JAARVERSLAG 2017

Vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel.
Havenlaan 88 bus 51 1000 Brussel

www.vlaanderen.be/socialedienst

Vlaamse overheid

www.vlaanderen.be

VOORWOORD

Beste lezer,

2017 was een jaar waarin binnen de Sociale Dienst, naar goede 2-jaarlijkse gewoonte, een voorzitterswissel plaats had. Ik nam de fakkel over van Dany Jonckheere, de langst zetelende voorzitter, die er voor koos om een stapje terug te zetten en de Raad van Bestuur inruilde voor de Algemene Vergadering. Deze eerstelijns verdediger van de Sociale Dienst koos ervoor om in de toekomst een discretere rol te spelen.

Ook van de secretaris van de vzw, Eddy De Groot, auteur van o.a. de voorbije jaarverslagen, namen we afscheid. Hij geniet nu van een welverdiend pensioen na talloze jaren trouwe dienst. Het is dan ook geen sinecure voor de opvolgers om in de voetstappen te treden van deze bijna iconische personen.

Hoewel bovengenoemde veranderingen in een eerste fase als lastig en vervelend werden ervaren, kon men ze snel ombuigen naar een nieuwe uitdaging, boeiend en vernieuwend, waarbij de focus gericht bleef op de hulp- en dienstverlening. In de eerste plaats werd er verder gesurft op de digitale weg. De Sociale Dienst deed haar uiterste best om de cliënten te lokken naar de zitdagen zodat zij geïntroduceerd konden worden in de wondere wereld van het e-loket. Via het e-loket vindt elke cliënt zijn gepersonaliseerd aanbod van dienst- en hulpverlening. Dit is het instrument om op een snelle manier rechtstreeks toegang te krijgen tot de sociale voordelen. Via deze weg bereiken we het grote publiek en hebben we de ambitie om op termijn aan iedereen duidelijk te maken dat we voor elk van jullie iets in de aanbieding hebben.

Wat waarschijnlijk het meest de aandacht trok was de nieuwe aanpak inzake het aanvragen van een Sintgeschenk. De gerechtigden kregen rechtstreeks een PlusPas voucher in hun mailbox. De uitwisseling van de vouchers werd nauw opgevolgd en zo zagen we dat 92,32% van de vouchers werden ingewisseld, wat een succes bleek te zijn. Zoals bij elke nieuwe aanpak stuitten we op enkele kleinere problemen. De evaluatie zal ons helpen om onze werkwijze in de toekomst te optimaliseren.

Nieuw voor de Sociale Dienst was de vakantieopvang. Wij namen het beheer van de vakantieopvang over van AGO met in het bijzonder oog voor de continuïteit van deze dienstverlening. De vakantieopvang werd verder uitbesteed aan de organisatie Topvakantie. De samenwerking met Topvakantie verliep goed maar is voor verbetering vatbaar. De vzw wil immers instaan voor een kwaliteitsvolle opvang waar de ouders hun kinderen met een gerust hart aan kunnen toevertrouwen.

De verlenging van de hospitalisatieverzekering van onze werkgever bij AG Insurance had een invloed op onze dienstverlening. De Sociale Dienst komt immers tegemoet aan de gepensioneerden die het bewijs leveren dat ze een kostendekkende hospitalisatieverzekering afsloten. We zochten naar de meest efficiënte werkwijze, wat deels ook een vereenvoudiging betekende voor de klant. Ook daar gaan we in de toekomst verder de digitale weg bewandelen.

Op de infosessies inzake pensioenwetgeving werd massaal ingetekend en we konden de vraag nauwelijks bijhouden. In een tijd waar er alsmaar meer wordt verwacht dat je langer blijft werken, is dit een teken aan de wand. Beleidsmakers zullen moeten beseffen dat de mentaliteitswijziging, nodig om deze verwachtingen in te lossen, bij zichzelf dient te starten. Een positief beleid van appreciatie en respect voor al wie bijdraagt volgens zijn eigen competenties kan al helpen.

Als laatste item wil ik het hebben over de individuele hulpverlening. Meer en meer vinden mensen de weg naar onze maatschappelijke assistenten, die hen op hun eigen professionele manier helpen. Ook dit is een teken aan de wand. In een wereld waar Facebook en Twitter alom tegenwoordig is, mogen we niet vergeten dat een luisterend oor wonderen kan verrichten.

De Sociale Dienst is er voor iedereen. Dit wordt ons motto voor 2018. Met een kleine ploeg, hopelijk iets meer werkingsmiddelen en een groep actieve bestuurders gaan we er tegenaan. De uitdaging zal zijn om onze eigen grenzen te bewaken, zodat we verder kunnen op dit elan. Samenwerken is de boodschap, zoeken naar synergiën en nieuwe evenwichten, waarbij creativiteit wellicht een sleutelwoord zal zijn. De vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel blijft boeiend zowel voor ons als voor u.

Michèle Claeys
Voorzitter vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel

INHOUD

VOORWOORD 2
1 Doelstellingen en doelpubliek 5
2 Samenstelling sociale dienst 7
2.1 Algemene vergadering 7
2.2 Raad van bestuur 8
2.3 dienstencentrum sociale dienst 9
2.4 Vergaderingen 10
3 algemeen overzicht van het werkingsjaar 2017 11
3.1 Personeel en organisatie 11
3.1.1 Personeel 11
3.1.2 Opleiding en vorming 11
3.1.3 Organisatie: modernisering van het informaticasysteem (GISD) 12
3.1.4 Huisvesting Sociale dienst 12
3.1.5 Friday Corner 'Welzijn op het werk' 12
3.1.6 Inspiratiesessies mentaal kapitaal 13
4 activiteiten 2017 15
4.1 Sociale dienstverlening 15
4.1.1 Sintactie 15
4.1.2. Tegemoetkoming vakanties voor jongeren 16
4.1.2 Vakantieopvang 19
4.1.3 PlusPas kortingaanbod 21
4.1.4 Park in de kijker 24
4.1.5 Familiehappening 25
4.1.6 Event in de kijker 27
4.1.7 Juridisch advies 30
4.2 Individuele hulpverlening 33
4.2.1 Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening 33
4.2.2 Steun in probleemsituaties 34
4.2.3 Financiële ondersteuning 36
4.2.4 Eindeloopbaanwerking 44
4.2.5 Gepensioneerden 51
5 Communicatie 56
6 Financiën 59
7 Bijlagen 63

1 DOELSTELLINGEN EN DOELPUBLIEK

De sociale dienst is een vereniging zonder winstoogmerk, erkend door de Vlaamse Regering op 1 januari 1991. Op 26 juni 2007 werd ze omgevormd tot vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel en alle entiteiten binnen de Vlaamse overheid zonder rechtspersoonlijkheid kunnen er beroep op doen, nl. de beleidsdomeinen bestaande uit de departementen en de intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's) zonder rechtspersoonlijkheid.
De agentschappen met rechtspersoonlijkheid, strategische adviesraden en Vlaamse openbare instellingen (VOI's) kunnen aansluiten bij de sociale dienst op basis van een ondertekend protocol dat door de Vlaamse regering wordt goedgekeurd. Zij betalen een bijdrage op basis van het aantal gerechtigden (zowel actieven als gepensioneerden) van de instelling.
Sedert 1 januari 2015 dienden door beslissing van de Vlaamse Regering zeven agentschappen met rechtspersoonlijkheid aangesloten te worden bij de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel (8.719 actieve personeelsleden en 2.877 gepensioneerden).

De vzw Sociale Dienst heeft als doelstelling, door middel van individuele en collectieve sociale hulp- en dienstverlening en in samenwerking met andere organisatie-interne en organisatie-externe actoren, een bijdrage te leveren aan het algemeen welzijn als mens binnen een veelheid aan sociale verhoudingen van de actieve en gepensioneerde personeelsleden van de Vlaamse administraties en hun gezinsleden, om hun totale functioneren als individu en hun sociaal functioneren, zowel binnen als buiten de werkomgeving, te bevorderen (Artikel 4 van het decreet van 14 februari 2007 betreffende de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel).

De vzw Sociale Dienst moet op een georganiseerde en systematische wijze psychosociale hulpverlening én sociale dienstverlening organiseren. Op beide deelterreinen moeten er activiteiten worden ontwikkeld, in een evenwichtige combinatie (omzendbrief DVO/BZ/P&O/2007/12 - Vaststelling van de strategische beleidslijnen voor de sociale diensten).

De vzw Sociale Dienst vertaalde deze opdracht als volgt:

MISSIE
De sociale dienst bevordert het welzijn van zijn klanten zodat zij beter kunnen functioneren in hun privé, werk- en sociale omgeving.

VISIE
De sociale dienst bouwt aan een vertrouwensrelatie met zijn klanten, met aandacht voor sociale prioriteit, en is aanspreekbaar op betrouwbaarheid en oplossingsgerichte deskundigheid. De sociale dienst gaat ervan uit dat niet iedereen over gelijke kansen en/of middelen beschikt. Met respect voor ieder individu bieden wij een laagdrempelige dienstverlening aan, tot versterking van de samenhorigheid en het beter functioneren, zowel privé als in de werksfeer. Onze klanten mogen hierbij rekenen op discretie en vertrouwelijkheid en een deskundige aanpak, al dan niet in overleg met interne en externe actoren.

Met klanten bedoelen wij gerechtigden en hun gezinsleden (partner en/of (klein)kinderen ten laste).

Overzicht van ons klantenbestand:

Aantal gerechtigden	Op 01/01/2016	Op 01/01/2017	Verschil	Percentage %
Personeelsleden Vlaamse Overheid	15.514	15.349	- 165	35,25%
Personeelsleden aangesloten agentschappen	5.302	5.233	- 69	12,02%
Personeelsleden ministeriële kabinetten	294	308	14	0,71%
Personeelsleden verplicht aangesloten ARP's	8.292	8.591	299	19,73%
Gepensioneerden, weduwen en weduwenaars	13.511	14.068	557	32,30%
TOTAAL	42.913	43.549	636	100%

Bronnen:
Aantal personeelsleden Vlaamse overheid: departement Kanselarij en Bestuur, Agentschap Overheidspersoneel, HR-Technologie en data, Rapportering en beleidsinformatie.
Niet-actieven Vlaamse overheid, personeelsleden en niet-actieven aangesloten agentschappen en entiteiten: GISD (Geïntegreerd Informaticasysteem Sociale Dienst).

Het aantal gerechtigden bleef vrijwel stabiel: 43.549 (42.913 in 2016), maar wordt gecounterd door de toename van de gepensioneerden, weduwen en weduwnaars. (+557).

2 SAMENSTELLING SOCIALE DIENST

Volgens artikel 3 van het decreet van 2 maart 2007 wordt de Vlaamse Regering gemachtigd toe te treden en deel te nemen aan het beheer van de sociale dienst.

Conform artikel 5 van het decreet en artikel 4 van het besluit van 27 april 2007 is de algemene vergadering paritair samengesteld en telt 36 leden:
- 18 personeelsleden, aangesteld door de representatieve vakorganisaties die zitting hebben in Sectorcomité XVIII Vlaamse Gemeenschap-Vlaams Gewest, met dien verstande dat elke vakorganisatie evenveel leden heeft;
- 18 personeelsleden, aangesteld door de Vlaamse Regering. Voor ieder beleidsdomein wordt minstens een mannelijk en vrouwelijk personeelslid voorgedragen en minstens één personeelslid aangesteld als lid van de algemene vergadering.

De algemene vergadering wordt om de zes jaar hernieuwd en minstens tweemaal per jaar samengeroepen.

De bestuursorganen van de vzw (algemene vergadering en raad van bestuur) zijn paritair samengesteld. Ook andere criteria spelen hierbij een rol zoals het genderevenwicht en het type entiteit (departement, agentschappen met of zonder rechtspersoonlijkheid).

2.1 ALGEMENE VERGADERING

Stemgerechtigde leden

a) Namens de overheid

Ballon Hilde
Beke Alex
Boel Patrick
Buysse Carine
Kristel Gevaert (tot 26/06/17)
Herzeel Barbara
Kinnaer Inge
Moykens Karine (vanaf 26/06/17)
Palmans Paula
Rabaey Peter
Tasci Fatima (tot 26/06/17)
Van Den Broeck Karina
Van Den Broeke Pol
Van Gelder Corrie (tot 26/06/17)
Van Grasdorff Michel (vanaf 26/06/17)
Vanhoebroek Diana
Van Praet Heidi (vanaf 26/06/17)

b) Namens de representatieve vakorganisaties

Bulté Evy
Claeys Michèle
Debunderie Joyce
De Koninck Tinne
Haeseldonckx Stijn (vanaf 26/06/17)
Jonckheere Dany (tot 26/06/17)
Nicaese Olaf (tot 26/06/17)
Nielsen Peter
Peeters Gunter
Stevens Luc
Van Gelder Corrie (vanaf 27/11/17)
Van Cauter Erik
Vandeputte Davy (vanaf 26/06/17)
Van De Velde Tom
Van Laerhoven Esther
Van Lysebetten Jurgen
Van Roost Ann

Van Praet Patrick
Van Stichel Dirk
Verhasselt Kris
Vermander Els
Verplancke Ingeborg
Vlaeminck Boudewijn

Niet-stemgerechtigde leden
Mannaerts Jozef, Regeringscommissaris
De Boeck Nicole, afdelingshoofd Dienstencentrum Sociale Dienst (DCSD)
De Canne Brigitte, Penningmeester
Degroot Eddy secretaris (tot 26/06/17), Van Rymenant Evi, wnd secretaris (vanaf 27/11/17)

2.2 RAAD VAN BESTUUR

Volgens artikel 6, §1 van het decreet wordt de sociale dienst bestuurd door een raad van bestuur die paritair is samengesteld en 18 stemgerechtigde leden telt:
- 9 leden worden door de algemene vergadering benoemd onder de leden, aangesteld door de representatieve vakorganisaties en met dien verstande dat elke vakorganisatie evenveel vertegenwoordigers heeft;
- 9 leden worden door de algemene vergadering benoemd onder de leden, aangesteld door de Vlaamse Regering, vermeld in artikel 5 van het decreet.

De raad van bestuur wordt om de zes jaar hernieuwd. De uittredende leden zijn herverkiesbaar.

De raad van bestuur kan slechts geldig beslissen indien de helft van de bestuurders aanwezig is. De beslissingen worden genomen bij gewone meerderheid van stemmen. Elke groep wijst zijn eigen leden aan.

Momenteel is de raad van bestuur als volgt samengesteld:

Stemgerechtigde leden

a) Namens de overheid

Ballon Hilde
Boel Patrick
Kinnaer Inge
Van den Broeck Karina
Van den Broeke Pol
Vanhoebroek Diana (vanaf 26/06/17)
Van Praet Patrick
Van Stichel Dirk
Verhasselt Kris

b) Namens de representatieve vakorganisaties

Claeys Michèle
Haeseldonckx Stijn (vanaf 26/06/17)
Nielsen Peter
Peeters Gunter
Stevens Luc
Van Cauter Erik
Van Roost Ann
Van Laerhoven Esther
Van Lysebetten Jurgen

Wonen de vergadering bij met raadgevende stem
Mannaerts Jozef, Regeringscommissaris
De Boeck Nicole, afdelingshoofd DCSD
De Canne Brigitte, Penningmeester
Degroot Eddy, secretaris (tot 04/09/17), Van Rymenant Evi, wnd secretaris (vanaf 25/09/17)

2.3 DIENSTENCENTRUM SOCIALE DIENST

Het Agentschap Overheidspersoneel stelt personeel en materiële middelen ter beschikking van de vzw ter uitvoering van artikel 7, derde lid en artikel 9 van het decreet betreffende de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel van 02/03/07. Binnen de organisatiestructuur van het Agentschap Overheidspersoneel worden deze personeelsleden onder gebracht in de afdeling Dienstencentrum Sociale Dienst, afgekort Dienstencentrum Sociale Dienst of DCSD.

Algemene leiding en coördinatie
De Boeck Nicole, afdelingshoofd Dienstencentrum Sociale Dienst

Staf
De Canne Brigitte, penningmeester
Degroot Eddy, secretaris (tot 14/09/2017) Van Rymenant Evi, wnd secretaris (vanaf 01/09/17)

Teamcoördinatoren
Vereecke Christine, teamcoördinator sociale dienstverlening, eindeloopbaanwerking en gepensioneerden.
Pype Els, teamcoördinator individuele hulpverlening.

