



Jaarverslag 2012



vzw Sociale Dienst
voor het Vlaams Overheidspersoneel
Boudewijnlaan 30, bus 51 - 1000 Brussel
<http://www.vlaanderen.be/socialedienst>



Voorwoord

Beste Lezer,

Soms is het nuttig om even stil te staan en kritisch achterom te kijken alvorens met hernieuwd vertrouwen vooruit te blikken. Dit jaarverslag biedt u hiertoe de gelegenheid.

Enkele bekende gezichten verdwenen uit de raad van bestuur: Ria Aerts, Sylvia L'homme en Dominique Mattheeuws. Wij bewaren goede herinneringen aan de jarenlange intense samenwerking en wensen hen het allerbeste toe. Hun opvolgers Patrick Boel, Liliane Jans en Jurgen Van Lysebetten vormen een stevige wissel op de toekomst.

Vanaf eind 2012 onderging de pensioenwetgeving diepgaande hervormingen, zelfs nu zijn nog niet alle details bekend bij het brede publiek. Langer werken luidt alleszins de boodschap. Dit zorgde voor heel wat deining bij personeelsleden die vanaf hun zestigste met pensioen wilden. Met de medewerking van specialisten van de Rijksdienst voor Pensioenen en de Pensioendienst voor de overheidssector organiseerde de sociale dienst infosessies voor de collega's die de pensioengerechtigde leeftijd naderden.

De infosessies 'Loopbaandenken' focussen op de doelgroep 50-59-jarigen en geven de deelnemers toelichting bij de pensioenwetgeving en de impact van verloven en afwezigheden op de loopbaan en de pensioenberekening. Opzet is oudere werknemers langer en gemotiveerd aan het werk te houden en privé en werk beter op mekaar af te stemmen.

De grote uitdaging wordt ongetwijfeld de nieuwe aanpak voor de tegemoetkoming in de medische kosten. Voor de kosten gemaakt vanaf 2013 worden voortaan alleen nog de officiële remgelden gedeeltelijk terugbetaald. Hetzelfde geldt ook voor de optiekkosten (brillen en lenzen), hoorapparaten, laseroperaties aan ogen en tandprothesen en tandimplantaten, begrensd tot een maximumbedrag voor een periode van drie jaar, gekoppeld aan het gezinsinkomen. Dit om te vermijden dat dergelijke tegemoetkomingen onder de noemer vallen van het loonbegrip, waarop RSZ-bijdragen verschuldigd zijn. Daarom heeft de sociale dienst preventief zijn hulp- en dienstverleningsaanbod laten screenen door de RSZ. Voor wie hoge medische kosten heeft, die zwaar op het gezinsbudget wegen maar niet worden terugbetaald, zal de maatschappelijk assistent onderzoeken of een aanvullende tegemoetkoming mogelijk is.

'Spring uit de band' is een leertraject van en voor de Vlaamse overheid dat kadert in het Pact 2020 en het Actieplan 'Vlaanderen in Actie' en wil de overheid ondersteunen bij de uitbouw van innovatie-initiatieven. Het door de sociale dienst ingediende innovatieproject 'Online met onze klant' heeft de ambitie om het globale dienst- en hulpverleningspakket van de sociale dienst verder te ontwikkelen via online modules. Hierbij staan klantvriendelijkheid en administratieve vereenvoudiging centraal en zal de klant op elk gewenst moment de afhandeling van zijn aanvraag kunnen opvolgen. Deze beslissing ligt in de lijn met het in 2012 goedgekeurde personeelsplan van de sociale dienst. Meer doen met minder impliceert dat we met zijn allen een tandje moeten bijsteken en onze processen vereenvoudigen zonder dat onze cliënten hiervan de dupe worden.

Op het einde van mijn mandaat wil ik de leden van de algemene vergadering, de bestuurders en de personeelsleden van de sociale dienst danken voor hun inzet, hun enthousiasme en hun deskundigheid waarmee zij dag na dag de missie van de sociale dienst vorm geven.

Leo Van Gijssel
voorzitter

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
I DOELSTELLINGEN EN DOELPUBLIEK	6
II SAMENSTELLING SOCIALE DIENST	6
Algemene vergadering	6
Raad van bestuur	7
Vergaderingen	7
Afdeling Personeel Sociale Dienst 2012	8
1 Enkele vaststellingen	9
2 Personeel en organisatie	9
2.1 Algemeen	9
2.2 Het team individuele hulpverlening	9
2.3 Het team sociale dienstverlening	10
3 Sociale media	10
4 Goede teamwerking verzekeren	10
5 Klassement	11
6 Afsprakennota afdeling personeel sociale dienst	12
7 Zin? Ja! Netwerk	12
8 E-loket en veiligheidsbeleidsplan	12
9 Algemeen welzijn	12
10 Personeelspeiling	12
11 Opleiding en vorming	12
12 Personeelsplan (PEP)	13
13 ICT	13
14 Integriteit en welzijn	14
15 Staatshervorming	14
III ACTIVITEITEN 2012	17
Sociale dienstverlening	17
1 Sintgeschenk	17
2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	19
3 Kortingen bij pret- en dierenparken en culturele evenementen	21
4 Speciale kortingsactie	22
5 Zomerhappening	23
6 Subsidiëring culturele activiteiten in groepsverband	24
7 Tegemoetkoming sportabonnementen	24
8 Juridisch advies	25
Individuele hulpverlening	29
A Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening	29
1 Tegemoetkoming voor loopbaanonderbreking	29
1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid	29
1.2 Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	29
2 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering	29
3 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	29
B Steun in probleemsituaties	30
1 Werking	30
1.1 Het maatschappelijk werk	30
1.2 Hulpverlening	30
1.2.1 Morele, psychosociale hulpverlening en advies	31
1.2.2 Concrete en informatieve hulpverlening	31
1.3 Verslaggeving en registratie	32
2 Interne (re)organisatie	32

2.1	Teamwerking	32
2.2	Administratieve cel	33
2.3	Commissie individuele hulpverlening (CIHV)	33
C	Financiële steun	33
1	Tegemoetkomingen in medische kosten	33
2	Weigeringen tegemoetkomingen medische kosten	34
3	Weddenvoorschotten	35
4	Pensioenvoorschotten	35
5	Renteloze leningen	35
6	Renteloze lening huurwaarborg	36
7	Bijzondere bijstand	36
8	Bijzondere bijstand sociale vakantie	37
9	Overzicht individuele materiële hulpverlening	38
10	Statistieken	38
Eindloopbaanwerking		41
1	Pensioenvoorbereiding	41
1.1	Informatiesessies loopbaandenken / pensioenhervorming	41
1.2	Cursus 'Pensioenvoorbereiding'	42
1.3	Terugkomdagen	43
2	Pensioenvieringen en geschenken	44
Gepensioneerden		47
1	Senioredagen	47
2	Subsidie vzw Gepensioneerdenvereniging	49
Bekendmaking activiteiten		50
Financiën		51
1	De werkingsmiddelen	51
2	Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst	53

BIJLAGEN

1	Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2012	55
1.1	Liquide middelen op 31/12/2012	55
1.2	Resultatenrekening op 31 december 2012	56
2	Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31/12/2012	59
2.1	Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2012	60
2.2	Openstaande vorderingen op 31 december 2012	61
2.3	Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2012	62
3	Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31/12/2012	63
4	Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97) op 31/12/2012	63
5	ING Business Account (363-1043858-81) op 31/12/2012	64
6	BNP Paribas Fortis zichtrekening (001-6727516-60) op 31/12/2012	64
7	Overzicht transfers op 31/12/2012	65
8	Overzicht vermogen op 31/12/2012	66
9	Verslag van de bedrijfsrevisor	67

I 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 13 Vlaamse ministeries bestaande uit de departementen en de IVA's zonder rechtspersoonlijkheid. De agentschappen met rechtspersoonlijkheid, strategische adviesraden en 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.

MISSIE: *De sociale dienst bevordert het welzijn van zijn klanten ⁽¹⁾ 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 dezelfde kansen en/of middelen beschikt. Met respect voor ieder individu biedt hij een laagdrempelige dienstverlening aan, tot versterking van de samenhang en het beter functioneren, zowel privé als in de werksfeer. Onze klanten mogen hierbij rekenen op discretie, betrouwbaarheid en een deskundige aanpak, al dan niet in overleg met interne en externe actoren.

Het doelpubliek van de sociale dienst bestaat uit de:

	<u>31/12/2010</u>	<u>31/12/2011</u>
- personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap	14.592	13.814
- personeelsleden van de aangesloten agentschappen en entiteiten	5.413	5.334
- personeelsleden van de Vlaamse ministeriële kabinetten	297	300
- gepensioneerden, weduwen en weduwnaars	7.889	8.454
TOTAAL	28.191	27.902

Bronnen:

Aantal personeelsleden Vlaamse overheid: departement Bestuurszaken, afdeling Beleid.

Niet-actieven Vlaamse overheid, personeelsleden en niet-actieven aangesloten agentschappen en entiteiten: GISD (Geïntegreerd Informaticasysteem Sociale Dienst).

II SAMENSTELLING SOCIALE DIENST

Zowel de algemene vergadering (36 stemgerechtigde leden) als de raad van bestuur (18 stemgerechtigde leden) van de sociale dienst zijn paritair samengesteld uit vertegenwoordigers van de Vlaamse overheid en de representatieve vakorganisaties.

Algemene vergadering

1 Stemgerechtigde leden

a. Namens de overheid

- Bertin Annick
- Boel Patrick (vanaf 19 juni 2012)
- Coolbrandt Guido
- Cornelis Frans
- De Baerdemaeker Denise
- Jacobs Julia
- Lauwaert Mieke
- Leroy Pascale
- Mattheeuws Dominique (tot 18 juni 2012)
- Niset Diane
- Scheers Eddy
- Tasci Fatma
- Van Der Plas Henri

b) Namens de representatieve vakorganisaties

- Aerts Ria
- Celen Theo
- Claey's Michèle (vanaf 27 november 2012)
- Declercq Lutgarde
- De Pauw Lea
- Heymans Sabrina (tot 18 juni 2012)
- Jans Liliane (vanaf 19 juni 2012)
- Jonckheere Dany
- L'homme Sylvia (tot 18 juni 2012)
- Louagie Eric (tot 26 november 2012)
- Olbrechts Jos
- Gunter Peeters (vanaf 27 november 2012)
- Potloot Charly (tot 26 november 2012)

⁽¹⁾ Klanten zijn begunstigden: gerechtigden en hun gezinsleden (partner en/of kinderen ten laste).

- van Eeden Peter
- Vanhoebroek Diana
- Van Praet Patrick
- Van Stichel Dirk
- Verhasselt Kris
- Vermander Els
- Stevens Luc
- T'Seyen André
- Van Den Poel Ingrid
- Van de Velde Tom (vanaf 19 juni 2012)
- Van Laerhoven Esther (vanaf 19 juni 2012)
- Van Gijsel Leo
- Van Lysebetten Jürgen
- Verhoeven Bianca (tot 18 juni 2012)
- Verplancke Ingeborg
- Wulleman Nicole

Op de algemene vergadering van 19 juni 2012 werd Dominique Mattheeuws vervangen door Patrick Boel voor de overheidsdelegatie en Bianca Verhoeven, Sabrina Heymans en Sylvia L'homme respectievelijk door Esther Van Laerhoven, Tom Van de Velde en Liliane Jans voor de representatieve vakorganisaties.

Op de algemene vergadering van 27 november 2012 werden Eric Louagie en Charly Potlood vervangen door Michèle Claeys en Gunter Peeters als vertegenwoordigers van de representatieve vakorganisaties.

2. Niet-stemgerechtigde leden

- Mannaerts Jozef, *regeringscommissaris*
- De Boeck Nicole, *afdelingshoofd Personeel Sociale Dienst*

3. Wonen de vergadering bij

- De Canne Brigitte, *penningmeester*
- Degroot Eddy, *secretaris*

Raad van bestuur

1 Stemgerechtigde leden

a) Namens de overheid

- Boel Patrick (vanaf 19 juni 2012)
- Coolbrandt Guido
- Jacobs Julia
- Lauwaert Mieke
- Pascale Leroy
- Mattheeuws Dominique (tot 18 juni 2012)
- Niset Diane
- Scheers Eddy
- Van Praet Patrick
- Van Stichel Dirk

b) Namens de representatieve vakorganisaties

- Aerts Ria (tot 18 juni 2012)
- Celen Theo
- De Pauw Lea
- Jans Liliane (vanaf 19 juni 2012)
- Jonckheere Dany
- L'homme Sylvia (tot 18 juni 2012)
- Olbrechts Jos
- Stevens Luc
- Van Gijsel Leo
- Van Lysebetten Jurgen (vanaf 19 juni 2012)
- Wulleman Nicole

Dominique Mattheeuws werd op 19 juni 2012 opgevolgd door Patrick Boel als lid van de raad van bestuur voor de overheidsdelegatie, Ria Aerts en Sylvia L'homme door Jurgen Van Lysebetten en Liliane Jans namens de representatieve vakorganisaties.

2 Niet-stemgerechtigde leden

- Mannaerts Jozef, *regeringscommissaris*
- De Boeck Nicole, *afdelingshoofd Personeel Sociale Dienst*

3 Wonen de vergadering bij

- De Canne Brigitte, *penningmeester*
- Degroot Eddy, *secretaris*

Vergaderingen

- Algemene vergadering 19 juni, 27 november
- Raad van bestuur 24 januari, 28 februari, 27 maart, 24 april, 25 mei, 19 juni, 24 juli, 4 september, 2 en 30 oktober, 27 november, 20 december

WERKGROEPEN

- Begroting 4 juni, 22 oktober, 16 november
- Commissie IHV 26 januari, 16 februari, 15 maart, 12 april, 10 mei, 7 juni, 12 juli, 9 augustus, 11 september, 18 oktober, 22 november, 13 december
- Communicatie 5 april, 19 november
- Eindeloopbaanwerking 22 maart, 5 juli, 10 oktober, 10 december
- Medische zaken 14 februari, 5 en 20 juni, 16 oktober

- Ad hoc werkgroep 'PEP APSD' 10 januari, 15 oktober
- Sint 16 januari, 19 maart
- Vakantie & vrije tijd 7 maart, 28 november

AFDELING PSD

- Afdelings- en teamvergaderingen 9 februari, 22 maart, 26 april, 21 juni, 6 september, 25 oktober, 8 en 29 november, 20 december

Afdeling Personeel Sociale Dienst 2012

1 Algemene leiding en coördinatie

De Boeck Nicole, afdelingshoofd Personeel Sociale Dienst

2 Staf

- *De Canne Brigitte, penningmeester*
- *Degroot Eddy, secretaris*

3 Teamcoördinatoren

- *Vereecke Christine, teamcoördinator sociale dienstverlening en eindeloopbaanwerking i.c. infosessies loopbaandenken / pensioenhervormingen, infomomenten pensioenvoering, pensioneringsgeschenken en senioredagen.*
- *Pype Els, teamcoördinator individuele hulpverlening en eindeloopbaanwerking i.c. cursus pensioen voorbereiding en terugkomdagen.*

4 Team maatschappelijk assistenten

- *Belhadj Faiza (vanaf 27 augustus 2012)*
- *De Bosscher Jeroen*
- *Denys Stijn*
- *Geebelen Els*
- *Pauwels Miranda*
- *Van Bellinghen Veerle (in verlof vanaf 14 mei 2012)*
- *Van Den Bossche Robert*
- *Vansant Ria*
- *Verspeeten Belinda (tot 15 november 2012)*

5 Administratie

- *Boey Peter*
- *Boué Wendy*
- *Brouwers Kristoff*
- *De Roock Inge*
- *Merckaert Luc*
- *Ozdemir Jale (vanaf 5 december 2012)*
- *Sahbaz Kadir (tot 31 december 2012)*
- *Valckenier Anne*
- *Van Den Broeck Lien*
- *Van Den Steen Steven*
- *Vandeputte Kurt*
- *Vanderhoven Nancy*
- *Verhoeven Kristof*



ALGEMEEN OVERZICHT VAN HET WERKINGSJAAR 2012

1 Enkele vaststellingen

Het aantal **gerechtigden** daalde van 28.191 naar 27.902, een terugloop van -1,03% (-209 personen). De personeelsleden van de Vlaamse Overheid (13.814) en de Vlaamse ministeriële kabinetten (300) vormen de grootste groep begunstigden (14.114 of 50,58%). De aangesloten agentschappen en entiteiten vertegenwoordigen 5.334 gerechtigden (19,12%).

Het aandeel van de gepensioneerden, weduwen en weduwnaars loopt op tot 8.454 (30,30%).

In 2012 werden **1.966 sociale dossiers** afgehandeld. De tegemoetkomingen in de medische kosten en de bijzondere bijstand vertegenwoordigen 47,11% van de globale uitgaven van de sociale dienst, nl. 635.598,96 euro. 75% van de tegemoetkomingen in de medische kosten gaat naar personeelsleden en gepensioneerden van de niveaus C en D. Het aandeel van de gepensioneerden in de kosten bedraagt 49,6%, de personeelsleden nemen 41,24% voor hun rekening en 9,16% gaat naar weduw(e)n(aars) van personeelsleden en of gepensioneerden.

Op 22, 23, 30 en 31 mei namen **1.784 gepensioneerden** deel aan de 22^{ste} editie van de seniorendagen in Leuven (N) met een klassiek namiddagprogramma: een korte en een grote stadswandeling (inclusief bezoek aan het Groot Begijnhof), bezoek aan de kruidtuin in combinatie met het Museum Histar-UZ, het Museum M in combinatie met M-schatkamer van Sint-Pieter, AB-Inbev, Domein Chardonnay Meerdael, het Lemmensinstituut, een busronddrit in de omgeving van Leuven en omstreken en een vrije namiddag

1.899 jongeren ontvingen een financiële tegemoetkoming in hun **vakantiekosten**.

De **Sintactie** blijft één van de toppers waar reikhalzend wordt naar uitgekeken. De Sint deelde met de hulp van de Sintverantwoordelijken **9.700 geschenken** uit, (+ 4,58%), een absoluut record. Bijna zeventig procent van de ouders (69,61%) registreerde hun inschrijving online.

In 2012 verkocht de sociale dienst **12.820 toegangskaarten voor pret- en dierenparken en culturele evenementen**. Van de speciale **kortingsactie Park in de Kijker** gingen **1.945** tickets van **Bellewaerde** de deur uit.

De **Zomerhappening** in het openluchtmuseum Bokrijk op 26 augustus 2012 lokte **1.732** aanwezigen, ondanks de barslechte weersomstandigheden

2 Personeel en organisatie

2.1 Algemeen

Het personeel van de Afdeling Personeel Sociale Dienst (APSD) wordt door het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO) ter beschikking gesteld van de vzw Sociale Dienst. Op 1 januari 2012 waren er 26 personeelsleden met inbegrip van de startbaner. Het contract van laatstgenoemde liep ten einde op 31 december. Om een vlotte overgang mogelijk te maken, werd hij vervroegd vervangen op 5 december. Aangezien de sociale dienst het gelijke kansen- en diversiteitsbeleid van de Vlaamse overheid ondersteunt, zocht men actief naar kandidaten uit de specifieke doelgroepen (mensen met een migratieachtergrond, personen met een handicap of chronische ziekte). Met succes!

