige inschrijving als gerechtigde.

CIJFERGEGEVENS

De belangrijkste statistieken over de dienst Burgerlijke Stand:

	2022	2023	+/-	%
Het aantal verklaringen op erewoord dat in het kader van de verhoogde tegemoetkoming is afgenomen	19 943	18 067	-1876	-9,41%
Aantal huishoudens dat recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming na een analyse van hun inkomen	12 497	11 780	-717	-5,73%
Het percentage dat recht heeft gekregen op verhoogde tegemoetkoming in verhouding tot het aantal verklaringen op erewoord die ingediend zijn om dat recht te onderzoeken	62,66 %	65,20%	/	+4,05%

	2022	2023	Vershil
Aantal verklaringen op erewoord om het bedrag van de wettelijke bijdrage als gerechtigde rijksregister te bepalen	9713	9480	-233 (-2,46 %)
Rijksregister	9480	8775	-705 (-7,44%)

In 2023 zien we een daling van het aantal verklaringen op erewoord om het percentage van de wettelijke bijdrage als gerechtigde rijksregister te bepalen. Deze daling kan worden verklaard door de invoering van een jaarlijkse controle en een stijging van de “VT voordelen” zonder inkomstencontrole.

	2022	2023	Vershil
Aantal ingediende verzoeken om pasgeborenen in te schrijven als personen ten laste	8248	7753	-495 (-6,01%)

In 2023 zien we een daling van het aantal inschrijvingen van pasgeborenen.

	2022	2023	Vershil
Aantal ingediende verzoeken om andere categorieën van personen in te schrijven als personen ten laste	7801	8240	+439 (+5,63%)

We zien een stijging van het aantal dossiers voor inschrijvingen van andere categorieën van personen ten laste in 2023.

	2022	2023	Vershil
Aantal ingediende inschrijvingsformulieren van gerechtigden	23 584	18 056	-5 528 (-23,44%)

We zien een daling van het aantal inschrijvingsformulieren voor 2023. Deze daling wordt verklaard door de Dimona en bijdragebonds A908 gedwongen aansluitingen, waarvoor niet langer de ondertekening van een inschrijvingsformulier vereist is.

BEDANKINGEN

We willen alle medewerkers, onze ploeg IT en onze business analisten bedanken voor hun inzet en werk tijdens dit zeer moeilijk jaar als gevolg van de COVID-19-pandemie, de oorlog in Oekraïne en de energiecrisis!

2 Dienst Uitkeringen



OPDRACHTEN

- » De reglementering van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, meer specifiek van het gedeelte vergoedingen, opvolgen en toepassen.
- » De gerechtigden in geval van arbeidsongeschiktheid bij moederschapsrust, geboorte- pleegouder- of adoptieverlof, borstvoedingspauzes en verwijdering uit het werkmilieu voor en na de bevalling, een vervangingsinkomen toe te kennen om hen een continue financiële stabiliteit te garanderen.

REALISATIES

- » We hebben de procedures, IT-programma's en briefwisseling aangepast, zodat de wettelijke veranderingen toegepast kunnen worden.
- » We bieden continue vorming aan onze medewerkers.

REGLEMENTERING

Het aantal personen met gezondheidsproblemen dat instroomt in het stelsel van de uitkeringsverzekering arbeidsongeschikt erkende mensen neemt jaar na jaar toe. De oorzaken voor deze toename zijn complex, en bevinden zich op verschillende domeinen. Ook de oplossingen bevinden zich op verschillende actierreinen.

De zorgsector wordt er zich meer en meer van bewust dat aangepast werk hebben of stappen kunnen zetten naar dergelijk werk, een belangrijk onderdeel vormt van het herstelproces.

Bovendien is aangetoond dat hoe laagdrempeliger de dienstverlening tot ondersteuning naar tewerkstelling opgezet wordt, hoe meer en hoe sneller er gebruik van gemaakt wordt en hoe sneller de acties kunnen worden ondernomen.

Investeren in een terug-naar-werktraject (TNW-traject) is logisch om zo vroeger, doelgerichter en persoonlijker te kunnen handelen en om de bestaande diensten efficiënter te kunnen gebruiken. Het zal toelaten om deze acties en het terugkeren naar aangepast werk te versnellen en te verhogen.

Tijdens het begrotingsconclaf van oktober 2021 werd besloten om de bij dit re-integratieproces betrokken partijen te responsabiliseren.

De ministerraad keurde op 25 november 2022 een ontwerp van koninklijk besluit goed betreffende de responsabilisering van de arbeidsongeschikte erkende gerechtigden in het kader van het 'terug-naar-werktraject' en bepaalt dat de re-integratie van langdurig zieken op het werk en de arbeidsmarkt, in overleg met de sociale partners, verder wordt versterkt.

- » Vanaf 1 januari 2023 geldt deze responsabilisering eveneens voor de arbeidsongeschikte erkende gerechtigden zelfstandigen en de meewerkende echtgenoten.
- » Sinds 1 januari 2023 wordt eveneens de arbeidsongeschikte erkende zelfstandige uitgenodigd om de vragenlijst

re-integratietraject in te vullen zodra hij of zij 10 weken arbeidsongeschikt erkend is.

- » Vanaf 1 januari 2023 en van toepassing op de gerechtigden van wie de periode van primaire ongeschiktheid ten vroegste op 1 januari 2023 aanvat zal het dagbedrag van de uitkeringen met 2,5 procent worden verminderd bij een tweede afwezigheid van deze gerechtigde op het medisch onderzoek voor de inschatting van de restcapaciteiten georganiseerd door de adviserend arts.
 - » Vanaf 1 januari 2023, als de gerechtigde zonder geldige rechtvaardiging een tweede maal afwezig is op het eerste contactmoment georganiseerd door de terug-naar-werk-coördinator na een doorverwijzing door de adviseerend arts, zal het dagbedrag van de uitkeringen met 2,5 procent worden verminderd.
 - » Sinds 1 januari 2023 wijzigt de aanvraag tot toestemming voor een gedeeltelijke werkhervatting of aanvraag tot verlenging van een bestaande toelating voor een gedeeltelijke werkhervatting tijdens de arbeidsongeschiktheid in het stelsel van de zelfstandigen.
- Zij dienen de aanvraag te verzenden ten laatste op de eerste werkdag die onmiddellijk voorafgaat aan de werkhervatting.
- » Vanaf 1 januari 2023 wordt een minimumuitkering gewaarborgd vanaf de eerste dag van de derde maand van

Activiteit van de diensten

primaire ongeschiktheid. In voorkomend geval wordt het bedrag van deze minimumuitkering beperkt tot het gederfde loon van de betrokkene.

Het bedrag van de minimumuitkering die tijdens de derde maand van primaire ongeschiktheid van toepassing is, is gelijk aan het bedrag van de minimumuitkering voor een alleenstaande gerechtigde die de hoedanigheid van regelmatig werknemer heeft.

Gedurende de periode vanaf de vierde tot en met de zesde maand van primaire ongeschiktheid, wordt de minimumuitkering gewaarborgd die in voorkomend geval beperkt wordt tot het gederfde loon van de betrokkene:

- de gerechtigden met gezinslast kunnen aanspraak maken:
 - op de minimumuitkering voor een gerechtigde met gezinslast 'regelmatic werknemer' als zij de hoedanigheid van regelmatig werknemer hebben;
 - op de minimumuitkering voor een gerechtigde met gezinslast 'niet-regelmatic werknemer' als zij niet de hoedanigheid van regelmatig werknemer hebben.
- de gerechtigden zonder gezinslast kunnen aanspraak maken op de minimumuitkering voor een alleenstaande gerechtigde die de hoedanigheid van regelmatig werknemer heeft.
- » Sinds 1 januari 2023:
 - kan het adoptieverlof voor werknemers en zelfstandigen en het pleegouderverlof voor werknemers en zelfstandigen van maximum 6 weken per ouder worden verlengd met 3 weken. Deze 3 weken kunnen worden opgenomen door één ouder of verdeeld worden tussen beide ouders.
 - Telt het geboorteverlof 20 dagen geboorteverlof voor geboortes die plaatsvinden vanaf 1 januari 2023. De

éérste drie dagen blijven ten laste van de werkgever.

- » Sinds 1 april 2023 is het neutraliseren van de degressiviteit in het kader van de toepassing van de maatregel van aligering bij de toekenning van de moederschapsuitkering aan de gecontroleerd werkloze gerechtigde van toepassing.
- » De werkgever heeft onder bepaalde voorwaarden recht op een werkherwattingspremie van 1000 euro als de gerechtigde die minstens één jaar arbeidsongeschikt is, tijdens de periode vanaf 1 april 2023 tot en met 31 maart 2025 een aan zijn gezondheidstoestand aangepast werk tijdens zijn arbeidsongeschiktheid hervat heeft met de toestemming van de adviserend arts van zijn ziekenfonds.

UITDAGINGEN

- » Verdere uitbreiding van de reeds bestaande automatisaties.
- » Uitbreiding van het elektronisch medisch dossier.
- » Continuïteit in de behandelingstermijn van de te verwerken documenten.

Herwaarderung van de uitkeringen Op 1 januari 2023:

Algemene regeling

1. Herwaarderung van de uitkeringen 'minimum niet regelmatig werknemer' toegekend aan de gerechtigden met last en zonder last ten gevolge van de verhoging van de bedragen van het leefloon
2. Invoering van een nieuw minimumbedrag (limiterung mogelijk) vanaf de eerste dag van de 3de maand van de primaire arbeidsongeschiktheid.
3. Aanpassing van de maximumbedragen voor de vergoedingen ontvangen in het kader van vrijwilligerswerk.

Regeling der zelfstandigen

a) Aanpassing van de maximumbedragen voor de vergoedingen ontvangen in het kader van vrijwilligerswerk.

- » Zoals vorige jaren werd in de maand mei 2023 automatisch een inhaalpremie toegekend aan
 - invaliden (loontrekkenden en zelfstandigen)
 - die minstens 1 jaar arbeidsongeschikt erkend waren op 31 december van het jaar dat voorafging aan de betaling van de inhaalpremie (31/12/2022) en die recht hebben op invaliditeitsuitkeringen voor minstens één dag in de maand mei 2023.
 - Loontrekkenden die minstens 2 jaar arbeidsongeschikt erkend waren op 31/12/2022 en die recht hebben op invaliditeitsuitkeringen voor minstens één dag in de maand mei 2023, krijgen een hogere inhaalpremie.
 - Voor loontrekkenden wordt het bedrag aangepast in functie van de gezinslast.

Op 1 juli 2023 en 1 november 2023 werden volgende uitkeringen verhoogd:

Voor werknemers en werklozen

- » De maximale daguitkering voor primaire arbeidsongeschiktheid.
- » De maximale daguitkeringen in invaliditeit (met gezinslast, alleenstaande en samenwonende zonder gezinslast).
- » De gewaarborgde minima vanaf de 4de ziektemaand.
- » De minima vanaf de 7de ziektemaand en in invaliditeit voor de regelmatige en niet-regelmatige werknemers (met gezinslast, alleenstaande en samenwonende zonder gezinslast).



- » De maximumuitkeringen voor
 - de moederschapsrust (werknemers en werklozen)
 - de werkverwijdering tijdens de zwangerschap en borstvoedingsperiode
 - het geboorteverlof
 - het adoptieverlof
 - het pleegouderverlof

- » De schijven voor de cumulregel bij toegelaten arbeid.

Voor zelfstandigen

- » De forfaitaire uitkeringen voor primaire arbeidsongeschiktheid (met gezinslast, alleenstaande en samenwonende zonder gezinslast).
- » De forfaitaire uitkeringen voor invaliden met en zonder stopzetting van het bedrijf (met gezinslast, alleenstaande en samenwonende zonder gezinslast).
- » De forfaitaire wekelijkse uitkering voor
 - moederschapsrust (volledige en halftijdse)
 - adoptieverlof
 - pleegouderverlof

Het jaarlijks beroepsinkomen bij toegelaten arbeid (cumulregel in 3 fasen)

Voor werknemers en zelfstandigen

- » Het toegelaten inkomen van personen ten laste (3 grensbedragen)
- » De forfaitaire tegemoetkoming voor hulp van derden
- » De inhaalpremie (met en zonder gezinslast)

CIJFERGEGEVENS

Hieronder volgen enkele statistieken voor de dienst Uitkeringen.

	2022	2023	Vershil
Aantal vergoedde arbeidsongeschiktheden (ziekte, moederschapsrust, verwijdering ...)	29 391	31 382	+ 1991 (+ 6,77%)
Aantal vergoedde geboorteverlofdossiers	2834	3152	+ 318 (+ 11,22%)
Aantal behandelde inlichtingsbladen	25 681	21 282	- 4399 (- 17,13%)

DANKWOORD

We willen alle medewerkers bedanken voor hun inzet en geleverde werk.

3 Dienst Gezondheidszorg



MISSIE

- » Toezicht houden op en handhaven van de gezondheidsvoorschriften van de ziekte- en invaliditeitsverzekering.
- » Zorgen voor de uitvoering, algemene organisatie, supervisie en opvolging van alle producten en diensten van de aanvullende verzekering.
- » De beste diensten aanbieden aan leden en zorgverleners door middel van een efficiënte en ledengerichte organisatie.
- » Dossiers met betrekking tot de ontwikkelingen van de aanvullende verzekering voorbereiden.

PROJECTEN

- » De programma's voor de controle van de geneeskundige verstrekkingen verbeteren.
- » Het dossierbeheer vereenvoudigen.
- » Coördinatie van de concrete uitvoering van nieuwe voordelen van de aanvullende ziekteverzekering.

REALISATIES

- » Toepassen van wettelijke bepalingen.
- » Implementatie van nieuwe en verbeterde diensten van de aanvullende verzekering.

UITDAGINGEN

- » Uitvoering van het project voor de digitalisering van de kinesitherapeutische sector (kennisgevingen, facturatie en pathologieregistratie). Het gaat om de projecten eFact kine en eAgreement.
- » Informatisering en automatisering van de verwerkingsprocedures en optimalisering van de transacties.
- » Verbetering van de werkprocedures om de kwaliteit te verhogen en de behandelingstijd van dossiers te verkorten.
- » Elektronische facturatie voor rusthuizen.

WETSWIJZIGINGEN

Lagere dioptrie-grens voor de terugbetaling van brilglazen

Sinds 1 augustus 2023 komen volwassenen in aanmerking voor een tegemoetkoming vanaf een dioptrie van 7,00 in plaats van 7,75 voor unifocale brilglazen en vanaf een dioptrie van 6,75 in plaats van 7,50 voor bifocale brilglazen en trifocale of multifocale brilglazen.

Het verlagen van de dioptrie-grens is een fase in het grote project om de toegang tot gezondheidszorg te verbeteren en zorgt ervoor dat meer patiënten een terugbetaling voor hun brilglazen krijgen.

Elektronische facturatie voor artsen en tandartsen

Sinds 1 september 2023 hebben artsen en tandartsen twee jaar de tijd om te

voldoen aan de verplichting om facturatiegegevens via een elektronisch netwerk aan de verzekeringsinstellingen door te geven.

Deze elektronische overdracht heeft betrekking op de facturatie van ambulante diensten, zowel binnen als buiten het systeem van de derdebetalersregeling.

Na het verstrijken van de termijn van 2 jaar kan de overdracht uitzonderlijk op papier plaatsvinden onder de volgende voorwaarden:

- » De facturatie vindt plaats buiten het kantoor van de dienstverlener.
- » In geval van overmacht die elektronische facturatie onmogelijk maakt.

Als:

- » de arts de leeftijd van 67 jaar heeft bereikt op 1 januari 2023.
- » de tandarts de leeftijd van 63 jaar heeft bereikt op 1 januari 2024.

Toegankelijkheid voor kwetsbare patiënten: afschaffing van het remgeld voor RVT's jonger dan 25 jaar.

Sinds 1 oktober 2023 worden de consultaties bij huisartsen en specialisten voor 100% van het RIZIV tarief terugbetaald voor personen met een verhoogde tegemoetkoming (RVT) jonger dan 25 jaar, op voorwaarde dat ze beschikken over een globaal medisch dossier (GMD) bij hun huisarts. Als gevolg hiervan zullen deze patiënten geen remgeld betalen voor consultaties bij de artsen.



Thuishospitalisatie

Sinds 1 juli 2023 kunnen bepaalde patiënten thuis zorg krijgen die voorheen alleen in het ziekenhuis beschikbaar was voor een oncologische behandeling of antibioticatherapie. Deze vormen van thuishospitalisatie zijn mogelijk onder strikte voorwaarden en onder toezicht van de ziekenhuisarts.

Als gevolg hiervan kunnen patiënten die dat willen hun behandeling volgen in een vertrouwde omgeving, hoeven ze niet langer naar het oncologisch dagziekenhuis en kunnen ze lange ziekenhuisopnames voor het krijgen van hun antibiotica vermijden.

Hierdoor kunnen de patiënten doorgaan met hun dagelijkse activiteiten, inclusief hun werk. Voor kwetsbare mensen in een zorginstelling kan thuishospitalisatie ten slotte heel wat verplaatsingen tussen het ziekenhuis en hun woonzorgcentrum, hersteloord of psychiatrisch verzorgings-tehuis besparen.

Zorgtraject voor kinderen met obesitas

Vanaf 1 december 2023 zal de verplichte verzekering een zorgtraject bevatten voor kinderen en jongeren (van 2 tot en met 17 jaar) die lijden aan obesitas. Dankzij deze nieuwe maatregel krijgen kinderen een individueel behandelplan op basis van een multidisciplinaire aanpak binnen de Pediatrische Multidisciplinaire Obesitascentra (PMOC): kinderarts, diëtist, psycholoog, kinesist, enz.

Daarnaast werd er een begeleidingstraject opgezet en is in het kader hiervan ook de nomenclatuur voor heropvoeding



op vlak diëet gewijzigd met ingang van 1 december 2023. Voor bepaalde diensten zijn de terugbetalingsbedragen en leeftijdsvoorwaarden gewijzigd en is het remgeld afgeschaft.

Maximumfactuur (MAF)

De MAF is een systeem dat als hoofddoel heeft de financiële toegankelijkheid van de gezondheidszorg te vergroten. De MAF helpt alle gezinnen te beschermen tegen het risico van hoge kosten voor gezondheidszorg. Dit is een garantie dat elke persoon niet meer zal moeten betalen dan een bepaald grensbedrag aan remgeld per kalenderjaar. Het grensbedrag houdt rekening met elk individu per huishouden in het rijksregister en wordt berekend aan de hand van hun sociale categorie, inkomen of leeftijd. Zodra de remgelden voor bepaalde gezondheidszorgen een bepaald grensbedrag overschrijden (dat varieert naargelang van het type MAF), worden de extra betaalde remgelden voor 100% terugbetaald door het ziekenfonds.



De uitvoering van de MAF betreffende het jaar 2022 zal nog doorgaan tot eind 2024. De MAF betreffende het jaar 2023 zal doorgaan tot eind 2025, wat verklaart waarom het totaalbedrag van de terugbetalingen aanzienlijk lager ligt dan de voorgaande jaren.

	2021	2022	2023
Totaal bedrag van de terugbetalingen	€ 12 336 917,97	€ 12 560 783,77	€ 8 445 150,36
Aantal rechtheb-benden	56 449	59 300	35 422
Aantal vergoede gezinnen	26 797	27 421	18 629

Activiteit van de diensten

Aanvullende verzekering

Sinds enkele jaren is de opening van een globaal medisch dossier (GMD) een voorwaarde voor bepaalde van de talrijke tussenkomsten die het ziekenfonds in het kader van de aanvullende verzekering aanbiedt. Hieronder vindt u de evolutie van het aantal rechthebbenden dat opteerde voor de opening van een GMD:

	2023			
	Met GMD	Zonder GMD	Met GMD %	Zonder GMD %
0 - 17 jaar	120 227	36 864	77 %	23 %
18 jaar en ouder	420 548	67 785	86 %	14 %
Totaal	540 775	104 649	84 %	16 %
	2022			
	Met GMD	Zonder GMD	Met GMD %	Zonder GMD %
0 - 17 jaar	114 464	44 264	72 %	28 %
18 jaar en ouder	403 756	81 707	83 %	17 %
Totaal	518 220	125 971	80 %	20 %
	2021			
	Met GMD	Zonder GMD	Met GMD %	Zonder GMD %
0 - 17 jaar	107 689	50 107	68 %	32 %
18 jaar en ouder	386 255	94 534	80 %	20 %
Totaal	493 944	144 641	77 %	23 %

Deze cijfers houden ook rekening met het aantal rechthebbenden dat niet in orde is met hun verzekeraar, in tegenstelling tot de cijfers opgenomen in de rubriek "Evolutie van het aantal leden", waarin alleen leden zijn opgenomen die in orde zijn met hun verzekeraar.

CIJFERGEGEVENS

Overzicht van alle tussenkomsten van de aanvullende verzekering weergegeven in euro.

Anticonceptie/ Vruchtbaarheidsbehandeling	2022	2023	Verschil	
Vaginale ring	48 168,71	43 061,44	-5107,27	-10,60%
Pil	411 187,76	413 644,95	2457,19	0,60%
Spiraal	188 397,69	168 558,46	-19 839,23	-10,53%
ICSI	18 671,44	28 515,01	9843,57	52,72%
IVF	7266,63	15 712,76	8446,13	116,23%
Totaal	673 692,23	669 492,62	-4 199,61	-0,62%

Activiteit van de diensten



Bril/Oogchirurgie	31/12/2022	31/12/2023	Verskil	
Bril	1 528 588,64	1 446 316,86	-82 271,78	-5,38%
Laser	120 231,21	130 631,00	10 399,79	8,65%
Implantaatlenzen	12 069,83	10 150,00	-1919,83	-15,91%
Totaal	1 660 889,68	1 587 097,86	-73 791,82	-4,44%

Logopedie	31/12/2022	31/12/2023	Verskil	
Logopedie	26 560,00	18 480,00	-8080,00	-30,42%
Totaal	26 560,00	18 480,00	-8080,00	-30,42%

Diverse medische diensten	31/12/2022	31/12/2023	Verskil	
Medische en paramedische apparatuur	25 617,34	30 921,62	5304,28	20,71%
Osteoporose	6815,49	6801,18	-14,31	-0,21%
Poliklinieken	241 334,15	231.206,32	-10 127,83	-4,20%
Psychotherapie	1 572 750,00	1 409 583,81	-163 166,19	-10,37%
Behandeling van obesitas	38 781,65	32 814,45	-5967,20	-15,39%
Alzheimer	1521,13	1358,11	-163,02	-10,72%
Osteosynthese- en prothesemateriaal	3490,73	9025,98	5535,25	158,57%
Slaapstoornissen	1100,00	600,00	-500,00	-45,45%
Totaal	1 891 410,49	1 722 311,47	-169 099,02	-8,94%

Geboortepremie	31/12/2022	31/12/2023	Verskil	
Totaal	1 541 540,00	1 391 260,00	-150 280,00	-9,75%

Herstelkuur/Verblijven	31/12/2022	31/12/2023	Verskil	
Herstel	85 840,00	84 440,00	-1400,00	-1,63%
Kortverblijf	164 934,00	162 882,00	-2052,00	-1,24%
Dagverblijf	23 574,00	19 830,00	-3744,00	-15,88%
Totaal	274 348,00	267 152,00	-7196,00	-2,62%

Activiteit van de diensten

Kanker	31/12/2022	31/12/2023	Verschil	
Kanker: dikke darm +45 jaar	1330,00	1008,90	-321,10	-24,14%
Kanker: prostaat +45 jaar	1248,00	1129,00	-119,00	-9,54%
Kanker: borst – mammografie	19 448,09	19 146,87	-301,22	-1,55%
Kanker: baarmoeder – uitstrijkje	60 045,84	48 151,27	-11 894,57	-19,81%
Kanker: schoonheidsverzorging	140,00	19,15	-120,85	-86,32%
Kanker: longen – roken	18 150,30	18 409,14	258,84	1,43%
Totaal	100 362,23	87 864,33	-12 497,90	-12,45%

Medi'kids	31/12/2022	31/12/2023	Verschil	
Totaal	54 793,92	56 931,17	2137,25	3,90%

Alternatieve geneeskunde	31/12/2022	31/12/2023	Verschil	
Acupunctuur	33 871,10	29 201,30	-4669,80	-13,79%
Chiropractie	76 155,00	73 722,50	-2432,50	-3,19%
Homeopathie	27 902,05	24 499,49	-3402,56	-12,19%
Osteopathie	634 064,76	622 350,60	-11 714,16	-1,85%
Totaal	771 992,91	749 773,89	-22 219,02	-2,88%

Remgeld	31/12/2022	31/12/2023	Verschil	
Remgeld < 18 jaar	2 869 968,31	3 652 727,85	782 759,54	27,27%
Remgeld > 18 jaar	1 103 934,40	1 177 969,50	74 035,10	6,78%
Totaal	3 973 902,71	4 830 697,35	856 794,64	21,56%

Schoolreizen, sport	31/12/2022	31/12/2023	Verschil	
Bos-, sneeuw- of zeeklassen	224 775,30	305 960,43	81 185,13	36,12%
Sportclubs	2 297 790,73	2.320.140,56	22 349,83	0,97%
Adeps/Sport Vlaanderen	88 330,58	97 520,50	9189,92	10,40%
Totaal	2 610 896,61	2 723 621,49	112 724,88	4,32%

Activiteit van de diensten



Tandzorg - Dentimut First	31/12/2022	31/12/2023	Verschil	
Tandprothesen, implantaten, bruggen, kronen	1 021 933,91	1 345 792,20	323 858,29	31,69%
Preventieve tandzorg	1 424 936,87	1 570 427,64	145 490,77	10,21%
Orthodontie 1e tegemoetkoming	1 259 124,00	1 669 065,00	409 941,00	32,56%
Orthodontie 2e tegemoetkoming	295 862,66	527 338,60	231 475,94	78,24%
Supplementen orthodontie polikliniek	15 030,40	14 425,60	-604,80	-4,02%
Totaal	4 016 887,84	5 127 049,04	1 110 161,20	27,64%

Vaccins	31/12/2022	31/12/2023	Verschil	
Vaccins voor iedereen	592 287,23	558 316,18	-33 971,05	-5,74%
Vaccins tegen baarmoederhalskanker	30 071,50	26 119,20	-3952,30	-13,14%
Totaal	622 358,73	584 435,38	-37 923,35	-6,09%

Voetverzorging	31/12/2022	31/12/2023	Verschil	
Pedicure	254 273,50	249 157,50	-5116,00	-2,01%
Podologie	67 618,48	57 874,94	-9743,54	-14,41%
Totaal	321 891,98	307 032,44	-14 859,54	-4,62%

Rooming-in	31/12/2022	31/12/2023	Verschil	
Ouder die bij zijn gehospitaliseerde kind blijft	22 800,00	23 250,00	450,00	1,97%
Totaal	22 800,00	23 250,00	450,00	1,97%

Activiteit van de diensten

Ziekenvervoer	31/12/2022	31/12/2023	Verskil	
Auto	70 658,94	62 738,16	-7 920,78	-11,21%
Ambulance	222 499,21	188 113,84	-34 385,37	-15,45%
Helikopter	1200,00	1467,30	267,30	22,28%
Mutas	2 286 881,27	3 389 678,56	1 102 797,29	48,22%
Niet Mutas	40 811,26	37 173,28	-3 637,98	-8,91%
Totaal	2 622 050,68	3 679 171,14	1 057 120,46	40,32%

Mutas, bijstand in het buitenland	31/12/2022	31/12/2023	Verskil	
Totaal	1 720 998,12	1 840 059,02	119 060,90	6,92%

Eindtotaal	22 903 176,52	25 597 685,92	2 694 509,40	11,76%
-------------------	----------------------	----------------------	---------------------	---------------

DANKBETUIGING

We willen al onze medewerkers bedanken voor hun werk in 2023.