Team maatschappelijk assistenten
Belhadj Faeza
De Bosscher Jeroen
De Clercq Martine **(vanaf 1/12/2017)**
Denys Stijn
Geebelen Els
Legros Florence
Pauwels Miranda
Van Bellinghen Veerle
Van Rechem Guido
Vansant Ria
Wiets Willy

Administratie
Albert Erik **(tot 24/11/2017)**
Boey Peter
Boué Wendy
Brouwers Kristoff **(ter beschikking gesteld van GSDV)**
De Roock Inge
Hoffelinck Carmen
Ozdemir Jale
Valckenier Anne
Van den Broeck Lien
Van den Steen Steven
Vandeputte Kurt
Vanderhoven Nancy
Verhoeven Kristof
Verschueren Ingrid

2.4 VERGADERINGEN

Algemene vergadering	26 juni, 27 november
Raad van bestuur	30 januari, 27 februari, 27 maart, 24 april, 29 mei, 26 juni, 24 juli, 4 september, 25 september, 30 oktober, 27 november, 18 december
Werkgroepen	
• Begroting	12 juni, 16 november
• CIHV	19 januari, 16 februari, 9 maart, 30 maart, 20 april, 11 mei, 1 juni, 22 juni, 20 juli, 17 augustus, 7 september, 5 oktober, 26 oktober, 23 november, 7 december
• Communicatie	22 juni
• Eindeloopbaanwerking	28 juni, 6 september, 20 november
• Medische zaken	8 mei, 19 oktober
• Sint	14 februari
• Vakantie en vrije tijd	22 februari, 26 oktober
• Stuurgroep PlusPas	2 februari, 29 juni, 13 november
Dienstencentrum Sociale Dienst	
• Afdelingsvergaderingen	26 februari, 1 juni, 7 september, 9 november
• Teamvergaderingen IHV	26 januari, 23 februari, 16 maart, 20 april, 8 juni, 29 juni, 14 september, 9 november
• Teamvergaderingen SDV	12 januari, 28 maart, 4 juli

3 ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2017

3.1 PERSONEEL EN ORGANISATIE

3.1.1 Personeel

Begin 2017 telde de sociale dienst 29 personeelsleden.
Acht personeelsleden werkten met verminderde prestaties.
Eén personeelslid wordt permanent ter beschikking gesteld van de vzw Gemeenschappelijke Sociale Dienst Lokale Besturen in Vlaanderen. De vzw Sociale Dienst werkt het aanbod van PlusPas uit samen met deze vereniging.
Twee personeelsleden werden medisch op pensioen gesteld (op 01/01/07 en op 01/06/17).
Eén personeelslid (de secretaris van de vzw) putte, vanaf 15/09/17, zijn verlof uit voorafgaand aan zijn pensioen.
In totaal kende de vzw Sociale Dienst een tewerkstellingsgraad van 23,6 VTE.
Dit werd opgevangen door de inzet van een jonge:

- stagiair van 03/04/17 tot en mei 08/05/17
- kracht met een GIBO-contract van 28/11/2016 tot 27/11/2017.
- kracht ter vervanging van de secretaris van de vzw Sociale Dienst.

Ter aanvulling, voor het luik communicatie, werd de vzw Sociale Dienst geholpen door een personeelslid van de afdeling Binnenlandse aangelegenheden gedurende 30 dagen.

3.1.2 Opleiding en vorming

De hoge werkdruk zorgde ervoor dat personeelsleden weinig tijd vonden om deel te nemen aan vormingsactiviteiten alhoewel zij hiervoor worden aangemoedigd.
Gevolgde opleidingen en vormingen waren o.a.:

- bijscholing EHBO
- HR-netwerken, Zin? Ja! Netwerk
- Juridische vraagstukken over ICT en e-Government
- Start to organise
- Webtoegankelijkheid voor webredacteurs
- Inspiratiesessie mentaal kapitaal voor AGO medewerkers
- Indesign basis
- Overtuigend debatteren
- Cyber & Information Security Day
- Rationalisatie verloven

Vanuit de raad van bestuur werd voor het eerst een vormingsaanbod uitgewerkt voor de bestuurders en waar de personeelsleden in 2de lijn konden op aansluiten.
Er werden twee projecten weerhouden:

- Wegwijzer naar de meest passende hulpverlening
- Van trendwatcher naar trendsetter.

3.1.3 Organisatie: modernisering van het informaticasysteem (GISD)

Het ICT systeem van de vzw Sociale Dienst betreft een geïntegreerd informaticasysteem (GISD) bestaande uit modules voor alle grote dienstverleningsprocessen waarbij het e-loket de meest toegankelijke is voor het grote publiek. Het informaticasysteem dient dringend gemoderniseerd te worden en moet toelaten om op eenvoudige en gestandaardiseerde wijze gegevens, via webservices, uit te wisselen met andere databanken waaronder het MAGDA-platform.

Voor de modernisering van het GISD /e-loket werd een projectmatig actieplan uitgewerkt gespreid over meerdere jaren in functie van de beschikbare financiële en interne en externe personele middelen.
Het is de bedoeling om onze dienstverlening verder te digitaliseren zodat de klant op een eenvoudige manier sneller bepaalde tegemoetkomingen kan aanvragen.

Gezien de sociale dienst voor alle processen gebruik maakt van het GISD moet dit systeem risicobestendig zijn gezien de omgang met vertrouwelijke informatie. Er werd, gelijktijdig met de modernisering, werk gemaakt van een strengere beveiliging. De toegankelijkheid werd o.a. nog strikter afgelijnd door specifieke toewijzing van rollen aan de personeelsleden en snellere vernieuwing van paswoorden. Daarnaast werden extra toegangsmogelijkheden voorzien: naast de elektronische identiteitskaart, federaal of Vlaams token, kan je toegang krijgen tot VO-toepassingen via sms, mobiele app. Het zijn dezelfde aanmeldingsopties zoals bij thuiswerk of om in te loggen op het netwerk van de Vlaamse overheid.

3.1.4 Huisvesting Sociale dienst

Nog maar net gesetteld in toren A op de 7de verdieping in het Boudewijngebouw sedert Nieuwjaar 2016, verhuisde de sociale dienst opnieuw begin november 2017. Ditmaal naar het Herman Teirlinckgebouw, 2de verdieping Kern B. Daar kregen we 60% werkplekken toebedeeld en een minimaal beschikbare archiefruimte. Vóór de verhuis werden op 5 maanden tijd 12.433 dossiers in het archief in het Boudewijngebouw volledig opgekuist. Er werd een selectie gemaakt van de dossiers die naar het centraal archiefdepot mochten worden gebracht.

3.1.5 Friday Corner 'Welzijn op het werk'

Op 10 maart vond in het Boudewijngebouw een Friday Corner plaats rond 'Welzijn op het werk'. Personeelsleden konden er hun input meegeven voor het HR-beleid van AgO. Ook de ter beschikking

gestelde personeelsleden van de sociale dienst werkten hieraan mee. Een aantal concrete acties werden verder besproken op afdelingsniveau en in consensus binnen de afdeling geïmplementeerd. Tevens werden, in afstemming met het beleid van de vzw, een aantal structurele maatregelen getroffen om de werkdruk binnen de sociale dienst te verlagen.
Concreet werd het verwerken van **de evaluaties van de seniorendagen** als te arbeidsintensief geëvalueerd. De enquête voor de deelnemers werd in zijn huidige vorm stop gezet. De deelnemers krijgen wel nog de kans hun opmerkingen en suggesties per e-mail of per post mee te delen aan de sociale dienst.
Ook bij **de cursus pensioenvoorbereiding** werd de enquête voor de deelnemers aan de cursus in zijn huidige vorm stop gezet. Er wordt een digitale enquête opgezet, onmiddellijk na de verschillende deelsessies.
Bij **de Sintactie** kunnen de personeelsleden, vanaf dit jaar, zelf via Pluspas hun sint cadeaus kiezen.
En voor wat betreft de hospitalisatieverzekering werd het e-loket op grote schaal ingevoerd zodat de personeelsleden zelf hun dossier digitaal kunnen indienen. De afhandeling gebeurt volledig automatisch.

3.1.6 Inspiratiesessies mentaal kapitaal

Naar aanleiding van de resultaten van de welzijnsbevraging van vorig najaar, de Friday Corner Welzijn en om het welzijn in het algemeen te verbeteren, heeft het ter beschikking gestelde personeel van de sociale dienst deelgenomen aan een inspiratiesessie rond stress en veerkracht. Deze sessie had de intentie om kennis te maken met werk gebonden stress en burn-out, alsook veerkracht en bevlogenheid. Centraal stond het bewustzijn van mogelijke risico's en hoe je deze voor jezelf of je collega's in de kiem kan smoren. Een sessie die, ondanks de geringe deelname, werd gewaardeerd.

SOCIALE DIENSTVERLENING

4 ACTIVITEITEN 2017

4.1 SOCIALE DIENSTVERLENING

4.1.1 Sintactie

De Sintactie 2017 werd vereenvoudigd en verliep via onze PlusPas dienstverlening. Nog nieuw was dat voor kinderen ten laste met een handicap de leeftijdsgrens voor de Sintactie opgetrokken werd van 12 naar 14 jaar.
Kinderen geboren tussen 7 december 2004 tot en met 6 december 2017 én kinderen met een handicap geboren tussen 7 december 2002 en 6 december 2004 kwamen in aanmerking.

Er waren 5 keuzemogelijkheden actief op de PlusPas website:

- een speelgoedartikel (beperkte voorselectie speelgoedartikelen beschikbaar) af te halen in een Colruyt winkel naar keuze.
- een geschenkbon of speelgoedartikel af te halen in een Fun winkel naar keuze.
- een geschenkkaart ter waarde van 30 euro van ColliShop of Dreamland en Dreambaby.
- een boekenbon van 30 euro bij Standaard Boekhandel.
- een geschenkkaart ter waarde van 30 euro van Krokodil.

Van de 17.225 verzonden vouchers werden er in totaal 15.902 of 92,32% effectief ingewisseld voor een totale kostprijs van 428.771,84 euro.

Daarbij werden nog 23 tegemoetkomingen van 30 euro uitbetaald voor kinderen met een handicap, waarvan 10 voor kinderen tussen 12 en 14 jaar. 4 kinderen tussen 12 en 14 jaar ontvingen een voucher. Voor 9 pasgeborenen kon niet meer tijdig een voucher besteld en ingewisseld worden; ook voor hen werd een tegemoetkoming van 30 euro uitbetaald.

Totale kostprijs van de Sintactie 2017: 429.731,84 euro voor 15.934 sintgerechtigde kinderen.

Keuzemogelijkheid	Aantal	Kostprijs
Colruyt Speelgoed (29,44 euro/stuk)	1.091	32.119,04 euro
Colruyt Waardebon (26,70 euro/stuk)	10.505	280.483,50 euro
Fun Speelgoed en Waardebon (26,70 euro/stuk)	2.607	69.606,90 euro
Standaard Boekhandel Waardebon (27,60 euro/stuk)	1.424	39.302,40 euro
Krokodil Waardebon (26,40 euro/stuk)	275	7.260,00 euro
Bedrag 30,00 euro	32	960,00 euro
Totaal	15.934	429.731,84 euro

4.1.2. Tegemoetkoming vakanties voor jongeren

In 2017 verleende de sociale dienst een uniforme financiële tegemoetkoming voor jongeren die deelnamen aan geïntegreerde werkperiodes, jeugdvakanties, sportkampen met of zonder overnachting en/of samen met hun ouders op vakantie gingen. Het aantal overnachtingen bleef gehandhaafd op 30 per kind per jaar. De tegemoetkoming bleef beperkt tot 80% van de reële kostprijs en mocht niet meer bedragen dan 600,00 euro per kind per referentiejaar (vrijgesteld van RSZ-bijdragen). De inkomensgrenzen bleven dezelfde als in 2016.

Voor het derde jaar op rij werd gebruik gemaakt van het e-loket. Personeelsleden konden zelf hun aanvraag indienen vanaf het ogenblik dat een vakantie voorbij was.

In 2017 werden 7.277 tegemoetkomingen vakanties voor jongeren uitbetaald.

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	Aantal	%	Bedrag
Tegemoetkomingen referentiejaar 2016, betaald in 2017	2.629	36,13%	139.503,37 euro
Tegemoetkomingen referentiejaar 2017, betaald in 2017	4.648	63,87%	331.454,21 euro
(Rekeningenpost 6200) Totaal	7.277	100,00%	470.957,58 euro

Voor het jaar 2016 telden we, bij afsluiting in januari 2017, 2.629 aanvragen voor tegemoetkomingen waarvan 1.173 toekenningen (44,62%) en 1.456 dossiers onder voorbehoud (55,38%). Alle dossiers onder voorbehoud van het refertejaar 2016 werden uitbetaald in 2017.

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 53,06 euro.

115 aanvragen werden geweigerd: overschrijding > 30 overnachtingen (25), daguitstap > geen overnachting (16), overschrijding GBI > 63.000,00 euro (69), te laat ingediend (1), geen reactie na 2 herinneringen (1), kinderopvang of speelpleinwerking (3).

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren – referentiejaar 2016			
Aard	Aantal	%	Bedrag
Schoolvakanties	299	11,37%	14.166,41 euro
GWP's	132	5,02%	4.839,80 euro
Sportkampen zonder overnachting	372	14,15%	10.855,64 euro
Sportkampen met overnachting	288	10,95%	15.375,20 euro
Vakanties in gezinsverband	1.538	58,51%	94.266,32 euro
Totaal	2.629	100,00%	139.503,37 euro

In 2017 werden voor het refertejaar 2017 enkel toekenningen uitbetaald. De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 71,31 euro.

De eerste categorie onder voorbehoud (52.500,01 euro tot 57.750,00 euro) werd in 2017 een toekenningscategorie en werd onmiddellijk uitbetaald. Deze beslissing werd genomen omdat deze categorie onder voorbehoud doorgaans altijd werd uitbetaald, zodat het niet meer zinvol leek deze verder aan te houden.
De tweede categorie (57.750,01 euro tot 63.000 euro) bleef onder voorbehoud. Dossiers onder voorbehoud zijn aanvragen voor tegemoetkomingen waarbij het gezinsinkomen in de hoogste inkomenscategorieën valt.
De raad van bestuur neemt normaal pas na afsluiting van de vakantieactie in januari van het jaar daarop een beslissing of de onder voorbehouddossiers zullen worden uitbetaald, afhankelijk van de budgettaire ruimte.
Op 27/11/2017 besliste de raad van bestuur al om de dossiers onder voorbehoud van het refertejaar 2017 niet uit te betalen, gezien er onvoldoende budgettaire ruimte was om 497 dossiers uit te betalen voor een bedrag van 21.326,44 euro.

251 aanvragen werden geweigerd: overschrijding GBI(gemeenteenschappelijk belastbaar inkomen > 63.000,00 euro (127), vakantie zonder kinderen (1), overschrijding > 30 overnachtingen (36), daguitstap (44), nog steeds ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (21), kinderopvang of speelpleinwerking (4), dubbele aanvraag (18).

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren – referentiejaar 2017			
Aard	Aantal	%	Bedrag
Schoolvakanties	408	8,78%	25.697,85 euro
GWP's	225	4,84%	11.685,00 euro
Sportkampen zonder overnachting	562	12,09	20.183,83 euro
Sportkampen met overnachting	557	11,98%	35.322,13 euro
Vakanties in gezinsverband	2.896	62,31%	238.565,40 euro
Totaal	4.648	100,00%	331.454,21 euro

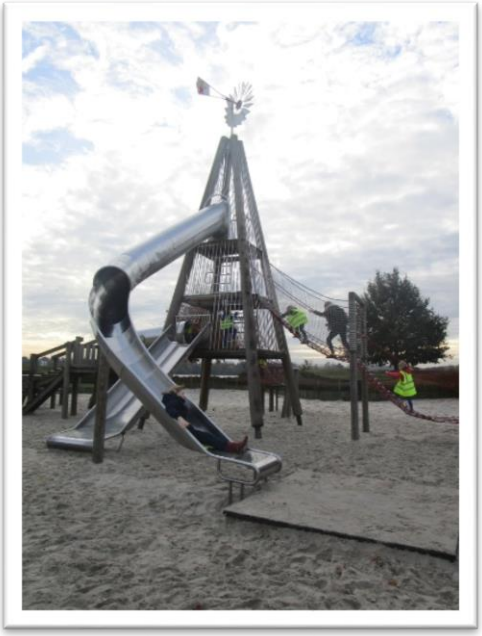
Voor het refertejaar 2017 dienden 1.017 personeelsleden voor 1.923 kinderen een aanvraag in voor een tegemoetkoming in de vakantiekosten. Uitgesplitst over het aantal tegemoetkomingen per kind geeft dit volgend resultaat:

Tegemoetkomingen	Kinderen	Totaal
1	721	721
2	475	950
3	327	981
4	191	764
5	95	475
6	67	402
7	28	196
8	14	112
9	3	27
10	2	20
Totaal	1.923	4.648

Bij de aanvragen via het e-loket worden er at random dossiers gecontroleerd. Bij deze controles worden de bewijsstukken opgevraagd.
Iedereen die geen gezamenlijk belastbaar inkomen (GBI) invulde of een reiskost van meer dan 5.000,00 euro/kind, werd eveneens ter controle opgeroepen.