In de maanden juli en augustus gingen twee jobstudenten aan de slag, waarvan één met migratieachtergrond, die instond voor de kaartenverkoop, de administratieve ondersteuning en logistieke ondersteuning van de Zomerhappening en de permanentie van de afdelingstelefoon. Een jonge student - eveneens met migratieachtergrond - liep stage binnen de afdeling en werd ingezet voor een aantal praktische werkzaamheden overwegend binnen het team sociale dienstverlening. Een derde medewerker met een migratieachtergrond werd contractueel aangeworven voor beperkte duur (3 maanden) om het klasment en de archiefruimte van de individuele hulpverlening te schonen en te reorganiseren.

2.2 Het team individuele hulpverlening

Het team individuele hulpverlening kende in 2012 een aantal langdurige afwezigheden en onverwachte personeelsbewegingen:

- een afwezigheid van 24 weken wegens ziekteverlof;
- van 24 mei 2012 tot het eind van het jaar kreeg een maatschappelijk assistent verlof zonder wedde om een tijdelijke functie op te nemen bij het OCMW in de woonplaats. Er werd heel snel een selectieprocedure opgestart voor een tijdelijke vervanger, maar door een gebrek aan geschikte en onmiddellijk beschikbare kandidaten, waren er twee selectierondes nodig. Hierdoor was er slechts een vervanger voor de laatste vier maanden van het jaar.

- na 14 jaar trouwe dienst werd ontslag verleend aan een maatschappelijk assistent wegens gezondheidsproblemen;
- tenslotte werd aan een gelukkige ouder van 25 juni tot en met 3 augustus 2012 een adoptieverlof toegekend voor de dochter.

2.3 Het team sociale dienstverlening

Ook het team sociale dienstverlening kreeg van 1 januari 2012 tot 5 augustus 2012 af te rekenen met de 50% deeltijdse afwezigheid wegens ziekte van een administratief ondersteuner, die na deze periode opsteerde voor 75% deeltijdse prestaties.

3 Sociale media

Om de personeelsleden van de sociale dienst wegwijs te maken in de mogelijkheden en het gebruik van sociale netwerksides als Facebook, Twitter en LinkedIn contacteerde het afdelingshoofd enkele collega's in de Vlaamse overheid om hierover toelichting te geven op een afdelingsvergadering

In een maatschappij die steeds verder digitaliseert, bieden de sociale media ongetwijfeld kansen aan de overheid om zich beter te profileren, te communiceren en de dienstverlening te optimaliseren. Toch zijn er enkele aandachtspunten: 'net'-werken veronderstelt ook 'samen'-werken (tweerichtingsverkeer) en de scheidingslijn tussen privé en beroepsleven is niet altijd even duidelijk. Het is belangrijk dat men zich hiervan bewust is.

Personeelsleden die hun kennis over sociale media wilden verruimen, konden zich inschrijven voor Summerschool 2.0, een gemeenschappelijk initiatief van de beleidsdomeinen Bestuurszaken en Onderwijs. Tijdens interactieve sessies in kleine groepen werd concrete ondersteuning geboden bij de aanmaak en het gebruik van accounts op sociale netwerksides (Facebook, iPad, LinkedIn, Twitter, Yammer, Google+, Foursquare, Pinterest, Instagram, Prezi, ...).

4 Goede teamwerking verzekeren

Bevraging

Op de vraag van het afdelingshoofd naar tips of suggesties die de teamwerking kunnen verbeteren, een aangename werksfeer creëren, de collegialiteit bevorderen en de verdraagzaamheid stimuleren, kwam veel respons. Dit thema figureerde als terugkerend item op de agenda van verschillende afdelingsvergaderingen.

Enneagram

Sommige personeelsleden volgden een *Enneagram*-opleiding waarbij men aan de hand van allerlei vragen kan worden ingedeeld in 9 verschillende persoonlijkheidstypen. Enkel en enkele waren hier bijzonder enthousiast over en menen dat dit ongetwijfeld een positieve invloed heeft op de interpersoonlijke contacten. Anderen waren eerder terughoudend omdat de resultaten ook erg confronterend kunnen zijn. In bepaalde bedrijven (vb. Colruyt) behoort *Enneagram* tot de standaardopleiding van de werknemers.

De vraag om deze vorming open te stellen voor alle personeelsleden van de sociale dienst, kon niet op ieders instemming rekenen. Deelname op individuele basis blijft mogelijk.

Informele momenten

Een van de suggesties die meermaals opdook in de bevraging was de nood aan informele momenten, op vrijwillige basis. Zo eindigde de afdelingsvergadering van december niet met het geplande bezoek aan de Brusselse Kerstmarkt ... maar in een knus, warm en gezellig etablissement gezien de gure weersomstandigheden.

Uitwisseling attenties jaarwisseling

Het initiatief waarbij de personeelsleden elkaar een kleine attentie aanbieden op de eerste afdelingsvergadering van het nieuwe jaar, kende ook in 2013 een vervolg. De deelname is uiteraard vrijblijvend. Voor het eerst werden ook de personeelsleden die de sociale dienst verlieten sinds 1 januari 2008 uitgenodigd op de drink, aangeboden door het afdelingshoofd.

Fairtrade@Work ontbijt

Het Agentschap Internationale Samenwerking organiseerde op 9 mei 2012 in de voorhal van het Bouwrijgebouw een Fair Trade-ontbijt. Diezelfde dag werden er in de bedrijfsrestaurants ook Fair Trade-producten geserveerd aan de klanten. De raad van bestuur besliste om de kosten van dit ontbijt (5,00 euro per deelnemer) ten laste te nemen van de vzw sociale dienst.

Afdelingsdag



De afdelingsdag kan alvast gekaderd worden als een concrete actie om de samenwerking en de werksfeer te verbeteren. Plaats van afspraak in 2012 was een kookworkshop in Aalst. De personeelsleden werden groepsgewijs ingedeeld voor diverse kookopdrachten. Op 2 uur tijd bereidde men een volledig menu rond een vooraf gekozen thema : tapas als voorgerecht, mediterrane keuken als hoofdgerecht en een Italiaans dessert.

Het presenteren en proeven van elkaars gerechten was een aangenaam moment van waardering en ... onderschatte kookkunst. De dag eindigde met een gezellig samenzijn op een iets te fris terras.

Ook al waren de weergoden op 29 maart ons niet permanent gunstig gezind, het concept van de afdelingsdag kon alle deelnemers bekoren. Ter illustratie: niets dan lachende gezichten op de fotoreportage.

5 Klassement

Klassement individuele hulpverlening

Het klassement en de archiefruimte voor de individuele hulpverlening werden in 2012, met de hulp van een contractueel personeelslid gedurende 3 maanden grondig aangepakt, heringericht en geschoond.

Trashday

Als vervolg hierop organiseerde men een opkuisactie binnen de afdeling. Er werd hen ook gevraagd om elk afzonderlijk het archief up to date te houden en de dossiers uit te zuiveren van documenten waarvan de bewaartermijn verstreken is.

E-trashday

Op vraag van het afdelingshoofd gaf de teamcoördinator ICT-dienstverlening een uiteenzetting over E-trash. Dit initiatief zorgde voor een bewustmakingseffect binnen de afdeling. Een bijkomend engagement is dat personeelsleden hun verouderde e-mails systematisch verwijderen.

Mailboxbeheer

Aansluitend hierbij is er de doorgedreven inspanning van de personeelsleden om hun mailboxen op te kuisen en te reduceren. Deze oefening wordt sinds december 2012 regelmatig opgevolgd

Dropbox

De secretaris van de vzw sociale dienst gebruikt veelvuldig distributielijsten voor het versturen van uitnodigingen en documenten voor de algemene vergadering, de raad van bestuur, de werkgroepen, afdelingsvergaderingen, ... Meestal zijn het omvangrijke documenten zodat de mailboxen van de geadresseerden binnen de kortste keren eivol zitten. In een poging om het e-mailverkeer drastisch in te perken, opende hij recent een Dropbox-account en lichtte de werking toe tijdens een afdelingsvergadering.

In 2013 wordt nagegaan in hoeverre men Dropbox kan veralgemenen voor het doorsturen van de voorbereidende werkdocumenten voor de vergaderingen.

6 Afsprakennota afdeling personeel sociale dienst

Er werd heel wat aandacht besteed aan de actualisering van de afsprakennota: o.m. het gebruik van wachtwoorden, het wijzigingen van de GISD-account (ook t.a.v. derden zoals o.a. jobstudenten en andere tijdelijke werknemers), het vergrendelen van de pc wanneer die een tijd onbeheerd wordt achtergelaten.

Alle personeelsleden krijgen inspraak bij het actualiseren van de afsprakennota. Naast een algemeen luik voor alle personeelsleden van de afdeling, zijn er specifieke afspraken voor de teams individuele hulpverlening en sociale dienstverlening die in de eigen teamvergaderingen bijgesteld worden.

Oorspronkelijk was het de bedoeling om op afdelingsniveau driemaandelijks een update te maken van de afsprakennota, maar al vlug bleek dat een revisie van de tekst tweemaal per jaar moet volstaan. De geüpdatete versie is steeds consulteerbaar op een vaste locatie op de J-schijf.

7 Zin? Ja! Netwerk

Dit inspirerend, lerend netwerk van, voor en door ervaren personeelsleden van de Vlaamse overheid richt zich tot de personeelsleden die zich zinvol willen inzetten gedurende hun hele loopbaan. Dit initiatief ging van start op 14 december. De sociale dienst was naast het afdelingshoofd, dat deel uitmaakt van het kernteam, ook vertegenwoordigd door enkele maatschappelijk assistenten. Ook sommige bestuurders van de vzw sociale dienst waren aanwezig op deze inspiratiesessies. Een bestuurder vertelde over zijn drijfveren die hem ertoe aanzetten om langer zinvol aan het werk te blijven. De sociale dienst leverde daar zeker een meerwaarde door nuttige informatie en kennis uit te wisselen met de andere collega's over de beleidsdoelstellingen heen.

8 E-loket en veiligheidsbeleidsplan

Voor de uitrol van het e-loket is een machtigingsaanvraag vereist bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. Zij werd eind 2012 ingediend, is ontvankelijk verklaard en kan op 30 maart 2013 behandeld worden. Het veiligheidsbeleidsplan bevat een oplistings van uitgewerkte maatregelen zoals vermeld in de bij het dossier gevoegde conformiteitsverklaring en is beschikbaar voor audit vanaf eind maart 2013.

9 Algemeen welzijn

Eind 2012 was er in AgO een proefopstelling van grote vaste beeldschermen 22 inch waarop de personeelsleden hun pc's kunnen inpluggen. Bij de sociale dienst werden er ook 10 opgesteld. Voor het overige wordt er verder op aangedrongen om zoveel mogelijk gebruik te maken van de hulpmiddelen voor de laptops (laptop-standaarden, Kensingtonbeveiligingskabels en sloten, ...). De gevraagde aanpassingen aan de eethoek zijn opgenomen in de planning van AFM maar nog niet gerealiseerd.

10 Personeelspeiling

Traditiegetrouw participeert de sociale dienst aan de tweejaarlijkse personeelspeiling van AgO. De resultaten van deze bevraging waren begin januari 2013 beschikbaar en werden ondertussen teruggekoppeld naar de afdeling. Met een gemiddelde respons van 80 % en een score van 4,1 op 5 was dit al bij al een meevaller. De clusters 'werk' en 'leidinggeven' haalden de beste score, de cluster 'loopbaan' de slechtste. Uit de analyse blijkt dat er aandachtspunten en verbeteringen nodig zijn. In dialoog met de personeelsleden wordt hieraan voortgewerkt in 2013.

11 Opleiding en vorming

Er is voldoende vormingsbudget beschikbaar met een waaier aan opleidingen voor de personeelsleden die hiervan gebruik willen maken. Hoewel elkeen de kans krijgt om zich te vervolmaken en ontwikkelen, zowel via het interne vormingsaanbod als via externe opleidingen en dit ook besproken wordt in de evaluatie- en planningsgesprekken, was er eind 2012 toch nog een budgettair overschot.

Het team maatschappelijk assistenten volgde samen met de coördinator een tweedaagse maatopleiding onder begeleiding van de Katholieke Hogeschool Kempen (KHS) rond het inplannen van huisbezoeken. De laatste dag werd zoals steeds in dialoog gegaan met de bestuurders op een kwartaaloverleg. Zij kregen een beter inzicht in het aantal contacten dat de maatschappelijk assistenten hebben tijdens huisbezoeken, zitdagen en op kantoor. Men vond het niet opportuun om de hele structuur en organisatie van de dienst om te gooien gezien de veranderingen die op til staan voor de medische kosten. Er werd gevraagd om proactief te werken en voorbereid te zijn om het te verwachten hoger aantal aanvragen en aanmeldingen op te vangen bij de bekendmaking van de nieuwe aanpak medische kosten.

Andere gevolgde opleidingen / vormingen waren o.a. een snelcursus e-learning over het nieuwe Microsoft Office 2010-pakket, het archief- en documentbeheer, spreken voor een publiek, ontwikkelingsgericht *Enneagram*, prestaties en weerbaarheid verbeteren, basisopleiding voor vertrouwenspersonen, een anti-klaagworkshop en een workshop over pesten.

Het inspiration seminar dat op 7 december 2012 gedurende een halve dag doorging in de Leuvense Faculty Club, kaderde in de toekomstige organisatie van de senioredagen of andere events. Het was een voorstelling van diverse seminariemogelijkheden en een manier om contact te leggen met centrale actoren op het terrein.

De sociale dienst participeerde ook actief aan "*Spring uit de band*", een leertraject waarbij AgO een voortrekkersrol opnam en ondersteuning wil bieden bij de uitbouw van innovatie-initiatieven. Wij willen immers met de sociale dienst het globale hulp- en dienstverleningsaanbod verder ontwikkelen via online modules, naar analogie met de webwinkel voor de kaartenverkoop, om uiteindelijk te evolueren naar een volwaardig e-loket. Hierbij staan klantvriendelijkheid en administratieve vereenvoudiging centraal en zal de klant op elk gewenst moment de afhandeling van zijn eigen aanvraag kunnen opvolgen

Vanaf 1 januari 2013 stapt AgO over op Vlimpers Talent Leren. De entiteiten binnen de Vlaamse overheid zullen vanaf dan online kunnen inschrijven en gebruik maken van deze module om hun vormingsproces te beheren en op te volgen. De sociale dienst nam globaal deel aan de infosessies voor het gebruik van de Vlimpers Talent Leren-tool.

12 Personeelsplan (PEP)

Voor de vzw sociale dienst was 2012 een cruciaal jaar om keuzes te maken rond de kerntaken en de prioriteiten van de vzw met nadruk op de verfijning en de efficiëntieverbeteringen van bepaalde processen. De accenten liggen op:

- het voorzien van voldoende permanente maatschappelijk assistenten om de continuïteit van de individuele hulpverlening te kunnen waarborgen;
- de rationalisatie van de administratie en het dossierbeheer door de invoering van het e-loket met impact op de processen medische kosten, jongerenvakanties, hospitalisatieverzekering;
- het behoud van zoveel mogelijk processen, efficiënter georganiseerd en het stopzetten van enkele kleinere activiteiten.

De normen die de Vlaamse Regering in het kader van de efficiëntie-oefening "meer met minder" heeft opgelegd aan alle entiteiten m.b.t. de evolutie van het aantal VTE, het aantal "koppen" en de vermindering van het personeelsbudget, werd ook voor de afdeling Personeel Sociale Dienst afgetoetst binnen de entiteit van AgO. Er wordt voor de sociale dienst geen groei voorzien in aantallen.

13 ICT

In 2012 werd na een uitgebreide ontwikkelings- en testperiode de nieuwe onlinemodule loopbaandenken in gebruik genomen. Daarnaast ontwikkelde men ook een online module voor de pensioenviering, de testfase loopt verder in 2013, daarna volgt de opstart. Ook de onlinemodule lening huurwaarborg en de GISD-module tegemoetkoming hospitalisatieverzekering ondergingen een aantal wijzigingen.

Naast toevoegingen en aanpassingen aan het GISD trof men de nodige voorbereidingen voor de ontwikkeling van het e-loket begin 2013. Voor de financiering werd aangeklopt bij het directiecomité AgO. Overtuigd van de innovatieve en operationele meerwaarde van dit project maken zij een bedrag vrij van 66.000,00 euro waarvoor hartelijk dank. Dit was een eerste stap in een langdurig en ingewikkeld proces. Van bij de aanvang koos men ervoor om de toegang tot het e-loket te laten verlopen via ACM (Access Control Management). ACM zorgt voor een veilige en gebruiksvriendelijke webontsluiting van informatie en diensten van de Vlaamse overheid aan burgers, bedrijven en ambtenaren. Zo wordt het mogelijk om bezoekers te authenticeren, identificeren en autoriseren. Het is van groot belang met het oog op de bescherming van de persoonsgegevens en berust op het gebruik van e-ID of tokens. Het meest bekende voorbeeld hiervan is tax-on-web.

Vervolgens werd in samenwerking met externe consultants een integratiedossier opgesteld. Omdat het gebruik van de het e-loket gebeurt op basis van rijksregisternummers was een machtigingsaanvraag nodig

bij het Sectoraal Comité van het Rijksregister. Terzelfdertijd werd een conformiteitsverklaring ingediend waaruit blijkt dat de passende technische en organisatorische maatregelen genomen werden voor een toereikende bescherming van de verwerkte persoonsgegevens. Voorafgaand moest echter een consultant inzake informatiebeveiliging aangesteld worden, een vereiste van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. Karin Behaegel werd door het Directiecomité aangewezen om deze rol op te nemen voor AgO. Een van de voorwaarden in de conformiteitsverklaring is dat de sociale dienst moet beschikken over een gedragen en actueel ICT-veiligheidsbeleid. Vermits hieraan nog niet is voldaan, wordt een ICT-veiligheidsbeleid uitgewerkt. Dit gebeurde in overleg met een enterprise architect van HP-Belgacom en de IT Security Officer van e-IB en moet tegen het einde van het eerste kwartaal van 2013 gefinaliseerd zijn.

Na indienen van het business objectief werd een offerte voor het e-loket opgemaakt door HP-Belgacom. Die viel echter duurder uit dan het supplementair ter beschikking gesteld budget van AgO en impliceert dat de meerkosten (18.000,00 euro) worden aangerekend op het ICT-jaarbudget van de sociale dienst. Hierdoor kunnen sommige ontwikkelingen wellicht niet gerealiseerd worden. Bijgevolg zal men de prioriteit van de verschillende projecten grondig moeten afwegen en in functie daarvan de uitvoering al dan niet naar een later tijdstip verschuiven.

Om het e-loket project in de kijker te stellen, onze innovatie-ambities te versterken en het project inhoudelijk te verrijken werd deelgenomen aan het innovatieleertraject Spring-uit-de-band. Hierdoor kon heel wat kennis en ervaring uitgewisseld worden met andere collega's. Op ontmoetingsdagen en workshops werden allerhande tools en technieken aangereikt om het project verder uit te diepen en te ondersteunen. Deze interactie zorgde voor meer inzichten en creativiteit.

De sociale dienst vindt het belangrijk om een hedendaagse dienstverlening aan te bieden waarbij klantvriendelijkheid en administratieve vereenvoudiging centraal staan. Voor ICT ligt hier een voorname taak weggelegd. Door in te spelen op nieuwe maatschappelijke en technologische trends genereert men een meerwaarde voor alle belanghebbenden.