4 Jongerensparen

OPDRACHT

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

**Dit betekent in het huwelijksbootje stappen, samenwonen of 30 jaar geworden zijn.*

CIJFERGEGEVENS

Ledental

	2020	2021	2022	2023
Meisjes	5202	4783	4326	3882
Jongens	5355	4926	4519	4097
Totaal	10 557	9709	8845	7979

Nieuwe inschrijvingen

	2020	2021	2022	2023
Mutaties	12	10	5	4
Transfers	3	6	17	28
Inschrijvingen	283	207	251	198
Totaal	298	223	273	230

Vanaf 1 januari zal het niet langer mogelijk zijn om lid te worden van de dienst jongerensparen.

Er is een Koninklijk Besluit gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad dat nieuwe spaarders verbiedt toe te treden tot deze dienst (21 december 2023. - Wet tot wijziging van de wet van 6 augustus 1990 betreffende de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen, met betrekking tot de dienst voorhuwelijks-sparen).

Wie op 31 decemer 2023 nog een jongerenspaarplan heeft, kan echter blijven sparen tot het einde van de spaarperiode.

Uittredingen

	2020	2021	2022	2023
Huwelijk	90	100	135	121
Samenwonen	234	257	277	238
30 jaar	341	320	367	379
Ontslag	67	79	76	73
Mutatie	11	7	7	5
Transfer	19	13	24	32
Annulering	301	292	248	245
Overlijden	6	3	3	3
Totaal	1069	1071	1137	1096

Statistieken

	2020	2021	2022	2023
Terugbetaalde bedragen	€ 1 203 011,99	€ 1 247 887,34	€ 1 458 641,13	€ 1 316 073,24
Gespaarde bedragen	€ 494 919,06	€ 457 188,88	€ 412 736,71	€ 377 150,01



5 Het Secretariaat



OPDRACHT

Secretariaat (ondersteuning diensten)

- » Brieven en e-mails opstellen om de vragen van onze leden zo snel mogelijk te beantwoorden
- » Dossiers met medische gegevens (medische steekkaarten, medische verslagen ...) opmaken
- » E-mails en faxen indexeren, zodat ze door de uiteenlopende diensten kunnen worden behandeld
- » Binnenkomende post sorteren, zodat de diensten zo snel mogelijk over hun briefwisseling beschikken
- » Opstellen van antwoorden op klachten onder toezicht en controle van de verantwoordelijke van de ombudsdienst en kwaliteit van de diensten



Directiesecretariaat

- » Organisatie van vergaderingen voor de algemene directie en de bestuursorganen
- » Ondersteuning bij het opstellen en vertalen van notulen van de vergaderingen van de directie en de bestuursorganen
- » Administratieve ondersteuning voor de algemene directie
- » Organisatie van evenementen voor het personeel
- » Beheer van de reservatie van vergaderzalen in de Zuidstraat en de Mussenstraat
- » Sorteren van post ter attentie van de algemene directie

PROJECTEN

- » Ondersteuning bieden aan de Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten & de Juridische dienst.
- » Briefwisseling van de dossierbeheerders controleren (spelling, duidelijk taalgebruik ...).

REALISATIES

De personeelsleden van de diverse 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

Het is belangrijk de prioritaire dossiers binnen de gestelde termijn te behandelen zonder dat dit een negatieve impact heeft op de behandeling van de 'gewone' brieven.

CIJFERGEGEVENS

Behandelde post

	2022	2023
Gezondheidszorgen - Leden	2755	2496
Gezondheidszorgen - Derdebetalers	346	481
VMOBSB	295	200
Uitkeringen	54	1935
Burgerlijke Stand	2436	779
Betwiste Zaken	1	9
Juridische dienst	16	2
Sociale dienst	1	2
Boekhouding	166	5
Buitendienst	30	44
Totaal	6100	5953

Behandelde medische dossiers

	2022	2023
Medische steekkaarten	9	0
Dossiers Arbeidsrechtbank	2	5
Dossiers EEG	17	1
Totaal	28	6

Sinds 2017 worden de medische steekkaarten voor een groot deel behandeld door de artsen.

Activiteit van de diensten

Geïndexeerde e-mails

	2021	2022	2023
Januari	273	0	50
Februari	0	64	0
Maart	0	99	0
April	0	402	37
Mei	187	103	0
Juni	0	60	130
Juli	287	169	0
Augustus	508	164	217
September	519	0	48
Oktober	165	204	197
November	479	0	163
December	0	0	92
Totaal	2418	1265	934

Behandelde e-mails niveau 1*

	2022	2023
Januari	347	232
Februari	298	222
Maart	317	200
April	169	150
Mei	175	160
Juni	203	145
Juli	177	173
Augustus	200	169
September	204	168
Oktober	283	127
November	194	126
December	257	150
Totaal	2824	2022

* Het secretariaat beantwoordt zelf een groot aantal e-mails die behoren tot de categorie niveau 1, dit om de diensten te helpen. In samenwerking met de diensthoofden werd er een lijst opgesteld van de onderwerpen waarop het secretariaat meteen zelf kan antwoorden en zo de e-mail meteen kan behandelen en afsluiten zonder deze nog te moeten doorsturen naar de dienst in kwestie (bv. verzenden van identificatievignetten, adreswijziging ...).

Geïndexeerde faxen

	2021	2022	2023
Januari	121	63	27
Februari	80	56	29
Maart	55	44	57
April	81	43	30
Mei	83	38	47
Juni	66	33	2
Juli	266	9	0
Augustus	84	37	0
September	96	38	0
Oktober	69	32	0
November	47	51	0
December	40	11	0
Totaal	1088	455	192

Gezien dit communicatiekanaal quasi in onbruik is geraakt, werd besloten om dit communicatiekanaal niet langer te gebruiken vanaf 1 juli 2023.

DANKWOORD

Wij danken al onze medewerkers van het secretariaat voor hun geleverde prestaties.



6 Medische dienst

OPDRACHTEN

Adviserend artsen en hun multidisciplinair team handelen binnen een strikt wettelijk kader en hebben een aantal opdrachten:

- » sociaal-verzekerden adviseren, informeren en begeleiden
- » arbeidsongeschiktheid beoordelen volgens het bio-psycho-sociale model, functionele beperkingen en resterende capaciteiten benadrukken;
- » sociaal-verzekerden begeleiden bij hun re-integratie op de arbeidsmarkt in samenwerking met de terug-naar-werk-coördinatoren;
- » na analyse bepaalde verzoeken om terugbetaling wat betreft gezondheidszorg toekennen of weigeren;
- » nauw samenwerken met een multidisciplinair team (adviserend kinesist, adviserend psycholoog, adviserend verpleegkundige, enz.);
- » praten met de arts-inspecteurs van het RIZIV in het kader van bepaalde controles;
- » interne vergadering of seminars bijwonen om zich voortdurend bij te scholen en de wijzigende wetgeving op te volgen

PROJECTEN

- » Het team blijven uitbreiden door het aanwerven van nieuw personeel.
- » De hervorming van de beoordeling van arbeidsongeschiktheid actief voorbereiden in nauwe samenwerking met de bedrijfs- en IT-afdelingen.
- » De behandeling van dossiers verbeteren met een langetermijnvisie.

- » Het IT-instrument verbeteren zodat het gebruiksvriendelijker en sneller is en om ervoor te zorgen dat het voldoet aan de wetswijzigingen en nieuwe eisen van het RIZIV.
- » Consultaties aanbieden in goed uitgeruste en zo veilig mogelijke ruimten.
- » Het welzijn en de voortdurende bijscholing van het multidisciplinaire team verbeteren.

REALISATIES

- » De komst van nieuwe mensen in het multidisciplinaire team, dat nu meer dan twintig mensen telt.
- » De verdere ontwikkeling van de integratie van nieuwe spelers op het gebied van sociaal-professionele re-integratie: de terug-naar-werk-coördinatoren.
- » Voortdurende optimalisatie van procedures voor de behandeling van dossiers.
- » Het creëren van een collectieve werkomgeving die rustig en eerlijk is voor iedereen.

UITDAGINGEN

- » De kwaliteit van onze diensten behouden en zelfs verbeteren ondanks de hervorming van de beoordeling van arbeidsongeschiktheid en het toegenomen contact dat nodig is met onze leden.
- » Nieuwkomers binnen het team integreren en helpen bij hun ontwikkeling.
- » Het IT-instrument verbeteren om tijd te besparen en de dagelijkse werkzaamheden van het team te vergemakkelijken.

Activiteit van de diensten

CIJFERGEGEVENS

Arbeidsongeschiktheid

	2022	2023
Aantal getuigschriften werknemer + zelfstandige (1e GAO, verlengingen en niet-conform)	164 259	163 129
Aantal IDES-stromen (elektronische medische dossiers)	18 846	17 532
Aantal gevallen van betaald geboorteverlof	2977	3152
Aantal gecompenseerde gevallen van arbeidsongeschiktheid (ziekte, rust, werkverwijdering, enz.)	29 603	31 832
Aantal inlichtingenbladen werkloosheid (papier/elektronisch)	2822	2409
Aantal inlichtingenbladen werkgever (papier/elektronisch)	20 607	18 873
Aantal dossiers re-integratiebeoordeling (quick scan)	10 243	10 071

Medische getuigschriften

Akkoorden adviserend artsen	2022	2023
Aantal brieven van arbeidsartsen ingediend bij de AA met de notie van gunstige re-integratie	881	1195
Aantal AKKOORDEN AA voor hulp van derden	155	179
Aantal WEIGERINGEN AA voor hulp van derden	111	80
Aantal 1e akkoorden AA halftijdse tewerkstelling	2993	3533
Aantal klinische onderzoeken (aantal consultaties)	13 113	17 703
Aantal weigeringen ongeschiktheid door AA	553	358
Aantal spontane hervattingen	8449	8331
Aantal hervattingen bepaald door AA	786	880
Totaal	27 041	32 259

7 Directie Human Resources



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

OPDRACHT

- » werving en selectie
- » uitvoeren van de loonadministratie (Personeelsdienst)
- » organiseren van de interne mobiliteit (o.a. organisatie van bevorderingsexamens)
- » uitwerken, aansturen en coördineren van diverse HR-processen (o.a. functiebeschrijvingen, evaluaties)
- » implementeren en opvolgen van gesloten collectieve arbeidsovereenkomsten
- » budgetopmaak
- » aansturen en implementeren van de interne bedrijfscommunicatie
- » aansturen, vergemakkelijken en organiseren van sociaal overleg binnen de organisatie

PROJECTEN

- » Verderzetten van het project 'functiebeschrijvingen en objectieven' in het kader van een gemeenschappelijke aanpak van alle socialistische ziekenfondsen.
- » Verder werken aan de realisatie van de objectieven, beslist in het kader van en volgens de kalender van het ondernemingsplan.
 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 me-

1. ondersteuning van de medewerkers door de dienst Opleiding);
3. beheer van kennisoverdracht (coördinatie opgenomen door de dienst Opleiding);
4. versterking managementcapaciteit middenkader;
5. managementtools aan het middenkader geven, zodat het:
 - formele functioneringsgesprekken kan voeren
 - vooruitgangspunten voor de medewerkers kan opstellen
 - objectieve beoordelingen kan maken
 - de vaardigheden en inzet van de medewerkers kan analyseren
 - het personeel efficiënter kan begeleiden en aanmoedigen
6. een gepersonaliseerde carrièrebegeleiding ontwikkelen (Career Coaching)
7. organiseren en evalueren van zowel structureel als incidenteel telewerk

REALISATIES

- » versterking van het middenkader door de organisatie van verschillende bevorderingsexamens (zie verder onder het punt 'cijfermateriaal')
- » aanwerving van diverse profielen (zie verder onder het punt 'cijfermateriaal')
- » organisatie en ontwikkeling van de opleidingen in het kader van het nieuwe organisatiemodel voor de interactie tussen de frontoffice (eers-telijnsdiensten) en backoffice (interne administratieve diensten)
- » opvolging van de aanbevelingen van de audit HR-cyclus

UITDAGINGEN

- De administratiekosten staan al enkele jaren onder druk en in de toekomst verwachten we bijkomende besparingen. Bijgevolg is het belangrijk om onze efficiëntie voortdurend te verbeteren. Wij worden geconfronteerd met de volgende uitdagingen:
- » de zoektocht naar nieuw talent, naast de opsporing en ontwikkeling van intern talent;

- » de ontwikkeling van de competenties en polyvalentie van de medewerkers;
- » de valorisatie van waarden als kwaliteit en dienstverlening onder het voltallige personeel.

WETSWIJZIGINGEN

Geboorteverlof

Het aantal dagen geboorteverlof werd in 2023 verhoogd: het geboorteverlof bedraagt twintig dagen voor geboortes die plaatsvinden vanaf 1 januari 2023.

Elke werknemer, ongeacht de arbeidsregeling waaronder hij werkt (voltijds of deeltijds), heeft voortaan recht op twintig dagen afwezigheid in de periode van vier maanden die volgt op de dag van de bevalling, ter gelegenheid van de geboorte van een kind waarvan de afstamming langs zijn kant vaststaat.

Let op: bij de geboorte van een tweeling of meerling wordt het recht op geboorteverlof maar één keer erkend.

Nieuwe opleidingsverplichtingen vanaf 2023

» Jaarlijks opleidingsplan

Werkgevers met minstens twintig werknemers moeten elk jaar vóór 31 maart een formeel opleidingsplan opstellen.

Een dergelijk plan bevat ten minste de aangeboden opleidingen en de doelgroep van werknemers voor wie deze bedoeld zijn. Er moet vooraf sociaal overleg plaatsvinden binnen het bedrijf.

Het plan moet zowel formele als informele opleidingen bevatten en uitleggen op welke manier het bijdraagt aan de wettelijk verplichte investering in opleiding.

» Recht op individuele opleiding

Deze nieuwe investering in opleiding (van toepassing op werkgevers met minstens twintig werknemers) betekent dat elke voltijdse werknemer voortaan recht heeft op vijf individuele opleidingsdagen per jaar. Voor deeltijdse werknemers en werknemers die nog geen volledig jaar in dienst zijn, geldt een pro rata.

Activiteit van de diensten

CIJFERGEGEVENS

Evolutie van het tewerkstellingsvolume (exclusief langdurig zieken):

Netto-evolutie op jaarbasis				
	Eenheden op 31/12	Eenheden	Procentueel	
2007	517	-8	-1,52 %	
2008	574*	+57	+11,03 %	
2009	578	+4	+0,70 %	
2010	582	+4	+0,69 %	
2011	585	+3	+0,52 %	
2012	575	-10	-1,71 %	
2013	584	+9	+1,57 %	
2014	584	-	-	
2015	591	+7	+1,20 %	
2016	593	+2	+0,33 %	
2017	616	+23	+3,73 %	
2018	606	-10	-1,65 %	
2019	620	+14	+2,25 %	
2020	608	-12	-1,97 %	
2021	618	+10	+1,62 %	
2022	637	+19	+3,07 %	
2023	638	+1	+0,15%	

* Dit cijfer bevat 32 werknemers van de federatie 307.

PERSONEELSVERLOOP 2023

Definitief verloop = aantal werknemers uit dienst gedurende het jaar
aantal werknemers in dienst in het begin en op het einde van het jaar/2

Evolutie in personeelsverloop bij Solidaris Brabant

Jaar	2019	2020	2021	2022	2023
Verloop	13,05%	8,14%	12,56%	15,00%	14,12%

Kerncijfers van de Belgische arbeidsmarkt*

Jaar	2019	2020	2021	2022	2023
Verloop	17,06 %	15,51 %	17,30 %	18,36 %	18,33 %

* bron SDworx

Er werden 92 werknemers aangenomen. 90 werknemers (onder wie negen gepensioneerden) hebben het ziekenfonds verlaten.

AANWERVINGSPROCEDURES

In 2023 werden 47 aanwervingsprocedures georganiseerd voor verschillende profielen.

INTERNE MOBILITEIT

In 2023 werden 24 interne bevorderingsexamens georganiseerd.

Huldiging aan onze medewerkers

Op 22 november 2023 ontving de raad van bestuur, zoals de traditie bij het ziekenfonds het wil, de personeelsleden met 25 of 35 jaar dienst en de werknemers die in aanmerking komen voor werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen) en degenen die met pensioen zijn gegaan in de loop van het jaar. Tijdens het diner bedankte de algemeen secretaris hen voor hun diensten die ze verlenen of verleenden aan ons ziekenfonds.



25 JAAR DIENST

- Farid Aliouat, IT-dienst
- Frederic Delculée, dienst Gezondheidszorg
- Laurence Vandermeulen, dienst Gezondheidszorg
- Monica Brimes Chamosa, Buitendienst, Sint-Gillis
- Olivier Buysse, Buitendienst, Brussel
- Stefano Fragapane, dienst Gezondheidszorg
- Patrick Bougenies, dienst Gezondheidszorg
- Sandra Peeters, Buitendienst, Elsene
- Sandy Di Legami, dienst Opleiding
- Vincent De Greef, dienst Gezondheidszorg



35 JAAR DIENST

- Christophe Bouillon, Buitendienst, Elsene
- Jacques Celis, dienst Marcom
- Marc Meskens, Buitendienst
- Marion Pollet, IT-dienst
- Ruddy Deruwez, IT-dienst
- Sabine De Groote, dienst Opleiding
- Serge Devuyst, Buitendienst, Sint-Gillis
- Serge Sterck, IT-dienst
- Thierry Bosmans, Buitendienst, Halle



GEPENSIONEERDEN

- Adeline De Velder, Buitendienst, Vilvoorde
- Alain Schiettecatte, IT-dienst
- Ann De Boe, Sociale dienst
- Anne-Marie Van Lander, Sociale dienst
- Chantal Voet, Buitendienst, Molenbeek
- Christiane Bursens, dienst Gezondheidszorg
- Ghislaine Van Den Dries, IT-dienst
- Luc Vandecauter, dienst Gezondheidszorg
- Patrick Van Rompaey, dienst Archieven

IN MEMORIAM

- Emilio Rubio Gil (dienst Expeditie), overleden op 2 juni 2023 op 62-jarige leeftijd.
- Philibertus Grammet (Buitendienst, Tienen), overleden op 20 juni 2023 op 69-jarige leeftijd.
- Romain Ruell (IT-dienst), overleden op 1 augustus 2023, op 85-jarige leeftijd.

Activiteit van de diensten

Dienst opleiding

OPDRACHT

- » Actualiteiten over de verplichte, aanvullende en facultatieve verzekeringen overbrengen aan het personeel van onze organisatie, met als voornaamste doelgroep de medewerkers van de frontoffice
- » Opleidingsprojecten ontwikkelen die aan de behoeften van ons personeel en onze organisatie voldoen
- » Processen begeleiden die het verwerven, bijwerken en doorgeven van vaardigheden bevorderen
- » Hulpmiddelen voor een fullservice dienstverlening zoeken, ontwikkelen en aanreiken

PROJECTEN

Beheer van de kennis

- » De documentatie van kennis, toepassingen en procedures voortzetten
- » De overdracht van vaardigheden tussen oude en nieuwe medewerkers formaliseren en structureren
- » Het evaluatieproces ondersteunen om het totaalbeeld van de verworven competenties te verfijnen

Beheer van nieuwe vaardigheden

- » Het aanleren van nieuwe vaardigheden (adviesvaardigheden, nieuwe technische kennis enzovoort) bevorderen

De interne communicatie beheren en vergemakkelijken

- » De overdracht van informatie organiseren en bevorderen
- » Via de interne communicatie verbanden leggen met de waarden van ons ziekenfonds

Begeleiden van de diensten in hun opleidingsdoelstellingen

- » De diensthoofden en verantwoordelijken:
 - bijstaan in de samenstelling van opleidingen;
 - opleidingen helpen organiseren;
 - op aanvraag trainen in het geven van opleidingen;
 - op aanvraag bijstaan in het opstellen van nota's en handleidingen.

REALISATIES

In 2023 konden volgende opleidingen gerealiseerd worden:

- » Twee sessies basisopleiding (duur = twee keer vijf dagen).
- » Twee sessies beroepsopleiding, waarbij we voor het eerst een aangepast programma opstelden voor de sociaal assistenten van de Sociale Dienst (duur = twee keer dertig dagen).
- » Twee sessies voortgezette opleiding (duur = twee keer zeven halve dagen)
- » Vier sessies basisbegrippen (duur = vier keer een halve dag)
- » Zes opleidingen over het invullen van een registratietabel van opleiding (duur = zes keer een halve dag).
- » Twee herhalingsessies over de materies Gezondheidszorg, Uitkeringen en Verzekeraarbaarheid in de vorm van vraag en antwoord aan de stagiair-raadgevers ter voorbereiding van hun definitieve benoeming als raadgever (duur = twee keer drie dagen)
- » Het organiseren en bijhouden van de opleiding tot persoon in contact met het publiek (PCP) en de vereiste uren permanente opleiding voor de PCP en de Verantwoordelijken voor Distributie in functie van onze facultatieve verzekeringsproducten van Solidaris Brabant Verzekeringen.
- » Daarnaast werd in totaal 35 keer gecommuniceerd over actualiteiten via 100 dienstnota's of mededelingen.