Voor het volledige refertejaar 2017 tot en met 15 januari 2018 werden in totaal 5.555 (90,98%) aanvragen geregistreerd via het e-loket, waarvan er 1.813 (32,64%) ter controle zijn opgeroepen. 551 (9,02%) aanvragen werden nog op papier ontvangen en werden manueel verwerkt. In totaal werden voor het refertejaar 2017 6.106 aanvragen verwerkt op datum van 15 januari 2018. Hiervan zijn er nog een groot deel in januari 2018 ingediend en gecontroleerd.

4.1.2 Vakantieopvang



Op vraag van het Agentschap Overheidspersoneel staat de vzw Sociale Dienst in voor de vakantieopvang sinds 1 januari 2017. Deze dienstverlening sluit inhoudelijk aan bij onze missie om het welzijn van personeelsleden te bevorderen, zodat zij beter kunnen functioneren in hun privé, werk- en sociale omgeving.
De vakantieopvang betreft een samenwerking van de vzw Sociale Dienst met de organisatie "Top Vakantie".
Tijdens de schoolvakanties wordt er opvang georganiseerd voor kinderen van 3 tot en met 13 jaar van personeelsleden van de Vlaamse overheid op volgende locaties:

- Aalst
- Antwerpen
- Brussel
- Brugge
- Gent
- Hasselt
- Leuven
- Mechelen

Tijdens de kerst- en krokusvakantie brachten de kinderen hun lunchpakket mee en betaalde de ouder 6 euro per opvangdag. Sinds de paasvakantie werden er opnieuw warme maaltijden (soep, hoofdgerecht en dessert) aangeboden op elke opvanglocatie. Hierdoor wijzigde de persoonlijke bijdrage voor de ouder van 6 naar 7 euro per opvangdag. De vzw Sociale Dienst nam voor haar gerechtigden de resterende opleg van 2,90 euro per warme maaltijd ten laste. Dit werd immers aanzien als een belangrijke meerwaarde in het aanbod.

In 2017 werden 11.324 opvangdagen geregistreerd over de verschillende locaties. Dit betekent een lichte stijging tegenover 2016 (10.227) en toont dus een positieve evolutie.

AANTAL KINDEROPVANGDAGEN PER LOCATIE PER VAKANTIE IN 2016 / 2017									
	Locatie								
Vakantie	Aalst	Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Leuven	Mechelen	Brussel	Eindtotaal
	2016/2017	2016/2017	2016/2017	2016/2017	2016/2017	2016/2017	2016/2017	2016/2017	
Krokus	0 / 37	144 / 153	127 / 92	158 / 162	88 / 77	181 / 153	0 / 123	130 / 125	828 / 922
Paas	142 / 146	261 / 313	150 / 196	223 / 278	204 / 198	258 / 295	164 / 251	215 / 206	1.617 / 1.883
Juli	280 / 273	595 / 625	361 / 372	537 / 471	437 / 358	545 / 597	374 / 415	422 / 405	3.551 / 3.516
Augustus	234 / 292	685 / 733	414 / 390	552 / 631	359 / 376	792 / 635	334 / 511	399 / 503	3.769 / 4.071
Herfst	17 / 11	58 / 29	50 / 42	73 / 28	71 / 37	81 / 31	50 / 50	62 / 38	462 / 266
Kerst	0 / 42	0 / 108	0 / 76	0 / 77	0 / 50	0 / 157	0 / 59	0 / 97	0 / 666
Eindtotaal	673 / 801	1.743 / 1.961	1.102 / 1.168	1.543 / 1.647	1.159 / 1.096	1.857 / 1.868	922 / 1.409	1.228 / 1.374	10.227 / 11.324
Percentage	7% / 7%	17% / 17%	11% / 10%	15% / 15%	11% / 10%	18% / 16%	9% / 12%	12% / 12%	100%

DALING/STIJGINGSPERCENTAGE PER LOCATIE PER VAKANTIE 2017 IN VERGELIJKING MET 2016									
	Locatie								
Vakantie	Aalst	Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Leuven	Mechelen	Brussel	Eindtotaal
Kerst									
Krokus		6,25%	-27,56%	2.53%	-12,50%	-15,47%		-3.85%	11,35%
Paas	2.82%	19,92%	30,67%	24,66%	-2,94%	14,34%	53,05%	-4,19%	16,45%
Juli	-2,50%	5,04%	3,05%	-12,29%	-18,08%	9,54%	10,96%	-4,03%	-0,99%
Augustus	24,79%	7,01%	-5,80%	14,31%	4,74%	-19,82	52,99%	26,07%	8,01%
Herfst	-35,29	-50%	-16%	-62%	-48%	-62%	0	-39%	-42%

In samenwerking met het Agentschap Overheidspersoneel en de firma CheckMarket werd van 16 augustus tot 11 september 2017 een online klantentevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd bij alle personeelsleden die in juli en augustus gebruik maakten van de vakantieopvang.

Met een responsgraad van 39,71% kunnen de resultaten van deze enquête als voldoende representatief worden beschouwd. De vakantieopvang haalde opnieuw een mooie algemene tevredenheidscore van 4,09 op 5 (4,02 in 2016), maar toch waren er enkele aandachtspunten. Deze aandachtspunten werden uitvoerig besproken met onze partner “Top Vakantie”.

Volgende bijzondere actiepunten werden afgesproken voor 2018:

- Top Vakantie zal nog strenger toezien op de selectie, opleiding, aansturing en korte opvolging van de monitoren.
- Meer aandacht voor de animatie en een goede communicatie met de ouders tijdens de voor- en na-opvang.
- De vertrek- en aankomsttijden vanuit en naar de voor- en na-opvang locaties moeten steeds worden gerespecteerd.
- Meer gevarieerde activiteiten die aangepast zijn aan de leeftijd, met voldoende afwisseling voor de kleintjes en genoeg buitenactiviteiten.
- Opvolgen van de kwaliteit van de maaltijden in overleg met de cateraars. Ook gezonde tussendoortjes en drankjes blijven een aandachtspunt.

- Top Vakantie zal hun monitoren vragen op geregelde tijdstippen foto's te posten op hun blog, zodat de ouders via deze weg de activiteiten van hun kinderen kunnen opvolgen.

Kostprijs vakantieopvang

Betreft	Bedrag
Facturen Top Vakantie vakantieopvang	154.816,70 euro
Opleg € 2,90 voor aangesloten entiteiten	8.972,60 euro
Factuur VOET FIRST AID – EHBO koffer	34,46 euro
(REKENINGSPOST 6204) TOTAAL	163.826,76 euro

4.1.3 PlusPas kortingaanbod

PlusPas betreft een samenwerkingsverband tussen de vzw Sociale Dienst en de vzw Gemeenschappelijke Sociale Dienst Lokale Besturen in Vlaanderen (GSD-V). De PlusPas is een website dat een waaier aan voordelen en kortingen biedt op meer dan 1 product. Al onze gerechtigden kunnen er elke dag gebruik van maken. Onze kaartenverkoop

(kortingen op pretparken) gebeurt sinds 2014 uitsluitend via deze website en sinds dit jaar ook onze Sintactie.

Op een totaal van 43.549 personeelsleden tellen we 30.116 geactiveerde PlusPas codes. Deze codes zijn uniek en zijn nodig om toegang te krijgen tot de website. Gezien het aanbod regelmatig wisselt is het moeilijk om een vergelijking te maken. Het blijft steeds een uitdaging om een aanbod te vinden die door het grote publiek wordt gesmaakt De bioscooptickets blijven een topper met 36.082 verkochte tickets over heel Vlaanderen. Bij de pretparken doet Pairi Daiza het zeer goed met maar liefst een verhoging van 2227 verkochte tickets tegenover vorig jaar.

Evenementen Toegangskaarten recreatie & cultuur	2016	2017	Verschil
Aqualibi	169	300	131
Aqua Mundo Center Parcs	733	952	219
Bellewaerde	1329	1766	437
Bobbejaanland	1452	815	- 637
Boudewijn Seapark	949	1752	803
Euroscoop/Sinescoop	1924	2972	1048
Efteling	4218	5093	875
Indoor ski / skydiving / snowboard in Ice Mountain	0	122	122
Kinepolis	26873	30396	3523
Mini-Europa	63	115	52
Olmense zoo	6	34	28
Pairi Daiza	1894	4121	2227
Phantasialand	3571	1048	-2523
Plopsaland Coo	381	678	297
Plopsaland De Panne	2549	2668	119
Plopsaland Indoor Hasselt	819	620	-199
Plopsa-Fun Cards	180	378	198
Plopsaqua	0	445	445
UGC	0	2714	2714
Utopolis	2426	1268	-1158
Walibi Belgium	1214	1468	254
Subtotaal	*50 750*	*59 725*	*8 975*
Familiehappening Bellewaerde / Plopsaland / Bobbejaanland	10001	8797	-1204
Park i/d Kijker Grotten van Han		2817	2817
Subtotaal	*10 001*	*11 614*	*1 613*
Evenementen			
Apassionata *'Lights of the world" Vorst Nationaal*	8	49	41
Apassionata *"Cinema of dreams" Lotto Arena Antwerpen*	0	61	61
Cirque du Soleil Totem	469	4	-465
De Grote Sinterklaasshow	244	238	-6
Expo Leonardo Da Vinci *"The inventions of a genius"*	0	309	309
Gent Jazz Festival	0	80	80
Gers Pardoel	0	24	24
Harry Potter	148	4	-144
I love the 90's – The Party – Ethias arena - Hasselt	0	71	71
Jan Smit	4	6	2
K3-Show, Antwerpen, Hasselt	212	259	47
Ketnet Musical Team U.P / Unidamu	10	205	195

MNM Back to the 90's & 00 Antwerps Sportpaleis	0	33	33
Night of the Proms	80	61	-19
Samson en Gert Kerstshow De Panne / Hasselt	0	164	164
Zoo of life – Koningin Elisabethzaal	0	31	31
Subtotaal	*1 175*	*1599*	*424*
Event in de kijker Airshow		443	443
Jazz Festival Gent / Middelheim Antwerpen	0	132	132
Algemeen Totaal	**61 926**	**72 513**	**11 587**

Naast de klassieke kaartenverkoop recreatie en cultuur zijn er nog tal van handelskortingen. Daar merken we stijgingen bij Collishop, Decathlon, A.S.Adventure en vooral bij schoenen Torfs.

Handelskortingen	2016	2017	Verschil
A.S. Adventure Shop (cadeaucheques)	5746	6570	824
Carrefour	0	1483	1483
ColliShop, DreamLand en Dreambaby (geschenkkaarten)	6427	9655	3228
Decathlon ('Sporeka cadeaukaart' + giftkaart)	5746	9211	3465
DuoCheque	4	20	16
E5 Mode (waardebonnen)	2011	1625	-386
Fun geschenkkaarten	0	1589	1589
Galeria Inno Giftvoucher	932	2392	1460
ICI Paris XL (cadeaubonnen)	1940	2378	438
Krëfel waardebon	1338	1936	598
MyHotelCard	55	44	-11
Standaard Boekhandel (boekenbonnen)	0	1740	1740
Torfs Schoenen (waardebonnen)	8314	11545	3231
Vanden Borre cadeaucheques	1265	2629	1364
ZEB GIFT CARD	958	1786	828
Totaal	**34 736**	**54 603**	**19 867**

RESULTATENREKENING 2017

7	Opbrengsten		Lidgelden toegetreden leden		13 200,00
			Recuperatie kosten		182 786,96
			- winstmarge op verkopen		179 076,96
			- sponsoring		2 500,00
			- extra bijdragen (ARP's)		-
			- tussenkomst in kosten (SD-VO - bijbestelde PP)		1 210,00
			Recuperatie op verkopen		4 579,76
			Interesten beschikbare middelen		-
6	Kosten				
	601	Activiteiten	Transactiekosten	103 567,43	
	612	Secretariaat	Telefoonkosten	429,39	
			Drukwerk en kantoorbenodigdheden	1 446,81	

		Internet & Software	6 802,20	
		Andere secretariaatskosten	-	
613	Personeel	Representatie	589,50	
		Dienstverplaatsingen	3 107,21	
		Parkeerkosten	16,70	
		Andere organisatiekosten	-	
		Verblijfkosten	46,85	
		Bureauvergoeding	1 020,00	
		Vorming	-	
		Totaal	**117 035,59**	**200 566,72**
			Saldo	**83 531,13**

4.1.4 Park in de kijker

Het Domein van de Grotten van Han werd weerhouden als Park in de kijker 2017. Voor deze actie gaf het Domein van de Grotten van Han een nog hogere korting bovenop de normale korting bij PlusPas (30% op de kassatarieven) gedurende het hele seizoen van 27 maart tot 12 november 2017. Het PassHan-ticket was geldig voor:

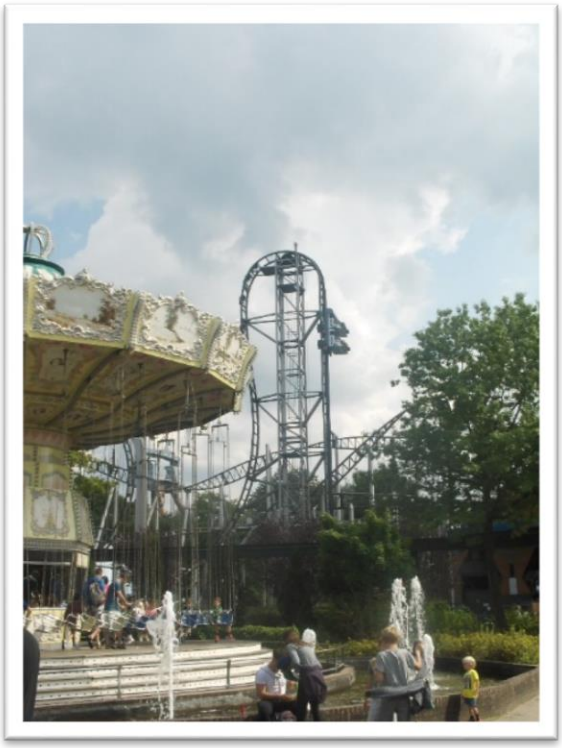
- de Grotten van Han
- het gebruik van de Safaricar
- het Wildpark
- PrehistoHan
- het museum Han 1900

Voor Park in de kijker 2017 was een netto budget voorzien van € 29.000, berekend op basis van een financiële tussenkomst van de sociale dienst van € 5 per ticket voor maximum 5.800 tickets.
Het aantal tickets per gezin bleef beperkt tot maximum 5 (5 gerechtigden / 5 niet-gerechtigden) behoudens een grotere gezinssamenstelling. Voor niet-gerechtigden werd het voordeeltarief aangerekend zonder de extra tussenkomst (€ 5 per ticket) van de vzw Sociale Dienst.
De barcodes werden in consignatie aangeleverd en verkocht via PlusPas. Na afloop van de actie werden de niet verkochte barcodes teruggenomen en in mindering gebracht op de eindfactuur.

Verkochte tickets gerechtigden en kostprijs:

					Park in de kijker		
PassHan	Kassaprijs	Online	PlusPas	Aankoopprijs	Verkoopprijs	Verkocht	Tussenkomst SD
Gerechtigden							
4 tot 11 jaar	20,00 euro	16,00 euro	14,00 euro	12,50 euro	7,70 euro	837 tick.	4.185,00 euro
Vanaf 12 jaar	29,00 euro	19,50 euro	19,50 euro	18 euro	13,20 euro	1.802 tick.	9.010,00 euro
						2.639 tick.	13.195,00 euro
Niet-gerechtigden							
4 tot 11 jaar					13 euro	271 tick.	
Vanaf 12 jaar					18,50 euro	684 tick.	
						955 tick.	

4.1.5 Familiehappening



Op zondag 3 september 2017 organiseerde de vzw Sociale Dienst een Familiehappening in Bobbejaanland te Lichtaart. Voor deze gelegenheid werd het park exclusief afgehuurd voor maximum 10.000 deelnemers. Met dit initiatief wou de sociale dienst zich op een laagdrempelige manier in de kijker zetten en een breed doelpubliek bereiken. Gerechtigden met of zonder partner, met of zonder kinderen kregen de kans om elkaar beter te leren kennen zodat de collegialiteit op het werk en de sociale cohesie werd bevorderd.
Volgende bijzonder voordelige tarieven waren van toepassing voor de gerechtigden (personeelsleden/ gepensioneerden en hun gezin):

- kinderen - 3 jaar gratis,
- kinderen van 3 tot en met 11 jaar € 3
- vanaf 12 jaar € 8.