14 Integriteit en welzijn

Dit zijn twee acties waaraan de Vlaamse overheid in 2012 bijzondere aandacht schonk. Uit verschillende inval- en beleidshoeken werken heel wat diensten hieraan mee, elk met hun specifieke expertise zoals de coördinator integriteitszorg, de dienst voor preventie en bescherming op het werk, de dienst Emancipatiezaken, IAVA, de Vlaamse Ombudsdienst, AgO. Ook het afdelingshoofd van de sociale dienst verleende haar medewerking aan de uitbouw van het virtueel bureau integriteit (VBI), dat op 15 maart 2012 officieel geopend werd en aan het uniek meldpunt. Vanuit de missie van de sociale dienst, die het welzijn van zijn klanten wil bevorderen zodat zij beter kunnen functioneren in hun privé, werk en sociale omgeving, wil het uniek meldpunt één loket aanbieden waar personeelsleden een dienstverlening op maat krijgen aangeboden zowel over welzijn als over integriteit op het werk. Door multidisciplinaire samenwerking, kennisopbouw en -uitwisseling en gebonden aan het beroepsgeheim en een vertrouwelijke behandeling, zal de sociale dienst een belangrijke backoffice actor zijn van het uniek meldpunt bij persoonsgerelateerde problemen of vragen.

Personeelsleden van de Vlaamse overheid kunnen sinds 1 januari 2013 beroep doen op de diensten van het uniek meldpunt via de verruiming van *Spreekbuis*. Vanaf de zomer 2013 kan men het uniek meldpunt contacteren via 1700, het gratis nummer van de Vlaamse infolijn.

15 Staatshervorming

In uitvoering van het 'Vlinderakkoord' (oktober 2011) worden heel wat federale bevoegdheden overgeheveld naar de gemeenschappen. De Vlaamse Regering wil graag tegen medio 2013 een volledige inventarisatie- en impactanalyse van de gevolgen van deze staatshervorming voor de Vlaamse administratie. Beleidsdomeinoverkoepelend wordt daarvoor een groenboek voorbereid om de verdere operationele beleidskeuzes te kunnen maken en organisatorische aanpassingen te doen. Binnen het beleidsdomein Bestuurszaken neemt het afdelingshoofd deel aan een werkgroep P&O, enerzijds om de sociale dienst aan te bevelen als een belangrijke actor bij deze overheveling van een grote groep van federale personeelsleden en anderzijds omdat zij heel wat ervaring heeft met eerdere staatshervormingen. Een eerste inbreng over de mogelijke gevolgen van deze overheveling voor de sociale dienst werd doorgegeven.

Sociale Dienstverlening



III ACTIVITEITEN 2012

Sociale dienstverlening



1 Sintgeschenk

Alle personeelsleden, uiterlijk in dienst op 3 november 2012 en met kinderen ten laste, geboren tussen 7 december 2000 en 6 december 2012, konden een Sintgeschenk kiezen.

- elk kind heeft slechts recht op één Sintgeschenk.
- personeelsleden met een e-mailwerkadres en toegang tot het VO-net konden via de online module inschrijven. De andere personeelsleden ontvingen de Sintbrochure op hun thuisadres.
- indien beide ouders bij de Vlaamse overheid werken, ontving de alfabetisch eerst gerangschikte de brochure of kon online inschrijven.
- ouders die niet meer samenwonen, werden door de sociale dienst aangeschreven. De ouder die de kinderbijslag ontving en daar het bewijs van leverde, kon het geschenk aanvragen of online inschrijven.
- ouders van een kind met een handicap konden een tegemoetkoming aanvragen van 30 euro voor de aankoop van aangepast speelgoed of hulpmiddelen op vertoon van een officieel attest (Vlaams Fonds of Kinderbijslagfonds van de FOD Sociale Zekerheid).
- voor personeelsleden die inschreven na 31 augustus en personeelsleden die na 1 augustus en uiterlijk op 3 november in dienst traden, bleef de keuze beperkt tot een boekenbon of een speelgoedcheque.
- voor kinderen geboren na 7 december 2012 werd het Sintgeschenk beschouwd als een voorafname op de volgende Sintactie.



De Sint verblijdde **9.700 kinderen** met een geschenk (+ 2,32% t.o.v. 2011), waaronder 611 voor laattijdige aanvragen en nieuwe personeelsleden.

258 Sintverantwoordelijken stonden in voor de verdeling van de geschenken in de diverse overheidsgebouwen. De distributie verliep rimpelloos en het aantal klachten bleef beperkt. Uit informele reacties bleek dat de ouders erg tevreden waren over het gevarieerde en waardevolle aanbod van de Sintactie.

	Aantal	%
Speelgoed	5.463	56,32%
Speelgoedcheques Colruyt	2.384	24,58%
Speelgoedcheques Fun	1.068	11,01%
Speelgoedcheques Krokodil	240	2,47%
Speelgoedcheques Toys & Toys	74	0,76%
Boekenbonnen	467	4,81%
Speciaal aanbod van 30 euro	4	0,04%
TOTAAL	9.700	100,00%

4,81% van de ouders opteert voor een boekenbon (467 stuks). Een 4-tal ouders (0,04%) maakte gebruik van de speciale actie ten voordele van kinderen met een handicap (66%). De overgrote meerderheid verkiest speelgoed (5.463 stuks - 56,32%) of speelgoedcheques (3.766 stuks - 38,82%). De Top-5 bij de speelgoedkeuze:

Keuze	Aantal	%
1. Digitale videocamera - Vivitar	549	6,04%
2. Mp4-speler met dockingstation luidspreker - Difference	310	3,41%
3. Baby duo bureau - Vtech Baby	280	3,08%
4. Speelpakket - Hasbro	270	2,98%
5. Microscoop en verrekijker - Vivitar	266	2,93%

	Aantal
Speelgoed	5.463
Boekenbonnen	357
Speelgoedcheques Colruyt	2.082
Speelgoedcheques Fun Belgium	897
Speelgoedcheques Krokodil	221
Speelgoedcheques Toys & Toys	65
Speciaal aanbod van 30 euro	4
Totaal	9.089
In dienst na 01/08/2012	
B 1 (boekenbonnen)	17
B 2 (Speelgoedcheques Colruyt)	65
B 3 (Speelgoedcheques Fun Belgium)	34
B 4 (Speelgoedcheques Krokodil)	3
B 5 (Speelgoedcheques Toys & Toys)	1
Laattijdige aanvragen	
B 6 (boekenbonnen)	93
B 7 (Speelgoedcheques Colruyt)	237
B 8 (Speelgoedcheques Fun Belgium)	137
B 9 (Speelgoedcheques Krokodil)	16
B 10 (Speelgoedcheques Toys & Toys)	8
Totaal	611
Totale uitlevering	9.700 stuks

Online module

Van de 5.751 geregistreerde cases bepaalden 4.003 gerechtigden (69,61%) hun keuze via de online module, bij 1.748 (30,39%) gebeurde dit manueel door de sociale dienst. Een groot gedeelte van deze categorie werknemers heeft geen werkgerelateerde computer: loodsen, schippers, varend personeel, keuken- en poetspersoneel, bosarbeiders, rattenvangers,... Idem dito voor de personeelsleden van Syntra en de Serv die geen toegang hebben tot het VO-netwerk. En tenslotte de personeelsleden die een eerste baby verwachtten, laattijdige aanvragers en langdurig afwezige personeelsleden (verlof of loopbaanonderbreking).

Met de introductie van het E-loket zullen veel van deze gerechtigden, via hun persoonlijke computer en Rijksregister-nummer, toch online kunnen inschrijven voor de Sintactie.

Er werden slechts 3 aanvragen geweigerd voor personeelsleden die niet meer in dienst waren bij de uitreiking van de geschenken.

De planning voor de publicatie van de Sintbrochure kwam even in het gedrang omdat enkele logo's en afbeeldingen laattijdig werden bezorgd. Door de nonchalance van de leverancier, die zich soms ook manifesteert bij wissels en vervanging van defecte geschenken, ging er nodeloos tijd en energie verloren. Dit blijft hoe dan ook een aandachtspunt in de toekomst.

Bij de levering van het speelgoed, en de verdeling van de waardebonnen en de geschenkencheques traden er geen noemenswaardige problemen op. De vervanging van een 85-tal foute leveringen, ontbrekende artikelen of onderdelen, defecten en wissels na de laatste levering is wel arbeidsintensief en tijdrovend.

Transponeert men het aantal geschenken over de verschillende leeftijdscategorieën van de speelgoedgerechtigde kinderen en vergelijkt men het met 2011, dan krijgt men volgend beeld

Geboortjaar	Aantal	Percentage	2011	Vershil percentage
2000	38	0,39%	<i>Geboren na 6/12/'00 en vóór 01/01/2001</i>	
2001	615	6,34%	601	+ 2,33%
2002	689	7,10%	659	+ 4,55%
2003	705	7,27%	672	+ 4,91%
2004	760	7,84%	738	+ 2,98%
2005	797	8,22%	763	+ 4,46%
2006	857	8,84%	837	+ 2,39%
2007	869	8,96%	846	+ 2,72%
2008	931	9,60%	910	+ 2,31%
2009	910	9,38%	868	+ 4,84%



2010	918	9,46%	1240	- 25,97%
2011	842	8,69%	722	+ 16,62%
2012	769	7,93%	<i>Nieuw geboren</i>	
Totale	9.700	100,00%		

Vergelijkt men de globale resultaten van de Sintactie 2012 met de editie 2011, dan noteert men volgende verschillen:

	2011	2012	Vershil
Aantal geschenken	9.480	9.700	220
Nieuwe personeelsleden en laattijdigen	491	611	120
Totale kostprijs	275.595,70 euro	282.346,45 euro	6.750,75 euro
Gemiddelde kostprijs	29,07 euro	29,11 euro	2,16 euro

De gemiddelde kostprijs (29,11 euro) ligt net onder het begrotingsobjectief van 30,00 euro per Sintgeschenk. Hoewel de belangstelling voor boekenbonds de afgelopen jaren sterk verminderde, trad er opnieuw een kentering op in 2012. Vanaf 2013 wil men de speelgoedcheques ook inwisselbaar maken voor boeken. Om een eventuele verschraving van het aanbod te voorkomen, zal men de gerechtigden ophijsten die kiezen voor een boekenbond en een prijsofferte vragen aan de Standaard Boekhandel.

	2008	2009	2010	2011	2012
Speelgoed	7.181	7.641	7.583	5.837	5.463
Speelgoedcheques	0	0	0	3.109	3.766
Boekenbonds	1.162	1.198	1.088	439	467
CD-bonnen	557	466	388	89	0
Speciaal aanbod (30 euro)	0	0	6	6	4
TOTAAL	8.900	9.305	9.065	9.480	9.700

• Kostprijs Sintactie

- Geschenken (incl. verwerkingskosten)	5.463 stuks	
- Speelgoedcheques (incl. handelskorting)	3.766 stuks	
- Waardebonnen boeken (incl. verwerkingskosten)	467 stuks	
- Speciaal aanbod van 30,00 euro	4 stuks	
	9.700 stuks	
(REKENINGENPOST 6250) Totaal		282.131,28
BEGROTING 2012		-294.000,00
SALDO		-11.868,72

Het verschil tussen het begrotingskrediet en de voorlopige eindafrekening is grotendeels een gevolg van de door de leveranciers toegekende handelskorting en levering bij contante betaling (-2%):

Betreft	Bedrag	Handelskorting	%	-2% contant
- 5.463 stuks speelgoed	163.833,97	-	-	3.276,24
- 469 boekenbonnen	14.070,00	1.547,70	-11%	250,45
- 1.072 speelgoedcheques Fun Belgium	32.160,00	2.251,20	-7%	0
- 241 speelgoedcheques Krokodil	7.230,00	867,60	-12%	0
- 75 speelgoedcheques Toys & Toys	2.250,00	450,00	-20%	0
	219.543,97	5.116,50		3.526,69
Algemeen totaal		8.643,19		

Daarnaast was er ook nog een creditnota van 330,25 euro van de Sintactie 2011.

2 Tegemoetkoming vakanties voor jongeren

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren	Aantal	%	Bedrag
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2011, betaald in 2012	514	27,07%	42.086,22
- Tegemoetkomingen referentiejaar 2012, betaald in 2012	1.385	72,93%	116.347,50
(REKENINGENPOST 6200) Totaal	1.899	100,00%	158.433,72

2.1 Criteria

In 2012 verleende de sociale dienst een uniforme financiële tegemoetkoming voor jongeren die deelnamen aan geïntegreerde werkprojecten, jeugdvakanties en/of samen met hun ouders op vakantie gingen. In deze formule staat het kind centraal en bleven de inkomensgrenzen dezelfde als in 2011. Het aantal overnachtingen was beperkt tot 30 per kind per jaar. De tegemoetkoming bedroeg maximaal 80% van de reële kostprijs, begrensd tot 600,00 euro per kind per referentiejaar.

Ingevolge de RSZ-regelgeving kan de sociale dienst geen tegemoetkomingen meer geven in de vakantiekosten voor gezinnen en alleenstaanden. Aangezien zij niet specifiek voor kinderen bestemd zijn, beantwoorden ze immers aan het loonbegrip waarop RSZ-bijdragen verschuldigd zijn. De RSZ aanvaardt een grensbedrag van 600,00 euro op jaarbasis per kind als aanvulling op de kinderbijslag waarop geen sociale zekerheidsbijdragen verschuldigd zijn. Deze aanvulling kan naast de tegemoetkoming in de vakantiekosten voor jongeren ook bestaan uit een tegemoetkoming in de kosten voor vakantieopvang (kinderopvang) aangeboden door de werkgever. Overschrijdt men het grensbedrag van 600,00 euro/ kind, dan moeten op het volledige bedrag zowel de werknemers - als de werkgeverbijdragen betaald worden door de werkgever. Bijgevolg zal het bedrag boven de 600,00 euro teruggevorderd worden.



Tegemoetkoming vakanties voor jongeren – referentiejaar 2011			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- schoolvakanties	86	16,73%	5.911,10
- GWP's	44	8,56%	2.283,00
- sportkampen zonder overnachting	32	6,23%	1.241,84
- sportkampen met overnachting	40	7,78%	2.376,00
- vakanties in gezinsverband	312	60,70%	30.274,28
Totaal	514	100,00%	42.086,22

Er waren 451 toekenningen (87,74%) en 63 dossiers onder voorbehoud (12,26%). 31 aanvragen werden geweigerd: vakanties zonder kinderen (4), overschrijding 30 overnachtingen (4), overschrijding gezamenlijk belastbaar inkomen > 55.000,00 euro (10), laattijdig ingediend (11), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (2).

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 81,88 euro.

Tegemoetkoming vakanties voor jongeren – referentiejaar 2012			
Aard	Aantal	%	Bedrag
- schoolvakanties	237	17,11%	20.165,67
- GWP's	148	10,69%	7.849,04
- sportkampen zonder overnachting	96	6,93%	3.594,80
- sportkampen met overnachting	70	5,05%	4.395,16
- vakanties in gezinsverband	834	60,22%	80.342,83
Totaal	1.385	100,00%	116.347,50

Er waren 1.212 toekenningen (87,51%) en 173 dossiers onder voorbehoud (12,49%). 66 aanvragen werden geweigerd: overschrijding GBI > 55.000,00 euro (31), vakanties zonder kinderen (12), overschrijding > 30 overnachtingen (11), daguitstap (5), ontbrekende documenten na 2 herinneringsbrieven (5), dubbele aanvraag (1) en foute categorie kind (1).

Analyseert men de vakanties (enkel toekenningen) voor het referentiejaar 2012, dan geeft dit volgende resultaten:

- vakantie met gezin	724	59,74%
- schoolvakantie	225	18,56%
- geïntegreerd werkproject	128	10,56%
- sportkamp met overnachting	59	4,87%
- sportkamp zonder overnachting	76	6,27%
Totaal	1.212	100,00%

De gemiddelde tegemoetkoming bedroeg 84,01 euro.

In 2012 dienden 456 personeelsleden voor 808 kinderen een aanvraag in voor tegemoetkoming in de vakantiekosten (gemiddeld 13,12 overnachtingen/kind). Uitgesplitst over het aantal tegemoetkomingen per kind geeft dit volgend resultaat:

# tegemoetkomingen	# kinderen	Totaal
1	472	472
2	199	398
3	69	207
4	45	180
5	15	75
6	4	24
7	3	21
8	1	8
Totaal	808	1.385

3 Kortingen bij pret- en dierenparken en culturele evenementen

Elke dinsdag, donderdag en vrijdag van 11.00 tot 13.00 uur kunnen de gerechtigden op de hoofdzetel van de sociale dienst terecht voor een loketverkoop van toegangskaarten voor pret- en dierenparken tegen sterk verminderde prijzen. Men kan deze kaarten ook bestellen via de online module of per overschrijving. Voor een beperkt aantal pretparken kunnen de toegangskaarten alleen digitaal besteld worden via het VO-intranet. De kaartenverkoop start begin april tot eind oktober/half november. Ook tijdens de wintermaanden (van 1 november tot begin april) is er een beperkt aanbod

Toegangskaarten recreatie & cultuur	2011	2012	Vershil
AQUALIBI	119	84	-35
AQUATOPIA (v+k)	13	101	88
BELLEWAERDE	357	0	-357
BELLEWAERDE PASS	3	0	-3
BOBBEJAANLAND	508	867	359
BOUDEWIJN SEAPARK	273	244	-29
Combitickets EARTH EXPLORER-SEA LIFE (v+k)	17	3	-14
DISNEYLAND (v + k)	75	0	-75
EARTH EXPLORER (v+k)	17	14	-3
EFTELING (N) *	745	938	193
HIDRODOE	50	23	-27
KINEPOLIS	1.692	2.758	1.066
LE PASS	3	4	1
MINI-EUROPA	58	23	-35
OCEADE	101	87	-14
PAIRI DAIZA (voorheen PARC PARADISIO) **	437	550	113
PLOPSALAND COO	163	138	-25
PLOPSALAND DE PANNE	1.389	1.374	-15
PLOPSALAND INDOOR	187	161	-26
PLOPSA-FUN CARDS	345	114	-231
PLOPSA BUMBACARDS	24	0	-24
SEA LIFE CENTER	22	31	9
TECHNOPOLIS	105	75	-30
UTOPOLIS	52	62	10
WALIBI BELGIUM	359	304	-55
ZOO/PLANCKENDAEL *	553	1.086	533
ZOMERHAPPENING	374	1.728	1.354
<i>Subtotaal</i>	8.041	10.769	2.728
BOBBEJAANLAND (PARK I N DE KIJKER)	2.479	0	-2.479
BELLEWAERDE (PARK IN DE KIJKER)	0	1.945	1.945
<i>Subtotaal</i>	10.520	12.714	2.194
ABONNEMENTENACTIE ZOO/PLANCKENDAEL	202	106	-96
<i>Subtotaal</i>	10.722	12.820	2.098
CULTURELE EVENEMENTEN	9	0	-9
Algemeen Totaal	10.731	12.820	2.089

* Resultaten inclusief e-tickets.