UITDAGINGEN

- » Nieuwe opleidingsbehoeften analyseren en hierop anticiperen
- » Bestaande gedocumenteerde informatie toegankelijk maken op een gebruiksvriendelijke en snelle manier
- » Evolueren in het gebruik van verschillende webapplicaties om naast de klassieke klassikale opleidingen ook opleidingen op afstand en webinars te kunnen aanbieden
- » E-learning opnieuw toevoegen aan de bestaande opleidingsmomenten

CIJFERGEGEVENEN

Indicatoren	2021	2022	2023
Aantal geregistreerde opleidingen	422	424	642
Gecumuleerd aantal deelnemers*	1673	905	1493
Aantal uren	3277	3478	3579
Aantal opleiders van de dienst Opleiding	5	5	5
Aantal opleiders van andere diensten	55	48	72

* Het betreft het gecumuleerde aantal deelnemers: eenzelfde persoon kan meerdere opleidingen hebben gevolgd.

Tot en met 2022 werden de opleidingscijfers van een aantal ondersteunende diensten niet meegeteld. In het kader van de Arbeidsdeal die op 1 januari 2023 in werking trad, en meer bepaald in functie van de maatregelen gericht op opleiding, werd beslist om de opleidingen van alle diensten binnen onze organisatie op te nemen in deze cijfergegevens. Dit verklaart de vastgestelde verhogingen. Het verschil van het gecumuleerd aantal deelnemers tussen 2023 en 2021 is negatief, maar de verklaring hiervoor is dat er in 2021 veel medewerkers opleidingen moesten inhalen die in 2020 niet georganiseerd konden worden door de coronacrisis.

8 Directie informatica



OPDRACHTEN

De doelstellingen van de dienst Informatica zijn:

- » instaan voor de technologische bewaking en de integratie van innovatieve technische oplossingen ten dienste van de leden en partners;
- » de veiligheid van het informatiesysteem en de onderliggende infrastructuur garanderen;
- » de duurzaamheid en toegankelijkheid van het informatiesysteem garanderen, dankzij een beheerste, schaalbare, flexibele en modulaire architectuur;
- » als tussenpersoon fungeren bij de uitwisseling van elektronische stromen met de diverse belanghebbenden in de sector;
- » veranderingsprojecten met betrekking tot de ontwikkeling van het informatiesysteem beheren;
- » waar nodig IT-ontwikkelingen op maat realiseren;
- » persoonlijke bijstand verlenen aan alle gebruikers;
- » zorgen voor de levering van informatiemateriaal en toebehoren.

Hiertoe steunt de organisatie op de twee onderstaande hoofdpijlers:

- » de teams die verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling van de applicaties (AMS - Applications Management Services);



- » de teams die verantwoordelijk zijn voor de IT-exploitatie en de infrastructuur van de mainframes, gedistribueerde systemen, netwerken en telecommunicatie en eerstelijns-ondersteuning van de gebruikers (CSM – Computing Services Management);

Deze twee pijlers worden ondersteund door:

- » de teams die verantwoordelijk zijn voor de architectuur van nieuwe IT-oplossingen (Architecture);
- » een program manager die verantwoordelijk is voor het beheer van de projectportfolio en het transformatie programma.

REALISATIES

Hieronder volgen de belangrijkste realisaties van de verschillende IT-teams in 2023.

Transversaal gezien

- » Jira Servicedesk - Helpdesk: terbeschikkingstelling van een tool waar de gebruikers hun aanvragen rechtstreeks bij de helpdeskteams kunnen indienen en waar de verschillende medewerkers van het infrastructuurteam deze aanvragen kunnen beheren.

Binnen de AMS-teams

- » Implementatie van een nieuw automatisch proces voor het creëren van titularissen wanneer de start van een activiteit wordt ontvangen via de Dimona-stroom.
- » Implementatie van een nieuw automatisch proces voor het creëren van titularissen bij ontvangst van bijdragebons voor een persoon ten laste.



- » Europese ziekteverzekeringskaart (EZVK):
 - Digitalisering van de kaart via e-Mut of de backoffice.
 - Printen van de kaart in grote volumes in onze printshop in plaats van één kaart per keer via de loketapplicatie.

- » OpenTPB:
 - Implementatie van een “event-driven” architectuur om veranderingen van ons huidige backendsysteem door te geven aan het nieuwe platform.
 - Extractie van de leden- en verzekerbaarheidsgegevens om het nieuwe gemeenschappelijke IT-platform van Solidaris en Solidaris Brabant te voeden. De extractie van de gegevens met betrekking tot “Akkoorden”, “Uitgaven” en “Hospitalisatie” wordt eveneens geïmplementeerd en zal dezelfde logica volgen.

- » Integratie van gedetineerden in de ZIV: verschillende bedrijfsprocessen (burgerlijke stand, gezondheidszorg, uitkeringen) werden aangepast om de gedetineerden in de ZIV op te nemen. (Gedwongen verzekeraarbaarheid, beheer van de eDetention-stroom)

- » MAF Oekraïne: implementatie van het concept van tijdelijke bescherming binnen MAF-huishoudens.

- » Migratie REPCIN naar Membership: migratie van de stromen die verband houden met het concept integratie bij het NIC en de KSZ om de technologische ontwikkelingen op het gebied van de modernisering van de NIC-infrastructuur te volgen.

Activiteit van de diensten



- » VSB-prijzenmotor: het voeren van de gemeenschappelijke prijzenmotor van de verschillende VI's in het kader van aangelegenheden die geregionaliseerd zijn in Vlaanderen (PVT, REVAC, enz.).
- » Lidmaatschap/Inschrijving: integratie van de gegevens die door het lid worden verstrekt in het kader van een online aansluitingsaanvraag om de codering door de beheerders in de inschrijvingsapplicatie te beperken.
- » Hergebruik van ongebruikte nummers van derdebetalers.
- » Integratie van eID-gegevens in NewAttest.
- » Mogelijkheid tot terugbetaling van het zorgtraject voor kinderen met obesitas.
- » Scannen aan het loket: mogelijkheid om in de verschillende kantoren de door leden aangeleverde documenten te scannen.
- » Nieuwe IDES-stromen - gerichte controle: de integratie van drie nieuwe stromen in de IDES-omgeving. Deze stromen dienen om de bestaande papieren uitwisseling tussen het RIZIV en de VI's te digitaliseren in het kader van de gerichte controle.
- » Werkhervattingspremie: implementatie van het proces voor het ontvangen en detecteren van dossiers die in aanmerking komen voor betaling van de werkhervattingspremie.



- » Voortzetting van het re-integratieproject van werknemers.
- » Voortzetting van het project "Lidmaatschapsnummer van de zelfstandigen": opschoning van dubbele lidmaatschappen en mooie vooruitgang in de wijziging van de programma's.
- » Diverse aanpassingen aan onze IT-programma's als gevolg van veranderingen in de wetgeving en de nieuwe voorstellen die worden aangeboden in het kader van de aanvullende verzekering.

Binnen het AMS-SP-team Project Brusselse Sociale Bescherming (BSB)

Dit project heeft als doel de verschillende aangelegenheden met betrekking tot gezondheidszorg te regionaliseren. Hiervoor werd een nieuwe applicatie (MutCare) ontwikkeld die is gebaseerd op de nieuwste webtechnologieën.

Functies:

- » Beheer van aanvragen en akkoorden.
- » Facturatie, prijsbepaling en vergoeding van zorgverlening voor leden (gehuisschrijven) en voor derdebetalers (papier en elektronische facturatie – MyCareNet).
- » Hieronder vallen: rusthuizen, verzorgingstehuizen, dagcentra, centra voor kort verblijf, initiatieven voor beschermd wonen, psychiatrische verzorgingstehuizen, revalidatiecentra, mobiliteitshulp, stoppen met roken en palliatieve zorg.



De belangrijkste resultaten in 2023 waren de implementatie van een eerste versie voor het beheer van de individuele hulpmiddelen en het opzetten van de rechtstreekse uitwisseling van fluxen met Iriscare.

Online lidmaatschap

Inproductiestelling van een nieuwe applicatie waarmee toekomstige leden zich volledig online kunnen aansluiten bij het ziekenfonds.

Ambumut

Implementatie van een applicatie voor contract- en schadebeheer in het kader van de optionele "Ambumut"-verzekering. Deze applicatie is op een generieke manier gebouwd, zodat andere contracttypen eenvoudig kunnen worden geïmplementeerd. Deze worden gemigreerd van de bestaande mainframetoepassing naar de nieuwe applicatie Mutcare VMOB.

Binnen de CSM-teams

- » Update van basis mainframesoftware (zOS, CICS, DB2).
- » Configuratie van de MQ messaging software
- » Vooruitgang wat betreft de implementatie van een acceptatieomgeving op het mainframe. De ingebruikname is gepland voor de eerste helft van 2024.
- » Afronding van de werkzaamheden om het telefoonsysteem te vervangen en inproductiestelling ervan. Planning van fase 2, met als doel de IP-telefonie te implementeren in de externe diensten.



- » Start van de vervanging van oude opslagservers door een nieuwe oplossing. We hebben de eerste servers kunnen ontmantelen en het werk zal in 2024 worden voortgezet.
- » Onze mainframedienst heeft 1300 zakelijke verzoeken, 2917 IT-verzoeken en 450 incidenten afgehandeld. Ze heeft ook 5250 programma's, 996 JCL's en 226 TWS-applicaties in productie gebracht en onderhouden.
- » Onze printshop heeft 6 029 000 pagina's en 550 000 listingpagina's, 21 900 lidmaatschapskaarten, 250 badges, evenals logo's en adressen op 430 000 enveloppen afgedrukt.
- » Onze helpdesk heeft bovendien 1468 verzoeken en 1022 incidenten afgehandeld, in samenwerking met de andere IT-teams.

UITDAGINGEN

De belangrijkste uitdagingen voor de IT-dienst zijn:

- » Op de hoogte blijven van het werk dat nodig is om te voldoen aan nieuwe wettelijke bepalingen en sectorale vereisten.
- » De implementatie van een acceptatie-omgeving voltooiën die het mogelijk maakt om kwalitatief goede integratietests uit te voeren met externe partners en tussen de verschillende applicaties van Solidaris Brabant.

- » Starten met het samenvoegen van onze mainframe-, netwerk- en gedistribueerde infrastructures met die van ons nationaal verbond.
- » Het gebruik van de IP-telefonie uitrollen in de externe diensten.
- » Ons online ziekenfonds "e-Mut" omzetten naar moderne technologieën.
- » De verhuizing van servers naar het beveiligde datacenter met hoge beschikbaarheid voltooiën.
- » Doorgaan met de implementatie van elektronische stromen.
- » Onze leden de mogelijkheid bieden om online te betalen.
- » Doorgaan met de implementatie van een intermutualistische prijsbepalingsoplossing voor elektronische facturen (OpenTPB-project).
- » De communicatie met de leden blijven verbeteren door prioriteit te geven aan elektronische communicatiekanalen (e-mail, sms, eMut, enz.) en tegelijkertijd de print- en verzendkosten te verlagen (mail ID, enz.).
- » De methodologische vaardigheden verbeteren, zoals projectmanagement en het beheerproces van verzoeken, incidenten, problemen en risico's.
- » De betrokkenheid van interne medewerkers bij de transformatie en modernisering van IT-systemen vergroten.

DANKBETUIGING

Net als in de voorgaande jaren heeft de IT-dienst haar uiterste best gedaan om de verschillende interne en externe gebruikers snel tevreden te stellen, dankzij haar competente en toegewijde medewerkers.

9 Juridische dienst

Deze dienst is verantwoordelijk voor de volgende activiteiten: het beheer van ongeval- en debiteurendossiers (als onderdeel van het departement Betwiste Zaken), de verdediging van de leden (ook bekend als de dienst Jurimut), de coördinatie, het beheer en juridische ondersteuning met betrekking tot overheidsopdrachten, alsook het bieden van juridisch advies en bijstand op het gebied van privacy en de bescherming van persoonsgegevens.



Departement betwiste zaken OPDRACHTEN

Met betrekking tot de ongevallendossiers:

- » De ongevallendossiers (arbeidsongevallen, verkeersongevallen, enz.), beroepsziekten en “agressie”-dossiers beheren. Deze dienst bepaalt in welke gevallen een lid moet worden terugbetaald door een verzekeringsmaatschappij en niet door het ziekenfonds.
- » De voorlopige tegemoetkomingen van de verplichte verzekering terugvorderen van verzekeringsmaatschappijen en derden, d.w.z. de uitkeringen die zijn betaald als voorschotten op een toekomstige schadevergoeding (artikel 136§2 van de wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994).

In het kader van de debiteurendossiers:

- » We realiseren de terugvordering van onrechtmatig uitgekeerde bedragen aan onze leden en derden (zoals zorgverleners en zorginstellingen) zowel in

het kader van de federale verplichte verzekering als voor de geregionaliseerde aangelegenheden en ook ten gunste van de VMOBSB (Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand Solidaris Brabant).

PROJECTEN

- » Het werkinstrument (ticketing en bepaalde transacties) verbeteren om de inkomsten te verhogen en de bedragen die in de administratiekosten moeten worden opgenomen te verlagen, met name door meer vrijstellingen van het RIZIV te verkrijgen.
- » Doorgaan met de documentatie van de processen en subprocessen.
- » Belangrijke prestatie-indicatoren (KPI's) op kwartaalbasis implementeren.
- » De individuele en collectieve prestaties van het departement betwiste zaken blijven opvolgen.
- » Een nieuwe procedure ontwikkelen voor de opvolging van de debiteurendossiers van leden voor geregionaliseerde materies.

REALISATIES

Voor de vele gevallen van collectieve schuldregeling werd in 2023 een nieuw IT-platform geboren dat voornamelijk wordt gevoed door griffies van rechtbanken en schuldbemiddelaars.

Dit platform is bedoeld om de communicatie te verbeteren met alle partijen die bij dit soort zaken betrokken zijn. Als schuldeiser moet het departement Betwiste Zaken haar procedures optimaliseren om goed gebruik te kunnen maken van dit externe hulpmiddel.

De integratie van nieuwe ‘arbeidsongevallenstromen’ bleef in 2023 in de testfase.

UITDAGINGEN

- » Een onberispelijke kwaliteit van dienstverlening handhaven en rekening houden met zowel de belangen van onze leden als die van de sociale zekerheid waarvoor we terugvorderingen uitvoeren bij derden of onze eigen verzekerden.
- » Om de administratiekosten zo gunstig mogelijk te beïnvloeden, streven we ernaar zoveel mogelijk van onze onterechte uitgaven of betalingen terug te vorderen en, wanneer terugvordering onmogelijk blijkt, een vrijstelling te verkrijgen van het RIZIV voor de vergoeding van administratiekosten.

Om deze uitdagingen aan te gaan, moeten we ten minste de volgende elementen combineren: een hoog niveau van professioneel bewustzijn bij alle werknemers, de juiste opleiding, meer automatisering van taken, de juiste keuze van prioriteiten en de optimalisatie van werkprocedures.

CIJFERGEGEVENS

Gedetecteerde ongevallendossiers

2021	2022	2023
4288	5191	5291

Deze tabel geeft het aantal ongevallendossiers weer dat door de afdeling Geschillen gedetecteerd is via ongevalsaangiften (zonder de talrijke arbeidsongevallenflows). Na een sterke stijging in 2022, is het aantal dossiers in 2023 gestabiliseerd.

Arbeidsongevallendossiers en beroepsziekten

Teruggevorderde bedragen van Fedris

2021	2022	2023
€ 406 341,55	€ 473 856,33	€ 430 434,97

In 2021, na covid, hadden we het teruggevorderde bedrag verdubbeld. In 2023

Activiteit van de diensten

stellen we vast dat de teruggevorderde bedragen op een hoog niveau blijven. We kunnen verwachten dat dit 'covid-effect' na verloop van tijd zal afnemen.

Teruggevorderde bedragen in het kader van arbeidsongevallen en beroepsziekten

2021	2022	2023
€ 9 751 682,67	€ 9 111 156,25	€ 9 716 756,68

We zijn erg blij om te zien dat er in 2023 opnieuw mooie prestaties zijn geleverd op het gebied van terugvorderingen. De teruggevorderde bedragen zijn in overeenstemming met de doelstellingen, een minimale terugvordering van 9 miljoen euro. We willen iedereen feliciteren die heeft bijgedragen aan het bereiken van deze doelstelling voor 3 opeenvolgende jaren, in een omgeving waar alles steeds moeilijker wordt. Aan de ene kant zijn verzekeraars erg voorzichtig met de uitbetalingen die we naar hen sturen, aan de andere kant hebben er wijzigingen plaatsgevonden op het vlak van personeel (afwezigheden en aanwervingen), waardoor de financiële resultaten nog beter tot hun recht komen.

Debiteurendossiers

Onverschuldigde betalingen

Op 31 december 2023 bedroeg het openstaande terug te vorderen bedrag voor de leden-debiteurendossiers € 8 491 821,16.

Leden	Bedrag
2020	€ 9 063 102,46
2021	€ 8 346 620,19
2022	€ 8 342 884,16
2023	€ 8 491 821,16

Voor derden-debiteuren bedraagt het totale saldo op 31 december 2023 € 268 746,45.

Derden	Bedrag
2020	€ 113 924,71
2021	€ 130 928,05
2022	€ 218 847,56
2023	€ 268 746,45

Verdeling van leden-debiteurendossiers

Op 31 december 2023 waren er nog 2952 lopende leden-debiteurendossiers, waarvan het merendeel (68%) minder dan twee jaar oud was.

Terugvorderingen

In 2023 heeft de dienst Terugvorderingen een bedrag van € 4 457 351,05 kunnen terugvorderen.

	Leden	Derden
Saldo op 31/12/2022	8 354 889,78	243 351,15
Creatie debiteuren zorg	175 411,06	369 107,20
Creatie debiteuren primaire uitkeringen	2 128 907,64	/
Creatie debiteuren invaliditeitsuitkeringen	1 960 727,15	/
Creatie debiteuren diversen	52 157,99	126 632,01
Oninbare vorderingen	-147 530,22	-45 735,10
Terugvorderingen	-4 032 742,24	-424 608,81
Saldo op 31/12/2023	8 491 821,16	268 746,45

In de afgelopen 3 jaar schommelden zowel het terug te vorderen bedrag als het teruggevorderde bedrag relatief weinig van het ene jaar op het andere, maar het gaat nog steeds om zeer grote bedragen die veel aandacht en controle vereisen.

CONCLUSIE

Voor de ongevallendossiers was 2023 opnieuw een uitstekend jaar wat de terugvorderingen betreft. Gedurende reeds drie opeenvolgende jaren zijn we erin geslaagd om ons record van iets meer dan 9 miljoen euro aan terugvorderingen te behouden. Dit jaar doen we het zelf nog beter door opnieuw de grens van € 9,7 miljoen euro te overstijgen.

Het bedrag dat het team debiteuren heeft teruggevorderd van de leden en aangesloten derden stijgt naar € 4 457 351,05 terwijl de te betalen bedragen van de administratiekosten voor de leden € 147 530,22 bedragen. Kortom, dit alles draagt bij aan een gezond beheer van de financiën van ons ziekenfonds, en daar mogen we blij om zijn.

DANKBETUIGING

Wij bedanken al onze medewerkers van de dienst betwiste zaken en diegenen die betrokken zijn bij het beheer van de geschillendossiers. Het gaat hier uiteraard over het personeel van deze afdeling, maar ook de andere diensten zoals de Frontoffice die zijn opgeleid voor het uitvoeren van bepaalde taken met betrekking tot ongevallendossiers en wiens ondersteuning onmisbaar is geworden.



Departement “Jurimut” ledenverdediging

OPDRACHTEN

- » De ziekenhuisrekeningen, getuigschriften voor gezondheidszorg en medische honoraria a posteriori controleren.
- » De leden informeren over hun rechten en plichten als begunstigen van medische goederen en diensten, en over de gevolgen als ze hun wettelijke verplichtingen niet nakomen.
- » Erop toezien dat professionals in de gezondheidszorg de patiëntenrechten en de regels met betrekking tot de ziekte- en invaliditeitsverzekering respecteren.
- » Advies geven, zoeken naar een minnelijke oplossing in geval van vermoedelijke medische wanpraktijken en de mogelijkheid bieden om een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechtbank als de vordering gegrond is.
- » Het uitvoeren van juridische en administratieve procedures gedurende de gehele medische aansprakelijkheidsprocedure (vanaf het indienen van de claim tot het moment dat het advies van de medische afdeling van ons Nationaal Verbond – Solidaris wordt meegedeeld).
- » Het doorsturen van verzoeken om advies (via het Nationaal Verbond) naar het Fonds voor medische ongevallen en onze leden vertegenwoordigen bij expertises om de aansprakelijkheid vast te stellen.

- » De toepasselijke regelgeving en overeenkomsten inzake de ziekte- en invaliditeitsverzekering en de gecoördineerde wet op de ziekenhuizen en op de rechten van de patiënt analyseren en naleven.
- » Verzoeken indienen bij de administratieve controledienst van het RIZIV om de verjaringstermijn in verband met het recht op terugbetaling van ziektekosten wegens overmacht op te heffen.

PROJECTEN

- » De kennis van eerstelijns personeel op peil houden door veelgestelde vragen bij te houden, en evaluaties en opleidingen te organiseren.
- » De kennis van onze leden en (interne en externe) medewerkers over de patiëntenrechten bevorderen via interactieve en audiovisuele media.
- » Deelnemen aan maatschappelijke debatten om het onrecht waarvan onze leden het slachtoffer zijn, aan de kaak te stellen en het nut van onze acties te laten zien.
- » Online juridische informatie bieden (bijvoorbeeld in de vorm van gerichte artikelen en/of praktische tools) om te anticiperen en gericht te reageren op verwachtingen.
- » Werkprocedures automatiseren en standaardiseren.

REALISATIES

- » Deelnemen aan het opleiden van eerstelijns personeel.
- » Informeren over het bestaan van risico's die inherent zijn aan elke medische handeling en de afwezigheid van enige resultaatsverplichting voor de beroepsbeoefenaar.
- » Identificatie van de verwachtingen van onze leden (rapporteren, luisteren,

toekomstige fouten voorkomen, financiële of morele compensatie aanvragen, enz.) bij het indienen van een klacht voor een medische fout.

- » Evenwicht tussen de afhandeling van de facturatie dossiers en dossiers met betrekking tot “medische fouten” om het risico op een terugvordering via advocaten en/of deurwaarders en de verjaring van de schadeclaims te vermijden.
- » Positionering als een partner die zich inzet voor een evenwichtige relatie tussen patiënt en zorgverlener.
- » Deelname aan de campagne Betaalbare zorg.
- » In dialoog gaan met de ombudsdienst in ziekenhuizen, zowel voor het verstrekken van een kopie van het medisch dossier (aan de behandelend arts of aan het lid) als voor het betwisten van honorariumsupplementen.
- » Uitleg geven in begrijpbare termen over de begrippen “medische risico's” en “middelenverbintenis” en informeren over de afwezigheid van een resultaatsverplichting voor de beroepsbeoefenaar.
- » Verduidelijking van de verwachtingen van onze leden (rapporteren, luisteren, toekomstige fouten voorkomen, financiële of morele compensatie aanvragen, etc.) bij het indienen van een klacht voor een medische fout.

UITDAGINGEN

- » Een actieve speler blijven in de verdediging van de rechten van onze leden.
- » Het menselijke aspect integreren in elk dossier.
- » Dossiers behandelen in een klimaat van vertrouwen, solidariteit en wederzijds respect.



- » Ziekenhuizen dwingen om hun informatiekanaal te verbeteren en de transparantie te vergroten.
- » Contact opnemen met de dienst 'Jurimut' na uitputting van het recht op bemiddeling in het ziekenhuis en na het maken van de overweging om juridische stappen te ondernemen.
- » Het netwerk van contacten binnen het ziekenhuis onderhouden en nieuwe contacten ontwikkelen om de kwaliteit van onze hulp te verbeteren.
- » De gebruikte terminologie vulgariseren.
- » Het eerste aanspreekpunt blijven wanneer bemiddeling mislukt of als een dienstverlener niet beschikbaar is.

WETTELIJKE WIJZIGINGEN

» Supplementen voor zware medische beeldvorming.

In overeenstemming met artikel 11 van de wet van 13/11/2023 houdende diverse bepalingen inzake gezondheid, is het sinds 4 december 2023 verboden om supplementen aan te rekenen aan niet gehospitaliseerde patiënten voor medische beeldvormingsonderzoeken uitgevoerd met zware medische apparatuur.