Het aantal tickets per gezin bleef beperkt tot maximum 5 (5 gerechtigden / 5 niet-gerechtigden) behoudens een grotere gezinssamenstelling.
Voor de gerechtigden was er ook 1 gratis parkingvoucher per gezin.
Elk gerechtigd PlusPas-lid kon maximum 5 Bobbiegeldvouchers bestellen met een waarde van € 6 per voucher tegen betaling van € 1 per voucher.

Tarieven niet-gerechtigden:

- kinderen - 3 jaar gratis
- kinderen van 3 tot en met 11 jaar € 8
- vanaf 12 jaar € 17,50.

Alle inkom-, parking- en Bobbiegeldvouchers moesten vooraf worden besteld en betaald via PlusPas en waren enkel geldig op 3 september 2017.
Er waren 8.844 personen ingeschreven voor de Familiehappening, waarvan 7.917 gerechtigden (= 89,52%) en 927 niet-gerechtigden (10,48%).

	Aantal	Totaal	%
Gerechtigde kinderen -3 jaar	300		
Gerechtigde kinderen 3 tot 11 jaar	2.635		
Gerechtigde kinderen vanaf 12 jaar	4.982	7.917	89,52%
NIET - Gerechtigde kinderen -3 jaar	47		
NIET- Gerechtigde kinderen 3 tot 11 jaar	328		
NIET - Gerechtigde kinderen vanaf 12 jaar	552	927	10,48%
		8.844	
Parkingvoucher	1.932		
Bobbiegeld voucher ter waarde van 6 €	8.284		

8.164 inkomvouchers (= 92,31%) werden effectief gescand. Het aantal effectief aanwezigen lag hoger, vermits de deelnemers die het park binnenkwamen langs de ingang achteraan hun inkomvoucher enkel moesten tonen (hier was geen scanning).

Voor de leden van de algemene vergadering en de personeelsleden van de sociale dienst werd een trefpunt georganiseerd in Desperado City. Hierop waren 41 volwassenen en 12 kinderen aanwezig.

Kostprijs

Familiehappening 2017 - Bobbejaanland		
Exclusiviteit Bobbejaanland	98.580,00 euro	
Optreden KetnetBand in Arena	13.055,36 euro	
Afrekening 7.990 – 4 Bobbiegeld vouchers – 10% korting	43.124,40 euro	
Belfius Insurance verzekering	906,95 euro	
73 vrijkaarten van 16 € voor leden Av + personeel Sociale dienst	1.168,00 euro	
Totale uitgaven	156.834,71 euro	
Ontvangsten uit Voucherverkoop via PlusPas	71.255,00 euro	
Totale ontvangsten	71.255,00 euro	
Netto kostprijs	85.579,17 euro	9,68 euro pp
Netto beschikbaar budget	85.500,00 euro	
Negatief saldo	- 79,71 euro	

4.1.6 Event in de kijker

Als Event in de kijker 2017 werd gekozen voor de 40ste verjaardagseditie van de International Sanicole Airshow. Deze ging door op 8 en 10 september 2017 en lokte 40.000 kijklustigen. Alle grote airshowteams kwamen van over de hele wereld afgezakt naar Leopoldsburg en Hechtel-Eksel.
De organisatoren van de International Sanicole Airshow boden voor onze actie Event in de kijker een interessante korting op hun normale verkoopprijzen:

- dagticket vrijdag 8 september en zondag 10 september
  - volwassenen € 15,
  - kinderen 8-14 jaar € 5
- combiticket vrijdag 8 september en zondag 10 september
  - volwassenen € 30
  - kinderen € 10

Kinderen jonger dan 8 jaar kregen gratis toegang.
Het aantal tickets per gezin bleef beperkt tot maximum 5 (5 gerechtigden / 5 niet-gerechtigden) behoudens een grotere gezinssamenstelling met een maximum van 1.000 tickets voor een budget van € 5.000. De ticketverkoop via PlusPas startte eind mei tot 2 weken vóór het event. Er was gratis parking voorzien en een gratis shuttle dienst vanuit het station van Leopoldsburg.
Verkochte tickets en kostprijs tussenkomst sociale dienst:

	Aantal verkochte tickets	Tussenkomst SD
Combiticket vrijdag 8 en zondag 10 september 2017 Kinderticket 8 t.e.m 14 jaar	0	
Combiticket vrijdag 8 en zondag 10 september 2017 Kind vanaf 15 jaar of volwassene	29	
Dagticket Airshow zondag 10 september 2017 Kinderticket 8 t.e.m 14 jaar	64	
Dagticket Airshow zondag 10 september 2017 Kind vanaf 15 jaar of volwassene	304	
Dagticket Sunset Airshow vrijdag 8 september 2017 vanaf 17:15 Kinderticket 8 t.e.m 14 jaar	6	
Dagticket Sunset Airshow vrijdag 8 september 2017 vanaf 17:15 Kind vanaf 15 jaar of volwassene	40	
	443	*2.215 euro

** dit is de totale tussenkomst van de Sociale Dienst. 443 tickets x 5euro = 2215 euro*

Cultureel event in de kijker: Jazz Middelheim - Gent Jazz Festival

Jazz Middelheim vond plaats in Park Den Brandt in Antwerpen en ging door van 3 t.e.m. 6 augustus 2017 en Gent Jazz Festival ging door van 6 t.e.m. 15 juli 2017.
Een contingent van maximum 500 tickets (maximum budget = € 2.500) voor Jazz Middelheim en Gent Jazz Festival werd in optie genomen volgens beschikbaarheid, spreiding tickets werd opgemaakt door vzw Jazz en Muziek. Zij bepaalden hoeveel tickets maximaal konden opgenomen worden per dag. Dit werd een stuk mee bepaald door de populariteit van de artiest.

Vzw Jazz en Muziek gaf zelf € 5 korting (= reservatiekost van € 3 vervalt + extra korting van € 2), behalve voor de categorie van 4 t.e.m. 12j (al scherpe verkoopprijs). De vzw Sociale Dienst verleende een extra tussenkomst van € 5 per ticket. Maximum 5 tickets per gezin behoudens een grotere samenstelling.
Deze korting was enkel van toepassing op standaard toegangstickets en niet op VIP-arrangement, kinderticket, jongerenticket, jazzvoucher, meerdagenpas, enz.
Het kortingsaanbod van vzw Jazz en Muziek gold enkel voor onze gerechtigden en niet voor andere Pluspas-leden of niet-gerechtigden. PlusPas rekende een verrichtingskost van € 0,20 per ticket.

De 1ste kolom is de verkoopprijs van Gent Jazz en de 2de kolom (35,20euro) is onze verkoopprijs via pluspas

Gent Jazz Festival		Jazz Middelheim	
Verkoopprijs Jazz zelf	/ Verkoopprijs via PlusPas	Verkoopprijs Jazz zelf	/ Verkoopprijs via PlusPas
Vanaf 13 jaar :		Vanaf 13 jaar :	
7 juli € 42 (cat B)	€ 35,20	3 augustus € 44	€ 37,20
8 juli € 42 (cat B)	€ 35,20	4 augustus € 44	€ 37,20
		5 augustus € 44	€ 37,20
0 tot en met 3 jaar :	gratis	0 tot en met 3 jaar :	gratis

Verkochte tickets en kostprijs tussenkomst sociale dienst:

	Aantal verkochte tickets	Tussenkomst SD
Gent Jazz Festival – 7 juli - CAT B	13	
Gent Jazz Festival – 8 juli - CAT B	6	
Gent Jazz Festival – donderdag 13 juli - standaardticket	23	
Gent Jazz Festival – vrijdag 14 juli - standaardticket	16	
Gent Jazz Festival – zaterdag 15 juli - standaardticket	22	
Jazz Middelheim – donderdag 3 augustus 2017	26	
Jazz Middelheim – vrijdag 4 augustus 2017	4	
Jazz Middelheim – zaterdag 5 augustus 2017	22	
	132	*660 euro

* *dit is de totale tussenkomst van de Sociale Dienst* 132 tickets x 5 euro= 660 euro

Voor beide events werden de barcodes in consignatie aangeleverd en verkocht via Pluspas.
Na afloop van de acties werden de niet verkochte barcodes teruggenomen en in mindering gebracht op de eindfactuur.

4.1.7 Juridisch advies

Om de twee weken, elke donderdagvoormiddag van 9 tot 13 uur (behalve tijdens de zomervakantie), kan men gratis juridisch advies inwinnen op de maatschappelijke zetel van de sociale dienst. Hiernaast is er om de twee weken, afwisselend met de raadplegingen in het Boudewijngebouw (tot 31/10) / in het Herman Teirlinckgebouw (sinds 1/11), telefonisch juridisch advies van 14 tot 16 uur en van 18 tot 20 uur.

Vooraf telefonisch of online reserveren via het e-loket van de sociale dienst is verplicht.
De raadpleging duurt maximaal 30 minuten.
De rechtzoekende brengt bij voorkeur alle relevante documenten mee naar de raadpleging.
De jurist is gespecialiseerd in personenrecht, familierecht, bemiddeling in familiezaken, erfenisrecht, echtscheidingen, bouw- en huurproblemen. De jurist mag niet in rechte optreden, pleiten, noch tussenbeide komen.
Personeelsleden met standplaats buiten Brussel, gepensioneerden, weduwen en weduwnaars van overleden personeelsleden die van deze dienstverlening gebruik maken, krijgen hun verplaatsingskosten (openbaar vervoer) terugbetaald. In 2017 ontvingen wij geen verplaatsingskosten.

In het Boudewijngebouw vonden er 15 zitdagen en in het Herman Teirlinckgebouw 2 zitdagen plaats, waarbij in totaal 38 rechtzoekenden beroep deden op juridisch advies (vergelijk met 20 zitdagen en 47 adviezen in 2016).
Voor het telefonisch juridisch advies waren er 20 zitdagen en werden 32 adviezen verstrekt (vergelijk met 19 zitdagen en 34 adviezen in 2016).
Er werd uitzonderlijk ook 5 maal advies verleend per e-mail.

Plaats	Zitdagen	Adviezen
Boudewijngebouw Brussel	15	35
Herman Teirlinckgebouw Brussel	2	3
Telefonisch juridisch advies	20	32
Juridisch advies per e-mail	5	5
Totaal	42	75

Kostprijs Juridisch advies

Betreft	Bedrag
erelonen	2.885,85
(REKENINGENPOST 652) Totaal	2.885,85

De factuur voor de periode van september tot december 2017 ten bedrage van € 1 034,55 werd pas ontvangen en betaald in 2018 en werd niet opgenomen in bovenstaande tabel.

INDIVIDUELE HULPVERLENING

4.2 INDIVIDUELE HULPVERLENING

Binnen het aanbod van individuele en sociale hulp- en dienstverlening waarop elk personeelslid van de Vlaamse overheid recht heeft, kan men de individuele hulpverlening en psychosociale begeleiding beschouwen als de kernprocessen van de vzw Sociale Dienst. Door hun directe impact op het algemeen welzijn van de personeelsleden van de Vlaamse overheid, binnen de veelheid van sociale verhoudingen, leveren zij een rechtstreekse bijdrage aan het sociaal functioneren, zowel binnen als buiten de werkomgeving.
Bovendien wordt vanuit de individuele hulpverlening een belangrijke bijdrage geleverd tot het voorkomen of oplossen van materiële problemen van ingrijpende aard om te vermijden dat de gerechtigden in een materiële noodsituatie terecht komen of blijven of zich noodzakelijke verzorgingsdiensten moeten ontzeggen. Verlenen van advies en eerstelijnsbegeleiding aan de gerechtigden en begunstigden bij een structurele of occasionele situatie die zij niet volledig zelf kunnen hanteren, is nodig om beter te kunnen functioneren als individu(en) in de samenleving.

In 2017 werden **4.803 sociale dossiers** afgehandeld. De hulpgelden (medische kosten, bijzondere bijstand en tegemoetkoming hospitalisatieverzekering) vertegenwoordigen 37,06% van de globale uitgaven van de sociale dienst, nl. 1.021.300,29 euro.

4.2.1 Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening

4.2.1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid

Personeelsleden die loopbaanonderbreking nemen voor de verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid en hierdoor in financiële problemen komen, kunnen bij de sociale dienst een extra uitkering aanvragen. Deze bijstand wordt enkel toegekend op vraag van de cliënt en na een financieel en sociaal onderzoek door de maatschappelijk assistent.
In 2017 werden er 8 bijstanden uitgekeerd op voorstel van de maatschappelijk assistent. (4 in 2016 en 4 in 2015) Er werden 2 aanvragen geweigerd

Kostprijs: 3.904,00 euro

4.2.1.2 Tegemoetkoming palliatieve zorgen

Personeelsleden die loopbaanonderbreking nemen voor palliatieve zorgen, kunnen per patiënt en per jaar een tegemoetkoming bekomen van maximaal 500 euro of 250 euro naargelang ze hun loopbaan voltijds of deeltijds onderbreken. Bij twee maanden halftijdse loopbaanonderbreking wordt 500 euro toegekend. De toekenning gebeurt automatisch op basis van informatie aangeleverd door het dienstencentrum personeelsadministratie en de nog resterende Management ondersteunende diensten (MOD's) of de personeelsdiensten.
Het voorbije jaar maakten 57 personeelsleden hiervan gebruik (39 in 2016 en 50 in 2015).

Kostprijs: 23.250,00 euro

4.2.2 Steun in probleemsituaties

4.2.2.1 Het maatschappelijk werk

Het team individuele hulpverlening, bestaande uit 11 maatschappelijk assistenten, positioneert zich als een eerstelijnsdienst. Het richt zich hoofdzakelijk op het algemeen welzijn, ook binnen de privésfeer van de personeelsleden en werkt indien nodig samen met andere gerelateerde diensten binnen de Vlaamse overheid. Een goed voorbeeld daarvan is het sociaal medisch team (SMT). Tijdens dit tweemaandelijks overleg tussen de verscheidene welzijnsactoren binnen de Vlaamse overheid (waaronder de re-integratieambtenaar, de arbeidsgeneesheer, de preventieadviseurs ergonomie en psychosociaal welzijn) zoekt men naar passende oplossingen voor individuele re-integratietrajecten. Werkgevers, HR, P&O-medewerkers en andere actoren (ombudsman, integriteitscoördinator, ...) kunnen uitgenodigd worden op het overleg dat de nodige transparantie nastreeft met aandacht voor discretie, het medisch en beroepsgeheim en steeds met medeweten en toestemming van de cliënt.

Waar nodig wordt ook doorverwezen naar gespecialiseerde externe hulpverlening of tweedelijnsdiensten (vb. schuldbemiddeling, psychiatrie, ...).

Klantvriendelijkheid, laagdrempeligheid en respect voor de privacy staan centraal. De laagdrempelheid wordt bereikt door de aanwezigheid van de maatschappelijk assistenten op het terrein. Zo worden er zitdagen georganiseerd overal in Vlaanderen, de permanentie op de hoofdzetel in Brussel wordt verzekerd, een huisbezoek of een bezoek aan de werkplaats zijn ook mogelijk.

Hulpverlening gebeurt enkel op vraag én met instemming van de cliënt zelf en kan niet worden opgelegd door de leidinggevenden.
Cliënten krijgen een luisterend oor aangeboden, kunnen advies vragen en hebben de mogelijkheid om hun visie en beleving weer te geven. In samenspraak met de cliënt gaat de maatschappelijk assistent op zoek naar oplossingen, helpt bij probleemdefinitie, schetst het eigen aanbod en de bestaande voorzieningen binnen het sociaal werkveld, zorgt voor de opstart van opvolging en begeleiding, ...

Streefdoel is het psychosociaal welzijn van de cliënten te optimaliseren. De maatschappelijk assistent tracht steeds het handelen van de cliënt te versterken, niet door in zijn plaats op te treden, maar door hem – binnen zijn mogelijkheden – zelf tot actie aan te zetten en nieuwe vaardigheden bij te brengen om in de toekomst zijn problemen te herkennen en effectief aan te pakken.
Het streven naar het verbeteren van psychosociaal welzijn van personeelsleden staat hier centraal en is één van de kerndoelstellingen van de sociale dienst. De sociale dienst wil niet enkel materiële oplossingen aanbieden of financieel tussenkomen maar hecht, vanuit de totaalvisie op de hulpverlening, zeker evenveel belang aan de beleving en het welzijn van de cliënten en hun probleemsituatie(s).
Om er zeker van te zijn dat het verbeteren van het psychosociaal welzijn stelselmatig en op een professionele manier gebeurt, kiest het beleid er bewust voor om deze processen toe te vertrouwen aan een team van maatschappelijk assistenten.
Enkele voorbeelden van terugkomende thema's:

- psychisch welzijn en ziektebeleving;
- emotionele beleving van financiële problemen (materiële hulpverlening);

- wegwijs maken in bestaande diensten hulpverlening;
- ombudsfunctie en bemiddeling naar andere diensten;
- ondersteuning bij rouwprocessen (overlijden, echtscheiding, ...);

Indien leidinggevenden vragen en / of bezorgdheden hebben over hun personeelsleden kan de maatschappelijk assistent voor hen een aanspreekpunt zijn. In eerste instantie zal steeds gevraagd worden om personeelsleden met vragen of problemen door te verwijzen. In uitzonderlijke omstandigheden kan de maatschappelijk assistent zelf contact opnemen, met respect voor de regels van vrijwillige hulpverlening: een begeleiding kan enkel opgestart worden met toestemming van de cliënt die hiertoe niet kan verplicht worden.