** Pairi Daiza: loketverkoop 77 (k) + 189 (v) = 266 + 284 e-tickets (200 V + 84 K) = 550.

Ten opzichte van 2011 steeg de kaartenverkoop met 19,47% of een totale omzet van 12.820 tickets (loketverkoop, overschrijvingen en online ticketverkoop). Publiekstrekkingen blijven Bobbejaanland, Pairi Daiza, Plopsaland De Panne, de Antwerpse zoo en dierenpark Planckendael. Uitschieter is zeker de Kinopolis-groep met een verkoop van 2.758 bioscooptickets (+63%).

Sommige pretparken gaan resoluut voor e-ticketing, te bestellen via VO-net (Efteling, Zoo Antwerpen/Planckendael). Pairi Daiza bood zowel digitale als papieren tickets aan. Het aandeel van de e-ticketing in de totale omzet bedroeg 2.308 stuks of 18%.

	2011	2012
Efteling (N)	745	938
Pairi Daiza	146	284
Zoo Antwerpen/Planckendael	?	1.086
Totaal	684	2.308

Betalingswijze	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Vershil
Overschrijvingen	52%	50%	39%	51%	63%	68%	5%
Contant	27%	18%	15%	-	-	-	-
Bankkaart	21%	31%	46%	49%	37%	32%	-5 %

De aankoop van toegangskarten voor pret- en recreatieparken en culturele evenementen gebeurt hoofdzakelijk per overschrijving (68%), 32 % van de gerechtigden maakt gebruik van de loketverkoop. Op jaarbasis registreerde men, naast de e-ticketing, 2.352 cases. Van de 1.601 cases, betaald per overschrijving, werden er 1.134 online geregistreerd (70,83%), terwijl er 467 (29,17%) nog handmatig werden aangemaakt.

Tijdens de maanden juli en augustus werden 997 cases geregistreerd of 42,39% van de omzet.

De opbrengsten en de kosten van deze activiteit werden geboekt op een aparte rekening.

Naast de klassieke kaartenverkoop zijn er partnerschapsvoordelen bij:

- Cultureel aanbod, concerten, ...: D-Office, Music Hall Group;
- Vakanties voor kinderen: Le Crayon (taalkampen), projectkampen Idee Kids vzw, Top Vakantie;
- Recreatieparken, toeristische attracties: naast de Zoo Antwerpen/Planckendael, de Efteling en Pairi Daiza, de grotten van Remouchamps, Le Monde Sauvage, kasteel en tuinen van Freÿr, Nationale Plantentuin van België;
- Energie: Dats 24;
- Kleding, elektro-apparatuur, porselein, kristal, kookpotten, bestekken, terracotapotten en geschenkartikelen, Centrale, Maro NV. Optiek Mergaerts, Optic Services: De KoopCentrale ...;
- Reizen en verblijven: Family Adventure, Accor Groep Hotels, l'Espinet Vacances (F), Ourthe & Somme, Top Vakantie, Cool Travel, Carlson Wagonlit Travel reisbureau, Center Parcs, AllCamps - Roan Comfort Camp - Go4Camp, X-Adventure;
- Verzekeringen: Assurwest, Prima Verzekeringen;
- Sportclubs, fitness: Bennies fit 4 life, Health City, 123 Fit Lanaken, Lifetimefitness Beernem, Velocity Club;
- Transport en mobiliteit: Blue-bike;
- Wellness en verzorgingsproducten: Shanti massagepraktijk, Bio Reine.

• **Kostprijs kaartenverkoop (inclusief speciale kortingsactie)**

	Begroting	Resultaat
- Kosten	293.000,00	127.643,71
- Opbrengsten	- 281.000,00	136.643,13
Saldo	12.000,00	8.999,42

4 Speciale kortingsactie

In het verlengde van de kaartenverkoop recreatie en cultuur werd een promotiecampagne gevoerd voor 'Bellewaerde' als park in de kijker met een poster en publicatie op de website.

Behoudens een grotere samenstelling, kon een gezin maximaal 5 toegangskarten aankopen. Voor extra kaarten moest men de normale kortingsprijs betalen. De kortingsprijs was 16,00 euro i.p.v. 23,50 euro.

Het aantal kaarten voor deze actie bleef beperkt tot 2.500, de sociale dienst voorzag daarnaast een extra korting van 5,00 euro/kaart. Het aanbod bleef het ganse seizoen geldig (t.e.m. 4 november 2012) tot uitputting van de voorraad. De kaarten kon men bestellen per overschrijving of afhalen tijdens de loketverkoop.



Voor 'Park in de kijker' gingen 1.945 tickets over de toonbank: 1.883 met een extra korting van 5,00 euro p.p. ,62 personen betaalden de normale kortingsprijs.

Bellewaerdepark in de kijker 2012						
	# tickets	Kassaprijzen	AP	VP	Korting SD	Totaal
K+V vanaf 1m40	1.360	29,00/30,00	21,00	16,00	5,00	6.800,00
K van 1-1m40	523	25,00/26,00	21,00	16,00	5,00	2.615
K+ V < 1m	62		23,50	23,50		
Totaal	1.945					9.415,00
					Begrotingskrediet 2012	10.000,00
					Saldo	585,00

5 Zomerhappening

Op zondag 26 augustus 2012 organiseerde de sociale dienst een Zomerhappening in het provinciaal domein Bokrijk.

Met dit initiatief wil de sociale dienst zich op een laagdrempelige manier in de kijker zetten en een breed doelpubliek bereiken: mensen met of zonder partner, met of zonder kinderen en de personeelsleden de gelegenheid geven om elkaar beter te leren kennen buiten het werk en zo de collegialiteit op het werk te bevorderen.

Jong en oud konden van 10.00 tot 18.00 uur terecht in het openluchtmuseum, de Oude Stad, de speeltuin met Hoplaspeelhoek, mini-auto's en ponybaan, het arboretum, het Kids-dorp, Hangar 58, ... De weergoden waren de organisatoren spijtig genoeg niet gunstig gezind. Gewapend met paraplu's, regenjassen en rubberen laarzen trotseerden de deelnemers de hevige stortbuien. Sporadisch brak af en toe een zwakke zonnestraal door het dichte wolkendek.

Voor de promotie van de Zomerhappening zette men in op diverse communicatiemiddelen en -kanalen: affiches, folders, de Sintbrochure, de muurkrant, de website van de sociale dienst, het personeelsblad van het schoonmaakpersoneel, een mailing aan de leidend ambtenaren van de aangesloten entiteiten, ...



Voor kinderen onder de 12 jaar was de toegang gratis, gerechtigden betaalden 5,00 euro en niet gerechtigden 10,00 euro. Vooraf inschrijven was verplicht: hetzij via overschrijving, hetzij tijdens de loketverkoop in het Boudewijngebouw, uiterlijk tot 15 augustus 2012. Vooraf schreven 1.732 deelnemers in, w.o. 633 kinderen en 1.099 volwassenen:

kinderen gerechtigden (-12 j.)	513
kinderen niet-gerechtigden (-12 j.)	120
volwassenen gerechtigden (+12 j.)	890
volwassenen (personeel en leden AV sociale dienst - gratis)	50
volwassenen niet-gerechtigden (+12 j.)	159
Totaal	1.732

Voor wie met de wagen kwam, waren er 800 gratis voorbehouden parkeerplaatsen. De exclusief ingehuurd Shuttle volgde een parcours, aangepast aan de Zomerhappening en was door de weersomstandigheden druk bezet. Elke deelnemer ontving consumptiebonnen ter waarde van 6,00 euro inwisselbaar op het domein en de catering in Hangar 58. Aan de onthaalstand in Hangar 58 konden de kinderen tot 12 jaar een stokpaardje afhalen, zij kregen ook nog een ballon en een kidspolsbandje.

In Hangar 58 (1.200 zitplaatsen) kregen de deelnemers in ruil voor hun 'ontbijtbon' 2 sandwiches (met kaas, hesp of een potje chocopasta), 1 appel, sinaasappel of peer, 1 flesje water (om mee te nemen) of koffie, thee, fruitsap, choco (ter plaatse te consumeren). Het ontbijt kon ook worden ingepakt en meegenomen als lunchpakket.

In het 'Kidsdorp' waren er 2 springkastelen, een kleuterkriebeldroom en spelebox en in Hangar 58 een ballonnenclown en een schminkstudio. Kindvriendelijke animatoren stonden in voor de begeleiding van de attracties.

Voor de kinderen van 3 tot 12 jaar was er ook een 'kidsbon' van 4,00 euro inwisselbaar voor 4 ritten met de mini-auto's, 2 ritten met de ponybaan of een combinatie van beide.

Als extraatje konden de deelnemers ook nog een bezoek brengen aan 'De Sixties' voor een speciale prijs van 4,50 euro per persoon.

Diezelfde dag organiseerde TV-Limburg ook het 'Kids Summer Festival' op de evenementenweide langs het kasteel met optredens voor jong en oud van Ketnet Live Band, Femke, Laura Omloop, winnaars van de Kids Club, een aantal Junior Eurosong Kids 2012, Brahim, Tom Dice, Milk Inc.



• **Kostprijs zomerhappening**

	Begroting	Resultaat
- Kosten	68.000,00	47.182,02
- Opbrengsten	- 10.000,00	- 6.030,00
Saldo	58.000,00	41.152,02

De netto-kostprijs bedroeg 23,76 euro per deelnemer.

6 Subsidiëring culturele activiteiten in groepsverband

De samenhang van de personeelsleden van de Vlaamse overheid bevorderen is één van de doelstellingen van de vzw sociale dienst. Daarom verleent de vzw sociale dienst een financiële tegemoetkoming indien minstens 5 personeelsleden in groepsverband, al dan niet als lid van een personeelsvereniging, deelnemen aan culturele activiteiten. Deze activiteiten zijn ook toegankelijk voor de partners en de kinderen.

Komen in aanmerking voor subsidiëring:

- toegangsgelden voor musea, tentoonstellingen, opera, concerten, musicals, dansvoorstellingen, theater, historische bezienswaardigheden;
- vergoeding voor culturele wandeling met gids, ...

Worden niet gesubsidieerd:

- activiteiten die niet beantwoorden aan de algemene doelstellingen of deel uitmaken van het cultuuraanbod van de sociale dienst (kaarten recreatie & cultuur, kortingaanbod);
- afdelings- en teamactiviteiten;
- sportactiviteiten, festivals, bioscooptickets, beursbezoeken (bv. boekenbeurs), bedrijfsbezoeken (bv. brouwerij), workshops, kindershows, Sintfeesten;
- culturele activiteiten met gebruik van een cultuurwaardebon;
- verplaatsingskosten, consumpties ...

De subsidie bedraagt maximum 5 euro per persoon en per activiteit en kan in geen geval 50 % van de subsidieerbare kosten overschrijden. De subsidie staat steeds in verhouding tot het beschikbare budget. De aanvraag moet uiterlijk 3 maanden na de activiteit worden ingediend.

De sociale dienst ontving 2 subsidieaanvragen voor een totaal van 186,50 euro.

Activiteit	# deelnemers	Kosten	Subsidie
- Stadsschouwburg Antwerpen	6	296,98	30,00
- Vesparoute en stadswandeling Hasselt	15	200,00	156,25
(REKENINGENPOST 6414) TOTAAL	33	325,00	186,25

Door de lage respons besliste de raad van bestuur om de subsidiëring van culturele activiteiten voor personeelsleden in groepsverband op 31 maart 2012 stop te zetten. Subsidieaanvragen voorafgaand aan die datum konden uiterlijk tot 30 juni 2012 worden ingediend. Deze mededeling werd eveneens gepubliceerd op de website van de sociale dienst.

7 Tegemoetkoming sportabonnementen

Op 14 oktober 2010 ontving de sociale dienst een brief van de Rijksdienst voor Sociale zekerheid met de opmerking dat de tegemoetkoming van de werkgever in de kosten van een sportabonnement of de terugbetaling van lidgelden van sportverenigingen waarbij de werknemer aansluit, beantwoorden aan de loondefinitie van artikel 2 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werk-

nemers. Deze terugbetaling door de werkgever is niet uitgesloten uit het loonbegrip voor de berekening van de socialezekerheidsbijdragen op basis van artikel 19 van het KB van 28 november 1969 tot uitvoering van de sociale zekerheidswet van 27 juni 1969. Dit loonbegrip geldt ook voor de beoordeling van de tegemoetkomingen en/of voordelen uitgekeerd door een sociale dienst waaraan de werkgever een tussenkomst stort.

Na overleg met de Vlaamse overheid, werd de tegemoetkoming in de sportabonnementen stopgezet vanaf 1 november 2010 met verzoek aan de klanten om geen nieuwe aanvragen meer in te dienen. Die boodschap werd gecommuniceerd via de koepelsite van de Vlaamse overheid en de website van de sociale dienst.

Op 5 januari 2011 vroeg Vlaams minister van Bestuurszaken, G. Bourgeois, aan de administrateur-generaal van de RSZ de mogelijkheid te onderzoeken om de vroegere regeling voor tegemoetkoming in de sportabonnementen voor het verleden vrij te stellen van socialezekerheidsbijdragen. In afwachting werd het onderzoek door de inspectie opgeschort en de verjaring gestuit. Het Directiecomité van de RSZ volgde die stelling echter niet en eiste de onverkorte toepassing van de wet. Dit betekent dat de achterstallige bijdragen dienen ingevorderd te worden waarop zowel werkgevers- als de werknemersbijdragen verschuldigd zijn.

In afwachting werd de subsidie voor de sportabonnementen on hold gezet. Na de definitieve beslissing van de RSZ volgt een overleg met Vlaams Minister van Bestuurszaken G. Bourgeois, over de verdere aanwending van de subsidie sportabonnementen.

Op 19 juli 2011 verzocht de Vlaams minister van Bestuurszaken G. Bourgeois, minister Laurette Onkelinx om de beslissing van het Directiecomité RSZ te herzien en in afwachting geen verdere onderzoeksopdrachten te stellen. Dit verzoek werd op 27 september 2011 ingewilligd.

De algemene vergadering van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel besliste op 27 november 2012 om het saldo op de sportrekening en de toelage sportabonnementen 2012 terug te storten aan de Vlaamse overheid. Het bedrag werd geïncorporeerd in het beschikbaar krediet voor CAO-doel-einden, waardoor deze subsidie de facto werd afgevoerd.

8 Juridisch advies

Om de twee weken, iedere donderdagvoormiddag vanaf 9.00-13.00 uur (behalve tijdens de zomervakantie), kon men een eerste gratis juridisch advies inwinnen op de maatschappelijke zetel van de sociale dienst. De jurist mag echter niet in rechte optreden, pleiten, noch tussenbeide komen. Reservatie vooraf is verplicht, de rechtzoekende brengt bij voorkeur ook alle relevante documenten mee naar de consultatie.

Personeelsleden met standplaats buiten Brussel, gepensioneerden, weduwen en weduwnaars van overleden personeelsleden die van deze dienstverlening gebruik maken, krijgen hun verplaatsingskosten (openbaar vervoer) terugbetaald.

Bij de screening van het aanbod van de sociale dienst door de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid bleek dat de tegemoetkoming van maximum 25,00 euro in de originele onkostennota door de RSZ beschouwd wordt als loon waarop socialezekerheidsbijdragen verschuldigd zijn, en dit ongeacht of de werknemer het bedrag later krijgt terugbetaald of dat de vzw het voorschiet. Advocatenkosten die een werkgever uit eigen beweging betaalt in plaats van de werknemer of terugbetaalt aan de werknemer (zoals de vzw doet) vallen niet onder de noemer 'kosten eigen aan de werkgever'.



NIEUW IN 2012

De raad van bestuur besliste vanaf 1 januari 2012 in alle VAC's van de Vlaamse overheid (Antwerpen, Brugge, Hasselt, Leuven) en in het provinciehuis in Gent juridisch advies te organiseren. Dit gebeurde via een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking. De voorkeur ging uit naar juristen gespecialiseerd in personenrecht, in het bijzonder familierecht en bemiddeling in familiezaken, erfenisrecht, echtscheidingen, bouw- en huurproblemen. Het enige gunningscriterium hierbij was de opgegeven eenheidsprijs (uurbedrag ereloon, inclusief de verplaatsingskosten). Het juridisch advies in de provincies viel samen met de zitdagen van de maatschappelijk assistenten in hetzelfde gebouw, zodat een wederzijdse doorverwijzing mogelijk was indien nodig.



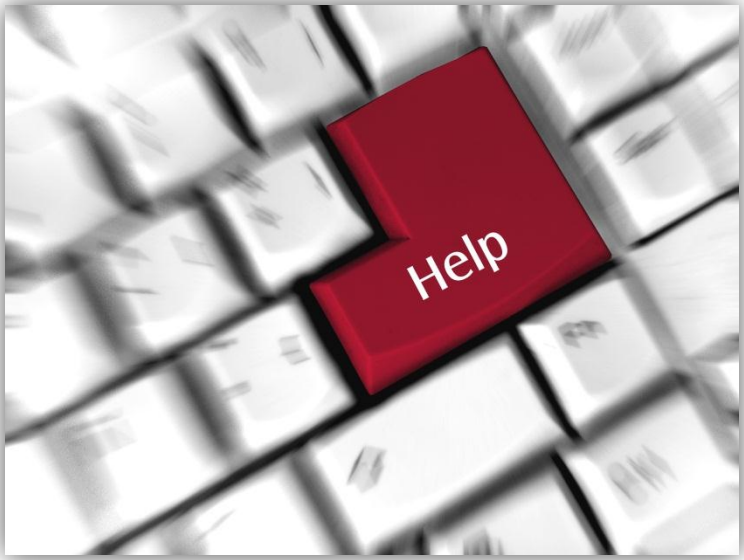
Plaats	# consultaties	# cliënten
• Boudewijngebouw Brussel	21	85
• VAC Antwerpen	10	9
• VAC Brugge	10	10
• Provinciegebouw Gent	10	13
• VAC Hasselt	6	4
• VAC Leuven	10	11

In het Boudewijngebouw vonden er 21 consultaties plaats, waarbij 85 rechtzoekenden een beroep deden op juridische bijstand (19 consultaties en 56 personen in 2011). Hoewel de uitbreiding van het juridisch advies in de provincies tijdig werd gecommuniceerd, bleef de respons eerder beperkt, maar zorgde wel voor een toevloed in Brussel. De aangestelde advocaat voor Hasselt overleed in juni, zijn zoon kon de opdracht niet voortzetten gezien zijn drukke bezigheden. Bijgevolg werden de rechtzoekenden doorverwezen naar de VAC's van Antwerpen, Leuven of naar het Boudewijngebouw in Brussel.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid tot juridische eerstelijnsbijstand (Eerste Raad): gerechtshoven, vredegerichten, Justitiehuisen, OCMW's, ... Andere alternatieven waar de rechtzoekende terecht kan zijn het Bureau voor Juridische Bijstand bij de rechtbanken, de wetswinkels, de consumentenverenigingen (de Gezinsbond, Testaankoop, Verbruikersateljee, ...), de Huurdersbond, Advocaten voor (minderjarige) jongeren, juridisch advies SeniorenNet (enkel burgerlijk recht), mutualiteiten, ...