Dit verbod geldt voor niet gehospitaliseerde patiënten die op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur een onderzoek medische beeldvorming ondergaan. De volgende diensten worden beschouwd als zware beeldvorming:

1° computertomografie (CT);

2° computertomografie met behulp van uitstraling van enkelvoudige fotonen in combinatie met computertomografie (SPECT-CT);

3° positronemissietomografie (PET)

4° computertomografie in combinatie met positronemissietomografie (PET-CT);

5° positronemissietomografie in combinatie met kernspinresonantietomografie (PET - NMR)

6° kernspinresonantietomografie (NMR), inclusief de "extremity only"-NMR;

7° bestralingstoestellen die fotonen, protonen, elektronen of hadronen uitzenden, inclusief hadrontherapie met koolstofionen.

Alle toestellen of apparatuur die twee of meer van de in de eerste paragraaf bedoelde toestellen integreert in een hybride toestel, wordt ook beschouwd als zwaar medisch apparatuur in de betekenis van artikel 52 van de gecoördineerde wet op de ziekenhuizen en andere zorginstellingen.

Supplementen zijn echter mogelijk:

a. Op vraag van de patiënt

b. Voor onderzoeken die plaatsvinden tussen 18.00 en 08.00 uur en op zaterdagen, zon- en feestdagen

c. Op voorwaarde dat de patiënt vooraf wordt geïnformeerd over de financiële gevolgen van zijn of haar verzoek. De patiënt moet een schriftelijk document ONTVANGEN en ONDERTEKENEN VOORDAT de dienst wordt verleend.

» De wet van 29 november 2022

houdende diverse bepalingen inzake gezondheidszorg bepaalt het volgende in artikel 22: "Artikel 53 van dezelfde wet, laatst gewijzigd bij de wet van 18 mei 2022, wordt aangevuld met een paragraaf, luidende: " § 5. Zorgverleners mogen in geen geval aan de in artikel 37, § 19, bedoelde rechthebbenden op de verhoogde verzekeringstegemoetkoming voor ambulante zorg die zij

hen verlenen hogere honoraria of prijzen aanrekenen dan de tarieven die als grondslag dienen voor de berekening van de verzekeringstegemoetkoming."

Deze bescherming, gericht op het optimaliseren van de toegang tot gezondheidszorg voor de meest achtergestelde lagen van onze samenleving, leidde al snel tot een reactie van zorgverleners en organisaties zoals de BVAS. Er werd een verzoekschrift tot nietigverklaring ingediend bij het Grondwettelijk Hof.

De datum waarop de regel van kracht zou worden, moet nog worden vastgesteld bij Koninklijk Besluit.

- » **Gepland vervoer tussen ziekenhuizen:** volledig gratis voor de patiënt vanaf 1 januari 2024.

Vanaf 1 januari 2024 hoeven patiënten niet langer de rekening te betalen voor gepland vervoer tussen ziekenhuizen als ze worden opgenomen voor een operatie of behandeling en bijvoorbeeld op tijd naar een meer gespecialiseerd ziekenhuis moeten worden vervoerd. Concreet betekent dit dat de patiënt vanaf 1 januari 2024 geen rekening meer krijgt voor gepland vervoer tussen ziekenhuizen wanneer het beter is dat deze voor een behandeling of chirurgische ingreep van meer dan 24 uur naar een ander ziekenhuis gaat. We kunnen deze terugbetaling van vervoer tussen ziekenhuizen, een lovenswaardig initiatief van de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid, Frank Vandenbroucke, alleen maar toejuichen.

CIJFERGEGEVENS

Aantal tickets gesloten in 2023	
Mail, telefoongesprekken, lopend dossier, enz.	837

Activiteit van de diensten

Op 31/12/2023 stonden er nog 118 dossiers open, als volgt verdeeld:

Aantal dossiers dat nog verwerkt moet worden	
Medische fout	97
Facturatie en honoraria	17
Honoraria	4
Totaal	118

DANKWOORD

We willen alle leden van onze organisatie bedanken voor hun dagelijkse inzet en hulp bij het vervullen van onze missie om onze leden te verdedigen.

Onze organisatie kan alleen maar blij zijn medewerkers te hebben die oprecht bezorgd zijn over de verdediging van de rechten van onze leden.

Het departement Overheidsopdrachten

OPDRACHTEN

- » Geven van juridisch advies en uitbrengen van juridische adviezen (mondeling of schriftelijk) aan alle betrokken interne klanten op het gebied van het recht inzake overheidsopdrachten, contractenrecht en aanverwante wetgeving (taalgebruik, vennootschapsrecht, arbeidsrecht enz.).
- » Ervoor zorgen dat de regelgeving inzake overheidsopdrachten correct wordt toegepast.
- » Ervoor zorgen dat de interne regels inzake bevoegdheid en delegatie van bevoegdheden worden nageleefd.
- » Technische deskundigen de nodige juridische ondersteuning bieden bij het opstellen van contractuele documenten.
- » Uitvoeren van/assisteren bij de analyse van offertes, waarbij wordt toegezien

op de naleving van de fundamentele beginselen van het mededingingsrecht, zoals gelijke behandeling, non-discriminatie en transparantie.

- » Opstellen van juridische documenten of procedurele besluiten en interne delegaties van bevoegdheden.
- » Toezien op en controleren van de correcte uitvoering van overheidsopdrachten, vanuit juridisch en administratief oogpunt.
- » Beheren van en meewerken aan het beheer van contractuele geschillen met de verschillende gebruikers.

PROJECTEN

- » Vaststelling van een standaardmethode voor de analyse van inschrijvingen en procedureregels voor overheidsopdrachten.
- » Verhoging van het aantal jaarlijks te gunnen contracten.
- » Invoering van voortdurende bijscholing voor belangrijke spelers in het aankoopproces en bij de uitvoering van contracten.
- » Betere samenwerking tot stand brengen met de verantwoordelijken voor de contracten om mogelijke problemen in verband met de uitvoering van overheidscontracten te voorkomen en/of erop te anticiperen, door de deelname van het DMPDP aan vergaderingen voor het opstarten van contracten en de organisatie van maandelijkse vergaderingen voor toezicht op de uitvoering met de verantwoordelijken voor de contracten.
- » De belangrijkste spelers in het aanbestedingsproces en bij de uitvoering van contracten bewust maken van de geheimhoudingsplicht die de regelgeving inzake overheidsopdrachten oplegt.

- » Creëren en verspreiden van “standaarddocumenten” (sjablonen voor speciale specificaties; contracten, sjablonen voor nota’s en/of ontwerpbesluiten van het directiecomité, raad van bestuur, enz.)
- » Creëren van instrumenten om de samenwerking met beheerders van overheidsopdrachten te vergemakkelijken (uitvoeringscontrolelijst; uitvoeringscontroleblad, enz.).
- » Opstellen en implementeren van duidelijke procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten van geringe waarde en voor het plaatsen van overheidsopdrachten met een geschatte waarde exclusief btw van 30 000 euro of meer.

REALISATIES

- » Centralisatie van aanbestedingen op groepsniveau (Solidaris Brabant en haar verschillende VZW’s) of op VZW-niveau met behulp van juridische instrumenten zoals gezamenlijke contracten of raamovereenkomsten.
- » Effectief beheer van geschillen die voortvloeien uit de uitvoering van contracten en markten.
- » Inkoopers bewust maken van de relevantie van het gebruik van procedures in twee fasen voor zeer competitieve contracten waarbij veel kandidaten een offerte indienen.
- » Reorganisatie en modernisering van het inkoopproces en de interne procedures (beheer van overheidsopdrachten in ‘project’-modus met behulp van toepassingen zoals Trello en soon Planner; opstellen van ‘gidsen’ en ‘instructies’ voor het beheer van overheidsopdrachten voor teamleden om het werk en de interne kennis te verbeteren en te harmoniseren).

Activiteit van de diensten



- » Introductie van gerichte juridische notities en ‘Memo’s’ (marktprospectie, marktinschattingen, handelsgeheimen, do’s en don’ts, etc.) om interne praktijken te verbeteren.
- » Voorstellen van nieuwe interne procedures en nieuwe tools om effectief in te spelen op de behoeften van gebruikers en de geldende regelgeving (introductiefiches; retroplanning, enz.).
- » Kosten verlagen door bijna systematisch gebruik te maken van procedures die waar mogelijk onderhandelingen toestaan en door systematisch te onderhandelen over de door kandidaten ingediende prijzen.
- » Opstellen van contracten, raamovereenkomsten en besluiten tot delegatie van bevoegdheden.
- » Invoering van een rapportageprocedure voor opdrachten in aanbesteding en voor afgesloten en in uitvoering zijnde opdrachten.
- » Globale digitalisering van openbare aanbestedingsprocedures.

CIJFERGEGEVENS

Strategische of grote openstaande/verwerkte overheidsopdrachten

2021	2022	2023
32	40	36

In 2023 werden 8 van de 36 openstaande of verwerkte dossiers daadwerkelijk toegewezen. Deze tabel toont het aantal openstaande of verwerkte aanbestedingsdossiers.

UITDAGINGEN

- » Eigen ontwikkeling of aanschaf van een moderne applicatie voor het beheren van bestellingen van het economaat.
- » Ontwikkeling van een gecentraliseerde aankoopafdeling door de oprichting van een centrale aankoopdienst.

- » Een beleid inzake circulariteit en vergroening van overheidsopdrachten ontwikkelen.
- » Verdere digitalisering van openbare aanbestedingsprocedures (elektronische facturering, elektronische aange tekende post, wijdverbreid gebruik van gekwalificeerde elektronische handtekeningen).
- » Voortdurende bewustmaking van de voordelen van de regelgeving voor overheidsopdrachten (een hulpmiddel voor inkoop- en contractbeheer).
- » Voortdurende training voor technische experts.
- » Verdere centralisatie van aanbestedingen op groepsniveau (Solidaris Brabant en haar verschillende vzw’s) of op NVSM-niveau met behulp van juridische instrumenten zoals gezamenlijke contracten of raamovereenkomsten.
- » Ervoor zorgen dat de wetgeving correct wordt toegepast op aankopen waar kleinere bedragen op van toepassing zijn (minder dan € 30 000).
- » Het delen van juridische kennis door middel van ‘opfriscursussen’ op Solidaris Brabant niveau.

Het departement Data Protection

OPDRACHTEN

- » Het geven van juridisch advies en het uitbrengen van juridische adviezen (mondeling of schriftelijk) aan alle interne klanten van Solidaris Brabant en de verschillende juridische entiteiten rondom Solidaris Brabant met betrekking tot wetgeving op het gebied van privacy en de bescherming van persoonsgegevens.
- » Actief deelnemen aan de implementatie en praktische toepassing van de verplichtingen die voortvloeien uit

Verordening 2016/679 inzake gegevensbescherming (RGPD).

- » Deelnemen aan de inter-mutualistische werkgroep over de implementatie van de GDPR binnen de sector van de ziekenfondsen.
- » Deelnemen aan de interne GDPR-werkgroep die is opgericht om organisatorische en procedurele maatregelen te beoordelen en in te voeren om naleving van de GDPR te bereiken.
- » Juridisch toezicht garanderen (wetgeving, rechtspraak en rechtsleer) en interne klanten informeren wanneer wijzigingen in de wetgeving of rechtspraak een significante impact hebben of van invloed kunnen zijn op interne praktijken binnen Solidaris Brabant of bij haar partners.
- » Toezien op de juiste toepassing van regelgeving op het gebied van privacy en de bescherming van persoonsgegevens.

PROJECTEN

- » Voortdurende uitvoering van wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit Verordening nr. 2016/679 inzake gegevensbescherming (RGPD).
- » Voortdurende controle van onderaannemers in het kader van de naleving van de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit Verordening nr. 2016/679 inzake gegevensbescherming (GDPR).
- » Implementatie van gemeenschappelijke procedures en regels (Binding Corporate Rules - BCR) voor de groep (Solidaris Brabant en haar VZW’s) voor naleving van de GDPR.
- » Interne opleiding en sensibilisering rond privacy en de verwerking van persoonlijke gegevens.

Activiteit van de diensten

- » Oprichting, in elke dienst, van een doorgeefpunt richting de DPO in verband met het register van de verwerkingsactiviteiten zodat het altijd actueel blijft.
- » Met de hulp van onze partners bij het Nationaal Verbond een register voor gegevensuitwisseling opstellen.
- » Een vrijwillig mandaat invoeren, gebaseerd op verzoeken van bedrijven, om consistentie te waarborgen in de communicatie van persoonlijke gegevens aan derden.

REALISATIES

- » Afronden van interne beleidsregels over informatiebeveiliging en de verwerking van persoonsgegevens.
- » Opleidingen voor managers over privacy en de bescherming van persoonsgegevens, en over de procedures die binnen Solidararis Brabant zijn ingesteld om dit te waarborgen.
- » Professionele training voor medewerkers van de afdeling Business Solutions, gericht op privacyprincipes en procedures voor de bescherming van persoonsgegevens.
- » Ondersteuning bij de uitvoering van het klokkenluidersbeleid in samenwerking met de Nationaal Verbond van de Socialistische Mutualiteiten.
- » Controle op naleving van gegevensbeschermingsprincipes in projecten van de afdeling Business Solutions (privacy by design).
- » Beheer van GDPR-gerelateerde klachten in samenwerking met de Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten. Invoering van een clause over gegevensverwerking in het arbeidsreglement.

- » Creatie van gegevensbescherming op het intranet van Solidararis Brabant.

CIJFERGEGEVENS

Klachten in verband met gegevensbescherming

2021	2022	2023
8	15	23

UITDAGINGEN

- » Voortdurende bijscholing van bedrijfsjuristen op het gebied van nieuwe technologie en IT-recht.
- » Het verhogen van het bewustzijn van de verschillende algemene principes van de GDPR onder degenen die betrokken zijn bij gegevensverwerking, op alle niveaus van Solidararis Brabant.
- » Het creëren van een nieuwe dynamiek en een nieuwe trend in gegevensbescherming.
- » Inspelen op toekomstige technologische ontwikkelingen en tegelijkertijd het vertrouwen garanderen van de mensen van wie de gegevens worden verwerkt.
- » Een echt evenwicht bereiken tussen het gebruik van gegevens en het respecteren van de vertrouwelijkheid en de rechten van alle individuen.
- » Minderjarigen hun rechten garanderen volgens de geldende regelgeving inzake gegevensbescherming.
- » De behandeling en follow-up van klachten over gegevensbescherming verbeteren.

10 Dienst Marketing & Communicatie



OPDRACHT

We verspreiden op regelmatige basis relevante, toegankelijke en verstaanbare informatie aan onze leden. De verspreide informatie gaat over:

- » Solidaris Brabant (onze bijdragen, voordelen, administratieve procedures en dergelijke);
- » de geldende reglementering betreffende de ziekte- en invaliditeitsverzekering;
- » gezondheid in het algemeen, waaronder de preventie van ziektes zoals: Diabetes, COPD, huidkanker en cholesterol ...
- » de hospitalisatie- en tandzorgverzekeringen van Solidaris Brabant Verzekeringen;
- » socioculturele en medisch-sociale vzw's die met Solidaris Brabant verbonden zijn en hun talrijke activiteiten.

We communiceren op een strategische manier naar onze leden en het grote publiek met als doel naamsbekendheid te verwerven en leden aan te trekken en te behouden. We zorgen voor de continue optimalisatie van:

- » reclamecampagnes verspreid over uiteenlopende media;
- » de werking van de teams op het terrein;
- » de telefonische acties.

2023 was voor de dienst MarCom een overgangsjaar met in het bijzonder:

- » de aanwerving van 5 nieuwe medewerkers om het team te versterken en om tegemoet te komen aan de noden van de dienst: twee commerciële medewerkers, een digitale marketeer, een communicatiemedewerker en een nieuw diensthoofd;
- » de naamsverandering van onze dienst 'Infocom' veranderde in 'MarCom';
- » de projectaanvragen van onze interne diensten/partners werden gedigitaliseerd met behulp van het aanvraagformulier op het intranet;
- » de Facebook-pagina's FR en NL van Solidaris Brabant werden gelanceerd;
- » een meer gestructureerde manier van werken door het opstellen van projectfiches;
- » het media- en communicatieplan dat opgesteld werd met heel het team en de partners.

REALISATIES 2023

1. Multi-channel publiciteitscampagne

Onze publiciteitscampagne had als doel:

- » ledenbinding en werving;
- » ons imago en onze naamsbekendheid te versterken;

In 2023 hebben we onze online/offline publiciteitscampagne afgestemd op volgende doelgroepen:

- » Brede bevolking
- » Toekomstige en jonge ouders
- » Jongeren die afstuderen

Gekozen mediakanalen 2023

Online:

- » SEA (Search Engine Advertising) of adverteren via een zoekmachine: aankoop van sleutelwoorden met als doel meer verkeer te genereren naar onze website.
- » Display Programmatic banners: het aankopen van geautomatiseerde adver-

tentieruimten op basis van algoritmen gemaakt op maat van onze doelstellingen.

Doel: Het werven van nieuwe leden.

Offline:

- » Reclame op de zijflanken van de bussen (MIVB/De Lijn)
- » Zerocopie: Publiciteit in de cursussen van de hogeschool- en universiteitsstudenten
- » Printmagazines: Advertenties in: Vlan Brussel, De Bond, De Zondag, 7Dimanche en De Metro

2. Performantie dankzij de website en de nieuwsbrief

De digitale reclamecampagnes en de nieuwsbrief verhogen overduidelijk het verkeer op de website.

Bezoekcijfers van de website

- » 700 406 individuele bezoekers hebben www.solidaris-brabant.be bezocht met een gemiddelde duur van 2 minuten en 2 seconden. In totaal werden er 5 689 337 webpagina's bekeken. Digitale reclamecampagnes en de nieuwsbrief zorgen voor een aanzienlijke toename van het verkeer naar onze website.

	2022	2023
Individuele bezoekers	504 025	700 406
Gemiddelde duur	2 min 52 sec	2 min 2 sec
Totaal aantal bekeken webpagina's	5 473 327	5 689 337

Mutfl@sh

Onze maandelijkse digitale nieuwsbrief Mutfl@sh informeert de leden over de activiteiten van de groep Solidaris Brabant, de aangeboden diensten en voordelen en de wijzigingen en nieuwigheden met betrekking tot de ziekte- en invaliditeitsverzekering.

In 2023 ontvingen 82 022 abonnees onze maandelijkse digitale nieuwsbrief.

Activiteit van de diensten

Digitale schermen

Er werden animaties ontwikkeld en vertoond op de digitale schermen van de kantoren. Volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- » Thuiszorgcentrum
- » De juiste prijs van geneesmiddelen
- » Sensibilisering luchtwegen infecties
- » Week van de vaccinatie
- » Solidaris Brabant Facebook
- » Colotest
- » Seniorenweek
- » Borstkankermaand
- » BVAC-attest

3. Communicatie print

Mutualistische Weergalm

Jaarlijks verschijnen er twee edities van de Mutualistische Weergalm (in januari en in september). Deze edities bevatten steeds twee versies: gezinnen en senioren.

Gidsen, folders en flyers

Het doel van onze gidsen, folders en flyers is tweeledig:

- » enerzijds aan onze leden relevante en praktische informatie bieden;
- » anderzijds onze diensten en voordelen promoten.
- » In 2023 werden er allerlei gidsen, folders en brochures (her)uitgegeven: folder promo Westhoek, Voordelengids, Thuiszorggids, fiches Solidaris Brabant Verzekeringen, brochure infosessies thuiszorg, flyer antibiotica, flyer betaalbare zorg, flyer de juiste prijs geneesmiddelen, flyer babydays, Moreel Verslag, flyer ergotherapie, flyer Joetz....

Moreel verslag

Onze dienst coördineert de opstelling van het Moreel verslag, Moreel verslag van de vzw's en het activiteitenverslag van de extra verzekeringen.

Promo bij vervalddagberichten

Dit betreft reclame van onze voordelen of diensten of teksten met een administratief doel, in de vorm van coupons, die bij de brieven met de vervalddagberichten van de aanvullende bijdrage wordt gevoegd.

T2 (februari 2023)

De thema's die aan bod kwamen, waren: Ambumut (Plus), E-Mut, Westhoek

T3 (mei 2023) – Aangepast formaat vervalddagberichten

Vanaf de T3 werd het formaat van de vervalddagberichten aangepast van een A3 formaat naar een A4 formaat. Op de achterzijde van de brief wordt een mandaat Sepa Europese domiciliëring voorzien.

T4 (augustus 2023)

Bij de A4 brief van de vervalddagberichten T4 augustus 2023 werd er een bijkomende A4 brief voorzien 'controle persoonlijke gegevens'.

4. Evenementen

Promotiestand (Eventteam)

Met een promo stand neemt ons eventteam deel aan diverse evenementen zoals: muzikfestivals, jaarmarkten, babybeurs, dorpsfeesten ... Op elk evenement wordt naast promo voeren ook een gratis wedstrijd georganiseerd waaraan iedereen kan deelnemen en waar een waar een prijs mee te winnen is.

De voornaamste reden van hun aanwezigheid op evenementen zijn:

- » vergroten van onze naamsbekendheid
- » face to face contact met potentiële leden (prospectie)
- » ledenbinding

We waren in 2023 aanwezig op 18 events.

Naam event	Datum event
Campagne 'Betaalbare zorg' *	Van 23 maart tot 29 juni
Salon Babydays (Brussel)	15-16 april
Ekonomika Kiesweek (Leuven)	24-25 april
Weerdse Bierfeesten (Weerde)	5-6 mei
Wereldfeest (Leuven)	13 mei
Brussels Urban Trail (Brussel)	25 juni
Strandfuij Glabbeek	15 juli
Jan Primusfeest Haacht	28-30 juli
Suikerrock (Tienen)	4-5-6 augustus

VKL Daatmet (Liederkerke)	11-12-13-14 augustus
Rock Ternat	25-26 augustus
Jaarmarkt Jette	28 augustus
Fiesta Latina (Brussel)	1-2-3 september
Jaarmarkt Anderlecht	12 september
Jaarmarkt Hoeilaart	18 september
Brussels Brost (Brussel)	28 september
Jaarmarkt Liederkerke	30 september
Sintactie Vilvoorde	18 november

* Met de campagne 'Betaalbare Zorg' maken we onze leden bewust dat je in tijden dat het leven alsmat duurder wordt ook kan besparen bij de dokter, de apotheek, de tandarts en in het ziekenhuis. De campagne vond plaats van 23 maart tot 29 juni 2023 elke donderdag in de hoofdkantoren van de arrondissementen Brussel, Halle-Vilvoorde en Leuven.

De algemene vergadering

De dienst Marketing & Communicatie coördineert de organisatie van de algemene vergadering van het ziekenfonds. In 2023 vond deze vergadering plaats op zondag 18 juni 2023.

Rode kerstfeesten

In 2023 organiseerden we het feest op de Heizel en boden we ondersteuning aan de lokale afdelingen die zelf deze feesten organiseren.

Hier staan we onder andere in voor de keuze van de artiesten, de levering van de pakjes en het uitnodigen van de leden. Alle Rode Kerstfeesten werden gepland tussen 9 december 2023 en 7 januari 2024. De feesten op de Heizel vonden plaats op 16 en 17 december 2023. In totaal werden er 92 929 kinderen uitgenodigd naar deze Rode kerstfeesten en werden er 37 157 pakjes uitgedeeld.

5. Commercieel team

Het commercieel team werd begin 2023 geactiveerd en is verantwoordelijk voor het werven van nieuwe leden in Brussel en Vlaams-Brabant.

Het team creëert positieve en productieve banden met toekomstige leden en garandeert opvolging en kwaliteits-service, voornamelijk via telefonische



contacten en bezoeken aan huis of op het werk.

Ze worden ook mee betrokken in projecten om het imago van Solidaris Brabant te versterken en nieuwe leden aan te trekken.

Na een inlooperperiode en na de ontwikkeling van een strategisch plan en de implementatie van de juiste processen, hebben de twee commerciële medewerkers **208 nieuwe inschrijvingen** gegenereerd in **2023**.

6. Digital Marketeer

Het afgelopen jaar heeft Solidaris Brabant grote stappen gezet in haar digitale ontwikkeling. Om onze online aanwezigheid te versterken, werd onze dienst uitgebreid met een Digital Marketeer.