4.2.2.2 Verslaggeving en registratie

Het Geïntegreerd Informaticasysteem Sociale Dienst (GISD) is meer dan alleen een databank, het automatiseert een aantal processen en zorgt voor uniformiteit en kwaliteitsbewaking. Wat betreft de rapportage en adviesrapporten heeft het zeker zijn nut: voor de maatschappelijk assistenten blijft de verslaggeving veelal beperkt tot informatie en voorlichtingsverslagen over de sociale situatie van cliënten. Uiteraard moeten de verslagen die aan de bestuurders worden voorgelegd omstandig gestoffeerd zijn en een gemotiveerd hulpverleningsvoorstel bevatten. Om de anonimiteit van de verslaggeving te garanderen, wordt nooit de naam van de cliënt vermeld, maar enkel het dossier- en casenummer.
De maandelijkse rapportering aan de raad van bestuur over de dossierbehandeling bevat eveneens de doorlooptijden en de in- en uitstroom van de hulpaanvragen.

Doorlooptijden medische kosten 2017							
Aanvragen	E-loket		< 3 maanden		> 3 maanden		gemiddeld
3.465	2.204	63,61%	1.382	91,52%	128	8,48%	1,09 maanden

Op jaarbasis verlopen 63,61% van de aanvragen via het e-loket en 36,39% schriftelijk en is de gemiddelde doorlooptijd 1,09 maanden.
Het gebruik van het e-loket voor het aanvragen van een tegemoetkoming medische kosten is in 2017 fors gestegen in vergelijking met 2016 (van 48,65% naar 63,61%). In 2015 bedroeg dit aandeel slechts 27,75%. In 2017 worden bijkomende zitdagen voorzien waarop de dossierbehandelaars de cliënten zullen bijstaan met het indienen van een elektronische aanvraag.

4.2.2.3 Commissie Individuele Hulpverlening (CIHV)

Behoudens de goedkeuring van complexe dossiers medische kosten en de eindverantwoordelijkheid inzake dossiers algemene medische kosten en beslissingen bij hoogdringendheid van sociale dossiers door het afdelingshoofd, is de CIHV (Commissie individuele hulpverlening) bevoegd en in fine verantwoordelijk voor alle sociale hulpverleningsdossiers. De CIHV, gemandateerd door de raad van bestuur, vergadert driewekelijks en is paritair samengesteld conform de statuten van de sociale dienst.

De sociale dossiers, met een omstandig verslag en een gemotiveerd hulpverleningsvoorstel, worden minstens één week op voorhand aan de commissieleden toegezonden zodat zij de documenten grondig kunnen onderzoeken. Nadien worden ze door de verantwoordelijke maatschappelijk assistent op de CIHV toegelicht, gemotiveerd en verdedigd. De commissieleden krijgen de gelegenheid om ter zitting bijkomende vragen te stellen. De CIHV beslist achter gesloten deuren en het afdelingshoofd of de coördinator (één van beiden is altijd aanwezig) brengt achteraf verslag uit en deelt de beslissingen en/of aandachtspunten mee aan de maatschappelijk assistent.
De ervaring leert dat deze aanpak minder formeel verloopt door de vlotte interactie en de mogelijkheid tot dialoog. De voorbereidende verslagen bevorderen de uniformiteit in de aangedragen informatie wat de beslissing vergemakkelijkt en eenvormige benadering en gelijke behandeling van dossiers waarborgt. Deze rapporten hebben dan ook een dubbele functie: zij zorgen vooraf voor de nodige toelichting en ondersteunen zowel schriftelijk als mondeling de gedachteontwikkeling van de rapporteur. Een vlotte presentatie stimuleert een kwalitatieve afhandeling wat de administratieve inspanning lonend maakt voor alle partijen.
De terugkoppeling van de beslissingen gebeurt zo veel mogelijk in teamverband om de maatschappelijk assistenten via deze driewekelijkse systematische intervisiemomenten op eenzelfde lijn te krijgen bij het formuleren van hulpverleningsvoorstellen. Door het communiceren van de beslissingen in alle individuele dossiers krijgen de maatschappelijk assistenten de gelegenheid om de beleidsvisie beter te leren kennen en ermee rekening te houden bij het formuleren van hun hulpverleningsvoorstellen.

4.2.3 Financiële ondersteuning

4.2.3.1 Tegemoetkoming in medische kosten

Personeelsleden die worden geconfronteerd met ziekten, handicaps en gezondheidsproblemen en ten gevolge daarvan kampen met allerlei medische kosten zoals medicatie, dokterskosten, kinesitherapie, prothesen, logopedie, brilglazen en -monturen, enz. kunnen een tegemoetkoming aanvragen in medische kosten via het e-loket. Deze tegemoetkoming is inkomensgerelateerd.

Om geen RSZ-bijdragen te moeten betalen, mag de sociale dienst volgens de RSZ-regelgeving, enkel tussenkomen in medische uitgaven waarvoor het RIZIV een wettelijke tussenkomst voorziet. Medische uitgaven met RIZIV tussenkomst worden door het ziekenfonds per persoon en per kalenderjaar bijgehouden in een remgeldteller. Op basis daarvan bepaalt het ziekenfonds welke gezinnen in aanmerking komen voor terugbetalingen in het kader van de maximumfactuur. Voor een aantal medische uitgaven, die hoog kunnen oplopen en noodzakelijk zijn om goed te kunnen functioneren op het werk, maakt de RSZ een uitzondering. Voor optiekkosten, hoorapparaten , inplanteerbare contactlenzen (ICL) en laseroperaties aan de ogen en tandprothesen en tandimplantaten mogen tot een maximum bedrag voor een periode van 3 jaar tegemoetkomingen gegeven worden zelfs als het RIZIV hiervoor geen tussenkomst voorziet.

De sociale zekerheid zorgt ervoor dat betalingen voor gezondheidszorg fair worden verdeeld in functie van financiële draagkracht, zodat ziekte of het gebruik van gezondheidsvoorzieningen niet tot verarming van individuen en gezinnen leidt. Toch kunnen medische uitgaven voor een gezin soms hoog

oplopen. Daarom voorziet de vzw Sociale Dienst ook de mogelijkheid tot het aanvragen van een medische bijstand.

60,22% van de tegemoetkomingen in de medische kosten (remgelden) of een medische bijstand gaat naar de **actieve personeelsleden: :** niveau D (31,61%), C (31,35%), B (31,39%), niveau A (5,65%).

Het aandeel van de **niet-actieve personeelsleden** bedraagt **39,78%:** gepensioneerden (84,46%), weduwen en weduwnaars (14,49%) en overlijdens (1,05%)

De totale kostprijs voor alle tussenkomsten in medische uitgaven samen voor 2017 bedroeg 887.233,41 euro. In 2016 bedroeg de totale kostprijs 705.957,92 euro

4.2.3.2 Medische kosten – remgelden en facturen

Op grond van de maximumfactuur en voor gemaakte medische kosten zoals optiekkosten, hoorapparaten (zie hierboven) werden in 2017 uiteindelijk 3.465 aanvragen ingediend en verwerkt, waarvan 2.204 (63,61%) via het e-loket en 1.261 schriftelijk (2.892 aanvragen in 2016).
Wie een aanvraag indient via het e-loket kan, behalve bij controle, binnen de 5 werkdagen, een tegemoetkoming uitbetaald krijgen.
In de hoogste inkomenscategorie worden tegemoetkomingen onder voorbehoud toegekend en indien budgettair mogelijk ook uitbetaald.

Kostprijs: 668.100,86 euro

4.2.3.3 Medische bijstand

In medische uitgaven zonder RIZIV tussenkomst mogen geen systematische inkomensgerelateerde tegemoetkomingen gegeven worden. Enkel bij een aantoonbare financiële nood kan men hierop een uitzondering maken. Na een financieel en sociaal onderzoek stelt de maatschappelijk assistent voor wie er in aanmerking komt voor bijkomende financiële ondersteuning in medische uitgaven zonder RIZIV tussenkomst (zie medische bijstand).
Naast de tegemoetkoming in de remgeldtellers en de facturen voor optiekkosten, hoorapparaten, laseroperaties aan de ogen, tandprothesen en tandimplantaten is medische bijstand mogelijk voor gerechtigden met hoge medische uitgaven die zich in een financiële noodsituatie bevinden en na een financieel en sociaal onderzoek door de maatschappelijk assistent. Hiervoor komen alle medische uitgaven in aanmerking die niet langer kunnen ingediend worden volgens de regeling voor de tegemoetkoming medische kosten.

In 2017 werden 386 medische bijstanden toegekend (320 in 2016).

Kostprijs: 218.303,30 euro

De totale kostprijs voor alle tussenkomsten in medische uitgaven samen voor 2017 bedroeg 887.233,41 euro. In 2016 bedroeg de totale kostprijs 705.957,92 euro.

4.2.3.4 Weddenvoorschotten

In 2017 werd 1 weddenvoorschot uitgekeerd (0 in 2016). Dit wijst op de vlotte afhandeling van de weddendossiers bij nieuwe indiensttredingen.

Kosten: 600,00 euro

4.2.3.5 Pensioenvoorschotten

In 2017 werden er geen pensioenvoorschotten toegekend (2 in 2016). Ook hier dient opgemerkt dat pensioenvoorschotten eerder de uitzondering dan de algemene regel vormen: de tegemoetkomingen zijn meestal alleen nodig bij vroegtijdige pensionering wegens ziekte en overlijden (voorschot(ten) overlevingspensioen).

Kosten: 0,00 euro

4.2.3.6 Renteloze leningen

Renteloze leningen spelen een belangrijke rol in het preventiebeleid en stellen de maatschappelijk assistenten in staat om de betrokken personeelsleden en/of hun gezinsleden van nabij te volgen en zo een oplossing op maat aan te reiken. Vooral in situaties waar pertinent sprake is van een acute financiële noodsituatie opteert men voor deze hulpverlening. Waar mogelijk streeft men naar een integrale oplossing voor de cliënten waarbij alle schulden gegroepeerd worden in een overkoepelende lening. Een integrale oplossing heeft meer kans op slagen op langere termijn omdat ze cliënten de kans geeft met een propere lei te herbeginnen en de schulden op een voor hen haalbare termijn terug te betalen.
De RSZ-regelgeving laat niet toe dat een renteloze lening voor een huurwaarborg automatisch en zonder inkomensbeperking wordt toegekend, maar alleen nog aan individuen en gezinnen die zich in een sociale noodsituatie bevinden en na een beperkt sociaal onderzoek door de maatschappelijk assistent. De toekenning van een lening huurwaarborg gebeurt op identieke wijze als een gewone renteloze lening en verdween vanaf 2015 als apart proces uit het aanbod van de sociale dienst.

76 begunstigden ontvingen een renteloze lening, 2 aanvragen werden geweigerd door de CIHV.

Kosten: 207.939,64 euro

4.2.3.7 Bijzondere bijstand

Personeelsleden die door allerlei omstandigheden in moeilijkheden raken, kunnen aanspraak maken op een bijzondere bijstand na een grondig onderzoek door de maatschappelijk assistent.

In 2017 verleende de sociale dienst 32 maal (28 in 2016 met een kost van 13.635,87 euro) een bijzondere bijstand aan financieel hulpbehoevenden, 1 aanvraag werd geweigerd.

Kosten: 13.689,66 euro

4.2.3.8 Bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen

Voor gezinnen in schuldbemiddeling of in financiële moeilijkheden, kunnen de schoolkosten en inschrijvingsgelden van schoolgaande kinderen zwaar doorwegen op het gezinsbudget. Deze gezinnen kunnen aanspraak maken op een bijzondere bijstand, afhankelijk van de reële uitgaven die het gezin voor de kinderen betaalt o.a. schoolkosten, kledij, inschrijvingsgeld voor buitenschoolse activiteiten, ...
Het toegekende bedrag varieert van 50 tot 200 euro per kind ten laste of in co-ouderschap en wordt naar analogie met de schoolpremie gekoppeld aan de leeftijd van het kind. Kinderen met een handicap en zorgkinderen krijgen een groter bedrag (standaardbedrag x 1,5).
Deze bijstand is geïntegreerd in het hulpverleningsaanbod. Het is de maatschappelijk assistent die een voorstel formuleert aan de CIHV.

In 2017 verleende de sociale dienst 77 maal een bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen, samen goed voor 24.228,78 euro (77 in 2016 voor een totaalbedrag van 24.364,53 euro). 5 aanvragen werden geweigerd.

Kosten: 24.228,78 euro

4.2.3.9 Bijzondere bijstand overlijden

Er is een concreet hulpaanbod voor de nabestaanden van overleden personeels- of gezinsleden waarmee de sociale dienst in het verleden nog geen contact had. De sociale dienst betuigt per brief zijn rouwbeklag en biedt zijn hulp aan. In 2017 werden 29 personen aangeschreven. Waren er al eerder contacten dan zal de maatschappelijk assistent het personeelslid of de nabestaanden contacteren voor ondersteuning en waar nodig bijstaan tijdens deze moeilijke rouwperiode

Bij een financiële noodsituatie en na een sociaal onderzoek bij het overlijden van gezinsleden van contractuele en statutaire personeelsleden kan er ook beslist worden tot een bijzondere bijstand overlijden. De berekening van de begrafenisvergoeding gebeurt analoog met die van de tegemoetkoming in de medische kosten volgens het gezamenlijk belastbaar gezinsinkomen.

In 2017 werd 2 keer een bijzondere bijstand overlijden toegekend (5 in 2016 en 1 in 2015).

Kosten: 2.000,00 euro

4.2.3.10 Bijzondere bijstand sociale vakanties

In sommige gevallen kunnen de maatschappelijk assistenten bij hun cliënten bepaalde noden detecteren waarbij een sociale (gezins)vakantie een uitweg of een adempauze kan betekenen.
De maatschappelijk assistent bespreekt de mogelijkheden vooraf met de cliënt en toetst af wat in de gegeven omstandigheden de optimale bestemming is. De CIHV keurt de definitieve voorstellen goed.
De cliënten mogen, binnen bepaalde marges, zelf voorstellen formuleren voor een vakantiebestemming. Voordeel van die aanpak is de lage administratieve last al heeft de sociale dienst wel een beslissende stem, want niet alle cliënten (in casu deze doelgroep) hebben de nodige energie, ervaring en/of vaardigheden om zelf een vakantievoorstel uit te werken.
In 2017 werden 11 sociale vakanties georganiseerd voor een bedrag van 5.005,72 euro (5 in 2015 voor een bedrag van 1.851,10 euro). De CIHV weigerde 1 voorstel.

Kosten: 5.005,72 euro

4.2.3.11 Bijzondere bijstand therapie

De bijzondere bijstand therapie is bedoeld voor mensen die volgens de inschatting van de maatschappelijk assistent dringend nood hebben aan psychologische begeleiding maar voor wie de drempel om dit op te starten om financiële of andere redenen te hoog is. In eerste instantie gaat de maatschappelijk assistent na of POBOS kan ingeschakeld worden via de werkgever. Wanneer het niet om actieve personeelsleden gaat of POBOS is om een andere reden geen oplossing, kan de maatschappelijk assistent een voorstel doen om vijf sessies, eenmaal te verlengen met nog eens vijf sessies bij een psycholoog aan te bieden waarvan standaard 40 euro per sessie wordt betaald door de sociale dienst, tenzij de CIHV anders beslist.

In 2017 werden 9 maal (1 in 2016) een bijzondere bijstand in therapiekosten toegekend.

Kosten: 2.493,00 euro

4.2.3.12 Enkele 'succesverhalen'

Je hebt ons pad gekruist op een moment dat ik niet snel zal vergeten. En wat een geluk hadden we met jou: zo'n gedreven, zowel in empathie als in actie gerichtheid!!! Bovendien had/heb je ook kennis van zaken met de problematiek van psychose betreft. Dit schiep voor mij heel snel een veilig gevoel. Ik werd 'echt' begrepen.. En ik weet het "ik wordt ervoor betaald dat zeg je altijd.. maar toch.. ZOVEEL DANK voor de manier waarop je ons geholpen hebt. Je bezieling siert je. Voor ons heb je een heel belangrijk verschil gemaakt en dat vergeten we hier nooit Thx !"