- **Kostprijs juridisch advies**

Betreft	Bedrag
- erelonen	5.877,50
(REKENINGENPOST 652) Totaal	5.877,50



Individuele Aanpakavond

Individuele hulpverlening

A Algemene tegemoetkomingen en hulpverlening

1 Tegemoetkoming voor loopbaanonderbreking

1.1 Bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid

Personeelsleden die loopbaanonderbreking nemen voor de verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid kunnen bij de sociale dienst een extra uitkering aanvragen wanneer zij hierdoor in financiële problemen dreigen te komen. De maatschappelijk assistent onderzoekt of de cliënt in aanmerking kan komen voor een extra bijpassing door de sociale dienst. Deze bijstand wordt dus niet automatisch toegekend maar enkel op vraag van de cliënt zelf. Opzet is de beschikbare middelen daar te besteden waar de nood het hoogst is.

Het zoontje van een bewust alleenstaande moeder kwam met een gespleten verhemelte ter wereld. Hij moest hiervoor ter correctie een zware operatie met lange revalidatie ondergaan. Betrokkene wou bij haar zoontje zijn in deze voor hem moeilijke tijd en hem zo optimaal ondersteunen. Financieel lukte dit echter niet. De toekenning van een bijzondere bijstand verzorging zwaar ziek familielid stelde haar in staat om toch een maand loopbaanonderbreking te nemen en zo haar zoontje door deze moeilijke tijd te loodsen. Een optimale balans werk/privé was hierdoor mogelijk.

In 2012 werd **4 maal een bijzondere bijstand voor de verzorging van een zwaar ziek familielid** toegekend (15 in 2010 en 10 in 2011). Het bedrag steeg in vergelijking met 2011 van 2.250,00 euro naar 3.700,00 euro. Geen enkele aanvraag werd geweigerd

Kostprijs: 3.700,00 euro

1.2 Bijzondere bijstand palliatieve zorgen

Naast een onderbrekingsuitkering van de RVA kunnen personeelsleden ook bij de sociale dienst aankloppen voor een bijzondere bijstand.

Ambtenaren die loopbaanonderbreking aanvragen voor palliatieve zorgen krijgen een extra eenmalige uitkering bekomen van 500,00 of 25.000 euro naargelang ze hun loopbaan voltijds of deeltijds onderbreken. De toekenning gebeurt automatisch op basis van de door de MOD's of personeelsdiensten aangeleverde informatie.

Het voorbije jaar maakten **27 personeelsleden** hiervan gebruik (20 in 2011).

Kostprijs: 10.500,00 euro

2 Bijstand franchise hospitalisatieverzekering

Zodra de gerechtigden binnen hetzelfde gezin, verzekerd bij AG Insurance, tijdens hetzelfde schadejaar drie keer of meer de franchise van 125,00 euro moeten betalen voor opname in het ziekenhuis, betaalt de sociale dienst zowel de derde als de volgende franchise(s) terug mits voorlegging van de nodige bewijsstukken.

In 2012 was er **1 tegemoetkoming** (4 in 2011).

Kostprijs: 122,91 euro

3 Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering

De 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 wanneer het personeelslid met pensioen gaat vóór 65 jaar;
- 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 2012 werd dit proces grondig geëvalueerd en volgende aanpassingen doorgevoerd :

- voor mijlpaal 1 worden alle nieuw gepensioneerden aangeschreven en niet enkel wie op pensioen gaat vóór de leeftijd van 65 jaar.

- voor mijlpaal 2 en 3 worden enkel personeelsleden aangeschreven die verjaren tot eind juni 2013 en niet tot eind september, om te vermijden dat het factuurbedrag te laag is om de premie te kunnen uitbetalen.
- de inhoud van de brieven werd aangepast om veel voorkomende vragen te ondervangen.

In 2012 waren er **957 tegemoetkomingen** (212 in 2011). Er werd een tegemoetkoming uitgekeerd voor 44,64% van de aangeschreven personeelsleden. Een grote groep mensen die reeds een uitnodiging ontvingen, kunnen nog steeds hun aanvraag indienen, de respons zal dus zeker nog toenemen. Voor mijlpaal 1 wachten veel jong gepensioneerden nog op de eerste factuur na hun pensionering. Een gedeelte van de doelgroep voor mijlpaal 2 is momenteel nog aan het werk en heeft nog geen factuur om in te dienen.

Kostprijs: 80.760,00 euro

B Steun in probleemsituaties

1 Werking

1.1 Het maatschappelijk werk

Het maatschappelijk werk houdt in stand, herstelt, verruimt en bevordert de handelingscompetentie en -mogelijkheden van mensen en is gericht op het tot hun recht komen van personen binnen de samenleving. Het maatschappelijk werk opereert per definitie op het/de breukvlak(ken) van het individu en zijn omgeving.

Het krijgt concreet gestalte binnen de individuele hulpverlening en is het werkterrein van een team van 8 maatschappelijk assistenten, hierin bijgestaan door een administratieve cel.

Het team individuele hulpverlening positioneert zich als een eerstelijnsdienst. Het richt zich hoofdzakelijk op het algemeen welzijn binnen de privésfeer van de personeelsleden en werkt indien nodig samen met andere werkgerelateerde diensten binnen de Vlaamse overheid. Waar nodig wordt ook doorverwezen naar gespecialiseerde externe hulpverlening of tweedelijnsdiensten (vb. schuldbemiddeling, psychiatrie, ...).

Klantvriendelijkheid, laagdrempeligheid en respect voor de privacy staan centraal. Belangrijke troeven zijn eveneens de toegankelijkheid en de aanwezigheid van de maatschappelijk assistenten, tussen de mensen, op het maatschappelijk werkterrein. Dit vertaalt zich in de organisatie via de regionale spreiding over het Vlaamse land: zitdagen, huisbezoeken, bezoeken aan de werkplaats zijn mogelijk. De permanentie op de hoofdzetel in Brussel is beperkt tot twee dagen per week per regioverantwoordelijke. De overige dagen worden besteed aan het veldwerk vertrekkend vanuit de thuisbasis.

Het arbeidsterrein van de maatschappelijk assistent omvat problemen die samenhangen met verstoringen in de wisselwerking tussen (verbanden van) personen en hun sociale omgeving en met tekorten in de elementaire voorwaarden voor sociaal functioneren.

De samenhang en de complexiteit van de problematiek vereist een globale en totale benadering vanuit de dynamische spectrumvisie van het maatschappelijk werk.

Vanuit deze totaalvisie is het hulpverleningsaanbod ruim en varieert van financiële steun tot terugbetaling van de medische kosten, financiële begeleiding en budgettering, psychosociale begeleiding en tal van andere tussenkomsten.

Voor de sociale dienst en de Vlaamse overheid betekent dit dat het maatschappelijk werk een brug slaat tussen de werknemer en zijn/haar professionele, familiale en/of bredere maatschappelijke omgeving en gericht is op de totaalaanpak van de problemen en het globale welzijn van zijn gerechtigden.

Door de aanwezigheid op het terrein en het laagdrempelig karakter van de geboden eerstelijns hulp fungeren deze hulpverleners als ambassadeurs van de eigen organisatie (de vzw sociale dienst) en, in een ruimer perspectief, de Vlaamse overheid. Dit is betekenisvol voor het uitdragen van een positief imago en de realisatie van het gevoerde welzijnsbeleid en belangrijk voor de communicatie en signalering van tekortkomingen, noden en mogelijke behoeften.

Daarnaast participeren de maatschappelijk assistenten aan werkbegeleiding en teamvergaderingen, het kwartaaloverleg met de leden van de raad van bestuur, diverse interne werkgroepen o.a. rond individueel welzijn, ontwikkeling van alcohol- en drugsbeleid, contactgroep vertrouwenspersonen.

1.2 Hulpverlening

Het aangeboden hulpverleningsproces kenmerkt zich door een opeenvolging van diverse, logisch geordende stappen of fasen, activiteiten, interventies waarin de hulpverlening zich voltrekt, gaande van aanmelding, intake, diagnose tot actie, evaluatie, opvolging en afronding.

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, ... Hierbij wordt steeds gestreefd het psychosociaal welzijn van de cliënten te optimaliseren. De maatschappelijk assistent tracht hier 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 daadwerkelijk aan te pakken.

1.2.1 Morele, psychosociale hulpverlening en advies

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). Het streven naar het verbeteren van het psychosociaal welzijn is geen geïsoleerd proces maar loopt als een rode draad doorheen alle andere processen en de totale werking van de sociale dienst.

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:

- ondersteuning bij rouwprocessen (overlijden, echtscheiding, ...);
- emotionele beleving van financiële problemen (materiële hulpverlening);
- psychisch welzijn en ziektebeleving;
- ombudsfunctie en bemiddeling naar andere diensten;
- wegwijzen maken in bestaande diensten hulpverlening;
- ...

In 2012 waren er 2.007 contacten (2.005 in 2011) tussen maatschappelijk assistenten en gerechtigden. Deze contacten bestonden uit 1.086 huisbezoeken, 664 contacten op zitdagen, 78 contacten op de werkplaats van de cliënt, 144 contacten op de hoofdzetel van de sociale dienst en 31 contacten elders. Dit kunnen ziekenhuisbezoeken zijn, gezamenlijke bezoeken aan externe hulpverlenende instanties (OCMW, dienst Sociaal wonen, ...).

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 rouwbeleg en biedt zijn hulpaanbod aan. In 2012 werden 25 personen aangeschreven.

Ook de personeelsleden die 2 maanden of langer afwezig zijn wegens ziekte ontvangen een brief met het hulpverleningsaanbod van de sociale dienst en de contactgegevens van de regioverantwoordelijke maatschappelijk assistent. De verschillende MOD's en personeelsdiensten staan in voor deze briefwisseling, zodat concrete cijfers ontbreken.

In 2012 besliste de sociale dienst dat elk personeelslid, gepensioneerd om medische redenen, persoonlijk gecontacteerd moest worden door de maatschappelijk assistent van de regio. Er kwamen een tweetal meldingen. In beide gevallen ging het om gerechtigden waarmee de sociale dienst reeds contacten had vóór de vroegtijdige pensionering.

1.2.2 Concrete en informatieve hulpverlening

De concrete hulp- en dienstverlening bestaat uit financiële, materiële en administratieve ondersteuning gericht op het verbeteren van de bestaansvoorwaarden van de cliënten.

Dit wordt in praktijk gebracht door het geven van informatie, advies, bemiddeling, pleitbezorging en belangenbehartiging, doorverwijzing en/of samenwerking met interne of externe diensten.

De mogelijkheden tot daadwerkelijke financiële tussenkomsten ondersteunen het niet materiële hulpverleningsproces en verhogen serieus de kans op duurzame structurele en gedragen oplossingen in vele van de onderkende probleemsituaties en duiden weer op de complexiteit en de verbondenheid in de problematiek. De totaalaanpak blijft belangrijk en bijgevolg dienen de onderscheiden hulpverleningsvormen onderdeel uit te maken van een globale inschatting van de situatie.

In 2011 werkte het team een hulpverleningsaanbod uit rond het thema „Preventie van schulden”. Dit werd eind 2011 voorgesteld aan de MOD's van de beleidsdomeinen en de personeelsdiensten van de aangesloten entiteiten. In 2012 werd deze preventiecampagne „Hoe houd ik mijn financiën op orde?” verder verfijnd met een PowerPoint presentatie. Entiteiten die geïnteresseerd zijn in deze materie en hun personeelsleden hiervoor willen sensibiliseren, kunnen beroep doen op de maatschappelijk assistenten om meer toe-

lichting en tips te krijgen. Ondanks een uitgebreide publicatie op de website van de sociale dienst kwam hierop nog geen respons van de entiteiten.

1.3 Verslaggeving en registratie

Het verrichten van onderzoek naar de bestaansvoorwaarden en/of het maatschappelijk functioneren van de cliënt(en) kan de eigen case-load zichtbaar maken, verduidelijken en eventuele tekortkomingen duiden.

Het 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 geautomatiseerde systeem 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 gerechtigde vermeld maar enkel het dossier- en casenummer.

Ook in 2012 werd een medewerker van de administratieve cel veelvuldig ingezet voor het verzamelen, in kaart brengen en rapporteren van statistisch materiaal voor de beleidsvoering en met het onderhoud van het GISD of onderdelen ervan.

De maandelijksse rapportering aan de raad van bestuur over de doorlooptijden, de in- en uitstroom van de aanvragen en de stand van zaken van de dossierbehandeling voor de tegemoetkoming in de medische kosten, bleef ook in 2012 doorlopen.

De gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag voor tegemoetkoming in de medische kosten bedroeg op jaarbasis 3,03 maanden (3,48 maanden in 2011). Uit de in- en uitstroomrapportering op 31 december 2012 bleken 240 (13,75%) van de 1.745 ingediende aanvragen nog open te staan (openstaande dossiers op 31 december 2011: 324 op een totaal van 2.512 of 12,90%).

2 Interne (re)organisatie

2.1 Teamwerking

De teamwerking is voornamelijk geconcentreerd rond de maandelijksse teamvergaderingen en door het inbouwen van formele en informele intervisie(s) en werkbijeenkomsten.

Op de maandelijksse teamvergaderingen zijn zowel de maatschappelijk assistenten als de administratieve cel (dossierbehandelaars) vertegenwoordigd en besteedde men bijzondere aandacht aan volgende taken:

- een bijdrage leveren aan de beleidsvoering en ontwikkeling van de organisatie door het relateren van de hulpverlening aan de doelstelling van de sociale dienst en het kritisch toetsen van deze taken aan het referentiekader van het beroep: acties rond visieontwikkeling en uitstraling, profileren, toetsen van maatschappelijke relevantie van het hulpverleningsaanbod en beleidsvoorbereiding via deelname van de coördinator aan de werkgroepen.
- kwaliteitsbewaking door permanente evaluatie en bijsturing methodiek en hulpverleningsaanbod: herziening en bijsturing van de criteria, intervisie en werkbijeenkomsten, ontwikkeling van ondersteunings- en controlecircuits (stappenplan, werkafspraken), herschikking regio's, administratieve circuits e.d.,

Om de samenwerking en interne doorverwijzing te optimaliseren, werden verschillende welzijnspartners binnen de Vlaamse overheid uitgenodigd op de maandelijksse teamvergadering om hun werking te komen toelichten en om hen te informeren over de aanpak van het team maatschappelijk assistenten. Achtereenvolgens kwamen de contactpersoon voor POBOS, Emancipatiezaken, een arbeidsgeneesheer, de re-integratieambtenaar, Werkwijzer en de integriteitscoördinator netwerken met het team. De uitwisseling van informatie werd door alle betrokken partijen heel positief onthaald en zal in 2013 zeker zijn vervolg kennen. Reeds in 2012 was een toename van doorverwijzingen en samenwerking merkbaar wat de cliënten zeker ten goede komt.

Interne informele intervisiemomenten zijn voorbehouden voor de maatschappelijk assistenten en worden ad hoc georganiseerd. Bedoeling hier is, naast kwaliteitsbewaking, te streven naar eenvormigheid en desgevallend een groepsgedragen standpunt te formuleren. Uiteraard heeft dit ook zijn waarde in de ontwikkeling van de eigen professionaliteit en het stimuleren van het groepsgevoel (betrokkenheid, erkenning en herkenning).

2.2 Administratieve cel

De administratieve cel telt 5 personeelsleden, behandelt zelfstandig dossiers medische kosten en ondersteunt het team maatschappelijk assistenten op administratief vlak.

Steeds meer hulpverleningsaanvragen komen bij hen terecht, zij verwittigen de maatschappelijk assistent zodra het een complex dossier betreft. Dit is een bewuste achterliggende keuze om de maatschappelijk werkers in te schakelen voor de effectieve hulpverlening en hun administratieve taken te verlichten.

Verder werd de administratieve cel vanzelfsprekend ingeschakeld bij nieuwe en bestaande processen en bij ad hoc opdrachten (tegemoetkoming hospitalisatieverzekering, renteloze lening huurwaarborg, opkuis archief, ...).

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 op vaste maandelijkse tijdstippen en is paritair samengesteld conform de statuten van de sociale dienst.

De actuele werkwijze is dat sociale hulpverleningsdossiers op basis van een omstandig verslag met gemotiveerd hulpverleningsvoorstel (minstens één week op voorhand aan de commissieleden toegestuurd) door de verantwoordelijke maatschappelijk assistent(e) op de CIHV wordt toegelicht, gemotiveerd en verdedigd. De commissieleden krijgen de gelegenheid om bijkomende vragen te stellen. De commissie 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 betrokken maatschappelijk assistent(e).

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.

Vanaf 2012 gebeurt de terugkoppeling van de beslissingen steeds in teamverband om de maatschappelijk assistenten via deze maandelijkse systematische intervisiemomenten op eenzelfde lijn te krijgen bij het formuleren van hulpverleningsvoorstellen. Door het communiceren van de beslissingen in alle individuele dossiers krijgen ze de gelegenheid om de beleidsvisie beter te leren kennen en ermee rekening te houden bij het formuleren van hun hulpverleningsvoorstellen.

C Financiële steun

Soms komen gerechtigden in een materiële noodsituatie terecht of moeten zich noodzakelijke verzorgingsdiensten ontzeggen. Om dit te vermijden, is er onderzoek naar en toekenning van financiële hulp noodzakelijk om materiële problemen van ingrijpende aard te voorkomen of op te lossen.

Dit kan zowel door informatieve hulpverlening (beroep doen op en wegwijs maken binnen het voorzieningsnetwerk, sociale organisaties, de regelgeving en de wetgeving) als door het realiseren van concrete financiële steun (tegemoetkoming in de medische kosten, renteloze leningen, wedden- en pensioenvoorshotten, ...).

Een belangrijk aandachtspunt hierbij is het op gang brengen van een ondersteuningsproces om cliënten weerbaar te maken en financiële hulp te kaderen binnen een begeleidingsproces.

1 Tegemoetkomingen in medische kosten

Heel wat personeelsleden kampen met allerlei (soms hoge) medische kosten. De sociale dienst voorziet een financiële tegemoetkoming afhankelijk van 3 factoren : het maandelijks netto gezinsinkomen, de gezinslasten en het totale bedrag van de medische kosten.

In 2012 werd voortgewerkt aan een sterk vereenvoudigde procedure voor het aanvragen van een tegemoetkoming in de medische kosten met een minimum aan administratieve verplichtingen. De nieuwe reglementering moet beantwoorden aan de RSZ-regelgeving, maar tegelijk ook de mogelijkheid voorzien om tegemoetkomingen toe te kennen voor medische kosten waarvoor er geen RIZIV-tussenkomst is.

Aangezien de officiële goedkeuring van de nieuwe criteria pas in de loop van december 2012 afgerond was, konden de aanpassingen aan de GISD-module medische kosten slechts begin januari 2013 een aanvang nemen.

De gerechtigden mogen hun medische kosten tot eind 2012 uiterlijk tot 30 september 2013 indienen. Na deze overgangperiode aanvaardt de sociale dienst geen kosten meer die dateren van vóór 1 januari 2013. Voor de medische kosten gemaakt vanaf 1 januari 2013 zal de sociale dienst alleen nog de officiële remgelden gedeeltelijk terugbetalen, na tegemoetkoming van het RIZIV. De gerechtigden zullen hiervoor een aanvraag kunnen indienen via de online module. Wie geen internetaansluiting heeft, kan die ook schriftelijk aanvragen.