In augustus 2023 lanceerden we twee aparte Facebookpagina's, Solidaris Brabant - NL en Solidaris Brabant - FR, met als doel ons publiek te vergroten en onze banden met de Nederlandstalige en Franstalige bevolking te versterken. Tot op heden hebben deze pagina's samen 2300 abonnees, wat de bemoedigende groei van ons sociale netwerkpubliek aantoont.

Daarnaast hebben we een specifiek contactformulier voor Facebook ontwikkeld om de interactie met onze leden en toekomstige leden te vergemakkelijken. Sinds de lancering heeft dit formulier in totaal 10 verzoeken in het Nederlands en 39 verzoeken in het Frans gegenereerd, die allemaal met de grootste zorg en professionaliteit zijn behandeld.

Tegelijkertijd hebben we een mediaplan ontwikkeld en geïmplementeerd om onze online zichtbaarheid te optimaliseren. Dit omvat het promoten van Solidaris Brabant op gespecialiseerde platforms die relevant zijn voor onze doelgroepen, evenals op Google.

Deze verwezenlijkingen getuigen van de voortdurende inzet van Solidaris Brabant om een kwaliteitsservice te bieden en een sterke digitale aanwezigheid te behouden.

VOORUITZICHTEN 2024

We starten 2024 met nieuwe ambities en nieuwe uitdagingen. Wat brengt 2024?

- » Het verder ontwikkelen onze sociale netwerkactiviteiten met de lancering van een Instagram-pagina.
- » De lancering van een imagocampagne om: de bekendheid van Solidaris Brabant in onze regio's te vergroten, de retentie te verhogen en ons bekender te maken bij het publiek.
- » Het opstarten van End-to-end campagnes, van gegevensverzameling tot registratie bij on ziekenfonds.
- » Aanwezigheid op gerichte evenementen zoals festivals, geboortebeurzen en familie- en sportevenementen en het opvolgen van prioritaire doelgroepen via specifieke nieuwsbrieven (jongeren, aanstaande en jonge ouders, en gezinnen)
- » Er zullen strategische partnerschappen worden aangegaan om onze prioritaire doelgroepen te bereiken. Hiervoor zal Solidaris Brabant de banden met Fami-ris, het kinderbijslagfonds, versterken.

Tot slot zullen we doorgaan met het actualiseren van onze communicatiemiddelen en werken aan het vergroten van de ledenbinding door middel van relevante informatie en inhoud met toegevoegde waarde.

Het hele team kijkt uit naar deze nieuwe uitdagingen



11 Directie interne audit



OPDRACHT

- » Solidaris Brabant zekerheid geven over de mate van controle op haar activiteiten.
- » Solidaris Brabant helpen haar doelstellingen te bereiken door haar processen te evalueren en voorstellen te doen om de efficiëntie ervan te verbeteren.

PROJECTEN

- » Het auditplan 2020-2023 uitvoeren.
- » Het auditplan van 2024-2027 opstellen.
- » Bijdragen aan de uitvoering van het bedrijfsproject (risico's in kaart brengen).
- » Adviseren over zaken met betrekking tot de financiële verantwoordelijkheid van verzekeringsinstellingen.

REALISATIES

De auditacties overlappen de opdrachten van het nationaal auditplan (toepassing van een gemeenschappelijk werkprogramma in alle ziekenfondsen aangesloten bij het NVSM) en die van het auditplan van Solidaris Brabant (specifiek werkprogramma voor ziekenfonds 306).

De opdrachten van het nationaal auditplan waren in 2023 gericht op:

- » de verhoogde tegemoetkoming
- » het beheer van zelfstandigen binnen de sector uitkeringen
- » het beheer van de last van een gezin binnen de sector uitkeringen
- » het beheer van annulaties en algemene kosten in debiteurendossiers.

De acties van het nationaal plan omvatten ook technische ondersteuning voor de bedrijfsrevisoren voor de opdrachten die ze door de Controledienst voor de Ziekenfondsen worden toevertrouwd in het kader van de evaluatie van de prestaties van de verzekeringsinstellingen.

De opdrachten van het federaal audit-plan hadden betrekking op de volgende aspecten:

- » Jaarlijks uitgevoerde opdrachten: beheer van de financiële rekeningen en fraudepreventie, voordelen van de aanvullende verzekering, beheer van IT-toegang, analyse van de verouderde debiteuren en follow-up van de actieplannen.
- » Advies en analyse van de nieuwe domeinen en indicatoren die door het RIZIV en de CDZ zijn gekozen voor het variabele gedeelte van de administratiekosten.
- » Het functioneren van de buitendiensten observeren.

De interne audit biedt ook ondersteuning en advies op verschillende gebieden:

- » risicobeheer: actualisering van risicokaarten, bewustmaking van operationeel leidinggevend inzake risicobeheer, bevordering van de richtsnoeren inzake interne controle en risicobeheer (COSO), toezicht op beheerindicatoren, analyse van databanken die het resultaat zijn van operationele verwerking, advies over de uitvoering van functien rolgebaseerd IT-toegangsbeheer, deelname aan de GDPR-werkgroep.
- » nieuws over het variabele deel van de administratiekosten, e-health, de tussen de sociale zekerheidsinstellingen en de Belgische staat gesloten administratiecontracten en over de publicaties van de regelgevers (CDZ en RIZIV). De rol van de interne audit bestaat erin de operationele managers te informeren over de verwachte veranderingen.
- » toezicht op de uitvoering van het organisatie-model: ontwikkeling van indica-

toren met betrekking tot het gemengde frontoffice/backoffice-takenmodel.

Ten slotte moet de interne audit zorgen voor haar eigen ontwikkeling door toezicht te houden op de internationale normen voor interne audit, door een proces van voortdurende verbetering van de auditkwaliteit in te voeren en door deel te nemen aan formele en informele opleidingen om de vaardigheden van het team op peil te houden en te ontwikkelen.

UITDAGINGEN

De interne afdeling staat voor vier belangrijke uitdagingen:

- » Bevorderen van de toepassing van een intern controlekader (COSO) binnen Solidaris Brabant door het risicoanalysemodel actueel te houden.
- » Ontwikkelen van audittechnieken, meer bepaald op het gebied van steekproefsgewijze controle en data-baseanalyse.
- » Meerwaarde leveren aan de organisatie door het hanteren van een multi-service aanpak bij het analyseren van de geselecteerde thema's.
- » Anticiperen op de risico's in verband met veranderingen in de ziekenfondsberoepen als gevolg van de digitalisering van processen.

WETSWIJZIGINGEN

De modernisering van de beoordeling van de prestaties van de ziekenfondsen in het kader van het variabele deel van de administratiekosten is een van de actuele vraagstukken die door de interne auditdienst op de voet worden gevolgd. Het doel is de resultaten van de reeds geëvalueerde jaren (2016 tot 2022) te analyseren en de door de CDZ en het RIZIV voorgestelde vernieuwingen te onderzoeken. Dit werk wordt uitgevoerd in samenwerking met de risk manager van onze Nationale Unie. Dit thema is belangrijk vanuit financieel oogpunt, aangezien de totstandkoming van 20% van het budget voor administratiekosten

Activiteit van de diensten



rechtstreeks afhankelijk is van de goede prestaties op de door het RIZIV en de CDZ gekozen gebieden.

CIJFERGEGEVENS

In 2023 heeft de interne audit 36 aanbevelingen gedaan ter verbetering van de interne controle, conformiteit, de doeltreffendheid/efficiëntie van de procedures en/of de relaties met de leden. De interne auditdienst organiseert de follow-up van deze aanbevelingen om ervoor te zorgen dat het overeengekomen actieplan wordt uitgevoerd.

DANKWOORD

De interne auditdienst dankt de medewerkers van de andere diensten voor hun beschikbaarheid en hulp bij de uitvoering van de auditopdrachten.

12 Directie Buitendienst



OPDRACHTEN

- » Behouden van een aanzienlijk netwerk van kantoren die op een efficiënte manier functioneren in de nabijheid van onze leden.
- » Benutten van de tijd die vrijkomt door de digitalisering van papieren getuigschriften (eAttest en eFact). Die wordt strategisch ingezet om de taak van raadgever verder op te nemen en te evolueren naar een uitgebreide service.
- » De kwaliteit van de dienstverlening handhaven en verbeteren.

PROJECTEN EN VORMING

In 2023 werden belangrijke inspanningen geleverd om personeel aan te werven en het personeelsaantal terug op peil te houden. Het vinden van de juiste profielen is geen evidentie en kostte onze diensten dan ook veel tijd en energie. Door onder meer deel te nemen aan jobbeurzen en permanent vacatures open te stellen, gingen ze op zoek naar de geschikte medewerkers. Desalniettemin loont deze inzet en wordt er getracht om de inspanningen consistent verder te zetten.

Het dienstverleningsmodel met een werking 'op afspraak' en 'vrije inloop' werd in 2023 verder geoptimaliseerd. Er werd gekozen voor een uniform openingsuurrooster van de kantoren. Daarnaast werden er ook meer mogelijkheden gecreëerd om afspraken te maken in onze kantoren. Hierdoor komen we tegemoet aan de noden van onze leden met specifieke vragen en bieden we een toegankelijke, laagdrempelige manier

aan om hun dossier te behandelen. Het uitbouwen van een hybride dienstverleningsmodel, waarbij het contact met de leden permanent geëvalueerd wordt, staat hierbij centraal.

Doorgaan met analyseren om in het kader van de interactie Front Office/Backoffice taken geheel of gedeeltelijk over te nemen. De lokettoepassing verder verfijnen om het proces tot behandeling te versnellen. Een procesverantwoordelijke werd aangeduid om dit mee te helpen realiseren.

REALISATIES

De tool SKEDIFY wordt verder uitgebreid zodat onze leden afspraken kunnen maken in zowat alle kantoren en dit voornamelijk voor meer complexe onderwerpen.

In ons streven naar een vernieuwde uitstraling en verbeterde privacy hebben we onze Brusselse kantoren voorzien van een aangepaste branding op de ramen. Deze aanpassing zorgt ervoor dat voorbijgangers niet langer een glimp kunnen opvangen van de activiteiten binnen. Het resultaat is een kantooromgeving die zowel modern als functioneel is. Terwijl de buitenwereld wordt begroet met een frisse en eigentijdse uitstraling, kunnen onze medewerkers zich in alle rust concentreren op hun taken, beschermd tegen ongewenste nieuwsgierige blikken. Deze nieuwe branding op de ramen symboliseert onze toewijding aan zowel esthetiek als efficiëntie, en versterkt tegelijkertijd het gevoel van privacy en professionaliteit binnen onze organisatie.

Door onze kantoren te voorzien van videofonie (deurbel met camera) kunnen we gemakkelijk identificeren wie onze kantoren binnenkomt en ervoor zorgen dat alleen leden met een afspraak of personeelsleden toegang krijgen. Dit helpt ons om een veilige en beveiligde werkomgeving te waarborgen, waardoor het welzijn van ons team wordt bevorderd. Onze inzet om onze dienstverlening te versterken blijft groeien. Hiervoor nemen

we deel aan diverse werkgroepen.

OVERZICHT

In april 2023 hebben we de openingsuren van 11 kantoren aangepast. Met deze aanpassing beantwoorden we de vraag naar toegankelijkheid binnen de contouren van ons nieuw dienstverleningsmodel met momenten van vrije inloop en momenten waar onze leden afspraken kunnen maken.

Via onze digitale schermen in de vitrines van onze kantoren, maakten we onze toegankelijkheid kenbaar aan het publiek. Deze verbeterde zichtbaarheid van de openingsuren heeft bijgedragen in de communicatie hieromtrent.

Diverse aanpassingen aan de lokettoepassingen:

Dit omvat tevens de analyse, het testen en de communicatie naar onze diensten:

- » 01/2023: Voortzetting van het nieuwe proces dat ingevoerd werd in 2022 in verband met de terugbetaling van zorgen wanneer een prestatie niet aan het loket kan worden terugbetaald.
- » Het doel van dit nieuwe proces is nog steeds om de dienst Gezondheidszorg te ontlasten van indirecte dossiers waarin de loketmedewerker in staat is om het lid, buiten zijn of haar aanwezigheid aan het loket, te informeren over de weigering van een terugbetaling.
- » Prestaties worden hernomen tegen € 0,00 op de kwijting en we sturen onmiddellijk de reden voor deze niet-terugbetaling per e-mail of post op een document dat bij de kwijting is gevoegd.
- » 02/2023: Aanpassing van de lokettoepassing 'nieuwe inschrijvingen' naar aanleiding van de fusie van verschillende federaties.
- » 02/2023: Aanpassing van de lokettoepassing in verband met de verhuur van het materiaal van de dienst Medishop.

Activiteit van de diensten

- » 05/2023: Documenten scannen aan de loketten. Alle documenten die niet onmiddellijk aan het loket kunnen worden verwerkt (bv. indirecte dossier), zullen uiteindelijk lokaal worden gescand. Voorbereiding van de start van fase 1
- » 06/2023: Start van fase 1: vorming van sectorverantwoordelijken en adjuncten in verband met het scannen van documenten aan het loket.
- » 08/2023: Start van fase 2: scannen van indirecte dossiers aan de loketten in het hoofdkantoor Zuidstraat, Brussel.
- » 10/11/12/2023: Opleiding van alle raadgevers en het opstarten van de nieuwe toepassing 'scannen aan de loketten' per sector.

In 2023 zijn de medewerkers van het departement helpdesk van de Buitendiensten 7006 keer gecontacteerd per telefoon, hebben 892 tickets behandeld en 631 mails beantwoord. Daarnaast hebben deze medewerkers ook 19 werkdagen vorming en training gegeven aan nieuwe collega's, omtrent vakspecifieke materie. De vorming in het kader van het nieuwe project "scannen aan het loket" nam 41 uren in beslag.

UITDAGING(EN)

Het kritisch en aanhoudend evalueren van de functie van raadgever in de Buitendienst. De uitdaging ligt daarbij vooral in het bewaren van een evenwicht binnen het hybride model dat de mogelijkheid biedt om met of zonder afspraak langs te komen in onze kantoren.

CIJFERGEGEVENS

Bedrijven en ondernemingen

In bedrijven wordt er anders aan het werk gegaan. Daar vroeger veel meer de focus lag op de fysieke aanwezigheid van werknemers op de werkvloer, zijn veel bedrijven nu overgestapt naar telewerken en meetings vanop afstand.

Toch werden er door ons in totaal 98 bedrijven en ondernemingen fysiek bezocht. Dat zijn er slechts 3 minder dan in het jaar 2022. Ondanks de 5246 transacties die werden uitgevoerd, is dit een dienstverlening die, met in het achterhoofd de veranderingen binnen de bedrijfswereld, de nodige aandacht vraagt. Deze dienstverlening dient permanent geëvalueerd te worden zodat onze werking efficiënt blijft.

Rendement van de kantoren en zitdagen

In cijfers:

- » Het totaal aantal directe dossiers daalt in aantal met 105 981, van 816 496 naar 710 515 dossiers. Directe dossiers worden onmiddellijk terugbetaald aan onze loketten. Deze daling is het rechtstreekse gevolg van de verdere digitalisering van de Getuigschriften voor Verstrekte Hulp.
- » Voor de indirecte dossiers (verstrekkingen die niet onmiddellijk worden terugbetaald en voor behandeling en betaling worden doorgestuurd naar de dienst Gezondheidszorg van ons hoofdkantoor) is het totale aantal gedaald met 24 840, van 226 782 naar 201 492 dossiers.
- » In het kader van de interacties front- en backoffice hebben onze medewerkers een totaal van 412 064 dossiers afgewerkt. In 2022 waren dat er 434 776. Deze dossiers zijn bijvoorbeeld voor de dienst Vergoedingen, Burgerlijke Stand, Boekhouding, Betwiste Zaken, akkoorden en volmachten MAF en indexaties mails
- » Het scannen van documenten aan de loketten heeft onmiddellijk zijn doel bereikt namelijk de dienst Gezondheidszorg verder ontlasten. Deze service is slechts sinds 2 maanden ter beschikking van onze loketmedewerkers en er werden al 72 186 documenten gescand en bijgevolg ook sneller verwerkt door onze diensten.

- » Afspraken met onze leden werden georganiseerd over heel het werkgebied. Er werd een totaal van 52 657 afspraken genoteerd voor het jaar 2023, in 2022 werden 50 626 afspraken genoteerd. Dit is een verhoging met 2031 afspraken en betekent een gemiddelde van 1013 afspraken per week.

In woorden:

- » Onze raadgevers blijven deel uitmaken van de evolutie richting een nieuwe manier van dienst verlenen. Het vervolmaken van ons hybride model (vrije inloop in combinatie met vaste afspraakmomenten) blijkt nog steeds onze dagelijkse uitdaging. Ook de verdere groei van het aantal elektronische getuigschriften (eAttest en eFact) is een element dat prominent aanwezig is in de dagelijkse werksfeer. Deze combinatie zorgt er nadrukkelijk voor dat onze raadgevers geconfronteerd worden met een grote waaier aan taken. Toch moeten zij het evenwicht zien te bewaren in de kwaliteit en kwantiteit van hun administratieve opdrachten. Bovenstaande cijfers duiden erop dat zij in staat zijn om mits alle bijkomende taken en verantwoordelijkheden, toch hun kerntaak binnen ons ziekenfonds met glans te voltooien.

DANKWOORD

Wij zouden graag alle personeelsleden van de buitendienst willen bedanken. 2023 lag overwegend in dezelfde lijn als 2022. Met onder meer de verdere toeloop van het hybride model (deel vrije toegang, deel op afspraak) en het verfijnen van de openingsuren in functie van onze leden. Onze medewerkers verdienen lof voor hun constante veerkracht en doorzettingsvermogen. We danken ook onze verantwoordelijken om de coaching en het beheer van hun sector. Het is en blijft een uitdaging om steeds nieuwe medewerkers op te leiden. Een bijzondere dank aan de 'Buitendienst Helpdesk' voor de ondersteuning en dagelijkse opvolging van taken, opleidingen en de ontwikkeling van de loketapplicatie.



Sociale dienst / DMW - CAW

OPDRACHT

De Sociale Dienst biedt in eerste instantie een 'sociaal onthaal' aan hulpvragers. We willen een laagdrempelig aanspreekpunt zijn en bieden informatie, advies, directe hulp en – indien nodig – begeleiding. We zijn er voor iedereen, met extra aandacht voor personen die problemen ondervinden omwille van ziekte, ouderdom, handicap of een andere sociale kwetsbaarheid, en hun mantelzorgers.

- » De Sociale Dienst omvat naast de 1ste lijns dienstverlening, ook: een multidisciplinair team (VAPH-dossiers), een team indicatiestellers, een pensioendienst en een team van ergotherapeuten.
- » De dienstverlening van de Sociale Dienst is gratis, laagdrempelig en vertrouwelijk. De problemen en vragen van onze leden vormen het vertrekpunt van onze werking. Onze maatschappelijk werkers luisteren naar de behoeften van onze leden en zoeken naar het gepaste aanbod van onze eigen diensten of van externe diensten.
- » Onze waarden zijn: solidariteit; toegankelijkheid voor iedereen; nabijheid; kwaliteit van de hulpverlening; respect van het individu; het leveren van maatwerk; engagement; beschikbaarheid en het verhogen van ieders zelfredzaamheid.

REALISATIES

- » In het jaar 2023 bereikte de sociale dienst 17 798 hulpvragers (tabel 1). Dat aantal ligt in de lijn van het resultaat van 2022. Ook het aantal dossiers

waarin de hulpverlening leidde tot een begeleidingstraject met de hulpvrager blijft ongeveer gelijk. Dit jaar waren dat er 1070 (tabel 1).

- » Het percentage 'Proactief werk' komt voor het jaar 2023 op 20,02 % (tabel 1). Dit is het percentage van dossiers waarin we een vervolgactie kunnen realiseren na een proactieve benadering. Er werden 1189 proactieve benaderingen gerealiseerd. We vinden het belangrijk om op die manier ook leden te contacteren die zelf de weg naar onze sociaal assistenten of ergotherapeuten niet vinden, maar die mogelijk wel gebaad zijn bij onze hulpverlening.
- » Onze ergotherapeuten gaven 204 adviezen aan huis (tabel 1). Dit is opnieuw een stijging ten opzichte van het vorige jaar. We proberen dan ook in te zetten op de bekendmaking van deze dienstverlening omdat dit onze leden ook heel praktisch kan helpen in de doelstelling van langer én kwalitatief thuis te blijven wonen.
- » De cijfers over de bereikte doelgroepen (personen met een beperkt zelfzorgvermogen en personen met een beperking) geven aan dat we met onze sociale dienst nog steeds de juiste focus behouden aangezien we een belangrijke opdracht hebben naar deze doelgroepen toe. Het dossier 'aanvraag van de erkenning van de handicap en eventueel de bijhorende tegemoetkoming' is ook dit jaar het type dossier waaronder de meeste uitgevoerde acties vallen.
- » Ook het aantal hulpvragers met (een vermoeden van) dementie bleef met een aantal van 641 (tabel 1) stabiel ten opzichte van het vorige jaar. Omgaan met dementie in de thuissituatie blijft voor ons een thematiek om op in te zetten. Via onze referentiepersonen dementie die onze sociaal assistenten ondersteunen met opleiding en intervisie hopen we een meerwaarde te kunnen betekenen.

- » Het MDT¹ behandelde 513 VAPH-dossiers (tabel 2). Dit totale aantal blijft stabiel t.o.v. de voorgaande jaren. Er is wel een lichte stijging op te merken voor het aantal 'zorg'-dossiers, in 2022 merkten we dat door de personeelswissel en de nodige opleidingstijd er een daling in dossiers was maar we zien dat dit in 2023 opnieuw werd bijgebeend. Het aantal IMB-dossiers (Individuele Materiële Bijstand) is stabiel ten opzichte van het vorige jaar.
- » Het team indicatiestellers voor zorgbudgetten in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming voerde 2629 indicatiestellingen uit (tabel 3). Als we meer in detail kijken, zien we dat er ten opzichte van het vorige jaar meer indicatiestellingen zijn doorgegaan op basis van een nieuwe aanvraag, en minder indicatiestellingen om een verlenging van recht te onderzoeken. Dat is niet onlogisch aangezien er ook minder positief besliste gevallen waren de afgelopen jaren ten gevolge van de omschakeling naar de BelRAI-screener als inschalingsinstrument in 2021.
- » De Pensioendienst adviseerde terug meer cliënten op afspraak: 548 (tabel 4), we merken dat ook deze dienstverlening terug kan groeien na de COVID-19-crisis. De telefonische hulpverlening van onze Pensioendienst bleef stabiel (tabel 4).

1 Ter info: we benoemen bij het MDT (Multi-Disciplinair Team) enkel VAPH-dossiers omdat dit te maken heeft met de regio-gebonden werking. We zijn als MDT erkend door het VAPH om deze opdracht uit te voeren. De werking inzake Phare-dossiers op het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verloopt op een andere manier. Onze Sociale Dienst ondersteunt onze leden wel in deze dossiers (adviserende en begeleidende rol), maar er komt geen erkenning als 'multi-disciplinair team' (met objectiverende rol) aan te pas, aangezien dit in de procedure van de Phare zo niet is voorzien.

Activiteit van de diensten

Met deze resultaten kunnen we tevreden terugblikken op 2023.

» Daarnaast werkten we ook aan een verbetering van onze dienstverlening door de organisatie van opleiding en intervisie.

» De Sociale Dienst werkte ook verder aan een sterk professioneel netwerk met het oog op het verbeteren van de lokale, sociale dienstverlening. Extra aandacht ging hierbij naar de verschillende projecten op de 1ste-lijn: de participatie in de verdere ontwikkeling van de eerstelijnszones en de zorgra-

den, het opstarten of verderzetten van GBO-projecten (Geïntegreerd Breed Onthaal), participatie in chronic-care projecten en zorgvernieuwingsprojecten, de opstart van de 'Zorgzame buurt'-projecten en de eerste participatie binnen het Brusselse 'geïntegreerd welzijns- en gezondheidsplan'.

CIJFERGEGEVENS

Tabel 1. Cijfers in het kader van onze werking op de 1ste-lijn

Resultaatsgebieden 1-ste-lijn	2022	2023
Aantal dossiers	18 292	17 798
Aantal begeleidingstrajecten totaal	1007	1070
Proactief werk (1)	26,69 %	20,02 %
Aantal ergo-adviezen	172	204
% dossiers doelgroep beperkt zelfzorgvermogen	64,21 %	64,17 %
Aantal dossiers persoon met een beperking	4938 (27 %)	4687 (26,33 %)
Aantal dossiers persoon met (een vermoeden van) dementie	652	641

(1) Het percentage proactiviteit duidt aan in hoeveel gevallen een proactieve benadering heeft geleid tot een vervolgactie door de Sociale Dienst.