Een jonge vrouw meldde zich totaal overstuur aan. Ze was totaal het noorden kwijt, een stuurloos bootje op een woelige zee.
Door zware meningsverschillen met haar familie had zij besloten haar eigen weg te gaan met als gevolg dat het contact met haar familie abrupt werd verbroken. Ze had zich de jaren nadien gestort in een leven waarin ze alle regeltjes overtrad waarmee ze was opgegroeid. En nu was ze op een punt beland waarop ze niet meer wist wie ze was en wat ze wilde met haar leven.
Haar werk leed hier enorm onder.
Haar financiële situatie stond echter niet toe om psychologische hulp te zoeken.
Door de "bijzondere bijstand therapie" vanuit de sociale dienst kon ze toch hulp zoeken om op zoek te gaan naar zichzelf. Ze is blij met de uitgestoken hand. De psycholoog begeleidt haar naar "land in zicht"."

"Ik heb net alles ingediend via het E-loket. PS: vind dit zeer gebruiksvriendelijk om gegevens in te geven. Een zeer goede tool.

Een jongedame tewerkgesteld bij Vlaamse overheid heeft het moeilijk, zowel op werk- als op privégebied. Ten einde raad neemt ze met ons contact op, en kan ze eindelijk haar verhaal doen. Tijd nemen en zorgen voor zichzelf was er nooit bij. Praten met iemand over haar problemen, is een moeilijke stap, geeft ze aan.
Het eerste telefoongesprek duurt dik drie kwartier. Daarna worden verschillende gesprekken ingepland ter ondersteuning en opvolging. Uiteindelijk verwijs ik haar door naar het CGG, maar blijf haar mee ondersteunen waar nodig en gewenst.
Ze geeft aan erg geholpen te zijn met de gesprekken; of zoals ze zelf in een mailtje stuurt:
"Bedankt nog om langs te komen gisteren fijn dat iemand eens oor heeft naar mij."

4.2.3.13 Overzicht individuele materiële hulpverlening

De volgende tabel geeft een beeld van de kosten en opbrengsten in het boekjaar 2017

Betreft	Kosten	Opbrengsten
Tegemoetkomingen medische kosten (oude regeling)	829,25 euro	-
Terugbetaling medische kosten (remgelden)	668 100,86 euro	
Medische bijstand (sociaal dossier)	218 303,30 euro	
Bijzondere bijstand	51 321,16 euro	-
Tegemoetkoming palliatieve zorgen	23 250,00 euro	-
Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	320,72 euro	-
Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	59 175,00 euro	-
Totaal	1 021 300,29 euro	-
Leningen personeelsleden	181 119,64 euro	181 875,04 euro
Leningen gepensioneerden	26 820,00 euro	21 375,96 euro
Weddenvoorschotten	600,00 euro	0,00 euro
Pensioenvoorschotten	0,00 euro	2 340,00 euro
Totaal	208 539,64 euro	205 591,00 euro

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

De opbrengsten, gerealiseerd bij leningen, wedden- en pensioenvoorschotten, slaan op de terugbetalingen in 2017.

4.2.3.14 Statistieken

In 2017 werden er 4.135 sociale dossiers verwerkt.

Aard sociale dossiers	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tegemoetkoming medische kosten + remgelden	1 482	1 633	1 936	2 218	2 695	3 300
Weigeringen medische kosten + remgelden	245	255	90	189	197	165
Medische bijstand	0	0	312	315	320	386
Bijzondere bijstand *	78	119	116	173	159	196
Weigeringen bijzondere bijstand	3	1	1	3	9	9
Leningen	68	71	54	72	78	76
Weigeringen leningen	9	3	4	12	3	2
Weddenvoorschotten	3	1	1	0	2	1
Pensioenvoorschotten	8	7	6	3	0	0
Totaal	1 896	2 090	2 520	2 985	3 463	4 135

* Bijzondere bijstand: algemeen, schoolgaande kinderen, overlijden, sociale vakantie, zwaar zieken, palliatieve zorgen.

EINDELOOPBAAN WERKING

4.2.4 Eindeloopbaanwerking

De eindeloopbaanwerking heeft als doelstelling oudere werknemers voor te bereiden op het einde van hun loopbaan. De nadruk ligt hierbij op een drietal zaken:

- Aanzetten van personeelsleden om in kader van duurzaam personeelsbeleid na te denken over hun loopbaan met de bedoeling de juiste loopbaankeuzes te maken om tot een goede 'work life balance' te komen waardoor ze gemiddeld langer inzetbaar en aan het werk blijven.
- Uitgebreid informeren van de personeelsleden om ervoor te zorgen dat zij een evenwichtige geïnformeerde beslissing kunnen nemen van hoe zij zich verder zien functioneren op een gemotiveerde en ook voor de werkgever tevreden manier.
- Voorbereiden van de personeelsleden en hun partner in het jaar voor hun pensionering op de vele veranderingen die hen te wachten staan in hun dagdagelijks leven, zodat zij zich hier 'mentaal' op kunnen voorbereiden om een negatieve weerslag zowel financieel als op het psychosociaal welbevinden achteraf te vermijden.

4.2.4.1 Cursus 'pensioenvoorbereiding'

De cursus omvat 3 dagen waar volgende thema's aan bod komen:

- gezonde voeding
- aanbod sociale dienst
- sociale contacten en netwerken
- erfrecht en algemene informatie
- tips voor (bijna) gepensioneerden

Deze thema's worden gedoceerd door experten in hun vakgebied en een cursusbegeleider van de sociale dienst. Die staat ook in voor de groepsdynamiek en het praktisch vlot verloop van de drie cursusdagen. De cursus wordt voor de personeelsleden en hun partner gratis aangeboden en gaat door op het Domein Groendaalheyde, Terlindenlaan 14 in 3090 Overijse. De verplaatsing gebeurt in groep per trein (met de cursusbegeleider) of individueel per auto.

Naar analogie met 2016 werd er bij de uitnodigingen een opsplitsing gemaakt van twee referentiegroepen, namelijk 60 tot 62 jaar worden en 62 tot 67 jaar worden. Dit biedt de mogelijkheid tot een specifieker benadering wat nodig is gezien de gevoeligheid van de pensioenmaterie.
Door de impact van de pensionering op de omgeving nodigen we ook de partner uit op deze cursus.

In 2017 organiseerde de vzw Sociale Dienst 12 maal een 'Cursus pensioenvoorbereiding'
In 2017 waren er 298 deelnemers verspreid over alle cursussen, een gemiddelde van 25 deelnemers per cursus. Ook in 2017 bleef de trend dat deelnemers meer en meer alleen komen.

98% van de deelnemers beoordeelde de cursus goed tot zeer goed. De hoofdreden om de cursus te volgen was meestal op aanraden van een collega.

4.2.4.2 Terugkomdagen

Na 2 jaar wordt dezelfde groep cursisten opnieuw uitgenodigd. Het is de bedoeling dat dezelfde mensen elkaar weerzien en de gelegenheid krijgen om hun ervaringen uit te wisselen.

In de voormiddag is er een groepsgesprek met aansluitend een maaltijd en daarna een begeleide themawandeling 'Van Manhattan tot Marrakech' door de vzw Babbelbus.

In 2017 waren er 10 terugkomdagen met een totaal van 115 deelnemers.

De mondelinge evaluaties en enkele individuele mailtjes leren ons dat deelnemers vooral blij zijn dat ze niet werden 'vergeten' door de Vlaamse overheid en bovendien de kans krijgen ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren. De maaltijd versterkt de groepsdynamiek en het algemeen welbevinden. De wandeling is niet alleen leerzaam maar ook nuttig voor uitwisseling van ervaringen.

Opvallend is dat de deelnemers aan de Terugkomdag, overwegend diegenen zijn die zich met de trein als groep verplaatsten. Een bijkomend bewijs van het belang van de aanwezigheid van een cursusbegeleider die tijdens het gehele traject zorgt voor een goede groepsdynamiek. Als deelnemer met de wagen sta je een stukje 'buiten de groep' bij gebrek aan interactie tijdens de verplaatsing met het openbaar vervoer.

Kostprijs Cursus pensioenvoorbereiding (inclusief Terugkomdagen)

Catering en infrastructuur	9.699,00
Cursuskosten docenten	6.911,76
Gidsen en wandeling Terugkomdagen (Brussel babbelt)	1.002,00
REKENPOST 62100 TOTAAL	17.612,76

Hierbij enkele reacties over de cursus pensioenvoorbereiding:

Deze cursus heeft voor mij het verschil gemaakt. Ik ga nu met een groter gevoel van veiligheid met pensioen, in de overtuiging dat ik er niet alleen voor sta. Zoveel tips en raadgevingen die echt bruikbaar zijn en ondersteunend. De coördinator was bijzonder vriendelijk en stimulerend. Hij maakte van deze cursus een boeiend geheel dat ik niet licht zal vergeten. Het samenzijn in de groep was warm en mooi!

Ik ga deze cursus echt aanbevelen bij mijn collega's toekomstig gepensioneerden. De begeleiding was top.

De cursus was zeer interessant. Zowel ikzelf als mijn vrouw hebben er een aantal zaken van opgestoken. Alle thema's werden duidelijk en professioneel behandeld. Alle lesgevers deden dit zeer goed.

"De cursus pensioenvoorbereiding is zeer goed gestructureerd. Evidente en minder evidente items komen aan bod. De coördinator slaagt erin om alle deelnemers effectief te betrekken zodat er optimale interactie en een goed groepsgevoel ontstaat tijdens de verschillende sessies. Door zijn inzet krijgt deze cursus niet alleen inhoudelijk maar ook qua vorm een verdiende A+"

4.2.4.3 Infosessies pensioenwetgeving

De infosessies pensioenwetgeving proberen een antwoord te geven aan de talrijke vragen die er zijn m.b.t. deze materie. Ze geven een algemene informatie maar zijn niet bedoeld om in te gaan op specifieke individuele vragen.
In 2017 organiseerde de sociale dienst in samenwerking met de Federale Pensioendienst, PDOS en RVP, 11 infosessies rond de pensioenwetgeving. Personeelsleden met een gemengde loopbaan konden zowel een sessie over de privé als over de overheidspensioenwetgeving bijwonen.
Hierbij kwamen volgende thema's aan bod:

- het recht op een rustpensioen, overgangsmaatregelen, afwezigheidstelsels,...
- pensioenberekening, minimumpensioen, cumulatie,...
- van bruto naar netto, overlevingspensioen, vakantiegeld en begrafenisvergoeding.

Er waren in totaal 1.639 inschrijvingen en 1.271 aanwezigen op deze infosessies.

Betreft	Bedrag
Maaltijden lesgevers	43,30
(REKENINGPOST 62100) TOTAAL	43,30

4.2.4.4 Infomomenten pensioenviering en pensioneringsgeschenken

De gerechtigden van de sociale dienst die met pensioen gaan of in de nabije toekomst, ontvangen een uitnodiging om met hun partner een infomoment pensioenviering bij te wonen. Zij krijgen er informatie over het activiteitenpakket van de vzw Sociale Dienst en de werking van de vzw Gepensioneerdenvereniging. Nadien ontvangen ze een pensioneringsgeschenk en wordt hen een aperitief en een maaltijd aangeboden.

In 2017 vonden er 19 pensioenvieringen plaats (9 in het voorjaar en 10 in het najaar) op diverse locaties in Vlaanderen, telkens in gebouwen van de Vlaamse overheid:

- H. Consciencegebouw Brussel
- VAC Hasselt
- Sport Vlaanderen Brugge
- Sport Vlaanderen Gent
- Sport Vlaanderen Genk
- Sport Vlaanderen Herentals
- VDAB het didactisch restaurant in Antwerpen
- VDAB het didactisch restaurant in Oostende.

Voor de infomomenten pensioenviering in het voorjaar 2017 ontvingen 210 (toekomstig) gepensioneerden een uitnodiging. 168 of 80% van de genodigden waren aanwezig. 9 geschenken (4,28%) werden opgestuurd; 1 genodigde (0,48%) zou zich inschrijven voor een infomoment in het najaar 2017 en 32 genodigden (15,24%) reageerden niet.

Ook 8 genodigden (2016) die nog in het voorjaar 2017 reageerden, ontvingen een waardebon.

Voor de infomomenten pensioenviering in het najaar 2017 ontvingen 325 (toekomstig) gepensioneerden een uitnodiging.
228 genodigden schreven in voor een viering. 223 of 68,62% van de genodigden waren aanwezig. 5 genodigden (1,54%) verontschuldigden zich en worden opnieuw uitgenodigd voor een viering in het voorjaar 2018.
11 genodigden (3,38%) konden om medische reden niet naar een infomoment komen en kregen hun geschenk thuis bezorgd. 18 genodigden (5,54%) zullen inschrijven voor een infomoment in het voorjaar 2018 en 68 genodigden (20,92%) reageerden niet.

Het percentage online inschrijvingen evolueert verder in positieve zin van 33% in 2014 naar 35,61% in 2015, 60,13% in 2016 en 68,13% in 2017.

In 2017 werden in totaal 185 pensioneringsgeschenken van 200 euro en 234 pensioneringsgeschenken van 250 euro uitgereikt/opgestuurd. De verhoging van de geschenken werd beslist op de raad van bestuur van 27/03/2017.

Pensioneringsgeschenken 2017	voorjaar	najaar	Totaal	%
Waardebonnen Collishop	22	25	47	11,19%
Waardebonnen AS Adventure	25	30	55	13,38%
Waardebonnen E5-Mode	12	11	23	5,60%
Waardebonnen TUI (Jetair)	15	25	40	9,25%
Waardebonnen Standaard Boekhandel	8	16	24	5,60%
Waardebonnen Vanden Borre	44	53	97	23,36%
Waardebonnen Schoenen Torfs	8	17	25	5,84%
Waardebonnen Decathlon	9	13	22	5,35%
Waardebonnen ici Paris XL	11	7	18	4,38%
Waardebonnen Galeria Inno	31	37	68	16,06%
Totaal	185	234	419	

Financiële opvolging

Kostprijs catering (receptie, maaltijden, huur zaal, materiaal)	13 567,20
Kostprijs geschenken	90 360,30
REKENINGPOST 6211-6212) Totaal	103 927,50

GEPENSIONEERDEN WERKING

4.2.5 Gepensioneerden

Aangezien ieder personeelslid van de Vlaamse overheid aanspraak kan maken op individuele en sociale hulp- en dienstverlening en de gepensioneerde personeelsleden gerechtigden blijven van de vzw Sociale Dienst organiseert men voor hen de seniorendagen. Dit is een unieke gelegenheid om de sociale cohesie tussen de ex-collega's van de Vlaamse overheid te versterken.

4.2.5.1 Seniorendagen

De 27ste editie van de Seniorendagen vond plaats op 16, 17, 18, 23 en 24 mei 2017 in een uniek stukje Limburg, Maaseik de stad aan de Maas. We waren te gast in de Lotto Dôme, de thuishaven van Volleybalclub Noliko Maaseik. In de namiddag verkenden we de regio met o.m.

- stadswandelingen in Maaseik
- bezoek aan het Apotheekmuseum
- de Kerkschatten van Sint-Catharina
- het John Selbach museum
- het Poppenmuseum
- geleid bezoek aan het wijndomein Huize Timmermans met proeverij
- busrondrit door Midden-Limburg
- stadswandeling in Thorn, het witte stadje in Nederland
- boottocht over de Grensmaas en Maasplassen
- vrije namiddag in Maaseik of in Thorn

De deelnameprijs bedroeg € 23 euro per persoon.

Er waren 2.644 deelnemers aanwezig, dit is 97% van het initieel aantal ingeschrevenen (2.726).
35,43% gebruikte het e-loket om in te schrijven en 64,57% werd manueel geregistreerd.
2.534 deelnemers (95,84%) maakte gebruikte van het busvervoer en 110 deelnemers (4,16%) kwamen met eigen vervoer naar de seniorendagen.

De sociale dienst peilde naar de reacties van de senioren:

	Uitstekend	Goed	Middelmatig	slecht
Organisatie	73,08%	25,02%	0,66%	0,19%
Vervoer	68,25%	25,78%	2,65%	0,00%
Maaltijden	69,00%	27,20%	3,32%	0,00%
Begeleiding	66,35%	27,01%	1,71%	0,38%
Programma	72,73%	26,14%	1,14%	0,00%

Er werden 1.055 enquêteformulieren ingevuld (één per koppel) op een totaal van 1.524 inschrijvingen. De responsgraad = 69,23 %.