Een jonge vrouw dreigde helemaal vast te lopen in haar leven, ook op haar werk. Een moeilijke thuissituatie in haar jeugd en een visuele handicap laten hun invloed nog steeds gelden in haar huidige leven. Ze had dringend professionele hulp en begeleiding nodig maar als alleenstaande kon ze zich deze hulp helaas niet permitteren. Er werd met betrokkene gezocht naar een betrouwbare psycholoog waarbij ze zich goed voelde en zo aan haar problemen kon werken. Via de tegemoetkoming in de medische kosten kon deze hulp deels terugbetaald worden. Dit alles maakte het financieel haalbaar. Dankzij deze begeleiding kreeg deze vrouw een emotioneel evenwicht wat ook haar functioneren op de werkvloer ten goede kwam. Ze is ondertussen statutair ambtenaar en vindt steeds meer een stabiele basis in zichzelf om de moeilijkheden in haar leven en op het werk op een juiste manier aan te pakken.

De nieuwe module zal op zijn vroegst operationeel zijn in het najaar van 2013. Vanaf juni 2013 worden infosessies georganiseerd in de verschillende provincies (een overzicht vindt u op de website van de sociale dienst). Wie vragen heeft over de nieuwe aanpak kan op maandag, woensdag en vrijdag tijdens de kantooruren (van 9 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur) contact opnemen met Ingrid Verschuere (tel. 02 553 49 36, e-mailadres: ingrid.verschuere@bz.vlaanderen.be).

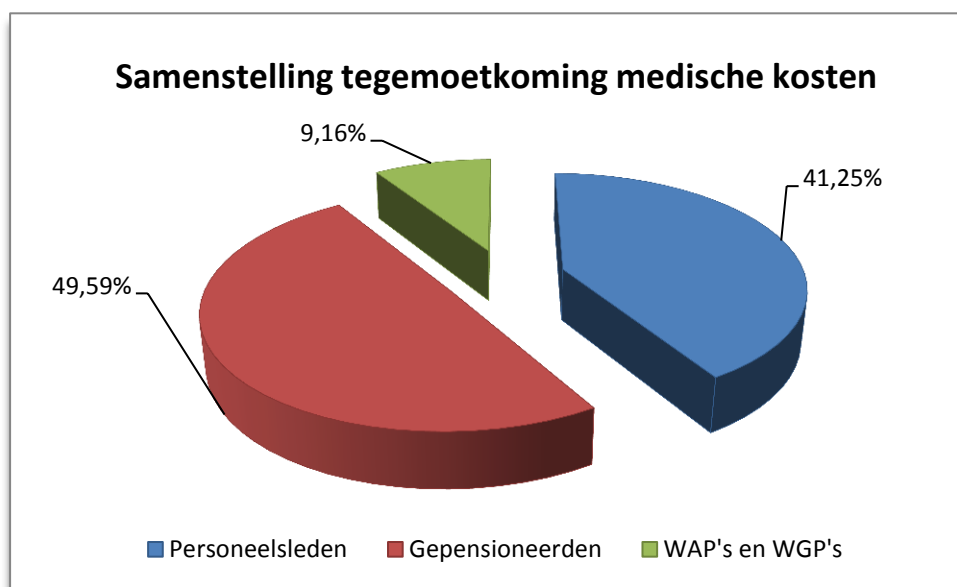
De sociale dienst verleende **1.482 tegemoetkomingen in de medische kosten**, een stijging met 93 dossiers t.o.v. 2011 (1.389). Deze stijging is te wijten aan een versoepeling van de criteria die doorgevoerd werd op 1 december 2011.

Volgens de beschikbare data gaat 75% van de tegemoetkomingen in de medische kosten naar personeelsleden en gepensioneerden van de niveaus C en D.

Het aandeel van de gepensioneerden in de kosten bedraagt 49,6%, de personeelsleden in actieve dienst nemen 41,24% voor hun rekening en 9,16% gaat naar weduw(e)n(aars) van personeelsleden en of gepensioneerden (WAP's, WGP's).

De reële kosten liggen 11,6% onder het initiële begrotingskrediet (750.000,00 euro).

Kostprijs: 662.989,51 euro



2 Weigeringen tegemoetkomingen medische kosten

245 aanvragen werden geweigerd, aanzienlijk minder dan het jaar voordien (417 in 2011), maar toch nog 16,53% van de toegekende tegemoetkomingen (30% in 2011).

Deze halvering was het gevolg van de beslissing van de raad van bestuur om vanaf december 2011, voor alle inkomenscategorieën voordeliger criteria in te voeren zodat ook de modale tweeverdieners niet langer uit de boot vielen.

3 Weddenvoorschotten

In 2012 werden **3 weddenvoorschotten** uitgekeerd (2 in 2011). Het geringe aantal wijst wellicht op de vlotte afhandeling van de weddendossiers bij nieuwe indiensttredingen.

Toegekend bedrag : 2.250,00 euro

4 Pensioenvoorschotten

In 2012 werden er **8 pensioenvoorschotten** toegekend (5 in 2011). Zij worden afgehouden van de pensioenuitkering, zodra men zekerheid heeft over de definitieve afhandeling van het pensioendossier. Ook hier dient opgemerkt dat pensioenvoorschotten eerder de uitzondering dan de algemene regel vormen: de tegemoetkomingen zijn meestal enkel nodig bij vroegtijdige pensionering wegens ziekte en overlijden (voorschot(ten) overlevingspensioen).

Het standaardbedrag is 750,00 euro per maand.

Toegekend bedrag: 11.750,00 euro

5 Renteloze leningen

Renteloze leningen spelen een belangrijke rol in het preventiebeleid en stellen de maatschappelijk assistenten in staat om de betrokken gezinnen van nabij te volgen en zo een oplossing op maat aan te reiken. Vooral in situaties waar pertinent sprake is van een acute financiële nood situatie opteert men voor deze hulpverlening.

56 begunstigen ontvingen een renteloze lening (idem in 2011), 9 aanvragen werden geweigerd door de commissie individuele hulpverlening of op voorstel van de maatschappelijk assistent.

Het aantal toegekende renteloze leningen nam niet toe en stagneerde op het niveau van 2011. Het gemiddeld bedrag van de lening daarentegen steeg van 2.435,19 euro in 2011 tot 3.189,06 euro in 2012. Een mogelijke verklaring hiervoor is de maatopleiding over financiële hulpverlening die het team maatschappelijk assistenten volgde in 2011. Het voornaamste resultaat van deze opleiding is de afspraak om meer in te zetten op een integrale oplossing voor de cliënten waarbij alle schulden in één overkoepelende lening gegroepeerd worden. Een integrale oplossing biedt immers meer perspectieven op langere termijn omdat ze cliënten de kans geeft met een propere lei te herbeginnen en de schulden in een voor hen haalbare termijn terug te betalen.

Om de kosten van de toegekende leningen beheersbaar te houden werd eind 2012 gevraagd een referentiekader op te maken voor het toekennen van renteloze leningen. Met de toename van de financiële hulp neemt ook de nood toe aan financiële begeleiding en ondersteuning van de cliënten. Daarom werd beslist om 2013 in de jaarlijkse maatopleiding te werken rond financiële begeleiding.

Het toenemend aantal personeelsleden met een lening bij de sociale dienst die in schuldbemiddeling of collectieve schuldenregeling terechtkomen en de juridische impact hiervan op de terugbetalingen blijft een aandachtspunt in 2013.

- actieven: 43 renteloze leningen voor een bedrag van 139.734,21 euro, gemiddeld 3.249,63 euro;
- niet-actieven: 13 renteloze leningen voor een bedrag van 38.853,00 euro; gemiddeld 2.988,69 euro.

Na een jarenlange drankverslaving waardoor zijn huwelijk op de klippen liep, had deze man zijn leven succesvol herpakt.

Hij zette de tering naar de nering en slaagde erin zijn financiën onder controle te houden en de opgebouwde schulden stelselmatig af te betalen. Het contact met zijn kinderen herstelde zich langzaam, hij kon aan de slag bij de overheid als contractueel personeelslid en deed zijn job naar ieders tevredenheid. Tot op het moment dat betrokkene een ongeval kreeg waarbij hij zijn knie bezeerde en niet meer in staat was om te gaan werken en er ook nog eens een lange revalidatie nodig bleek te zijn. Dit betekende dat hij als contractueel slechts 60% van zijn loon ontving en toen bleek het financieel niet meer haalbaar te zijn. Zijn vader ondersteunde hem financieel maar dit woog enorm zwaar op de vader-zoon relatie.

Zijn kinderen konden niet meer langskomen in het weekend omdat hij geen geld had. Hij riskeerde ook deze contacten (weer) te verliezen. Dit alles bezwaarde hem enorm en de maatschappelijk assistent was beducht voor een eventueel herval van zijn verslaving ...

Dankzij een renteloze lening kon hij echter deze periode op eigen kracht financieel overbruggen. Hij is ondertussen opnieuw aan het werk en betaalt nu deze lening af met een voor hem haalbare en rechtstreekse maandelijkse inhouding op zijn wedde. Het contact met zijn vader en kinderen kon behouden blijven en mentaal heeft hij ook stand weten te houden.

Toegekend bedrag: 178.587,21 euro

6 Renteloze lening huurwaarborg

Bij de opstart van deze hulpverlening werd de lening begrensd tot 1.260,00 euro wat overeenstemde met een huurprijs van 630,00 euro per maand. De terugbetalingstermijn bedroeg 3 tot 6 maanden via automatische inhoudingen op het loon. Uitstel met 3 maanden, na ingang van de huurovereenkomst, was mogelijk om de dure periode tussen de verhuis en de extra kosten te kunnen overbruggen.

Hiertegen rees verzet van de RSZ die dit niet-inkomensafhankelijk voordeel beschouwt als loon in de zin van de loonbeschermingswet van 12 april 1965. Voor de berekening van de socialezekerheidsbijdragen moest het voordeel worden aangegeven dat de werknemer genoot tussen een renteloze lening en de normale rentevoet die een bankinstelling zou aanrekenen voor een gelijkaardige lening.

Bijgevolg besliste de sociale dienst om de renteloze lening huurwaarborg niet langer automatisch toe te kennen zonder inkomensbeperking, maar enkel aan individuen en gezinnen in een sociale noodsituatie en alleen na een beperkt sociaal onderzoek door de maatschappelijk assistent.

Zodra iemand een geschikte huurwoning vindt, moet er snel gehandeld worden omdat men niet de enige kandidaat is. Daarom zorgt de sociale dienst dat de renteloze lening huurwaarborg online aangevraagd kan worden en dat de cliënt binnen de 2 werkdagen gecontacteerd wordt door een maatschappelijk assistent. Men kan vooraf ook de regioverantwoordelijke maatschappelijk assistent polsen om te weten wat de slaagkansen zijn.

Voor het invullen van de online aanvraag moet men de volgende gegevens bij de hand hebben:

- het adres, de huurprijs en de huurwaarborg van de nieuwe huurwoning;
- de maandelijkse inkomsten en lasten van jezelf en de eventuele partner: wedde, pensioen, meest recente aanslagbiljet van de belastingen, kinderbijslag, alimentatie, ziekte-uitkering, werkloosheidsuitkering, huurinkomsten, huur, afbetaling woning, lening bij de sociale dienst en andere lopende leningen.

De lening kan ook schriftelijk worden aangevraagd voor wie geen computer heeft.

In 2012 werden er **12 leningen huurwaarborg** toegekend met een gemiddeld bedrag van 1.110 euro.

Toegekend bedrag: 13.320,00 euro

7 Bijzondere bijstand

Personeelsleden die door diverse omstandigheden in moeilijkheden raken, kunnen een aanspraak maken op een bijzondere bijstand na een grondig onderzoek door de maatschappelijk assistent. De bijzondere bijstand overlijden wordt toegekend aan de nabestaanden van werknemers die geen begrafenisvergoeding ontvangen.

In 2012 verleende de sociale dienst 38 maal (29 in 2011) een bijzondere bijstand aan financieel hulpbehoevenden.

Voor de gewone bijzondere bijstand werden er 9 aanvragen meer toegekend of een verdubbeling van het budget 2011.

Opgesplitst geeft dit volgende beeld:

- **28 aanvragen gewone bijzondere bijstand** (21.647,35 euro)
- **10 aanvragen bijzondere bijstand overlijden** (4.862,50 euro)

Ik werd gecontacteerd door een alleenstaande man die reeds lange tijd in ziekteverlof was. Hij zag het echt niet meer zitten, had reeds een (mislukte) zelfmoordpoging achter de rug en stond op het punt opnieuw uit het leven te stappen. Door zijn zware schuldenlast kon hij zijn medicatie niet meer aankopen en hadden zijn enorme angsten hem bijgevolg helemaal in de greep. Hij was er van overtuigd dat zijn financiële problemen onoplosbaar waren en dat hij een vogel voor de kat was. Met de moed der wanhoop besloot hij ons dan toch te bellen omdat hij toch enig vertrouwen kon voelen in de neutraliteit van onze dienst. Het feit dat er onmiddellijk een bijzondere bijstand kon verleend worden zodat hij zijn medicatie kon aanschaffen, gaf hem opnieuw het broodnodige sprankeltje hoop dat hij geholpen werd en dit zonder oordeel over zijn verleden of een eventuele schuldoraag. Op dit hernieuwde vertrouwen kon ik dan verder werken en hem o.a. begeleid doorverwijzen om zijn schulden te bekijken. Deze bijzondere bijstand heeft waarschijnlijk een mensenleven gered.

Kostprijs: 26.509,85 euro

8 Bijzondere bijstand sociale vakantie

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.

Medio 2012 paste men een andere methode toe voor het bepalen van de vakantiebestemmingen en hield men rekening met de voorstellen en/of desiderata van de cliënten, gekoppeld aan de financiële en praktische haalbaarheid. Nadeel hierbij is dat de cliënt soms, door gebrek aan ervaring, opteert voor een locatie die niet beantwoordt aan zijn verwachtingen. Daarom zal men in de toekomst nauwkeuriger nagaan of de keuze van de cliënte past in het kader van een sociale vakantie.

Reservaties:

- 2 vakanties in het Ostend Hotel in Oostende;
- 1 vakantie in Hotel des Princes in De Panne ;
- 1 vakantie in Hotel de la Poste in Bouillon (nieuw);
- 1 vakantie in Vakantiecentrum Ravelingen in Oostende (nieuw);
- 1 vakantie in Hotel Saint Sauveur in Blankenberge (nieuw);
- een forfaitaire bijdrage in de onkosten voor een verblijf in Nederland;
- een forfaitaire bijdrage voor deelname aan een belevingsweek in Italië.

Met uitzondering van één deelnemer, wiens vakantie locatie niet in overeenstemming was met zijn gezinsbudget, waren alle deelnemers tevreden met de aangeboden dienstverlening.

De reservaties gebeurden hetzij telefonisch, hetzij per e-mail en werden correct en vlot afgehandeld. Aandachtspunt hierbij was dat de verblijfskosten steeds ten laste waren van de sociale dienst en niet aan de klanten mochten gefactureerd worden.

Toetsing aan de criteria:

- evaluatieformulier: voor elk van de sociale vakantie werd bij wijze van een terugkoppeling een opvolgingsverslag (zowel een inhoudelijke evaluatie van de vakantie als een beoordeling van de vakantie-woning) opgesteld en dit in samenspraak met de cliënt. Aandacht werd besteed aan de vraag wat de cliënt aan de vakantie heeft gehad in kader van het hulpverleningsproces. De feedback is gebeurd tijdens een persoonlijk gesprek met de maatschappelijke assistent.
- de zakgeldrichtlijn werd in elk van de sociale vakanties toegepast. Er werd geen afwijking van de richtlijn, zowel in positieve als in negatieve zin, aangevraagd
- Het algemeen principe dat de sociale dienst enkel tussenkomt voor de kostprijs van het goedkoopste transportmiddel werd voor alle bestemmingen toegepast.

Uiteindelijk besliste de raad van bestuur dat men bij het formuleren van de voorstellen voor een sociale vakantie meer rekening zal houden, met de gezinssamenstelling (alleenstaande, gezin, al dan niet met kinderlast), de leeftijd, de budgettaire beperkingen; hoogseizoen, laagseizoen, ...). Voor de kostprijs (excl. leefgeld en reiskosten) wordt een maximumbedrag vooropgesteld van 50,00 euro/volwassene per dag.

In 2012 konden **8 gezinnen** op deze wijze van een vakantie 'op maat' genieten (12 in 2011). Er werden **3 aanvragen geweigerd**, voornamelijk omwille van terugkerende voorstellen voor eenzelfde cliënt of bij gebrek aan een sociale nood situatie.



Betrokkene is woonachtig in een klein huurappartement. Sinds vorig jaar heeft ze nieuwe bovenburen die haar heel wat overlast bezorgen en zo haar gevoel van veiligheid aantasten. Ze halen het bloed onder haar nagels vandaan. Ze loopt echt op de toppen van haar tenen en ervaart haar huis niet meer als haar thuis. De situatie escaleert iedere dag. Ze heeft heel wat lichamelijke klachten en slijkt antidepressiva. Ze heeft de moed niet meer om actie te ondernemen. Er werd voor haar een retraiteverblijf in het Pajottenland geregeld zodat betrokkene mentaal en fysiek tot rust kon komen zodat ze weer in staat was om naar een ander huurappartement uit te kijken en haar problemen aan te pakken.

Kostprijs: 8.420,12 euro

9 Overzicht individuele materiële hulpverlening

De volgende tabel geeft een beeld van de kosten en opbrengsten in het boekjaar 2012

Betreft	Kosten *	Opbrengsten *
- Tegemoetkomingen medische kosten	662.989,51	-
- Bijzondere bijstand (inclusief sociale vakanties, verzorging zwaar ziek familielid)	36.238,53	-
- Tegemoetkoming palliatieve zorgen	10.500,00	-
- Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	122,91	-
- Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	80.760,00	-
Totaal	790.610,95	-
- Leningen personeelsleden (incl. leningen huurwaarborg)	153.054,21	131.593,45
- Leningen gepensioneerden	38.853,00	29.949,37
- Weddenvoorschotten	2.250,00	2.950,00
- Pensioenvoorschotten	11.750,00	14.007,50
- Kwijtschelding leningen	400,00	0,00
Totaal	206.307,21	178.500,32

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

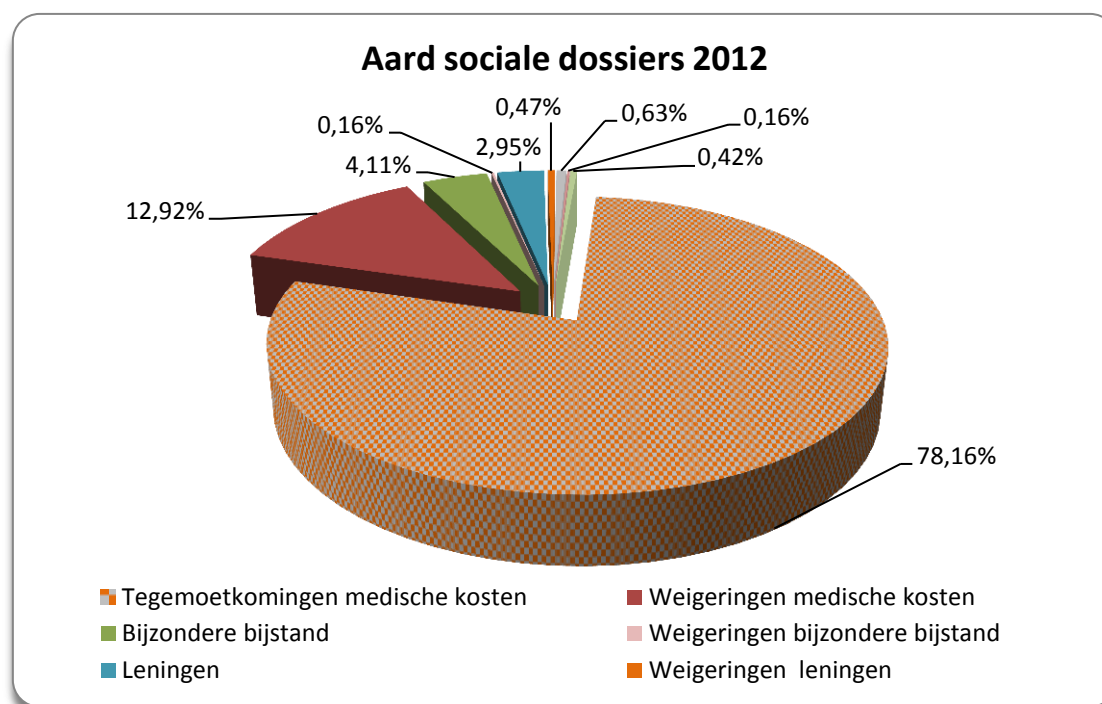
De opbrengsten, gerealiseerd bij leningen, wedden- en pensioenvoorschotten, slaan op de terugbetalingen in 2012.