Tabel 2. Dossiers Regionale materie - Personen met een beperking

Type dossiers ingediend bij het VAPH	2022	2023
Dossier zorg	169	213
Objectivering handicap	42	41
ZZI (Zorg-Zwaarte Instrument)	69	86
Prioritering	58	86
Dossier IMB (Individuele Materiële Bijstand)	195	189
Objectivering handicap	59	45
Adviesrapport	118	106
Vereenvoudigde aanvraag	18	38
Dossier minderjarigen	102	111
A-doc (Aanmeldingsdocument)	28	33
Adviesrapport	40	39
Aanvragen internaat en begeleiding	0	0
Aanvraag PAB (Persoonlijk Assistentie Budget)	11	21
Prioritering PAB (Persoonlijk Assistentie Budget)	23	18
Totaal	466	513



Ingedeeld in doelgroepen, komen we aan het volgende cijfermateriaal	2022	2023
Sensorisch	21	15
Mentale handicap	45	59
Fysieke handicap	109	92
Autisme	61	73
Gedragsproblemen (minderjarigen)	1	1
Meervoudige beperkingen	59	39
NAH (Niet-Aangeboren Hersenletsel)	9	4
Psychisch	2	0
Totaal	307	283

Tabel 3. Dossiers Regionale materie - Indicatiestellingen

Indicatiestellingen voor het Zorgbudget voor Zwaar Zorgbehoevenden	2022	2023
Aantal indicatiestellingen na een eerste aanvraag	1295	1474
Aantal indicatiestellingen bij verlenging	1446	1155
Totaal aantal uitgevoerde indicatiestellingen	2741	2629

Tabel 4. Dossiers Pensioenen

4.1. Het aantal bezoekers op pensioenzitdagen in de buitenkantoren:

Zitdagen op afspraak van de Pensioendienst	Aantal bezoekers 2022	Aantal bezoekers 2023
Leuven		
Haacht	10	27
Leuven	19	30
Diest	30	34
Aarschot	37	64
Tienen	30	57
Totaal	126	212

Activiteit van de diensten

Zitdagen op afspraak van de Pensioendienst	Aantal bezoekers 2022	Aantal bezoekers 2023
Halle-Vilvoorde		
Halle	9	5
Liedekerke	13	11
Asse	5	5
Vilvoorde	5	10
Zaventem	3	2
Totaal	35	33
Brussel		
Brussel	85	303
Totaal	246	548

4.2. Het aantal behandelde dossiers tijdens telefonische permanentie van de pensioendienst:

Aantal dossiers via telefonische dienstverlening	2022	2023
Totaal	755	695

UITDAGINGEN

Een vooruitblik naar 2024 leert ons dat we als Sociale dienst verder kunnen werken aan onderstaande uitdagingen en enkele nieuwe uitdagingen:

- » het verder structureren, en uitschrijven van de verschillende processen en procedures binnen de sociale dienst;
- » het voorzien van de nodige opleiding en ondersteuning voor de medewerkers van de Sociale Dienst;
- » het opvolgen van projecten en het uitwerken van samenwerkingsverbanden met belangrijke interne en externe partners;
- » het verder bouwen op onze flexibelere dienstverlening door middel van een interne werkorganisatie o.b.v. regio's.
- » het inzetten op collectieve werkmethoden (naast onze individuele hulpverlening) via infosessies en een buurtgericht aanbod.
- » het uitbreiden van ons aantal erkende kantoren (door de GGC) op Brussel zodat we een betere spreiding van onze dienstverlening kunnen bekomen. (De nodige aanvragen en inspectie kon doorgaan in 2023, maar de definitieve goedkeuring is er nog niet).
- » het verder blijven aanpassen aan de veranderende regelgeving en procedures die we in 2024 kunnen verwachten: de wijziging mbt. de individuele hulpmiddelen op Brussel vanaf 1/01/2024; de verwachte aanstelling van de DMW als indicatiesteller voor de aanvragen ZBO op gans Vlaanderen vanaf juli 2024; de wijzigingen in de aanvraagprocedure voor een PVB van het VAPH; ...

DANKBETUIGING

- » Via deze weg willen we graag alle medewerkers bedanken voor hun vertrouwen, geleverde werk en grote inzet. Ook dit jaar hebben alle medewerkers hun uiterste best gedaan om er te zijn voor onze leden en andere hulpvragers.

13 Contactcenter



MISSIE

Onze belangrijkste missie is om zo goed mogelijk naar leden te luisteren en hen te helpen, en tegelijkertijd een prettig werkklimaat en prettige werkomstandigheden voor onze medewerkers te garanderen. Daarom hebben we deze missie onderverdeeld in vijf specifieke punten:

- » **Ervaring van onze leden:** Verbeteren & standaardiseren van de kennis van onze medewerkers.
- » **Ervaring van onze leden:** Verhoog de soft skills van onze medewerkers zodat leden zich welkom, gehoord en begrepen voelen.
- » **Ervaring van onze leden:** Verminder het aantal doorschakelingen (backoffice ontlasten).
- » **Bereikbaarheid:** Verminder de wachttijd (SL: 80% van de oproepen beantwoord binnen 120 seconden).
- » **Ervaring van medewerkers:** Verhoog het welzijn van medewerkers door een klimaat van vertrouwen en een prettige werkomgeving te creëren en tegelijkertijd frustraties te verminderen.

NIEUWIGHEDEN

Als organisatie willen we voldoen aan de behoeften van onze leden met een kwalitatieve, vriendelijke en snelle service. Het is daarom essentieel om onze meest toegankelijke service/toegangspunt te verbeteren: telefonie.

In 2023 hebben we :

1. Wijziging van het systeem voor de telefonie naar NTT.
2. Nauw samengewerkt met The House of the Contact Center om de volwassenheid van het Contact Center te vergroten.
3. Een nieuwe managementstructuur opgezet door twee teamcoaches en een opleidster aan te stellen.

4. Kwaliteitscoaching ingevoerd, gebaseerd op luisteren, om de kennis en «soft skills» van de agenten te verbeteren en te standaardiseren.
5. Een trainingsprogramma opgezet voor nieuwe medewerkers en een voortgezette opleiding voor oudere medewerkers.
6. Een dozijn nieuwe medewerkers aangenomen om ons team te versterken.

ENKELE CIJFERS

In 2023 werden 415 012 oproepen ontvangen, iets minder dan in 2022. Dit komt neer op een gemiddelde van 1596 oproepen per dag.

	Aantal oproepen	Aantal oproepen per dag (gemiddeld)
JAN	36 234 oproepen	1647
FEB	31 784 oproepen	1589
MAART	37 942 oproepen	1650
APR	28 720 oproepen	1436
MEI	28 770 oproepen	1251
JUNI	36 479 oproepen	1737
JUL	33 733 oproepen	1606
AUG	33 282 oproepen	1447
SEPT	32 131 oproepen	1530
OKT	36 441 oproepen	1656
NOV	38 357 oproepen	1743
DEC	41 139 oproepen	1959
Totaal	415 012 oproepen	1596 oproepen/dag



14 Jeugddienst



OPDRACHT

- » Verblijven organiseren voor kinderen en jongeren
- » Vorming organiseren voor (hoofd) animatoren voor vakantiecentra
- » Vakantiekampen organiseren voor kinderen en jongeren
- » Socioculturele activiteiten organiseren voor gezondheidspromotie

PROJECTEN

- » Activiteiten voor verschillende doelgroepen
- » Activiteiten rond gezondheid
- » Activiteiten rond burgerschap, welzijn op school en pesten op school.

REALISATIES

- » Themaverblijven (pretparken, boks, sport en avontuur, paardrijden, enz.).
- » Taalkampen
- » Animatievakanties (Nieuwpoort en Koksijde)
- » Buitenlandse vakanties
- » Voortgezette vorming voor (hoofd) animatoren, verdere vormingen voor animatoren

» Gezondheidsbevorderende projecten rond onder andere gezonde voeding, hygiëne, democratie, verslaving, kinderrechten, veilig omgaan met sociale media, sociale zekerheid, hyperseksualisering, enz.

» Uitwerking van speelpleinwerking en dagactiviteiten zonder overnachting in Brussel, Ukkel, Elsene, Koekelberg en Ganshoren

» Promotie van de jeugdwerking via sociale media

» Aanpassing van onze activiteiten om de financiële toegankelijkheid te behouden

UITDAGINGEN

» De verdere uitwerking van speelpleinwerking (met een thema) en dagactiviteiten zonder overnachting in Brussel, Ganshoren, Ukkel, Koekelberg en Elsene

» De promotie van het aanbod van de jeugddienst

» De organisatie van nog meer leeftijdsgebonden en doelgroepgerichte vakanties

» Een kwaliteitsvolle kadervorming naar jongeren blijven aanbieden met nog meer actuele en maatschappelijk relevante accenten

» De uitwerking van educatieve projecten rond gezondheid en burgerschap voor scholen

» De verdediging van de waarden van onze beweging

» Samenwerken met de andere regio's (JOETZ Vlaanderen & Latitude Jeunes Wallonië)

Activiteit van de diensten

CIJFERGEGEVENS

Reizen	2021	2022	2023
Vakantie(s) België krokus	0	4	5
Vakantie(s) België lente	0	76	98
Vakantie(s) België zomer	471	535	483
Vakantie(s) België herfst	15	33	13
Vakantie(s) België winter	0	0	0
Vakantie(s) buitenland heel het jaar	22	61	124
Speelplein(en) België heel het jaar	937	1245	1096
TOTAAL AANTAL DEELNEMERS	1445	1954	1819

Educatieve projecten (gezondheidspromotie)	2021	2022	2023
Voeding	634	1362	272
Seksuele opvoeding (hyperseksualiteit)	17	107	118
Sociale zekerheid	0	0	0
Verslaving	0	160	499
Jury	82	66	34
Intimidatie	0	48	52
Voorstelling	33	82	60
Schmink	250	500	500
Healthies	329	660	1059
Sensibilisering vaccinatie (2021) & Festiteam (2023)	1760	/	100
Hygiëne	/	873	1613
Democratie	/	113	57
TOTAAL AANTAL DEELNEMERS	3105	3971	4364

Vormingen	2021	2022	2023
Vorming animator FR	22	113	107
Vorming animator NL	0	13	20
Vorming hoofdanimator FR	12	13	13
Vorming hoofdanimator NL	0	0	0
Voortgezette vormingen	0	0	0
TOTAAL AANTAL DEELNEMERS	34	139	140

15 Ombudsdienst en kwaliteit van de diensten



OPDRACHT

De dienst Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten heeft een opdracht die bestaat uit twee benaderingen:

- » Reactieve benadering: klachten beheren, oplossen en structureel analyseren;
- » Proactieve benadering: anticiperen op klachten van leden door de kwaliteit van de diensten te bewaken.

REALISATIES

Uitvoering van de opdrachten van de dienst bestaande uit de volgende activiteiten:

- » klachtenbeheer: systematische registratie, opvolging, oplossing van het geschil en analyse van de klachten.
- » follow-up van de aanbevelingen: identificatie van terugkerende klachten en aanbevelingen voor verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan het lid en toezicht op de uitvoering ervan.

UITDAGINGEN

- » Ervoor zorgen dat de aanbevelingen die worden gedaan om de kwaliteit van de dienstverlening aan de leden te verbeteren en het aantal klachten te verminderen, worden uitgevoerd.

Definitie van een klacht

Een 'klacht' is "Een reactie schriftelijk opgesteld of bevestigd door een persoon die gebruik heeft gemaakt van een product of dienst van Solidaris Brabant en die niet tevreden is over een handeling, een verkregen inlichting of een prestatie. Het lid wil daarom dat Solidaris Brabant reageert op de ingediende klacht. Klachten kunnen worden ingediend door iedereen, al dan niet leden van Solidaris Brabant, alsmede door elke zorgverlener of zorginstelling."

CIJFERGEGEVENS

Hieronder staan de cijfers met betrekking tot de activiteit van de dienst Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten in 2023.

1. Klachten geregistreerd in 2023 en hun evolutie sinds 2019

In de periode van 01/01/2023 tot 31/12/2023 werden 1031 klachten geregistreerd door de Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten van Solidaris Brabant.

	2019	2020	2021	2022	2023
jan	186	194	194	155	155
feb	121	134	138	128	121
maart	173	74	169	128	95
april	94	45	93	68	66
mei	63	53	116	77	54
juni	63	62	128	94	111
juli	82	133	99	46	95
aug	114	62	96	75	96
sept	54	129	73	71	53
okt	58	150	85	80	61
nov	92	117	86	102	57
dec	110	112	113	105	67
Totaal	1210	1265	1390	1129	1031

Ten opzichte van 2022 zien we in 2023 een vermindering van het aantal klachten.

Dit is een vermindering van 8,68 %, of 98 klachten minder dan in 2022.

2. Klachten ontvangen in 2023, per dienst

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de in 2023 geregistreerde klachten per dienst weer.

Dienst	Aantal	Verhouding
Gezondheidszorg	225	21,82 %
Uitkeringen	606	58,77 %
Contactcenter	27	2,61 %
Burgerlijke stand	73	7,08 %
Buitendiensten	41	3,97 %
Aanvullende verzekering	3	0,29 %
Boekhouding	21	2,06 %
Marcom	6	0,53 %
Adviserend artsen	11	0,70 %
Juridische dienst	3	0,29 %
e-Mut	9	0,87 %
Sociale Dienst	5	0,48 %
Andere	1	0,09 %
Totaal	1031	99,94 %

Activiteit van de diensten

De diensten Gezondheidszorg, Uitkeringen en Burgerlijke Stand zijn goed voor 87,68 % van de in 2023 geregistreerde klachten.

3. Analyse van de evolutie van het aantal klachten in 2023 ten opzichte van 2022

Dienst	2022	2023	Vershil
Gezondheidszorg	499	225	-274
Uitkeringen	371	606	235
Contact Center	106	27	-79
Burgerlijke stand	59	73	21
Externe diensten	45	41	-4
Aanvullende verzekering	4	3	-1
Boekhouding	12	21	9
Marcom	6	6	0
Adviserend arts	8	11	3
Juridische dienst	5	3	-2
E-Mut	9	9	2
Sociale dienst	9	5	-4
Overige	5	1	-4
Totaal	1129	1031	-98

Een analyse van deze trend in 2023 onthult:

- » een aanzienlijke daling van het aantal klachten gericht aan de dienst 'Gezondheidszorg', het 'Contactcenter', de 'Buitendiensten' en 'Sociale dienst'.
- » een stijging van het aantal klachten gericht aan de afdeling 'Uitkeringen'.

Opmerking: e-Mut klachten worden geëxtraheerd vanuit de afdeling Burgerlijke stand. Hulp bij het begrijpen van de aansluitingsprocedure, op verzoek van het lid, wordt altijd door deze afdeling verstrekt. Als het echter om IT-problemen gaat, dan worden deze opgelost en opgevolgd door de IT-afdeling.

Daarnaast worden sommige klachten beschouwd als 'gericht aan meerdere diensten' omdat ze betrekking hebben op een specifieke afdeling maar, waarbij ook de telefonische bereikbaarheid ter sprake komt. In dit geval wordt de klacht bij de specifiek afdeling geregistreerd.

4. Redenen voor terugkerende klachten ontvangen in 2023

De ontvangen klachten worden ingedeeld in categorieën om de redenen voor de klachten beter te kunnen weergeven en terugkerende klachten te kunnen identificeren en, indien dit zo is, structurele maatregelen te kunnen nemen om herhaling ervan te voorkomen.

Categorie	2022	2022 vs 2023 in aantallen	2022 vs 2023 in %
Verwerkingstijd van dossiers	368	68	18,47 %
Kwaliteit van de verwerking van dossiers	453	58	-12,80 %
Bereikbaarheid	124	41	-33,06 %
Kwaliteit van de informatie	140	76	-54,28 %
Relationeel aspect	28	6	-21,42 %
Computeraspect	6	8	133,00 %
Communicatie	6	0	0
Beslissing adviserend arts	4	7	175,00 %
Totaal	1129	-98	-8,68 %

De meest genoemde redenen voor ontevredenheid in 2023 zijn:

- » **De verwerkingstijd van de dossiers:** deze klachten hebben vooral betrekking op verzoeken gericht aan de diensten 'Gezondheidszorg' en 'Uitkeringen' wegens vertragingen bij taken zoals: de behandeling van correspondentie (e-mails, brieven ...) gericht aan de diensten 'Betalingen' en 'Tarifiering', de behandeling van aanvragen om betaling van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen, terugbetaling van afgegeven attesten voor gezondheidszorg.
- » **Bereikbaarheid van de diensten:** onder deze categorie van klachten worden klachten geregistreerd met betrekking tot de bereikbaarheid van de diensten van Solidaris Brabant, de telefonische bereikbaarheid, de bereikbaarheid van de kantoren en van e-Mut.
- » **Bereikbaarheid van e-Mut:** de klachten die in 2023 werden ontvangen, hadden voornamelijk betrekking op problemen bij het inloggen of online bestellen van documenten, problemen bij het wijzigen van een adres of het melden van een verandering van bankrekening, enz.
- » **Kwaliteit van de verwerking:** deze categorie omvat alle klachten met betrekking tot menselijke tussenkomst bij de verwerking van dossiers.
- » **Informatie:** onder deze categorie vallen de klachten met betrekking tot informatie (onvolledige of onjuiste informatie, gebruikte taalwetgeving, complexiteit van de gebruikte woordenschat ...).
- » **Relationeel aspect:** deze categorie groepeerde klachten die de houding van de werknemers in twijfel trekken (niet voldoende) luisteren, onbeleefdheid, discriminatie, ongepast gedrag, enz.).
- » **IT-aspect:** deze categorie van klachten groepeerde alle IT-gerelateerde klachten.



» **Communicatie:** deze categorie omvat klachten met betrekking tot communicatie (onbeschikbaarheid van informatie op de website, brochure ...).

» **Beslissingen door de adviserend arts:** deze categorie omvat alle klachten met betrekking tot het aanvechten van de beslissingen van de adviserend arts.

5. Gegronde klachten ontvangen in 2023

Na analyse werden in 2023 454 gegronde klachten vastgesteld. Zij vertegenwoordigen 44 % van het totale aantal geregistreerde klachten.

Onderstaande tabel geeft de indeling van deze klachten weer op basis van de redenen.

Redenen voor klachten	Aantal
Verwerkingstermijn	195
Kwaliteit van de verwerking	153
Bereikbaarheid	69
Kwaliteit van de informatie	26
Relationeel aspect	4
IT-aspect	3
Communicatie	3
Beslissing adviserend arts	1
Totaal	454

Er waren 577 ongegronde klachten. Ongegronde klachten zijn in wezen gebaseerd op niet feitelijke aspecten die voortkomen uit verwarring die leden ondervinden. Een ongegronde klacht blijft echter een door een lid geuite bezorgdheid waar Solidaris Brabant aandacht aan besteedt.

6. Actieplannen die zijn doorgevoerd om de kwaliteit van de dienstverlening aan het lid te verbeteren en het aantal klachten in de toekomst te helpen verminderen

De prioriteit blijft de implementatie van maatregelen om de verwerkingstijden te verbeteren, menselijke fouten te verminderen en de bereikbaarheid per telefoon, in het kantoor en via ons contactformulier te verbeteren.

Wat de verwerkingstermijn van de operationele diensten betreft, werden in 2023 structurele maatregelen gevolgd. Dit omvat een reeks aanvullende maatregelen die zijn aangepast aan de situatie van elke dienst, met concrete actieplannen die gericht zijn op: de personeelsbezetting van de diensten en hun specifieke structuur, de voortdurende automatisering van processen door onze IT-dienst en de documentatie ervan door onze opleidingsdienst, de basisopleiding van nieuw personeel en het onderhouden van permanente opleiding, kwaliteitscontroles uitgevoerd door diensthoofden, opvolging van de prestatie-indicatoren, de synergie tussen de verschillende diensten om een efficiënte opvolging van

de aanvragen van leden te garanderen, verificatie en bijzondere zorg bij de indexering van aanvragen binnen de ticketing om langere verwerkingstijden en een verhoogd risico op verlies van documenten en persoonlijke gegevens te voorkomen.

Solidaris Brabant blijft veel aandacht besteden aan haar telefonische structuur, met als doel de telefonische bereikbaarheid van haar diensten te verbeteren. Naar aanleiding van de audit van de telefoonstructuur in 2022 zijn er parallel met de invoering van een nieuw telefoonsysteem concrete acties ondernomen, zoals het aannemen van twee teamcoaches die verantwoordelijk zijn voor het garanderen van kwaliteitsvol luisteren, het beoordelen van de kwaliteit van de ontvangst en het waarborgen van kwaliteitscontroles. Een interne trainer is op haar beurt verantwoordelijk voor de opleiding van het personeel.

Het doel is om de maturiteit van de structuur te vergroten en de praktijken te standaardiseren (opleiding in telefoongesprekken, harmonisatie van het discours, management van ontevredenheid, etc.). De maturiteit heeft niveau 2 bereikt en het proces zal in 2024 worden voortgezet. Dit wordt voortdurend opgevolgd.

Door de telefonische bereikbaarheid te verbeteren, de wachttijden te verkorten, het telefoonsysteem te veranderen en “callbacks” te handhaven, zal de kwaliteit van onze diensten positief worden beïnvloed en zullen we dichter bij onze leden staan.

De bereikbaarheid van het kantoor en het aantal mensen dat er onthaald kan worden, wordt berekend op basis van een quotum per vierkante meter (Cohezio).

Wachttijden buiten het kantoor kunnen worden verkort door duidelijke communicatie over de openingstijden van elk kantoor (vrije toegang/op afspraak).

Een ander criterium om de kwaliteit van de verwerking te verbeteren is telefonisch contact met leden, met als doel een empathisch luisterend oor en een oplossingsgerichte benadering aan te bieden.

Gezien het blijvend belang van een verbeterde communicatie blijft Solidaris Brabant werken aan de zichtbaarheid van haar voordelen en producten via de dienst Marcom.

7. Verwerkingstijd en responspercentage van klachten in 2022

Klachten werden in 2022 gemiddeld binnen 25 kalenderdagen verwerkt. Hoewel dit een lichte stijging is ten opzichte van het gemiddelde van 19 dagen in 2021, blijft het evenwel korter dan de maximumtermijn van 45 dagen die aan leden wordt gecommuniceerd voor een reactie op hun klacht. Het responspercentage voor klachten bedroeg 100 % in 2022. Alle klachten werden in 2022 beantwoord. De procedure voor de verwerking van de klachten werd geëvalueerd en er werden aanbevelingen gedaan om de verwerkingstijd voor klachten te verbeteren.

16 Backoffice Leuven

De backoffice voor het arrondissement Leuven werd opgericht om het persoonlijk contact met onze leden mogelijk te maken en om hen een grotere nabijheid te garanderen. De backoffice Leuven is gehuisvest in de Mechelsestraat 70 te Leuven.

OPDRACHT

Cel Burgerlijke Stand

- » 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

Cel Uitkeringen

- » De reglementering van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, deel vergoedingen, opvolgen en toepassen
- » De getuigschriften van arbeidsongeschiktheid registreren en alle opvolging hiervan, gaande van de erkenning van de arbeidsongeschiktheid tot de uitnodigingen voor controle en beslissingen die hieruit voortvloeien
- » De gerechtigden in geval van arbeidsongeschiktheid, moederschapsrust, geboorte- of adoptieverlof, borstvoedingspauzes en verwijdering uit het werkmilieu voor en na de bevalling, efficiënt en snel een vervangingsinkomen toekennen om hen een continue financiële stabiliteit te garanderen

Cel Gezondheidszorg

- » De reglementering van het deel gezondheidszorg van de ziekte- en invaliditeitsverzekering opvolgen en toepassen
- » Zorgen voor de toepassing van alle producten en diensten van de aanvullende verzekering

- » Zorgen voor de registratie van de aanvragen en beslissingen voor terugbetaling van kinesitherapie, geneesmiddelen, orthodontie en logopedie

- » Een klantgerichte dienstverlening aanbieden

Cel Administratie

- » Ontvangst en verwerking van de documenten, ontvangen door onze verschillende kantoren in de regio Leuven en via briefwisseling
- » Verzending van alle briefwisseling betreffende de dossiers regio Leuven

PROJECTEN

In samenspraak met de betrokken diensten van de hoofdzetel worden er steeds verbeteringen aangebracht voor de controles van de uitgaven, alsook voor het vergemakkelijken van het dossierbeheer. Deze projecten kunnen geraadpleegd worden onder iedere respectievelijke dienst, hernomen in dit moreel verslag.