Kostprijs seniorendagen

Kostprijs seniorendagen 2017	Bedrag
Verzekering Belfius	301,29
Lotto Dôme - Gastrimon: catering	111.920,19
John Selbachmuseum	558,00
VVV Thorn: programma, gidsen en consumpties	16.698,75
Toerisme Maaseik: gidsen en toegangsgelden	2.043,00
Wijndomein Huize Timmermans	1.912,50
Consumpties Seniorendagen	1.175,20
Busvervoer Selecta Cars De Swaef	38.822,60
The Mix Project: extra kosten voor belichting	3.030,20
(Rekeningpost 6220) Totaal:	176.461,73

		Begroting	Verschil
Gerealiseerde kosten	176.461,73	176.500,00	38,27
Bijdragen deelnemers (€ 23 pp)	-61.446,00	-61.500,00	-54,00
Netto kostprijs	115.015,73	115.000,00	-15,73
Aantal deelnemers	2.644		
Netto kostprijs per persoon	43,50		

De gemiddelde netto kostprijs per deelnemer bedroeg 43,50 euro. De voornaamste kostencomponenten waren:

- de catering 63,42 %
- de transportkosten 22 %
- de activiteiten 12,69 %.

Jaar	Kosten	Opbrengsten	Netto kostprijs	Deelnemers	Prijs/deelnemer
2013	119 709,45	41 196,40	78 513,05	1 881	41,74
2014	143 315,53	49 324,00	93 991,53	2 188	42,96
2015	177 165,15	63 924,11	113 241,04	2 669	42,43
2016	155 227,69	61 409,00	93 818,69	2 616	35,86
2017	176 461,73	61 446,00	115 015,73	2 644	43,50

4.2.5.2 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering

De vzw Sociale Dienst betaalt de derde en eventuele volgende franchise(s) terug zodra de gerechtigden binnen hetzelfde gezin, verzekerd bij AG Insurance, in hetzelfde schadejaar drie keer of meer de franchise van 125,00 euro moeten betalen.
In 2017 waren er 3 tegemoetkomingen (1 in 2016, 2 in 2015 en 0 in 2014).

Kostprijs: 320,72 euro

4.2.5.3 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering

De vzw Sociale Dienst spoort de personeelsleden aan om ook na hun pensionering aangesloten te blijven bij een hospitalisatieverzekering en verleent hiervoor een financiële tegemoetkoming op 3 tijdstippen:

- mijlpaal 1: 35,00 euro zodra het personeelslid met pensioen gaat;
- mijlpaal 2: 100,00 euro zodra het gepensioneerd personeelslid 65 jaar wordt;
- mijlpaal 3: 135,00 euro zodra het gepensioneerd personeelslid 70 jaar wordt.

In 2017 waren er 668 tegemoetkomingen (1.706 in 2016, 1.140 in 2015 en 1.274 in 2014).

Kostprijs: 59.175,00 euro

4.2.5.4 Vzw Gepensioneerdenvereniging

De vzw Gepensioneerdenvereniging voor het Vlaams overheidspersoneel werd in 1992 opgericht met volgende doelstellingen:

- Alle gepensioneerde personeelsleden van de Vlaamse overheid in de gelegenheid stellen contacten te onderhouden met elkaar.
- Activiteiten op te zetten van vormende, culturele en recreatieve aard (cf. de activiteitenkalender).
- Alle initiatieven te nemen die het welzijn van de leden kunnen bevorderen.

Omdat de VZW Gepensioneerdenvereniging voor het Vlaams Overheidspersoneel een belangrijke meerwaarde biedt voor de vzw Sociale Dienst als communicatiekanaal voor allerlei infomomenten zoals de pensioenvieringen, regionale ontmoetingsdagen en seniorendagen werd, in return voor de inspanningen, voor het werkingsjaar 2017 een subsidie toegekend van 4500 euro.
De vzw Sociale Dienst ziet in de vereniging ook een uitstekend potentieel om de vereenzaming bij gepensioneerden te verhelpen.

De vereniging vierde in 2017 haar 25ste verjaardag. Ter ere van deze verjaardag bood de vzw Sociale Dienst het aperitief aan (kostprijs 5.000 euro).

De vereniging organiseert jaarlijks in elke provincie “ontmoetingsdagen” om haar leden te bereiken die minder mobiel of hoogbejaard zijn of zich financieel geen andere activiteit kunnen veroorloven. Er is steeds een maatschappelijk assistent aanwezig van de sociale dienst om alle mogelijke vragen te beantwoorden.

Deze vereniging levert een meerwaarde o.a. door op een laagdrempelige wijze de hulp- en dienstverlening van de sociale dienst bekend te maken bij haar leden.
Ook de inzet van de vzw Gepensioneerdenvereniging tijdens de jaarlijkse seniorendagen wordt bijzonder geapprecieerd.

Communicatie

5 COMMUNICATIE

Hierna volgt een overzicht van de verschillende communicatieacties:

Specifieke activiteiten:

- programmabrochure Seniorendagen (16, 17, 18, 23 en 24 mei 2017)
- uiteenzetting over het dienst- en hulpverleningsaanbod door de voorzitter op de pensioenvieringen (29 sessies in 2017)
- uiteenzetting over het dienst- en hulpverleningsaanbod door de maatschappelijk assistent op de cursus pensioenvoorbereiding (10 cursussen in 2017)

Afdelingen en entiteiten kunnen op vraag voor hun personeelsleden toelichting krijgen over het aanbod van de sociale dienst, dit gebeurde zowel door de voorzitter als door de maatschappelijk assistenten. Er zijn 21 infosessies gegeven voor in totaal zo'n 560 personeelsleden.

Communicatie vakantieopvang tijdens de schoolvakanties op:

- de Koepel
- website van de vzw Sociale Dienst
- via affiches.

Communicatie tegemoetkoming vakanties voor jongeren:

- de Koepel
- website van de vzw Sociale Dienst
- Sociale Media
- flatscreens

Bekendmaking van de acties "Event in de kijker":

- via affiches:
  - 40th Sanicole Airshow Hechtel op vrijdag 8 en zondag 10 september 2017
  - Gent Jazz Festival en Jazz Middelheim
  - Schlagerfestival in de Ethias Arena te Hasselt op 23 en 24 maart 2018
- aankondiging kortingsaanbod PlusPas (DCPA (Dienstencentrum personeelsadministratie binnen het Agentschap Overheidspersoneel) en personeelsdiensten, de gepensioneerden via de uitnodiging voor de Seniorendagen, de Koepelsite van de Vlaamse Overheid en de website van de sociale dienst

Bekendmaking van de acties Park in de Kijker "Domein van de Grotten van Han" en de Zomerhappening in Bobbejaanland op:

- de Koepel
- de muurkrant
- website van de vzw Sociale Dienst
- Sociale Media
- affiches en flyers verspreid via de gebouw- en Sintverantwoordelijken in alle Vlaamse overheidsgebouwen.

Communicatie Sintgeschenken. De Sintactie werd dit jaar vereenvoudigd en verliep via de PlusPas-dienstverlening.

Communicatie bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen uit gezinnen met financiële problemen. Publicatie op de koepelsite: 15 september 2017 en verspreid via de communicatieambtenaren en de communicatieverantwoordelijken.

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de financiële middelen die werden gespendeerd aan bovengenoemde communicatieacties.

Drukwerk	8.747,38 euro
Verzendingskosten	4.715,78 euro
Promotiekosten	862,50 euro
Totaal	14.325,66 euro

	Drukwerk	Verzendkosten	Promotiekosten
Familiehappening, Park/Events in de Kijker	1.478,68 euro		
Seniorendagen	3.829,24 euro	4.715,78 euro	862,50 euro
Cursus VOP	3.124,91 euro		
Communicatie zitdagen	259,94 euro		
Pensioenviering	65,11 euro		
Medische kosten	165 euro		
Andere	- 506,29 euro		
Affiches Vakantieopvang	330,79 euro		
Totaal	8.747,38 euro	4.715,78 euro	862,50 euro

Het overzicht van de volledige hulp- en dienstverlening is steeds raadpleegbaar op www.vlaanderen.be/socialedienst en de infolijn 1700.

FINANCIEN

6 FINANCIËN

6.1.1.1 De werkingsmiddelen

De werkingsmiddelen in 2017 voor de activiteiten van de sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel bestonden uit:

- het batig saldo op 01.01.2017;
- de subsidie van de Vlaamse Regering;
- de bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten.

Saldo op 1 januari 2017

Het saldo van de hoofdrekening op 1 januari 2017 bedroeg: 641.072,51 euro.

Subsidie van de Vlaamse Regering 2017

De subsidie aan de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel, zoals opgenomen in het decreet van 7 juli 2017 houdende aanpassing van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2017, bedraagt 2.068.000 euro.
Deze subsidie bestaat uit drie delen, nl.:

1. de subsidie voor de werking van de vzw Sociale Dienst;
2. de halftijdse salariskost van de voorzitter die moet worden doorgestort door de vzw Sociale Dienst aan de betrokken entiteit;
3. de subsidie voor de organisatie van de vakantieopvang.

1. Subsidie voor de werking van de vzw Sociale Dienst op basis van het aantal gerechtigden op 01/01/2017.

De subsidie wordt berekend op basis van het aantal personeelsleden in dienst en op pensioen op 1 januari van het kalenderjaar en op basis van een parameter die de kostprijs per gerechtigde weergeeft. Bij de opmaak van de Begroting 2017 werd de parameter vastgelegd op 51,25 euro.

Aantal personeelsleden in actieve dienst op 01/01/2017 (deel ministeries)	15.657
Aantal niet-actieven op 01/01/2017 (deel ministeries)	8.872
Aantal personeelsleden in actieve dienst op 01/01/2017 (verplicht aangesloten ARP's)	8.591
Aantal niet-actieven op 01/01/2017 (verplicht aangesloten ARP's)	3.147
BUDGET WERKING 2017	36.267 X 51,25 euro = 1.858.683,75 euro

2. Halftijdse salariskost van de voorzitter van de vzw Sociale Dienst.

De afstanddoende entiteit krijgt een terugbetaling van de halftijdse salariskost van de voorzitter van de vzw Sociale Dienst, forfaitair vastgesteld op 26.000 euro.
Deze kost wordt pro rata verdeeld volgens het aantal gerechtigden:

- 14.646,87 euro voor de ministeries;
- 7.009,05 euro voor de verplicht aangesloten agentschappen met rechtspersoonlijkheid;
- 4.344,08 euro te betalen door de reeds aangesloten agentschappen via aanpassing van de parameter.

BUDGET SALARISKOST VOORZITTER 2017	14.646,87 euro (deel ministeries) + 7.009,05 euro (deel 7 verplicht aangesloten agentschappen met rechtspersoonlijkheid) = 21.655,92 euro

3. De subsidie voor de organisatie van de kinderopvang.

Vanaf 1 januari 2017 wordt de opdracht voor de organisatie van de vakantieopvang overgeheveld van het Agentschap Overheidspersoneel naar de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel. Voor de uitvoering hiervan kent de Vlaamse Regering aan de vzw een subsidie van 188.000 euro toe.

Totale subsidie voor het werkingsjaar 2017 aan de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel.

TOTAAL BUDGET WERKING 2017:	1.858.683,75 euro
TOTAAL BUDGET SALARISKOST VOORZITTER 2017:	21.655,92 euro
TOTAAL BUDGET VAKANTIEOPVANG 2017:	188.000,00 euro
TOTALE SUBSIDIE 2017:	2.068.339,67 euro, 2.068.000 euro afgerond

De eerste subsidieaanvraag van 2017 werd voorlopig beperkt tot 80% van het voorziene subsidiebedrag in de initiële begroting (decreet van 23 december 2016 houdende de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2017): 2.037.000,00 euro x 80% = 1.629.600,00 euro.
De heer J. Mannaerts, Regeringscommissaris, gaf gunstig advies op 16 Januari 2017 en de heer K. De Witte, Inspecteur van Financiën op 1 februari 2017.
Het ministerieel besluit houdende toekenning van een subsidie voor het werkingsjaar 2017 van mevrouw L. Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding werd ondertekend op 17 februari 2017.
De tweede subsidieaanvraag van 2017 bedroeg 438.400,00 euro (= 2.068.000 euro – 1.629.600 euro)
De heer J. Mannaerts, Regeringscommissaris, gaf gunstig advies op 16 Januari 2017 en de heer K. De Witte, Inspecteur van Financiën op 31 oktober 2017.

Het ministerieel besluit houdende toekenning van een aanvullende subsidie voor het werkingsjaar 2017 van mevrouw L. Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding werd ondertekend op 20 november 2017.

De bijdragen van de vrijwillig aangesloten Agentschappen en entiteiten.

De aansluitingsbijdrage (verhoogd met de halftijdse salariskost van de voorzitter) van de Agentschappen en entiteiten bedroeg voor 2017: 51,85 euro.
Overzicht van het aantal gerechtigden van de vrijwillig aangesloten Agentschappen en entiteiten en hun financiële bijdragen:

Agentschappen en entiteiten	Bijdragen 2017	Gerechtigden
AGIOn	5.496,10	106
Eigen vermogen voor Landbouw- en Visserijonderzoek	16.332,75	315
Eigen vermogen voor het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek	2.385,10	46
Eigen vermogen Flanders Hydraulics	1.140,70	22
FIT	14.984,65	289
Fonds voor Scheepjongens	51,85	1
Fonds Wetenschappelijk Onderzoek	3.629,50	70
Gemeenschapsonderwijs	32.043,30	618
Koninklijke academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde	414,80	8
Muntpunt	3.059,15	59
Ondersteunend Centrum van het Agentschap Natuur en Bos	2.436,95	47
OPZ-GEEL	43.398,45	837
OPZ-REKEM	48.583,45	937
OVAM	21.517,75	415
Plantentuin Meise	8.088,60	156
SERV	4.925,75	95
Sport Vlaanderen	53.405,50	1.030
Strategische Adviesraad "Milieu- en Natuurraad van Vlaanderen	518,50	10
Strategische Adviesraad Ruimtelijke Ordening – Onroerend Erfgoed	207,40	4
Syntra	10.784,80	208
Toerisme VL	9.488,55	183
Vlaanderen connect vzw	1.711,05	33

VLAM	3.059,15	59
VLOR	1.296,25	25
VMM	65.434,70	1.262
VMSW	20.169,65	389
VREG	1.866,60	36
VRM	1.140,70	22
TOTAAL	**377.571,70**	**7.282**

7 BIJLAGEN

1. Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2017
1.1. Liquide middelen op 31/12/2017
1.2. Resultatenrekening op 31/12/2017

2. Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2017
2.1. Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2017
2.2. Openstaande vorderingen op 31/12/2017
2.3. Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2017

3. Belfius Tre@sury+ spaarrekening (BE21 0910 1821 4003) op 31/12/2017

4. Belfius Tre@sury special spaarrekening (BE54 0910 1934 8697) op 31/12/2017

5. ING Zichtrekening (BE36 3631 0438 5881) op 31/12/2017

6. ING Business Account (BE36 3631 0438 5881) 35 dagen op 31/12/2017

7. BNP Paribas Fortis zichtrekening (BE73 0016 7275 1660) op 31/12/2017

8. Triodos Bank zichtrekening (BE43 5230 8084 2101) op 31/12/2017

9. Triodos Bank spaarrekening (BE20 5230 4811 20156) op 31/12/2017

10. Overzicht transfers op 31/12/2017

11. Overzicht vermogen op 31/12/2017

12. Overzicht begroting en uitvoering op 31/12/2017 in ESR

1. Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2017

Het boekjaar loopt van 01/01/2017 tot en met 31/12/2017

1.1. Liquide middelen op 31/12/2017

IX.	LIQUIDE MIDDELEN		519 591,57
	5500	Belfius Hoofdrekening	75 553,49
	5501	Belfius Leningsfonds	28 927,91
	5503	Belfius Vakantieopvang	23 927,89
	5504	Belfius Tre@sury +	90 039,11
	5505	Belfius Tre@sury + Special	100 496,51
	5506	ING Zichtrekening	50 250,39
	5507	ING Business Account	50 000,00
	5509	BNP Paribas Zichtrekening	21,12
	5510	Triodos Zichtrekening	374,65
	5511	Triodos Spaarrekening	100 000,50
	TOTAAL ACTIVA		519 591,57