10 Statistieken

In 2012 werden er 1.896 sociale dossiers verwerkt.

Aard sociale dossiers	2007	2008	2009	2010	2011	2012
- Tegemoetkomingen medische kosten	1.355	1.628	1.765	1.603	1.389	1.482
- Weigeringen medische kosten	126	142	221	249	417	245
- Bijzondere bijstand	296	292	292	136	74	81
- Leningen	54	33	63	47	56	56
- Weigeringen leningen	6	9	7	5	4	9
- Huurwaarborg	0	0	0	3	19	12
- Weddenvoorschotten	2	1	1	2	2	8
- Pensioenvoorschotten	14	7	11	4	5	3
Totaal	1.853	2.112	2.360	2.049	1.966	1.896

Hierna volgt een visuele voorstelling van het aantal dossiers per categorie.





Eindeleopbaanwerking



Eindeloopbaanwerking

1 Pensioenvoorbereiding

De pensioenvoorbereiding bestaat uit 3 delen:

- informatiesessies loopbaandenken / pensioenhervormingen
- vanaf 59 jaar tot 65 jaar kunnen alle personeelsleden die een pensioenaanvraag indienen samen met hun partner deelnemen aan de vierdaagse cursus 'Pensioenvoorbereiding' (deelname is eenmalig per personeelslid);
- ongeveer twee jaar na de cursus worden de deelnemers uitgenodigd op een 'Terugkomdag'.

1.1 Informatiesessies loopbaandenken / pensioenhervorming

In 2012 werden de vroegere 'Informatiedagen voor 57-jarigen' stopgezet en vervangen door een ruimer alternatief: de 'Informatie- en sensibiliseringssessies loopbaandenken' voor vijftigplussers.

Zij worden georganiseerd met andere partners binnen de Vlaamse overheid en willen een antwoord bieden op het initiatief van de Vlaamse overheid om mensen langer en gemotiveerd aan het werk te houden en een beter evenwicht te zoeken tussen het privé en professioneel leven.

Door de grondige wijziging van de pensioenwetgeving eind 2011 werd de sociale dienst overspoeld met vragen van personeelsleden die op korte termijn met pensioen wensten te gaan. Bijgevolg werd de focus in de infosessies in eerste instantie gericht op de pensioenhervormingen die pas een jaar later door het parlement zouden worden goedgekeurd.

Voor deze sessies deed de Sociale Dienst beroep op deskundigen van de pensioendiensten. Voor contractuele werknemers was dat Jozef de Mol van de Rijkdienst voor Pensioenen, voor de statutaire personeelsleden Guy Nechelpuut van de Pensioendienst voor de Overheidssector. Gelet op de grootte van de doelgroep en de beperkte beschikbaarheid van de technici, opteerde men voor een opdeling in drie groepen: prioritair de 60-65 jarigen, dan de groep van de 55-59 jarigen en ten slotte de 50-54-jarigen (deze zal pas in 2013 aan bod komen).



Infosessies pensioenhervorming contractuele werknemers

- Infosessie 60+: 11 september 2012
Alle gerechtigde actieve contractuele personeelsleden die 60 jaar werden in 2012 of ouder waren: 187 personeelsleden. Er waren slechts 36 geïnteresseerden (19,25%). Door de geringe respons werd deze sessie geannuleerd en konden de ingeschrevenen deelnemen aan de infosessie 50-59 jarigen.
- Infosessie 50-59 jarigen en 60+: 11 oktober 2012
Alle gerechtigde actieve contractuele personeelsleden in 2012 behorend tot deze leeftijdsgroep 1.012 personeelsleden (aangevuld met de subgroep 60+). Inschrijvingen: 277. Respons 50-59-jarigen: 241 (23,81%), 60+: 36 (19,25%).
De deelnemers konden hun vragen vooraf doorsturen en kregen antwoord tijdens de sessie. Desondanks bleef de belangstelling gering. Mogelijke verklaring is dat de pensioenhervormingen nauwelijks impact hadden op deze doelgroep en er voor hen doorgaans weinig veranderde. Zij waren goed geïnformeerd door de RVP, hadden een gedetailleerd overzicht van hun beroepsloopbaan, kenden reeds hun pensioenbedrag en konden voor specifieke vragen terecht bij de RVP of hun vakorganisatie.

Infosessies pensioenhervorming statutaire personeelsleden

- Infosessies 60+
Alle gerechtigde actieve statutaire personeelsleden die 60 jaar werden in 2012 of ouder waren: 1.068 ambtenaren. Inschrijvingen: 241 (22,57%) gespreid over de sessies van 19 (69) en 25 september (75), 3 (50) en 17 oktober (47).
De sessie van 19 september werd geannuleerd wegens te geringe respons. De ingeschrevenen konden deelnemen aan de resterende sessies of aansluiten bij de statutairen 50+, idem voor al wie al een uitnodiging ontving maar nog niet was ingeschreven.
Inschrijvingen: 382 (35,96%), gespreid over de sessies van 25 september (169), 3 (114) en 17 oktober (99).

- Infosessies 50 tot 59-jarigen

De prioritaire doelgroep (2.297 gerechtigden) werd uitgenodigd voor één van de sessies op 3 of 17, 6 of 27 november en 13 december. De sessie van 3 oktober werd afgelast door een 24-urenstaking bij de NMBS. Respons 60+: 384 (35,96 %) en 50-59-jarigen: 680 ambtenaren (29,60 %) gespreid over de sessies: 25 september (169), 17 oktober (259), 6 (258) en 27 november (258) en 13 december (256).

Door ziekte moest de docent van de PDOS op 13 december verstek geven, de deelnemers kregen een alternatief programma en de sessie wordt hernomen in 2013.

Resultaten infosessies pensioenhervormingen

- respons contractuele werknemers: 21 %.
- respons statutaire personeelsleden: 37,5 %.
- 50 % van de deelnemers heeft evaluatieformulier ingevuld.
- hiervan gaf minstens de helft van de deelnemers aan dat de infosessie:
 - hen heeft laten nadenken over hun loopbaan / pensioen;
 - en tot het maken van bewustere loopbaankeuzes.

• Kostprijs informatiesessies pensioenhervorming en loopbaandenken

- Catering en infrastructuur	6.376,20
(REKENINGENPOST 621011) Totaal	6.376,20

1.2 Cursus 'Pensioenvoorbereiding'

In 2012 organiseerde de vzw Sociale Dienst 7 cursussen 'Pensioenvoorbereiding'. Elke cursus beslaat normaal 4 dagen waarbij diverse thema's aanbod komen: gezonde voeding, aanbod Sociale Dienst, gewijzigde sociale contacten, tijdsbesteding, pensioenwetgeving, erfrecht en algemene informatie voor gepensioneerden. Deze thema's worden gedoceerd door experts in hun vakgebied zoals een voedingsdeskundige, socioloog, jurist, ...

Doel van deze vormingscursus is het welzijn te bevorderen van de personeelsleden die met pensioen gaan en de deelnemers doen nadenken over deze levensfase (wat betekent het voor mij en de anderen). Door de impact van de pensionering op de omgeving is het belangrijk om ook de partner op deze cursus uit te nodigen. 'Omgaan met verandering' loopt als rode draad doorheen de cursus. De pensionering betekent immers een ingrijpende ommekeer in een mensenleven.



De cursus is gratis en gaat door in het 'Domein Groendaalheide' Terlindenlaan 14 in 3090 Overijse. De verplaatsing gebeurt in groep per trein (samen met de coördinator) of individueel met de wagen. Ondanks hetzelfde aantal cursussen als in 2011 (7), telde men 246 deelnemers in 2012 (+ 29 of het gemiddelde voor één cursusreeks). De vermoedelijke verklaring hiervoor is dat de personeelsleden nog onder het oude pensioenstelsel hun loopbaan wilden afsluiten in plaats van onder de nieuwe (nadeliger) pensioenwetgeving.

Door de aangekondigde pensioenhervormingen eind 2011, was de docent van de PDOS niet beschikbaar voor zijn bijdrage over de pensioenwetgeving en werd de cursus vrijwel het ganse jaar gereduceerd tot 3 in plaats van 4 dagen. Voor het ontbrekende onderdeel konden de cursisten in het najaar aansluiten bij de infosessies pensioenhervorming. De cursusbegeleider pensioenvoorbereiding zorgde voor een summiere uitleg rond overlevingspensioenen en cumulaties.

De nieuwe inschrijvingsmodule (in voege sinds oktober 2011) zorgde voor excellente resultaten die de stoutste verwachtingen overtroffen. Deze aanpak is klantvriendelijker, efficiënter, flexibeler, transparanter,

minder tijdrovend én ecologisch verantwoord en wordt de volgende jaren voorgezet. Vermeldenswaard is dat de samenwerking met het AgO-team rond de online inschrijving zeer vlot en constructief verloopt.

De hoge leeftijd van sommige docenten legt een hypotheek op de toekomst. Daarom werden door de cursuscoördinator opbouwende contacten gelegd met de vzw Seniorencentrum Brussel om proactief hierop in te spelen en te zorgen dat de kwaliteit en de continuïteit van de cursus gegarandeerd blijft. Op termijn zou een uitwisseling van docenten tussen de twee bovengenoemde actoren zich verder ontplooiën.

Evaluaties zijn een essentieel onderdeel om de kwaliteit van de cursus te meten. Zij worden digitaal verstuurd (per e-mail) naar het werkadres van de cursisten en het thuisadres (indien beschikbaar) om een maximale respons te krijgen. Om de respons te faciliteren werd het document aangepast waardoor

71 formulieren van februari tot en met november (7 cursussen) op een totaal van 157 deelnemers = 45,22%

1. Wat is uw globale indruk over de cursus pensioenvoorbereiding?

Totaal aantal =	zeer goed	goed	minder goed	slecht
70 (op 71)	32 (46%)	36 (51%)	2 (3%)	0

men nu enkel (bij de quotering) het vakje moet aanklikken en de keuze onthouden wordt. De tool voor de verwerking van die evaluaties werd dit jaar nog geoptimaliseerd om een nog duidelijker beeld te krijgen van de resultaten (*zie voorbeeld*).

De algemene tevredenheid van de cursisten ligt erg hoog. Inhoudelijk krijgen alle onderdelen de maximale quotering (zeer goed) met als uitschieters: kennismaking (79%), gezonde voeding (67%) en begeleiding (66%).

• **Kostprijs cursus 'Pensioenvoorbereiding'**

- Cursuskosten lesgevers	5.021,06
- Catering en infrastructuur	7.821,00
- Antwerpen Averechts Terugkomdagen (<i>zie 1.3 infra</i>)	2.744,20
(REKENINGENPOST 62100) Totaal	15.586,26

1.3 Terugkomdagen

Tijdens de cursus pensioenvoorbereiding spreekt de coördinator met de deelnemers af om twee jaar later opnieuw samen te komen. Het is de bedoeling dat dezelfde mensen elkaar weerzien en de gelegenheid krijgen om hun ervaringen uit te wisselen zodat iedereen er nog iets van kan opsteken. Wat is er intussen zoal gebeurd, wat heb je gedaan, ... maar ook hoe kan de cursus verbeterd worden om de deelnemers in de toekomst nog beter voor te bereiden? Deze informatie uit de eerste hand is immers een verrijking, niet alleen voor de organisatie maar ook voor de cursist.



Er waren 8 Terugkomdagen, naar analogie van 8 cursussen in 2010, met een totaal van 131 deelnemers: 7 en 24 mei, 12 en 22 juni, 14 september, 4, 12 en 23 oktober 2012.

Vanuit klantvriendelijker oogpunt zullen de Terugkomdagen in 2013 plaats vinden in Brussel (centraal gelegen voor de deelnemers); zowel het groeps gesprek als de maaltijd gaan door in het Hendrik Consciencegebouw.

Voor de geleide wandeling viel de keuze op de vzw Babelbus met als thema 'Van Manhattan tot Marrakech'. Deze vereniging organiseerde in het verleden ook al enkele wandelingen voor de jaarlijkse sportdag van de Vlaamse ambtenaren.

Er is geen schriftelijke maar wel een mondelinge evaluatie. Opvallend is dat deelnemers vooral verheugd zijn omdat ze niet werden 'vergeten' door de Vlaamse overheid en de kans krijgen om hun ervaring te delen en van elkaar te leren. De maaltijd versterkt de groepsdynamiek en het algemeen welzijn. De wandeling is niet alleen leerzaam maar ook nuttig om op een gemoedelijke manier met elkaar van gedachten te wisselen.

2 Pensioenvieringen en geschenken

In 2012 vonden er 16 pensioenvieringen plaats op diverse locaties van de Vlaamse overheid: de Blossocentra van Brugge, Gent, Herentals, Genk, het Anna Bijnsgebouw in Antwerpen, het Hendrik Consciencegebouw en het Boudwijngebouw in Brussel.

Personeelsleden die recent het actieve leven vaarwel zegden of in de nabije toekomst met pensioen gaan, werden samen met hun partner uitgenodigd voor deze vieringen. Zij krijgen een uiteenzetting over het dienst- en hulpverleningsaanbod van de sociale dienst, een presentatie over de vzw Gepensioneerdenvereniging voor het Vlaams Overheidspersoneel met als apotheose de plechtige uitreiking van de gekozen pensioneringsgeschenken aan de jubilarissen. Aansluitend werd de deelnemers een feestmaaltijd of een uitgebreide receptie aangeboden, afhankelijk van de cateringmogelijkheden van de locatie waar zij te gast waren.



Van de 517 uitgenodigde personeelsleden waren er 342 (66,15%) met 256 partners aanwezig op deze vieringen, in het totaal 598 personen. De 342 jubilarissen ontvingen hun geschenk ter plaatse, 166 (32,11%) vroegen om het thuis toegestuurd te krijgen en 9 (1,74%) maakten geen gebruik van de mogelijkheid om een geschenk te kiezen, ook niet na een herinneringsbrief. Er werden 508 pensioneringsgeschenken uitgelevert ter waarde van 200 euro.

Uitgereikte geschenken	Viering	Verstuurd	Totaal	%
- Waardebonnen Montebi (Rodania)	24	11	35	6,89%
- Waardebonnen Primo Stadion	14	4	18	3,54%
- Waardebonnen Kréfel	111	77	188	37,01%
- Waardebonnen Free Record Shop	1	4	5	0,98%
- Waardebonnen Standaard Boekhandel	23	12	35	6,89%
- Waardebonnen Fnac	59	27	86	16,93%
- Waardebonnen Galerio Inno	110	31	141	27,76%
Totaal	342	166	508	100,00%

Toppers onder de pensioneringsgeschenken zijn de waardebonnen van Kréfel, Galerio Inno en Fnac.

• Financiële opvolging

- Kostprijs catering (receptie, maaltijden, huur zaal, materiaal)	18.428,76
- Kostprijs geschenken	89.596,72
(REKENINGENPOST 6211-6212) Totaal	108.096,76



Gepensioneerden



Gepensioneerden

1 Senioren

De 22^{ste} editie van de Seniorenendagen verliep volgens het klassieke patroon, gespreid over 4 dagen: 22, 23, 30 en 31 mei 2012. Afspraak in 'Salons Georges' in de eeuwenoude universiteitsstad Leuven, waar de deelnemers bij aankomst genoten van het aperitief in afwachting van het middagmaal. Het namiddagprogramma bestond uit de traditionele ingrediënten: een korte en een grote stadswandeling (inclusief bezoek aan het Groot Begijnhof), bezoek aan de kruidtuin in combinatie met het Museum Histo-UZ, het Museum M in combinatie met M-Schatkamer van Sint-Pieter, AB-Inbev, Domein Chardonnay Meerdael, het Lemmensinstituut, een busronde in de omgeving van Leuven en omstreken en een vrije namiddag.

Er waren **1.784 deelnemers** (1.874 m.i.v. buschauffeurs, -begeleiders, medewerkers en genodigden), een stijging met 1,13% tegenover 2011. De deelnemingsprijs bedroeg 21,00 euro per persoon en bleef sinds 2009 ongewijzigd.



Gewoontegetroou peilde de sociale dienst ook naar de reacties van de senioren:

	Uitstekend	Goed	Middelmatig	Slecht
Organisatie	70,48%	28,67%	0,60%	0,24%
Vervoer	62,91%	34,18%	2,15%	0,76%
Maaltijden	76,82%	22,94%	0,24%	0,00%
Begeleiding	68,41%	29,68%	1,78%	0,13%
Programma	70,79%	26,29%	2,70%	0,22%

- Er werden 861 enquêteformulieren ingevuld (één per koppel) op een totaal van 1.056 inschrijvingen wat de representativiteit (81,53%) van de bevraging enkel ten goede komt.

- 98,23% van de deelnemers beoordeelt de algemene organisatie van de 22^{ste} editie van dit evenement positief (uitstekend en goed). Uit de bevraging blijkt dat de meerderheid van de deelnemers opteert voor een actief programma met keuzemogelijkheden. De huidige formule geniet de voorkeur van zowat driekwart van de deelnemers. Een kwart prefereert één locatie dezelfde dag, wat organisatorisch quasi onmogelijk is. Een minderheid kiest, zowel voor een voormiddag- als een namiddagprogramma, een evengrote groep voor een voormiddagprogramma met een vrije namiddag.
- In het verleden bleek al dat de senioren een trouw publiek vormen. De enquête bracht aan het licht dat 51,80% van de respondenten al meer dan viermaal deelnam aan de Seniorendagen, 41,11% zelfs zesmaal of meer en voor 18,12% was het de eerste belevenis. Voornaamste drijfveren daarbij zijn: het programma en het weerzien van de oud-collega's.
- Daartegenover staat dan weer dat de senioren een respectabele leeftijd hebben en wellicht minder mobiel worden. De organisatoren houden met deze factor rekening bij de samenstelling van hun programma.