REALISATIES

De aanpassingen van de procedures, IT-programma's en briefwisseling, zodat de wettelijke veranderingen toegepast kunnen worden, gebeuren steeds in samenspraak met de betrokken diensten van onze hoofdzetel. Deze realisaties kunnen geraadpleegd worden onder iedere respectievelijke dienst, hernomen in dit moreel verslag.

UITDAGINGEN

- » Streven naar efficiënte en uniforme procedures
- » Streven naar polyvalentie d.m.v. opleidingen
- » Werken aan een kwaliteitsvolle dienstverlening
- » Proactief te werk gaan door het lid, de werkgever, dokter, kinesist of nodige instanties zelf te contacteren in geval

van ontbrekende elementen bij de behandeling van een dossier

- » Streven naar een zeer goede samenwerking tussen de raadgevers van de frontoffice en backoffice om zo onze leden nog beter te dienen
- » Een klantgerichte dienstverlening aanbieden
- » Stapsgewijs verder taken overnemen die voor de backoffice bestemd zijn

WETSWIJZIGINGEN

- » De nieuwe wetswijzigingen die van toepassing zijn, worden hernomen in dit moreel verslag onder de respectievelijke diensten.

DOELEN

Onze doelen zijn:

- » de leden ontlasten van administratief geloop door zelf het nodige te doen indien mogelijk;
- » sneller een oplossing kunnen bieden, waardoor de behandeling van de dossiers vlotter verloopt;
- » de leden informeren, zodat zij op de hoogte blijven over het verloop van hun dossier;
- » een zo groot mogelijk takenpakket opnemen voor alle leden van de regio Leuven om een zo goed mogelijke dienstverlening te kunnen bieden.

17 Dienst regionale materies



De Dienst Regionale Materies werd in 2015 opgericht, mede door de regionalisering van een aantal federale bevoegdheden inzake zorg en gezondheid als gevolg van de zesde staatshervorming. Tot 2021 heette deze dienst de studiedienst. In 2023 werd een nieuwe functie gecreëerd en heeft een stafmedewerker vertegenwoordiging zich bij het team gevoegd, samen met een netwerkcoördinator eerstelijnszorg, een projectmedewerker (preventie en gezondheidsbevordering) en een diensthoofd.

De Dienst Regionale Materies kreeg in het jaar 2023 regelmatig nieuwe taken toebedeeld. Er kunnen drie componenten worden onderscheiden:

Preventie en gezondheidsbevordering

- » Ontwikkeling van acties inzake preventie en gezondheidsbevordering, in samenwerking met onze eerstelijnsdiensten alsook middenveldorganisaties en/of verenigingen buiten ons ziekenfonds. In dit kader werd een bijzonder waardevolle samenwerking opgezet met onze externe partner Accolage.
- » Deelname aan intersectorale projecten op het gebied van preventie en gezondheidsbevordering:
 - Project 'Gezondheidsadviseurs': coördinatie en dagelijkse follow-up van een team van 4 gezondheidsadviseurs (verschillende thema's: vaccinatie, COVID-19, geestelijke gezondheid, kankerscreening, valpreventie, enz.).

- Community Health Workers (CHW) project.

- » Deelname aan een reeks adviesraden, vergaderingen en conferenties over gezondheidsbevordering en preventie (bijvoorbeeld de Brusselse Franstalige adviesraad voor Bijstand Aan Personen en Gezondheid sectie 'Gezondheids promotie', Coördinatievergadering met de Waalse dienst voor gezondheidsbevordering van Solidararis, Intermutualistisch College Preventie en Gezondheidsbevordering, enz.)
- » Organisatie van gezondheidsateliers met externe partners (verschillende thema's: diabetes, gezonde voeding, mijn mutualiteit en haar voordelen, enz.).
- » Verspreiden en doorgeven van informatie over gezondheidsbevordering en preventie aan de betrokken diensten.

Netwerken voor eerstelijnszorg

- » Ontwikkelen van een netwerk van functionele contacten om de externe en interne positie van Solidararis Brabant te versterken.
- » Proactief volgen van ontwikkelingen binnen de eerstelijnszorg op gebied van visievorming en governance.
- » De vertegenwoordiging van ons ziekenfonds en haar associatieve verenigingen in de verschillende netwerken en project partnerschappen faciliteren.

Opvolging regionale materies en vertegenwoordiging van Solidararis Brabant

- » Een politieke en strategische analyse van regionale materies in verband met de gezondheids- en zorgsector, en de analyse van nieuwe maatregelen in het licht van de werking van Solidararis Brabant.
- » De wetgeving inzake regionale materies en de toepassing ervan op het werkkterrein van Solidararis Brabant opvolgen; de directie en de diensten de

elementen verschaffen die hen in staat stellen de opdrachten in verband met deze aangelegenheden te ontwikkelen en de toegang tot de gezondheidszorg voor de bevolking van de regionale entiteiten te verdedigen.

- » Vertegenwoordiging van Solidararis Brabant in verschillende structuren om haar rol als verdediger van de belangen van haar leden te consolideren.
- » Monitoring van de regionale bevoegdheden: individuele hulpmiddelen, mobiliteitshulpmiddelen, woonzorgvoorzieningen voor ouderen, revalidatiecentra, initiatieven voor beschermd wonen, psychiatrische verzorgingstehuizen, rookstopbegeleiding, de eerste lijn, niet-dringend medisch vervoer, thuiszorg en familiale planning.
- » De vraagstukken in verband met de ontwikkeling van regionale systemen voor 'sociale bescherming' beheersen.
- » De eerstelijnsdiensten van Solidararis Brabant ondersteunen.
- » Een reeks problemen analyseren met betrekking tot de specifieke kenmerken van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zoals armoede, eenoudergezinnen, de institutionalisering van ouderen die niet erg afhankelijk zijn, enz.
- » Informeren van de diensthoofden en het opmaken van supports voor de interne verspreiding van informatie.
- » Beheer van de werkzaamheden van het Brusselse bicommunautaire Agentschap voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag (IrisCare) en actieve deelname aan de beheersorganen en technische commissies, waardoor wij daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen op het sociale en gezondheidsbeleid.
- » Opvolging van onze Regionale Maatschappij voor Onderlinge Bijstand voor het tweetalig gebied Brussel-

Hoofdstad en bijstand verlenen bij de operationalisering van Brusselse aangelegenheden.

- » Monitoring van de evolutie van de Vlaamse sociale bescherming en de Brusselse sociale bescherming.
- » Follow-up van de hervorming van het niet-dringend medisch vervoer in Brussel en deelname aan de Permanente Overlegcommissie.
- » Deelname aan een reeks informatieve adviesraden, vergaderingen en conferenties.
- » Zorgen voor een goed toezicht op regionale materies en een harmonieuze co-existentie van de verschillende regelingen op het grondgebied, waarbij het vrije verkeer van patiënten en de gelijke behandeling ervan worden gewaarborgd.
- » Vertegenwoordiging binnen instanties en deelname aan overlegfora ter voorbereiding van een eventuele zevende staatshervorming.

18 Dienst Business Solutions



INLEIDING

De dienst Business Solutions werd in juli 2022 opgericht als reactie op het groeiende aantal projecten en om te zorgen voor een betere coördinatie tussen businessanalisten en projectmanagers. Deze dienst bestaat uit een afdeling voor business analyse en een afdeling voor projectmanagement. Ze wordt geleid door een diensthoofd en rapporteert aan de algemene directie.

OPDRACHTEN VAN DE DIENST

Bij Business Solutions nemen we het volledige beheer van projecten op ons, van de conceptontwikkeling tot de inproductiestelling. Dit omvat het uitvoeren van business analyses, samenwerking met de IT-afdelingen, het uitvoeren van tests en tot slot de uiteindelijke implementatie.

In de praktijk betekent dit:

- » Zorgen voor een projectmethodologie die specifiek is voor onze organisatie (SBPM²) en een structuur om strategische en operationele doelstellingen te bereiken.
- » De kalenders respecteren die zijn vastgesteld door de wetgeving enerzijds, en die in onderling overleg zijn vastgesteld door de operationele diensten of de algemene directie anderzijds.
- » Transversale, strategische en operationele projecten managen die zijn toegewezen aan de dienst.

- » Projecten leiden in overeenstemming met de bedrijfsstrategie en de 'procesautomatiserings- en -digitaliseringsstrategie'.

PROJECTEN

Strategische en transversale projecten

- » We hebben een tool gemaakt waarmee toekomstige leden zich online kunnen inschrijven via onze website.
- » We zijn blijven inzetten op het verbeteren van onze interne projectmethodologie.
- » We hebben alle e-mailcommunicatie geoptimaliseerd.
- » We hebben ons contactformulier geoptimaliseerd.
- » We hebben de processen van onze verzendingsdienst geoptimaliseerd.
- » We blijven werken aan de implementatie van een tool voor het scannen van papieren documenten met gegevensextractie. Ons scanmodel zal worden uitgebreid zodat we documenten rechtstreeks in onze kantoren kunnen digitaliseren. Hierdoor zullen we onze leden een snellere service kunnen bieden.
- » We blijven werken aan een systeem om de toewijzing van onze lidmaatschapsnummers te herzien, zodat we in slechts één account de volledige aansluitingsgeschiedenis van onze leden kunnen zien, ongeacht hun beroeps categorie.
- » We hebben de oplossingen voor het online archiveren van documenten, het beheer van SEPA-mandaten en online betalingen en het beheer van communicatievoorkeuren grondig bestudeerd.
- » Om onze leden een persoonlijke, hoogwaardige service te kunnen bieden, hebben we ingezet op het

verzamelen van correcte en volledige contactgegevens.

OPERATIONELE PROJECTEN

Verzekeraarbaarheid - Burgerlijke stand

We hebben onder meer de volgende projecten geïntegreerd:

- » EZVK - Digitalisering: we hebben de Europese ziekteverzekeringskaarten gedigitaliseerd.
- » eDetention: de soorten hechtenis worden nu gedetecteerd en verwerkt door een elektronische flow.
- » A908-bijdragebons: we hebben de registratie van titularissen geautomatiseerd op basis van de bijdragebons ontvangen door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ).
- » MAF Oekraïne: we hebben het MAF-systeem (maximumfactuur) aangepast om leden met een tijdelijk beschermingsstatuut het MAF-inkomen toe te kennen.
- » SWT: we hebben de methode voor het berekenen van aanvullende bijdragen geoptimaliseerd.
- » De dashboards die worden gebruikt om de verschillende teams op te volgen, zijn gedigitaliseerd.

Uitkeringen

We hebben onder meer de volgende projecten geïntegreerd:

- » Minima: hervorming van de toepassing van de minimumuitkering vanaf de eerste maand van arbeidsongeschiktheid.
- » Re-integratietraject: implementatie van het wettelijke karakter van het re-integratietraject zoals gedefinieerd in de nieuwe Terug-naar-werk-regelgeving. Dit project loopt door in 2024.

- » Werkhervattingspremie: verwerking van aanvragen van werkgevers die zijn ingediend via het NIC-portaal.
- » IT-systeem lidmaatschapsnummers: het systeem dat bedoeld is om de toewijzing van onze lidmaatschapnummers te herzien.
- » Herziening van het consultatieproces: integratie van de verschillende nieuwe profielen in de agenda van de adviserend artsen en het Elektronisch Medisch Dossier (EMD). Dit project loopt door in 2024.
- » Flow hechtenis: gebruik van de eDetention-stroom voor het gedeelte uitkeringen.

Gezondheidszorgen

We hebben onder meer de volgende projecten geïntegreerd:

- » Aanvullend sportvoordeel: wijziging van de documenten in het kader van de aanvullende verzekering om procedures te vereenvoudigen voor de leden.
- » Broncodes derdebetalers: de broncodes voor derdebetalers die onze diensten dagelijks gebruiken, zijn eindig. We hebben nieuwe codes gemaakt. Het betreft de voortzetting van een project uit 2022.
- » Individuele hulpmiddelen (IMB): na de zesde staatshervorming zijn de IMB's een regionale aangelegenheid geworden en worden ze voortaan geactiveerd door Solidaris Brabant. In 2023 zijn er inspanningen geleverd om werkinstrumenten en procedures op dit niveau te implementeren.
- » Digitalisering van de sector van de kinesitherapeuten: de digitalisering van deze sector wordt voortgezet en is bijna voltooid.

LOPENDE PROJECTEN

Strategische en transversale projecten

- » Retentie leden: ons doel is om onze leden te behouden door de redenen waarom ze vertrekken te analyseren en het proces van ledenbehoud te vergemakkelijken. Om dit te doen, onderzoeken we de redenen voor vertrek aan de hand van formulieren en rapporten van verschillende diensten.
- » Contactformulier: modernisering van het contactformulier en verbetering van de operationele efficiëntie van het beheren van aanvragen.
- » Online aansluitingen: verbetering van de tool en uitbreiding ervan om zich online aan te sluiten bij Solidaris Brabant Verzekeringen mogelijk te maken.
- » Online betalen: uitbreiding van het online betaalmodel naar Solidaris Brabant.
- » Communicatievoorkeuren: implementatie van een systeem waarmee leden hun communicatievoorkeuren (elektronisch of op papier) kunnen doorgeven.
- » Optimalisatie van verzendingen: we blijven ons inspannen om de processen van onze verzendingsdienst te optimaliseren (duurzamer maken en de portokosten te verlagen).
- » Bevordering van het gebruik van e-Mut door functies toe te voegen en het te promoten op verschillende evenementen zoals een SwipeCafe ...
- » Scan: we blijven ons inspannen om een scanmodel te implementeren dat gericht is op het verbeteren van onze operationele efficiëntie.

- » EESSI: modernisering van de integratie en de portalen voor de elektronische uitwisseling van 'sociale zekerheidsgegevens' met de andere instellingen van de Europese Unie.
- » Verbeterde communicatie tussen 300-306 (remgeld sectoren, Sciforma ...).

Operationele projecten

Dit zijn enkele van de operationele projecten die onze dienst in 2024 te wachten staan:

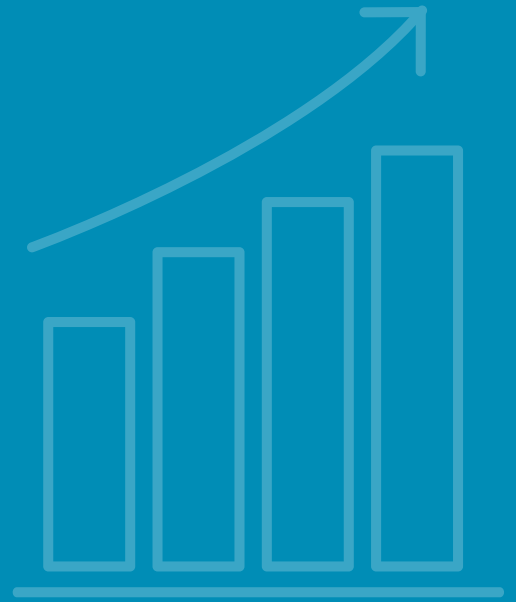
- » eEZVK: dit project betreft de innovatie van de QR-code op Europese ziekteverzekeringskaarten. Het heeft invloed op zowel de Front- als de Backoffice.
- » Hervorming VT: automatische toekenning.
- » Mutatiestromen E550-containers: injectie van de data van de verschillende bestaande soorten E550-containers die wij via elektronische stromen ontvangen wanneer mutaties in ons voordeel plaatsvinden.
- » Herziening verzekeraarbaarheid: herziening van de berekeningsregels van de uitbreiding van de rechten van een gerechtigde en de personen ten laste. Het bestaande programma is omslachtig en moet worden herzien naar aanleiding van het project IT-systeem lidmaatschapsnummers.
- » 140H: automatisering van de ontvangen "140H"-stromen voor personen die in aanmerking komen voor de verhoogde tegemoetkoming, voor personen die in het rijksregister zijn ingeschreven als persoon ten laste of als gerechtigde. De "140H"-stroom informeert ons over wijzigingen van de gezinssamenstelling.



- » Herziening van het consultatieproces voor adviserend artsen: integratie van de verschillende nieuwe profielen in de agenda en het Elektronisch Medisch Dossier (EMD).
- » Regionalisering van de MAF: differentiatie van het regionale en federale remgeld om de MAF-tellers te voeden. Concreet is het doel van dit project om regionale en federale MAF-tellers te integreren.
- » Net als de sector van de kinesitherapeuten zal de sector van de logopedisten in 2024 met het digitaliseringsproces beginnen.
- » Nieuwe zorgtrajecten (diabetes, transplantatie, enz.) zullen in 2024 het licht zien.

DANKWOORD

We willen alle medewerkers, diensten en externe bedrijven met wie we dit jaar hebben samengewerkt bedanken. Dankzij hun beschikbaarheid en bijdragen hebben we onze projecten tot een goed einde kunnen brengen.



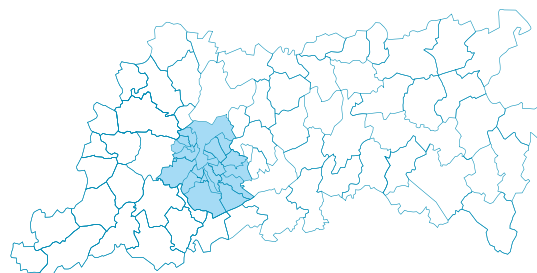
Evolutie van het ledental



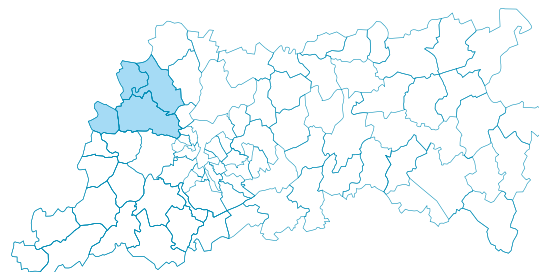
1 Evolutie van het ledental per beroepscategorie

	31/12/22	31/12/23	Vershil
Verplichte verzekeringen			
Actieven M.B.A.	249 372	254 494	5122
Gepensioneerden	66 188	67 817	1629
Weduwen	6840	6643	-197
Personen met een handicap	4950	4900	-50
Wezen	4	8	4
Sportbeoefenaars	46	41	-5
Studenten	54	71	17
TOTAAL	327 454	333 974	6520
Openbare diensten			
Actieven	2932	2920	-12
Gepensioneerden	16 569	16 542	-27
Weduwen	1047	983	-64
Wezen	0	0	0
Geestelijken	0	0	0
TOTAAL	20 548	20 445	-103
Zelfstandigen			
Actieven	24 103	24 258	155
Gepensioneerden	3865	4106	241
Weduwen	282	272	-10
Wezen	0	0	0
TOTAAL	28 250	28 636	386
Vrijwillig verzekerden			
Actieven	23 328	24 166	838
+ 60/65 jaar	33	31	-2
TOTAAL	23 361	24 197	836
ALGEMEEN TOTAAL	399 613	407 252	7639

2 Brussels Hoofdstedelijk Gewest

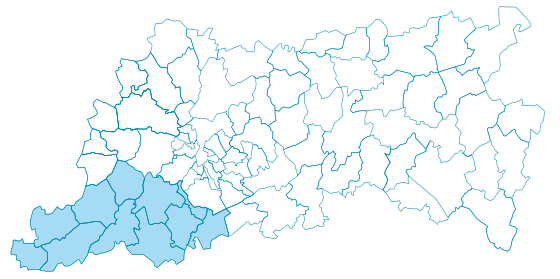


	Gerechtigden			Rechthebbers		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Anderlecht	30 205	30 740	+535	53 572	53 971	122 547	125 065	43,72 %	43,15 %
Brussel	39 060	40 782	+1722	67 155	68 860	188 737	194 291	35,38 %	35,44 %
- Brussel	18 855	19 950	+1095	30 273	31 406				
- Haren	1413	1545	+132	2739	2959				
- Laken	14 388	14 730	+342	26 126	26 288				
- Neder-over-Heembeek	4404	4557	+153	8017	8207				
Elsene	12 127	12 002	-125	16 952	16 565	87 052	88 521	19,47 %	18,71 %
Etterbeek	6232	6223	-9	9061	8973	48 535	49 558	18,67 %	18,11 %
Evere	8691	8861	+170	14 638	14 661	43 608	44 255	33,57 %	33,13 %
Ganshoren	5618	5644	+26	9059	9038	25 252	25 548	35,87 %	35,38 %
Jette	11 351	11 506	+155	18 762	18 879	52 751	53 704	35,57 %	35,15 %
Koekelberg	4893	4997	+104	8895	8877	22 023	22 563	40,39 %	39,34 %
Molenbeek	24 016	24 344	+328	45 605	45 537	97 697	98 270	46,68 %	46,34 %
Oudergem	4234	4285	+51	6159	6134	34 986	35 346	17,60 %	17,35 %
Schaarbeek	22 519	22 743	+224	39 665	39 560	130 690	130 775	30,35 %	30,25 %
Sint-Agatha-Berchem	5590	5695	+105	9608	9668	25 298	25 396	37,98 %	38,07 %
Sint-Gillis	9619	9599	-20	14 510	14 326	48 837	49 323	29,71 %	29,05 %
Sint-Joost-ten-Node	5522	5632	+110	9514	9566	26 965	27 068	35,28 %	35,34 %
Sint-Lambrechts-Woluwe	6385	6510	+125	9623	9727	58 541	59 778	16,44 %	16,27 %
Sint-Pieters-Woluwe	3055	3076	+21	4477	4460	42 216	42 497	10,60 %	10,49 %
Ukkel	10 659	10 714	+55	15 637	15 617	85 099	86 101	18,38 %	18,14 %
Vorst	12 179	12 264	+85	19 611	19 465	56 616	57 724	34,64 %	33,72 %
Watermaal-Bosvoorde	3838	3840	+2	5719	5662	25 187	25 392	22,71 %	22,30 %
TOTAAL	225 793	229 457	+3664	378 222	379 546	1 222 637	1 241 175	30,93 %	30,58 %



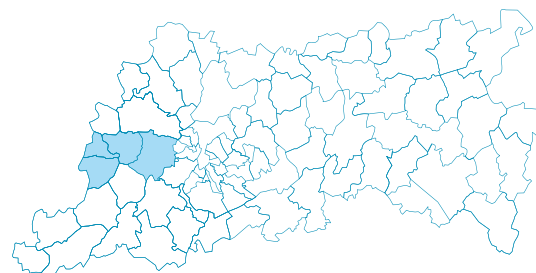
3 Sector Asse

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Affligem	1083	1118	+35	1711	1805	13 466	13 556	12,71 %	13,32 %
- Essene	237	252	+15	393	416				
- Hekelgem	346	347	+1	535	544				
- Teralfene	500	519	+19	783	845				
Asse	4737	4887	+150	7442	7922	34 494	35 191	21,57 %	22,51 %
- Asse	2069	2.152	+83	3239	3436				
- Bekkerzeel	65	64	-1	111	92				
- Kobbegem	55	63	+8	86	105				
- Mollem	140	151	+11	212	236				
- Relegem	178	184	+6	309	321				
- Zellik	2230	2273	+43	3485	3732				
Merchtem	1455	1553	+98	2124	2378	17 507	17 740	12,13 %	13,40 %
- Brussegem	179	195	+16	272	296				
- Hamme	60	57	-3	74	89				
- Merchtem	1216	1301	+85	1778	1993				
Opwijk	866	900	+34	1301	1354	14 828	14 890	8,77 %	9,09 %
- Mazenzele	64	72	+8	92	111				
- Opwijk	802	828	+26	1209	1243				
TOTAAL	8141	8458	+317	12 578	13 459	80 295	81 377	15,66 %	16,54 %