1.2. Resultatenrekening op 31/12/2017

K O S T E N			31/12/2017
II	BEDRIJFSKOSTEN		2 964 446,35
A	BEHEERSKOSTEN		82 544,60
	Administratieve kosten	6000	226,93
	Communicatie	6002	13 994,87
	Communicatie vakantieopvang	60022	330,79
	Representatiekosten	6003	18 232,43
	Toelagen en presentiegelden	6005	11 208,98
	Onkosten leden vzw	601	1 134,44
	Onkosten niet-leden vzw	602	2 168,89
	Bedrijfsrevisor	605	2 268,75
	Vorming leden vzw	606	6 978,52
	Tussenkomst salariskost voorzitter	607	26 000,00
B	LENINGEN		208 539,64
	Leningen personeelsleden	610	181 119,64
	Leningen gepensioneerden	611	26 820,00
	Pensioenvoorschotten	612	600,00
C	SOCIALE KOSTEN		2 388 462,26
	Jeugdvakanties	6200	470 957,58
	Vakantieopvang Vlaamse Overheid	6204	163 789,30
	Vakantieopvang Vlaamse Overheid materiaal	62041	34,46
	Cursus pensioenvoorbereiding	62100	17 651,26
	Infomoment pensioenviering	62111	13 567,20
	Geschenken pensioenviering	62112	90 360,30
	Seniorendagen	6220	176 461,73
	vzw Gepensioneerdenvereniging subsidie	62211	4 500,00
	Medische kosten	6230	829,25
	Medische kosten: remgeld	62301	668 100,86
	Medische bijstand: sociaal dossier	62302	218 303,30
	Bijzondere bijstand	6231	46 315,44
	Bijzondere bijstand sociale vakanties	6232	5 005,72

Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	6234	23 250,00
Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	6236	320,72
Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	6237	59 175,00
Sintgeschenken	6250	429 840,14
E KOSTEN SPORT EN CULTUUR		**176 745,26**
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	64130	13 195,00
Familiehappening	64131	156 834,71
Event in de kijker	64132	5 505,55
PlusPas	6415	1 210,00
F UITZONDERLIJKE KOSTEN		**108 154,59**
Kosten kredietinstellingen Hoofdrekening	6500	50,70
Kosten kredietinstellingen Leningsfonds	6501	42,20
Kosten kredietinstellingen Recreatie	6502	6,20
Kosten kredietinstellingen ING	6503	5,15
Kosten kredietinstellingen BNP Paribas	6504	38,96
Kosten kredietinstellingen Triodos spaarrekening	6508	0,18
Kosten kredietinstellingen Triodos zichtrekening	6509	125,35
Juridisch advies Hoofdrekening	6520	2 885,85
Diversen Hoofdrekening	6520	105 000,00
T O T A A L K O S T E N		**2 964 446,35**

O P B R E N G S T E N

			31/12/2017
I	BEDRIJFSOPBRENGSTEN		2 795 569,46
A	OPBRENGSTEN BEHEER		2 445 571,70
	Werkingstoelage Sociale Dienst	7000	1 880 000,00
	Subsidie vakantieopvang	70001	188 000,00
	Bijdragen aangesloten entiteiten	704	377 571,70
B	OPBRENGSTEN LENINGEN		205 591,00
	Terugbetaling leningen personeelsleden	710	181 275,04
	Terugbetaling leningen gepensioneerden	711	21 375,96
	Terugbetaling weddevoorschotten	712	600,00
	Terugbetaling pensioenvoorschotten	713	2 340,00
C	SOCIALE OPBRENGSTEN		61 446,00
	Seniorendagen	7220	61 446,00
E	OPBRENGSTEN SPORT EN CULTUUR		82 507,40
	Familiehappening	74131	71 255,00
	Event in de kijker	74132	11 252,40
F	UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN		453,36
	Opbrengsten kredietinstelling Treasury + Special	7505	21,33
	Opbrengsten kredietinstelling ING zichtrekening	7507	11,86
	Opbrengsten kredietinstelling Triodos spaarrekening	7508	0,68
	Diversen LF	7551	429,49
	Transferten HR	7560	-10,00
	T O T A A L O P B R E N G S T E N		2 795 569,46

VERLIES: 168 876,89

2. Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2017

Bezittingen			Schulden	
- Onroerende goederen		0,00	- Financiële schulden	0,00
- Machines		0,00	- Schulden ten aanzien van leveranciers	8 585,24
- Roerende goederen en rollend materieel		0,00	- Schulden ten aanzien van leden	0,00
- Voorraden		1 147,50	- Fiscale, salariële en sociale schulden	0,00
- Vorderingen		510 274,10		
- Geldbeleggingen				
- Liquiditeiten		519 591,47		
o Rekening BE63 0682 0820 8608	75 553,49			
o Rekening BE59 0682 0943 2626	28 927,91			
o Rekening BE88 0682 1350 8141	23 927,89			
o Rekening BE21 0910 1821 4003	90 039,11			
o Rekening BE54 0910 1934 8697	100 496,51			
o Rekening BE36 3631 0438 5881	50 250,39			
o Rekening BE36 3631 0438 5881 (BA)	50 000,00			
o Rekening BE73 0016 7275 1660	21,12			
o Rekening BE43 5230 8084 2101	374,65			
o Rekening BE20 5230 4811 0156	100 000,50			
- Andere activa		0,00	- Andere schulden	0,00

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

2.2. 2.1. Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31/12/2017

Omschrijving	Aantal stuks	Nominale waarde/stuk	Totaal
Tickets Plopsa Coo >= 85cm - 1m / 70+	130	8,50	1 105,00
Tickets kinderen (85 cm tot 1 m) Plopsaland Indoor Hasselt	5	8,50	42,50
Totaal	163		1 147,50

Openstaande vorderingen op 31/12/2017

Openstaande renteloze leningen

		ONTLEEND BEDRAG	TERUGBETAALD BEDRAG	DUBIIEUS	OPENSTAAND BEDRAG
610.	Leningen personeelsleden	450 259,86	178 114,14	25 380,56	247 765,16
611. gepensioneerden	Leningen	89 767,14	28 733,20	-	61 033,94
612.	Weddenvoorschotten	-	-	-	-
613.	Pensioenvoorschotten	1 900,00	425,00	-	1 475,00
	Openstaande renteloze leningen 31 december 2017	542 927,00	207 272,34	25 380,56	310 274,10

Openstaande tegoeden PlusPas

	BEDRAG
6415. PlusPas (in breng vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel in het rollend fonds)	200 000,00
Openstaande voorschotten 31 december 2017	200 000,00
ALGEMEEN TOTAAL	510 274,10

2.3. Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2017

	Nog te betalen	Nog te innen
Totaal	**20.053,62**	**11.468,38**
Netto-totaal	**8.585,24**	

3. Belfius Tre@sury+ spaarrekening (BE21 0910 1821 4003) op 31/12/2017

-	Transfers BE63 0682 0820 8608 (HR)	50 000,00
-	Transfers BE59 0682 0943 2626 (LF)	40 039,11
-	Opbrengsten	0,00

Saldo op 31 december 2017:	**90 039,11**

4. Belfius Tre@sury special spaarrekening (BE54 0910 1934 8697) op 31/12/2017

-	Transfers BE63 0682 0820 8608 (HR)	100 000,00
-	Transfers BE59 0682 0943 2626 (LF)	475,18
-	opbrengsten	21,33

Saldo op 31 december 2017:	**100 496,51**

5. ING Zichtrekening (BE36 3631 0438 5881) op 31/12/2017

-	Transfers BE63 0682 0820 8608 (HR)	50 000,00
-	Transfers BE59 0682 0943 2626 (LF)	243,68
-	Opbrengsten	11,86
-	Kosten	-5,15

Saldo op 31 december 2017:	50 243,68

6. ING Business Account (BE36 3631 0438 5881) 35 dagen op 31/12/2017

-	Transfers BE63 0682 0820 8608 (HR)	50.000,00
-	Transfers BE59 0682 0943 2626 (LF)	0,00

Saldo op 31 december 2017:	50.000,00

7. BNP Paribas Fortis zichtrekening (BE73 0016 7275 1660) op 31/12/2017

-	Saldo 31 december 2016	60,08
-	kosten	-38,96

Saldo op 31 december 2017:	21,12

8. Triodos Bank zichtrekening (BE43 5230 8084 2101) op 31/12/2017

-	Saldo 31 december 2016	0,00
-	kosten	-125,35
-	transfers	500,00

Saldo op 31 december 2017:	**374,65**

9. Triodos Bank spaarrekening (BE20 5230 4811 20156) op 31/12/2017

-	Saldo 31 december 2016	100 000,00
-	Opbrengsten	0,68
-	Kosten	-0,18

Saldo op 31 december 2017:	**100 000,50**

10. Overzicht transfers op 31/12/2017

	Belfius HR	Belfius Treasury +	Belfius Leningsfonds	Triodos zichtrekening
Belfius HR	-25 500,00		25 000,00	500,00
Belfius Treasury +	80 000,00	-80 000,00		
Totaal	**54 500,00**	**-80 000,00**	**25 000,00**	**500,00**

11. Overzicht vermogen op 31/12/2017

Rekeningen	Bedrag	Beleggingen	Totaal vermogen
- Werking (hoofdrekening + zichtrek Paribas + zichtrek Triodos)	75 949,26	350 000,00	425 949,26
- Leningsfonds	28 927,91	40 786,51	69 714,42
- Vakantieopvang	23 927,89	-	23 927,89
Saldo op 31 december 2017	128 805,06	390 786,51	519 591,57

12. Overzicht begroting en uitvoering op 31/12/2017 in ESR

De vzw sociale dienst voor het Vlaams overheidspersoneel werd door het INR vanaf mei 2017 ingedeeld bij de Vlaamse deelstaatoverheid (sectorcode moedervennootschap 13.12)(cf. brief F&B van 3 mei 2017).

Dit heeft tot gevolg dat de SD-VO onder het toepassingsgebied van het Rekendecreet valt.
Zowel de begroting als de uitvoeringsgegevens van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel dienen vanaf 2017 per ESR-code gerapporteerd te worden.

Begroting en uitvoering periode 01/01/2017 t.e.m. 31/12/2017 in ESR

ONTVANGSTEN

	Begroting 2017	Resultatenrekening 2017
0. NIET-VERDEELDE ONTVANGSTEN		
08. Interne verrichtingen		
08.21 Overgedragen overschot vorige boekjaren	688.468,46	688.468,46
1. LOPENDE ONTVANGSTEN VAN GOEDEREN EN DIENSTEN		
16. Verkoop van niet-duurzame goederen en diensten		
16.12 Aan vzw's ten behoeve van de gezinnen en aan gezinnen	190.500,00	143.943,40
16.20 Verkoop van niet-duurzame goederen en diensten binnen de overheidssector	378.000,00	377.571,70
2. RENTEN EN INKOMSTEN UIT EIGENDOM		
26. Rente van overheidsvorderingen		
26.10 Rente-ontvangsten van andere sectoren dan de overheidssector	700,00	33,87
4. INKOMENSOVERDRACHTEN BINNEN DE OVERHEIDSECTOR		
46. Inkomensoverdrachten binnen een institutionele groep		
46.10 Van de intitutionele overheid (MVG + IVAzrp)	2.068.000,00	2.068.000,00

8. KREDIETVERLENINGEN EN KREDIETAFLOSSINGEN;DEELNEMINGEN EN VEREFFENINGEN VAN DEELNEMINGEN. ANDERE FINANCIËLE PRODUCTEN		
87. Kredietaflossingen door vzw's ten behoeve van de gezinnen en door gezinnen		
87.20 Kredietaflossingen door gezinnen	206.000,00	206.020,49

UITGAVEN

	Begroting 2017	Resultatenrekening 2017
0. NIET-VERDEELDE UITGAVEN		
03. Interne verrichtingen		
03.22 Over te dragen overschot van het boekjaar	376.908,38	519.591,57
1. LOPENDE UITGAVEN VAN GOEDEREN EN DIENSTEN		
12. Aankoop van niet-duurzame goederen en diensten		
12.11 Algemene werkingskosten	2.915.200,00	2.725.406,71
12.21 Algemene werkingskosten vergoed binnen de overheidssector	26.000,00	26.000,00
3. INKOMENSOVERDRACHTEN AAN EN VAN ANDERE SECTOREN		
33. Inkomensoverdrachten aan vzw's ten behoeve van de gezinnen		
33.00 Inkomensoverdrachten aan vzw's ten behoeve van de gezinnen	4.500,00	4.500,00

8. KREDIETVERLENINGEN EN KREDIETAFLOSSINGEN;DEELNEMINGEN EN VEREFFENINGEN VAN DEELNEMINGEN. ANDERE FINANCIËLE PRODUCTEN

83. Kredietverleningen aan gezinnen

83.00 Kredietverleningen aan gezinnen	**209.000,00**	**208.539,64**

Crowe Horwath.

Callens, Pirenne & C°
member Crowe Horwath International

Jan Van Rijswijcklaan 10
B-2018 Antwerpen | Anvers
T +32 (0)3 248 50 10
F +32 (0)3 248 44 66
info@callens.be
www.callens.be
www.crowehorwath.net

VERSLAG VAN DE BEDRIJFSREVISOR AAN DE ALGEMENE VERGADERING VAN DE VERENIGING SOCIALE DIENST VOOR HET VLAAMS OVERHEIDSPERSONEEL VZW OVER DE OPDRACHT VAN BEPERKT NAZICHT VAN DE FINANCIËLE STATEN PER 31 DECEMBER 2017

In uitvoering van de opdracht die de Raad van Bestuur ons heeft toevertrouwd, hebben wij de beoordeling uitgevoerd van de balans van de Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel vzw per 31 december 2017, alsmede van de winst- en verliesrekening over de periode van twaalf maanden die op 31 december 2017 is beëindigd.

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan voor de jaarrekening

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen en de presentatie van deze financiële staten in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde wettelijk en bestuursrechtelijke voorschriften voor kleine vzw's betreffende de vereenvoudigde boekhouding van verenigingen zoals bedoeld in het Koninklijk Besluit van 26 juni 2003. De Raad van Bestuur is alsook verantwoordelijk voor het implementeren van de interne beheersing die het bestuursorgaan noodzakelijk acht voor het opstellen van de financiële staten die geen afwijking van materieel belang bevatten die het gevolg is van fraude of van fouten.

Verantwoordelijkheden van de bedrijfsrevisor

Onze verantwoordelijkheid bestaat erin een besluit over de financiële informatie te formuleren op basis van de door ons uitgevoerde beoordeling overeenkomstig ISRE 2400, "Beperkt nazicht van financiële overzichten" zoals gepubliceerd door de International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Deze beoordeling is gericht op het aan ons verschaffen van een basis voor het rapporteren of er iets onder onze aandacht is gekomen dat ons ertoe brengt van mening te zijn dat de financiële staten niet in alle van materieel belang zijnde opzichten is opgesteld in overeenstemming met het van toepassing zijnde stelsel inzake financiële verslaggeving.

Een dergelijke beoordeling bestaat uit het verzoeken om inlichtingen, in hoofdzaak bij de voor financiën en administratieve verantwoordelijke personen, alsmede uit het uitvoeren van cijferanalyses en andere beoordelingswerkzaamheden en vereist gewoonlijk niet het onderbouwen van de verkregen informatie.

De reikwijdte van een beoordeling is aanzienlijk geringer dan die van een controle die overeenkomstig de Internationale Controlestandaarden is uitgevoerd en waarvan het doel is een oordeel over de financiële staten tot uitdrukking te brengen. Bijgevolg brengen wij geen dergelijk oordeel tot uitdrukking.

Crowe Horwath.

Callens, Pirenne & C°
member Crowe Horwath International

Conclusie

Wij zijn overgegaan tot een beoordeling van de financiële staten van de vereniging Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel vzw per 31 december 2017 waarvan de staat van het vermogen een totaal aan bezittingen weergeeft van 1.031.013,07 EUR en een totaal aan schulden van 8.585,24 EUR en de resultatenrekening afsluit met een verliessaldo over de periode van 168.876,89 EUR.

Gebaseerd op de door ons uitgevoerde beoordeling is niets onder onze aandacht gekomen dat ons ertoe aanzet van mening te zijn dat de financiële staten geen getrouw beeld geven van het vermogen en de financiële toestand van de vereniging per 31 december 2017, alsook van haar resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften voor kleine vzw's betreffende de vereenvoudigde boekhouding van verenigingen zoals bedoeld door het Koninklijk Besluit van 26 juni 2003.

Antwerpen, 23 maart 2018

Callens, Pirenne & Co
Vertegenwoordigd door
Ph. Callens
Bedrijfsrevisor

VZW SOCIALE DIENST VOOR HET VLAAMS OVERHEIDSPERSONEEL
HAVENLAAN 88 BUS 51 – 1000 BRUSSEL
Tel. 02 / 553 48 98
Internet: www.vlaanderen.be/socialedienst
e-mail: **socialedienst@vlaanderen.be**
Coördinatie en lay-out: Evi Van Rymenant
Financiele rapportering: Brigitte De Canne
v.u. Michèle Claeys