4 Sector Halle

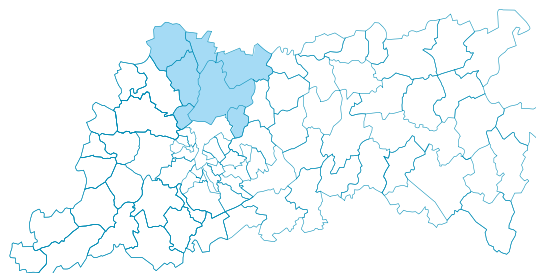
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Beersel	3309	3303	-6	5052	5030	26 013	26 474	19,42 %	19,00 %
- Alsemberg	560	537	-23	812	774				
- Beersel	736	734	-2	1083	1081				
- Dworp	542	548	+6	811	809				
- Huizingen	515	529	+14	815	838				
- Lot	956	955	-1	1531	1528				
Bever	135	136	+1	199	202	2265	2265	8,79 %	8,92 %
Drogenbos	1188	1206	+18	1808	1809	5770	5851	31,33 %	30,92 %
Galmaarden	758	760	+2	1032	1028	8806	8912	11,72 %	11,54 %
- Galmaarden	244	242	-2	347	346				
- Tollembeek	381	387	+6	503	503				
- Vollezele	133	131	-2	182	179				
Gooik	613	628	+15	883	900	9392	9428	9,40 %	9,55 %
- Gooik	282	282	0	413	411				
- Kester	131	124	-7	169	162				
- Leerbeek	100	118	+18	157	175				
- Oetingen	100	104	+4	144	152				
Halle	6834	6935	+101	10 057	10.111	41 284	42 047	24,36 %	24,05 %
- Buizingen	1072	1077	+5	1616	1621				
- Halle	4414	4481	+67	6473	6497				
- Lembeek	1348	1377	+29	1968	1993				
Herne	638	640	+2	863	859	6743	6763	12,80 %	12,70 %
- Herfelingen	72	77	+5	106	109				
- Herne	442	442	0	575	573				
- Sint-Pieters-Kappelle	124	121	-3	182	177				
Lennik	742	754	+12	1137	1149	9312	9431	12,21 %	12,18 %
- Gaasbeek	16	16	0	16	17				
- Lennik	527	533	+6	839	837				
- Sint-Martens-Lennik	199	205	+6	282	295				
Linkebeek	529	546	+17	757	784	4709	4640	16,08 %	16,90 %
Pepingen	305	312	+7	430	442	4507	4567	9,54 %	9,68 %
- Beert	32	28	-4	39	32				
- Bellingen	53	54	+1	72	74				
- Bogaarden	27	30	+3	38	43				
- Elingen	19	23	+4	27	31				
- Heikruis	44	47	+3	70	76				
- Pepingen	130	130	0	184	186				
Sint-Genesius-Rode	1473	1501	+28	2236	2242	18 628	18 739	12,00 %	11,96 %
Sint-Pieters-Leeuw	7405	7550	+145	11 781	11 879	35 486	36 052	33,20 %	32,95 %
Sint-Pieters-Leeuw	5024	5155	+131	8079	8170				
- Oudenaken	28	28	+28	35	36				
- Ruisbroek	1832	1821	-11	2930	2894				
- Sint-Laureins-Berchem	28	30	+2	37	41				
- Vlezenbeek	493	516	+23	700	738				
TOTAAL	23 929	24 271	+342	36 235	36 435	172 915	175 169	20,96 %	20,80 %



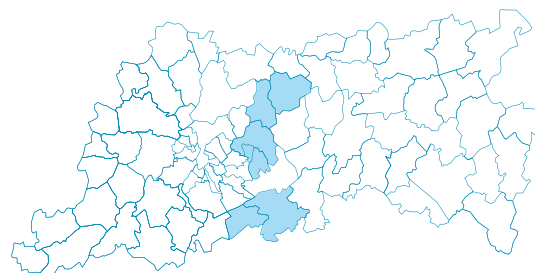
5 Sector Liedekerke

	Gerechtigden			Rechthebbers		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Dilbeek	6012	6150	+138	9463	9666	44 095	44 650	21,46 %	21,65 %
- Dilbeek	2897	2985	+88	4502	4606				
- Groot-Bijgaarden	1379	1363	-16	2262	2242				
- Itterbeek	683	696	+13	1039	1061				
- Schepdaal	667	695	+28	1075	1151				
- Sint-Martens-Bodegem	240	249	+9	334	346				
- Sint-Ulriks-Kapelle	146	162	+16	251	260				
Liedekerke	2571	2634	+63	3822	3928	13 651	13 877	28,00 %	28,31 %
Roosdaal	1234	1230	-4	1713	1710	11 735	11 866	14,60 %	14,41 %
- Borchtlombeek	220	223	+3	301	297				
- Roosdaal	1014	1007	-7	1412	1413				
Ternat	1702	1727	+25	2553	2608	16 283	16 488	15,68 %	15,82 %
- Sint-Katherina-Lombeek	821	853	+32	1226	1265				
- Ternat	640	649	+9	973	1007				
- Wambeek	241	225	-16	354	336				
TOTAAL	11 519	11 741	+222	17 551	17 912	85 764	86 881	20,46 %	20,62 %

6 Sector Vilvoorde



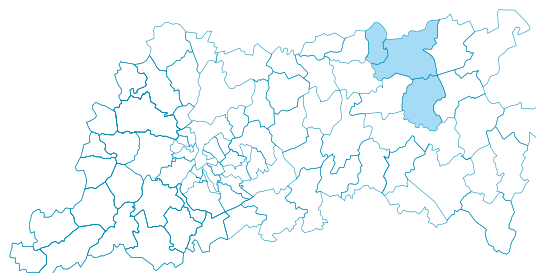
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Grimbergen	5196	5421	+225	8054	8415	38 539	39 368	20,90 %	21,38 %
- Beigem	180	188	+8	268	275				
- Grimbergen	1929	2019	+90	2998	3150				
- Humbeek	335	343	+8	531	534				
- Strombeek-Bever	2752	2871	+119	4257	4456				
Kapelle-op-den-Bos	558	564	+6	814	821	9610	9659	8,47 %	8,50 %
- Kapelle-op-den-Bos	365	370	+5	537	549				
- Nieuwenrode	110	110	0	152	149				
- Ramsdonk	83	84	+1	125	123				
Londerzeel	744	770	+26	1221	1274	19 136	19 288	6,38 %	6,61 %
- Londerzeel	481	509	+28	813	856				
- Malderen	144	139	-5	229	231				
- Steenhuffel	119	122	+3	179	187				
Machelen	3014	3098	+84	4928	4979	16 108	16 486	30,59 %	30,20 %
- Diegem	1100	1127	+27	1833	1853				
- Machelen	1914	1971	+57	3095	3126				
Meise	1787	1809	+22	2763	2789	19 991	20 239	13,82 %	13,78 %
- Meise	1050	1076	+26	1631	1673				
- Wolvertem	737	733	-4	1132	1116				
Vilvoorde	8421	8599	+178	14 230	14 393	46 354	46 993	30,70 %	30,63 %
- Peutie	468	462	-6	721	704				
- Vilvoorde	7953	8137	+184	13 509	13 689				
Wemmel	2777	2861	+84	4325	4450	17 182	17 743	25,17 %	25,08 %
Zemst	1358	1388	+30	1874	1892	23 306	23 357	8,04 %	8,10 %
- Elewijt	426	441	+15	564	575				
- Eppegem	383	379	-4	537	530				
- Hofstade	134	141	+7	197	196				
- Weerde	124	125	+1	165	162				
- Zemst	291	302	+11	411	429				
TOTAAL	23 855	24 510	+655	38 209	39 013	190 226	193 133	20,09 %	20,20 %



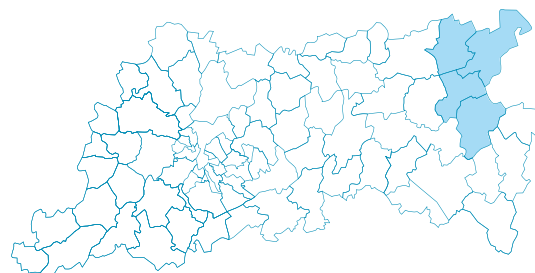
7 Sector Zaventem

	Gerechtigden			Rechthebbers		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Hoeilaart	769	782	+13	1140	1157	11 433	11 537	9,97 %	10,03 %
Kampenhout	1129	1154	+25	1570	1599	12 350	12 445	12,71 %	12,85 %
- Berg	335	329	-6	468	465				
- Buken	36	32	-4	45	42				
- Kampenhout	572	607	+35	814	846				
- Nederokkerzeel	186	186	0	243	246				
Kraainem	920	923	+3	1350	1372	13 928	14 051	9,69 %	9,76 %
Overijse	1565	1576	+11	2244	2265	25 888	25 978	8,67 %	8,72 %
Steenokkerzeel	1343	1363	+20	1983	2005	12 497	12 614	15,87 %	15,90 %
- Melsbroek	283	277	-6	393	397				
- Perk	223	225	+2	338	333				
- Steenokkerzeel	837	861	+24	1252	1275				
Wezembeek-Oppem	932	945	+13	1392	1423	14 488	14 608	9,61 %	9,74 %
Zaventem	4723	4742	+19	7364	7332	35 916	36 408	20,50 %	20,14 %
- Nossegem	359	369	+10	552	557				
- Sint-Stevens-Woluwe	1187	1188	+1	1819	1796				
- Sterrebeek	553	544	-9	851	853				
- Zaventem	2624	2641	+17	4142	4126				
TOTAAL	11 381	11 485	+104	17 043	17 153	126 500	127 641	13,47 %	13,44 %

8 Sector Aarschot



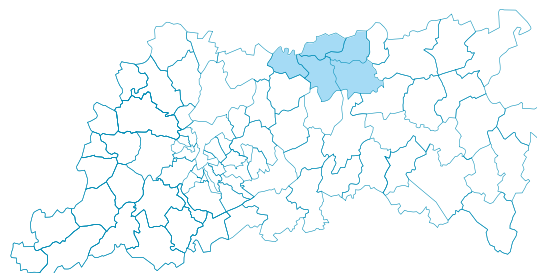
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Aarschot	3522	3540	+18	4464	4497	30 594	30 854	14,59 %	14,58 %
- Aarschot	2078	2072	-6	2641	2630				
- Gelrode	186	189	+3	232	239				
- Langdorp	602	613	+11	785	806				
- Rillaar	656	666	+10	806	822				
Begijnendijk	872	884	+12	1100	1100	10 390	10 487	10,59 %	10,49 %
- Begijnendijk	439	447	+8	558	554				
- Betekom	433	437	+4	542	546				
Tielt-Winge	877	871	-6	1163	1152	11 037	11 440	10,54 %	10,07 %
- Houwaart	137	138	+1	179	180				
- Meensel-Kiezegem	82	74	-8	112	103				
- Sint-Joris-Winge	238	234	-4	309	302				
- Tielt	420	425	+5	563	567				
TOTAAL	5271	5295	+24	6727	6749	52 021	52 781	12,93 %	12,79 %



9 Sector Diest

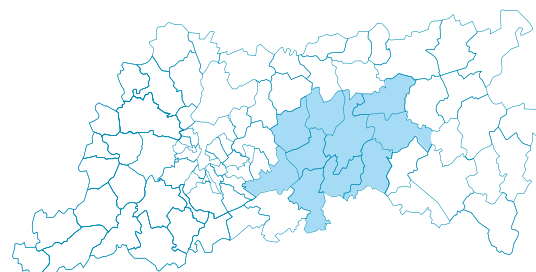
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Bekkevoort	677	667	-10	903	887	6459	6672	13,98 %	13,29 %
- Assent	143	144	+1	200	201				
- Bekkevoort	445	433	-12	577	564				
- Molenbeek-Wersbeek	89	90	+1	126	122				
Diest	3234	3290	+56	4377	4403	24 516	24 677	17,85 %	17,84 %
- Deurne	121	116	-5	159	155				
- Diest	1915	1955	+40	2589	2615				
- Kaggevine	338	331	-7	460	448				
- Molenstede	321	323	+2	417	410				
- Schaffen	539	565	+26	752	775				
Kortenaken	910	895	-15	1174	1158	7916	7970	14,83 %	14,53 %
- Hoeleden	195	199	+4	238	249				
- Kersbeek-Miskom	120	112	-8	161	150				
- Kortenaken	225	217	-8	285	276				
- Ransberg	74	74	0	101	101				
- Waanrode	296	293	-3	389	382				
Scherpenheuvel	3085	3128	+43	3986	4053	23 375	23 705	17,05 %	17,10 %
- Averbode	328	356	+28	435	467				
- Messelbroek	177	177	0	221	220				
- Scherpenheuvel	1452	1499	+47	1872	1948				
- Testelt	245	231	-14	312	287				
- Zichem	883	865	-18	1146	1131				
TOTAAL	7906	7980	+74	10 440	10 501	62 266	63 024	16,77 %	16,66 %

10 Sector Haacht



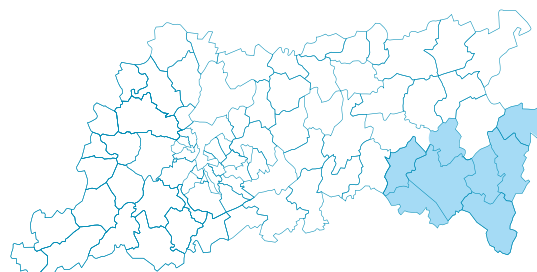
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Boortmeerbeek	474	486	+12	652	658	12 968	13 263	5,03 %	4,96 %
- Boortmeerbeek	283	292	+9	387	386				
- Hever	191	194	+3	265	272				
Haacht	1565	1575	+10	2001	1992	15 264	15 425	13,11 %	12,91 %
- Haacht	926	925	-1	1184	1160				
- Tildonk	258	265	+7	321	337				
- Wespelaar	381	385	+4	496	495				
Keerbergen	461	458	-3	613	608	13 118	13 196	4,67 %	4,61 %
Rotselaar	1338	1334	-4	1660	1663	17 294	17 499	9,60 %	9,50 %
- Rotselaar	614	608	-6	752	744				
- Werchter	379	372	-7	475	470				
- Wezemaal	345	354	+9	433	449				
Tremelo	1679	1681	+2	2087	2088	15 190	15 338	13,74 %	13,61 %
- Baal	635	646	+11	822	829				
- Tremelo	1044	1035	-9	1265	1259				
TOTAAL	5517	5534	+17	7013	7009	73 834	74 721	9,50 %	9,38 %

Evolutie van het ledental



11 Sector Leuven

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Bertem	669	659	-10	940	909	10 258	10 276	9,16 %	8,85 %
- Bertem	353	342	-11	472	452				
- Korbeek-Dijle	21	21	0	33	30				
- Leefdaal	295	296	+1	435	427				
Bierbeek	486	477	-9	668	656	10 277	10 469	6,50 %	6,27 %
- Bierbeek	209	210	+1	286	285				
- Korbeek-Lo	168	166	-2	228	222				
- Lovenjoel	109	101	-8	154	149				
Herent	1502	1518	+16	1986	2006	22 430	22 723	8,85 %	8,83 %
- Herent	911	930	+19	1179	1200				
- Veltem-Beisem	321	317	-4	439	435				
- Winksele	270	271	+1	368	371				
Holsbeek	639	628	-11	810	804	10 110	10 158	8,01 %	7,91 %
- Holsbeek	304	293	-11	378	370				
- Kortrijk-Dutsel	95	94	-1	129	129				
- Nieuwrode	195	194	-1	238	238				
- Sint-Pieters-Rode	45	47	+2	65	67				
Huldenberg	565	574	+9	732	733	10 017	10 080	7,31 %	7,27 %
- Huldenberg	189	197	+8	249	257				
- Loonbeek	36	32	-4	52	45				
- Neerijse	108	113	+5	135	145				
- Ottenburg	156	152	-4	186	174				
- Sint-Agatha-Rode	76	80	+4	110	112				
Kortenber	2052	2092	+40	2943	2972	20 462	20 920	14,38 %	14,21 %
- Erps-Kwerps	645	668	+23	932	955				
- Everberg	278	271	-7	391	377				
- Kortenber	931	954	+23	1362	1378				
- Meerbeek	198	199	+1	258	262				
Leuven	6389	6509	+120	8474	8626	102 236	103 009	8,29 %	8,37 %
- Heverlee	1102	1093	-9	1426	1417				
- Kessel-Lo	2087	2098	+11	2862	2871				
- Leuven	2323	2427	+104	3054	3179				
- Wilsele	877	891	+14	1132	1159				
Lubbeek	639	669	+30	810	849	14 776	14 911	5,48 %	5,69 %
- Binkom	77	87	+10	98	113				
- Linden	215	218	+3	277	289				
- Lubbeek	246	259	+13	303	315				
- Pellenberg	101	105	+4	132	132				
Oud-Heverlee	498	489	-9	644	639	11 470	11 545	5,61 %	5,53 %
- Blanden	107	113	+6	138	148				
- Haasrode	121	115	-6	152	143				
- Oud-Heverlee	119	113	-6	159	162				
- Sint-Joris-Weert	132	131	-1	172	166				
- Vaalbeek	19	17	-2	23	20				
Tervuren	1232	1237	+5	1788	1790	22 852	23 101	7,82 %	7,75 %
- Duisburg	96	106	+10	151	168				
- Tervuren	986	977	-9	1431	1411				
- Vossem	150	154	+4	206	211				
TOTAAL	14 671	14 852	+181	19 795	19 984	234 888	237 192	8,43 %	8,43 %



12 Sector Tienen

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Boutersem	776	779	+3	988	1002	8386	8527	11,78 %	11,75 %
- Boutersem	709	714	+5	914	930				
- Honsem	67	65	-2	74	72				
Geetbets	416	420	+4	532	536	6201	6263	8,58 %	8,56 %
- Geetbets	375	377	+2	483	482				
- Rummen	41	43	+2	49	54				
Glabbeek	567	579	+12	760	776	5344	5426	14,22 %	14,30 %
- Attenrode-Wever	104	105	+1	137	139				
- Bunsbeek	186	193	+7	259	266				
- Glabbeek-Zuurbemde	162	161	-1	211	215				
- Kapellen	115	120	+5	153	156				
Hoegaarden	729	742	+13	959	964	6811	6797	14,08 %	14,18 %
- Hoegaarden	629	641	+12	825	830				
- Outgaarden	100	101	+1	134	134				
Landen	1637	1702	+65	2321	2389	16 149	16 284	14,37 %	14,67 %
- Attenhoven	158	160	+2	261	264				
- Landen	783	818	+35	1081	1.113				
- Neerwinden	394	407	+13	540	561				
- Walshoutem	302	317	+15	439	451				
Linter	929	916	-13	1193	1171	7276	7317	16,40 %	16,00 %
- Linter	614	599	-15	802	780				
- Orsmaal	66	71	+5	84	87				
- Wommersom	249	246	-3	307	304				
Tienen	5951	5989	+38	8200	8251	35 973	36 282	22,79 %	22,74 %
- Goetsenhoven	200	200	0	242	237				
- Hakendover	171	170	-1	232	231				
- Kumtich-Vissenaken	513	507	-6	693	688				
- Oplinter	370	370	0	514	519				
- Sint-Margriet-Houtem	66	67	+1	84	87				
- Tienen	4631	4675	+44	6435	6489				
Zoutleeuw	1003	1008	+5	1340	1338	8591	8668	15,60 %	15,44 %
- Budingen	355	357	+2	483	481				
- Halle-Booienhoven	257	264	+7	361	373				
- Zoutleeuw	391	387	-4	496	484				
TOTAAL	12 008	12 135	+127	16 293	16 427	94 731	95 564	17,00 %	17,19 %



13 Algemeen overzicht

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2022	2023	+/-	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Brusselse agglomeratie	225 793	229 457	+3664	378 222	379 546	1 222 637	1 241 175	30,93 %	30,58 %
Arrondissement de Halle/Vilvorde	78 825	80 465	+1640	121 616	123 972	655 700	664 201	18,55 %	18,66 %
Sector Asse	8141	8458	+317	12 578	13 459	80 295	81 377		
Sector Halle	23 929	24 271	342	36 235	36 435	172 915	175 169		
Sector Liedekerke	11 519	11 741	+222	17 551	17 912	85 764	86 881		
Sector Vilvoorde	23 855	24 510	+655	38 209	39 013	190 226	193 133		
Sector Zaventem	11 381	11 485	+104	17 043	17 153	126 500	127 641		
Arrondissement Leuven	45 373	45 796	+423	60 268	60 670	517 740	523 282	11,64 %	11,59 %
Sector Aarschot	5271	5295	+24	6727	6749	52 021	52 781		
Sector Diest	7906	7980	+74	10 440	10 501	62 266	63 024		
Sector Haacht	5517	5534	+17	7013	7009	73 834	74 721		
Sector Leuven	14 671	14 852	+181	19 795	19 984	234 888	237 192		
Sector Tienen	12 008	12 135	+127	16 293	16 427	94 731	95 564		
SUBTOTAAL	349 991	355 718	+5727	560 106	564 188	2 396 077	2 428 658	23,38 %	23,23 %
buiten de sector	49 622	51 500	+1878	74 368	76 394				
ALGEMEEN TOTAAL	399 613	407 218	+7605	634 474	640 582				



Bijlagen

1 Beheersorganen

RAAD VAN BESTUUR – 4 VERGADERINGEN IN 2023

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
AERTS Maridi	1	3
BADRI Nadia	1	3
BECHHOFF Nicole	3	1
BEOZIERE Christian	-	4
BRUNELLI Philippe	3	1
CATHERIN Christiane	3	1
CEUPPENS Guy	3	1
CLOSE Philippe	-	4
DAELS Eliane	3	1
DE MUYLDER Katleen	3	1
DE NAUW Chantal	3	1
DE RAET Anne-Marie	2	2
DE SMEDT Roger	3	1
DE VITS Mia	1	3
DE WOLF Frank	2	2
DEROUBAIX Emmanuel	4	-
EL KORCHI Abdelouahhab	2	2
GINIS François	3	1
GLINEUR Rita	2	2
GUILHERME Christine	3	1
HAERTEN Jean-Marie	4	-
HALLEMANS Patricia	2	2
HEYNELS Hans	4	-
HUYGHE Claudine	4	-
JANKOWSKI Catharina	2	2
JIROFLEE Karin	2	2
KAHN Aline	-	4
KESTENS Michel	2	2
LEMMENS Kurt	2	2
LIBOUTON Michel	2	2
LIEFFERINCKX Louise	3	1
MAGERUS Christian	4	-
Meskini Nahyd	2	2
MOUREAUX Catherine	-	4
MOUSSET Serge	1	3
PÈRE Françoise	2	2
ROBBEETS Dirk	1	3

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
SIBIEL Daniel	2	2
SIMON Xavier	4	-
SMETS Paul	2	2
SNOECK Marc	2	2
SOUISS Karina	2	2
SWINNEN John	-	4
VAN ASSCHE Sandra	2	2
VAN DROOGENBROECK André	4	-
VAN HELLEM Hendrik	1	3
VAN VAERENBERGH Rita	3	1
VANDENPLAS Kristof	3	1
VERMANDER Walter	3	1
VERSCHUEREN Ivan	2	2
VIDEGAIN Victoria	3	1
YLEN Marc	2	2

Raadgever	Aanwezig	Verontschuldigd
DUMONT Marc	4	-
LAENEN Christian	4	-
LEGRAND Marc	3	1

UITVOEREND BESTUUR – 11 ZITTINGEN IN 2023

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
AERTS Maridi (lid vanaf augustus 2023)	4	1
DAELS Eliane	8	3
DE NAUW Chantal	10	1
DE VITS Mia (lid tot juni 2023)	-	6
DEROUBAIX Emmanuel	11	-
GLINEUR Rita	9	2
HAERTEN Jean-Marie	11	-
HEYNDELS Hans	11	-
JIROFLEE Karin	9	2
MAGERUS Christian	9	2
PÈRE Françoise	8	3
ROBBEETS Dirk	7	4
SIMON Xavier	10	1
VAN DROOGENBROECK André	10	1
YLEN Marc	9	2



Domein **WESTHOEK** ★★★

**kom tot rust in deze
prachtige omgeving!**

In Oostduinkerke, te midden van de duinen en slechts enkele minuten wandelen van het strand, nodigt Domein Westhoek je uit voor een heerlijk verblijf aan de Belgische kust.

Bovendien ligt ons domein op een boogscheut van het bruisende Nieuwpoort, waar je je kan uitleven in de lange winkelstraat en de aantrekkelijke plezierhaven.




Hotel Domein Westhoek vzw ★★★

Centrum voor sociaal toerisme | Noordzeedreef 6-8 | B-8670 Oostduinkerke

Tel. : 058 22 41 00 | Fax : 058 22 41 99

E-mail: info@domein-westhoek.be | www.domein-westhoek.be

 Domein Westhoek

Betaalbare zorg voor iedereen.

www.solidaris-brabant.be