	2010	2011	2012
Gemiddelde leeftijd	68,97 jaar	68,81 jaar	68,69 jaar

- Van alle aanwezigen waren er slechts 17 jonger dan 60 (1,97%), de groep van de zestigplussers was het sterkst vertegenwoordigd met 48,90% (421), de zeventigers met 29,85% (257) en er waren 44 tachtigers (5,11%). Een goede 14% van de respondenten gaf zijn leeftijd niet prijs.

≥ 80 jaar	44	44	5,11%
≥ 75 en < 80 jaar	96	257	29,85%
≥ 70 en < 75 jaar	161		
≥ 65 en < 70 jaar	231	421	48,90%
≥ 60 en < 65 jaar	190		
< 60 jaar	19	17	1,97%
blanco	122	122	14,17%
Totaal	851	861	100,00%

- Van de aanwezigen ging 57,21% met pensioen in de periode 2002-2012. Bijgevolg kunnen we ervan uitgaan dat ruim de helft van de aanwezigen "jong gepensioneerd" zijn.
- Op de vraag of de deelnemers behoudens de Seniorendagen nog andere dienst- of hulpverlening kennen van de sociale dienst, antwoordde 47,39% positief, 31,24% negatief en had 21,37% geen mening.

• **Kostprijs Seniorendagen**

		Begroting	Verschil
- Gerealiseerde kosten	103.778,78	109.000,00	5.221,22
- Bijdragen deelnemers	- 38.137,11	-38.400,00	-262,89
Netto kostprijs	65.641,67	70.600,00	4.958,33
Aantal deelnemers	1.784		
Netto kostprijs per persoon	36,79		

De gemiddelde netto kostprijs per deelnemer bedroeg 40,50 euro met als voornaamste componenten: de catering (58,10%), de transportkosten (23,14%) en de activiteiten (13,92%). In 2011 werd ook al een voorschot betaald van 5.000,00 euro voor de Seniorendagen 2012 (Salons Georges te Leuven).

Kosten Seniorendagen 2012	Bedrag	Percentage
Catering Salons Georges *	66.026,80	58,10%
Factuur Gino Tours (vervoer 23 en 30 mei 2012)	9.558,96	
Selecta Cars-De Swaef (vervoer 22 en 31 mei 2012)	9.351,88	12,47%
Gidsen en rondleidingen	5.234,01	13,92%
Dranken 'De Zoete Bron', 'De Waaiberg', 'Domus' en 'Alma'	2.441,93	0,20%
Polis burgerlijke aansprakelijkheid, rechtsbijstand en lichamelijke ongevallen	218,49	0,03%
Huur data/videoprojectoren, projectieschermen, micro's en geluidsmenger	2.796,31	0,03%
Geschenken medewerkers	649,70	0,02%
Voorschot Seniorendagen 2013 (Feestzalen 'De Lemenhoek')	750,00	4,55%
(REKENINGENPOST 6220) Totaal	97.028,08	100,00%

* Voor de catering betaalde men op 18/10/2011 een eerste voorschot aan 'Salons Georges' van 5.000,00 euro en AB InBev moet nog een factuur indienen (raming 2.500,70 euro). Beide bedragen worden verrekend in de effectieve kostprijs. Anderzijds werd in 2012 is ook een eerste voorschot betaald van 750,00 euro aan Feestzalen 'De Lemenhoek' voor de Seniorendagen 2013, dit bedrag werd in mindering gebracht van het eindtotaal. De vermoedelijke kostprijs voor de Seniorendagen bedraagt bijgevolg 103.778,78 euro:

$$97.028,08 \text{ euro} + 5.000,00 \text{ euro} + 2.500,70 \text{ euro} - 750,00 \text{ euro} = 103.778,78 \text{ euro.}$$

Jaar	Kosten	Opbrengsten	Netto kostprijs	Deelnemers	Prijs/deelnemer
2008	91.451,17	31.590,68	59.860,49	1.718	34,84
2009	74.728,18	35.440,31	39.287,87	1.641	23,94
2010	73.615,11	24.162,41	49.452,70	1.107	44,67
2011	109.794,78	38.349,40	71.445,38	1.764	40,50
2012	103.778,78	38.137,11	65.641,67	1.784	36,79

2 Subsidie vzw Gepensioneerdenvereniging

In 2012 ontving de vzw Gepensioneerdenvereniging van de Vlaamse overheid van de sociale dienst een subsidie van 3.600,00 euro.

Deze vereniging biedt een meerwaarde voor de sociale dienst als communicatiekanaal voor allerlei infomomenten (pensioenviering, regionale ontmoetingsdagen, ...).

Aangezien de druk- en verzendingskosten voortaan worden verhaald op de verschillende entiteiten waarop zij betrekking hebben en deze van derden, zoals de vzw Gepensioneerdenvereniging, ten laste vielen van AgO, worden die vanaf 2012 rechtstreeks aan hen aangerekend. De sociale dienst betaalde bij wijze van overgangsmaatregel de achterstallige facturen van 2011 en ook een tegemoetkoming in de eerste halfjaarlijkse mailing van de Gepensioneerdenvereniging omdat die gemeenschappelijke informatie bevat. De bijdrage voor 2013 zal afhankelijk zijn van de evaluatie van de druk- en verzendingskosten 2012. De Gepensioneerdenvereniging wordt aangespoord om haar communicatieacties in de toekomst te heroriënteren en zich meer toe te spitsen op digitale mailing.



- **Financiële opvolging**

vzw Gepensioneerdenvereniging voor het Vlaams Overheidspersoneel			
REKENINGENPOST 62211	-	Subsidie	12.527,80
REKENINGENPOST 62212	-	Werkingskosten	91.744,93

Bekendmaking activiteiten

- Communicatieacties specifieke activiteiten:
 - de kaartenverkoop recreatie en culturele evenementen (maart 2012);
 - infobrochure Sintgeschenken (mei 2012);
 - programmabrochure Seniorendagen (22, 23, 30 en 31 mei 2012);
 - de zomerhappening in het provinciaal openluchtmuseum Bokrijk op zondag 26 augustus 2012
- De deelnemers krijgen informatie op maat over het dienst- en hulpverleningsaanbod van de sociale dienst tijdens:
 - a) De cursus pensioenvoorbereiding (7 cursussen)
 - b) De pensioenvieringen: 16 sessies.
- In 2012 werd er, naast de traditionele communicatie over het hulp- en dienstverleningspakket, gekozen voor een meer structurele verankering van de sociale dienst in de Vlaamse overheid. In het kader van het modern HR-beleid heeft de sociale dienst, door samenwerking met het P&O netwerk en het SOPO het vernieuwd concept van de informatie- en sensibiliseringssessies van de sociale dienst als project ingediend bij de Vlaamse regering. In samenwerking en synergie wordt dit initiatief tussen verschillende entiteiten van de Vlaamse overheid uitgedragen. Momenteel werkt men aan een toolbox of werkzinbox voor personeelsleden als een hulpmiddel kan zijn om langer gemotiveerd en inzetbaar te blijven tot het einde van de loopbaan (verplicht langer werken, meer werk met minder personeel). Daarnaast is de sociale dienst, in het verlengde van dit 'loopbaandenken' actief betrokken bij het project van retentiemanagement.
- Als actor in het virtuele bureau integriteit en het uniek meldpunt kan de sociale dienst complementair gecontacteerd worden voor persoonsgerelateerde problemen of vragen.
- Door in het kader van de staatshervorming deel te nemen aan de werkgroep P&O wordt de sociale dienst van in den beginne als volwaardige partner betrokken om zijn visie en missie ook aan deze doelgroep uit te dragen.
- De sessies 'Pensioenhervorming en loopbaandenken': voor contractuele werknemers (60+ en 50-59-jarigen) op 11 oktober 2012. Voor statutaire personeelsleden: 60+ op 25 september, 3 en 17 oktober 2012, voor 50-59-jarigen op 25 september, 17 oktober, 6 en 27 november 2012.
- Zin? Ja!-netwerk. Dit is een inspirerend, lerend netwerk van, voor en door (ervaren) personeelsleden (geen leeftijdsgrens, alle niveaus, alle functies) van de Vlaamse overheid die zich zinvol willen inzetten gedurende hun hele loopbaan en daarover informatie, kennis en ervaringen willen uitwisselen. Alle personeelsleden van de Vlaamse overheid kunnen hieraan deelnemen. Op vrijdag 14 december 2012 tussen 8.30 - 18.30 uur vonden doorlopend startsessies plaats in de lokalen van Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27 in Brussel. De sociale dienst had er een eigen stand met drie vertegenwoordigers.
- Artikel in het personeelsblad 13 (nr. 38, juli 2012). Na drie jaar besparen op werkingsbudgetten en personeel voelen de Vlaamse personeelsleden ook indirect de gevolgen. Collega's krijgen meer dan vroeger te kampen met een hogere werkdruk en kloppen bij hun sociale dienst aan voor psychosociale begeleiding. Ook de vraag naar financiële steun gaat hier en daar in stijgende lijn. Dat blijkt uit een rondvraag van 13 bij de sociale diensten van de Vlaamse overheid.
- De sociale dienst lanceerde een preventiecampagne 'Hoe houd ik mijn financiën op orde?'. Beleidsdomeinen, entiteiten of agentschappen die hun personeelsleden willen sensibiliseren voor deze problematiek kunnen bij de sociale dienst aankloppen. Er is een presentatie met aanbevelingen en praktische tips beschikbaar en een maatschappelijk assistent komt op verzoek toelichting geven aan een breed publiek.
- Om de informatiedoorstroming van de sociale dienst te optimaliseren, worden wijzigingen in de hulp- of dienstverlening en nieuwe activiteiten voortaan ook doorgestuurd naar de communicatieambtenaren. Dit gebeurde na voorafgaand akkoord van het SOBO (Strategisch Overlegforum Bestuurlijke Organisatie).
- De informatie over de dienst- en hulpverlening van de sociale dienst is beschikbaar op internet website <http://www.vlaanderen.be/socialedienst> en kan worden opgevraagd bij de Vlaamse Infolijn (1700).



Financiën

1 De werkmiddelen

De werkmiddelen in 2012 voor de activiteiten van de sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel bestonden uit:

- het batig saldo op 01.01.2012;
- de subsidie van de Vlaamse Regering;
- de bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten.

1.1 Saldo op 1 januari 2012

Het saldo van de hoofdrekening op 1 januari 2012 bedroeg: 833.668,30 euro.

1.2 Subsidie van de Vlaamse Regering 2012

INITIËLE SUBSIDIE 2012		
-	aantal gerechtigden op 31/12/2010 14.889 actieven, 6.386 niet-actieven	20.717
-	parameter	55,32 euro
-	subsidie werking vzw sociale dienst 21.275 x 55,32 euro	1.176.933,00 euro
-	subsidie sporttoelagen	154.280,00 euro
-	halftijdse salariskost voorzitter	19.149,84 euro
	Totaal initiële subsidie	1.350.362,84 euro
	beperkt tot: 1.351.000,00 euro x 80%=	1.080.800,00 euro

De Regeringscommissaris gaf gunstig advies op 11 en de Inspectie van Financiën op 20 januari 2012.

Het ministerieel besluit van de heer G. Bourgeois, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand werd ondertekend op 1 februari 2012 en voorzag de uitbetaling van dit voorschot in 7 schijven: 1 van 270.200,00 euro en 6 van 135.100,00 euro.

AANGEPASTE SUBSIDIE 2012		
-	aantal gerechtigden op 31/12/2011 14.114 actieven, 6.856 niet-actieven	20.970
-	parameter	54,50 euro
-	subsidie werking vzw sociale dienst 20.970 x 54,50 euro	1.142.865,00 euro
-	subsidie sporttoelagen	152.000,00 euro
		1.294.865,00 euro

Sinds 1 juli 2009 is de voorzitter ter beschikking gesteld van de vzw sociale dienst. Zijn halftijdse salariskost (forfaitair vastgesteld op 25.000,00 euro) wordt terugbetaald aan zijn departement van oorsprong, i.c. Leefmilieu, Natuur en Energie. Dit bedrag wordt pro rata verdeeld volgens het aantal gerechtigden:

18.866,84 euro	ten laste van de 13 beleidsdomeinen
6.133,16 euro	te betalen door de aangesloten Agentschappen via een aangepaste parameter
25.000,00 euro	

De globale subsidie 2012 bedroeg 1.314.000,00 euro:

1.294.865,00 euro	werkingstoelage, sportabonnementen, nul-indexatie
18.866,84 euro	halftijdse salariskost voorzitter, nul-indexatie
1.313.731,84 euro	afgerond 1.314.000,00 euro .

In het kader van de begrotingscontrole 2012 werd de subsidie aangepast in functie van het aantal gerechtigden op 31/12/2011:

1.314.000,00 euro	aangepaste werkingstoelage
-1.080.800,00 euro	initiële werkingstoelage
233.200,00 euro	subtotaal
-152.000,00 euro	toelage sportabonnementen
81.200,00 euro	saldo werkingstoelage 2012

De algemene vergadering besliste op 27 november 2012 om de toelage sportabonnementen terug te storten aan de Vlaamse overheid en het saldo van de werkingstoelage 2012 niet aan te vragen, zodat de Sociale Dienst voldoet aan de criteria van een kleine vzw ¹.

1.3 De bijdragen van de aangesloten Agentschappen en entiteiten

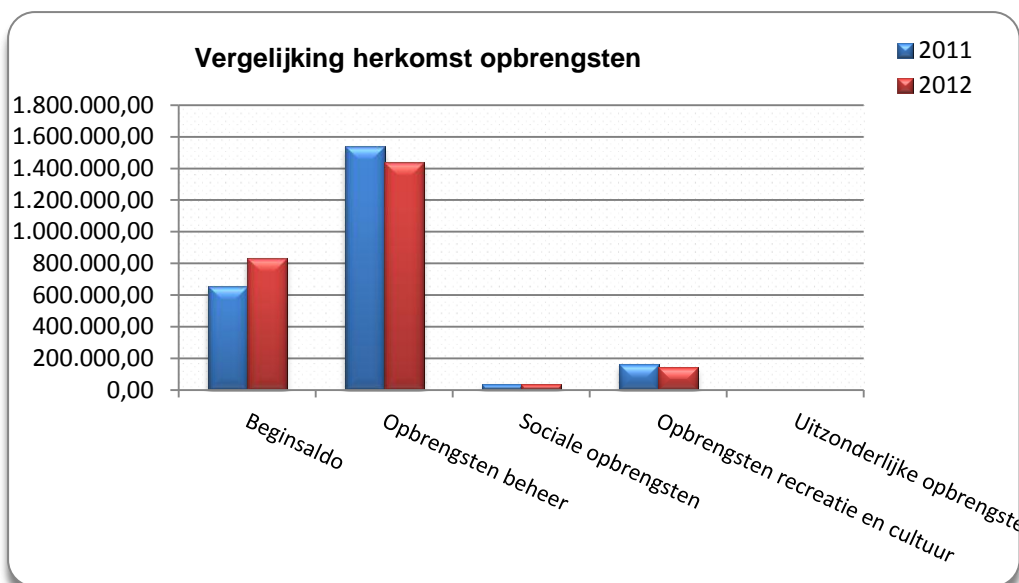
Voor het bepalen van de aansluitingsbijdrage van de Agentschappen en entiteiten hanteert men een gelijkwaardige parameter, verhoogd met de halftijdse salariskost van de voorzitter: 54,50 + 0,89 = 55,39 euro.

Overzicht van het aantal gerechtigden van de aangesloten Agentschappen en entiteiten en hun financiële bijdragen:

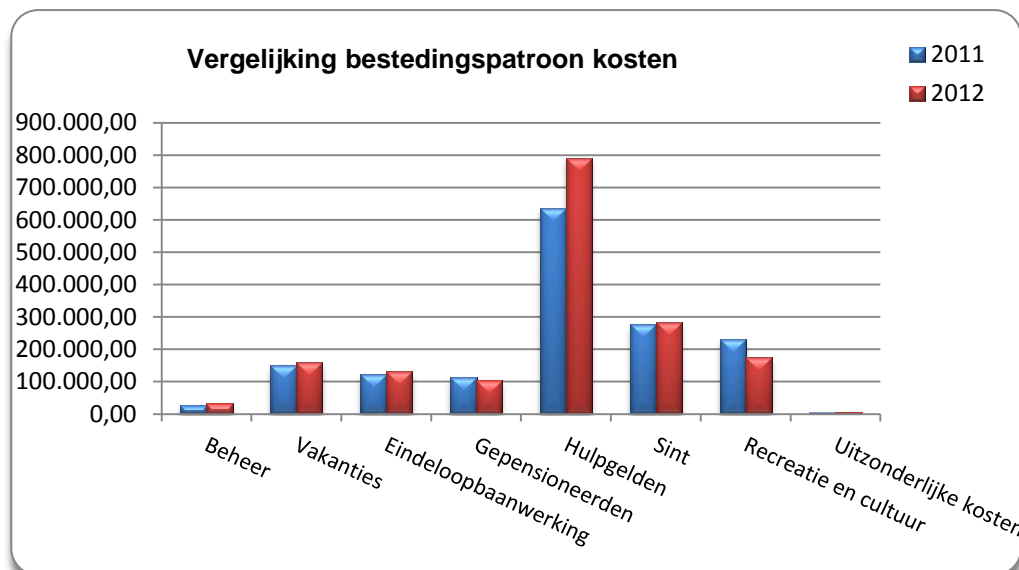
Agentschappen en entiteiten	Bijdrage 2012	Gerechtigden
- AGIOOn	5.760,56	104
- BLOSO	51.346,53	927
- ESF Agentschap	1.163,19	21
- EV Flanders Hydraulics	997,02	18
- EV LVO	14.955,30	270
- EV INBO	2.160,21	39
- FWO	3.268,01	59
- GO! (Gemeenschapsonderwijs)	35.117,26	634
- Herculesstichting	221,56	4
- IWT	7.976,16	144
- Jobpunt Vlaanderen	720,07	13
- OC ANB	2.160,21	39
- OPZ Geel	42.761,08	772
- OPZ Rekem	50.238,73	907
- OVAM	23.485,36	424
- SALV	166,17	3
- SAR Internationaal Vlaanderen	221,56	4
- SAR CJSM	332,34	6
- SAR Minaraad	664,68	12
- SARO	166,17	3
- SA VRWI	443,12	8
- SERV	5.095,88	92
- SYNTRA	11.465,73	207
- Toerisme Vlaanderen	9.859,42	178
- VLABEST	55,39	1
- VLAM	3.600,35	65
- VLAIO (FIT)	15.896,93	287
- VLOR	1.717,09	31
- VLWR	110,78	2
- VMM	68.462,04	1.236
- VMSW	20.272,74	366
- VREG	1.938,65	35
- VRM	1.163,19	21
Totaal	383.963,48	6.932

¹ **Criteria grote vzw:** een gemiddelde voltijdse tewerkstelling van 5 werknemers per jaar, 312.500,00 euro aan andere dan uitzonderlijke ontvangsten, exclusief de belasting over de toegevoegde waarde; (voorheen was dit bedrag vastgesteld op 250.000,00 euro) en een balanstotaal van 1.249.500 euro. (voorheen vastgesteld op 1.000.000,00 euro). Een vereniging die aan minstens twee van deze voorwaarden voldoet, is een grote vzw.

2 Samenstelling werkingskosten en opbrengsten sociale dienst



Herkomst opbrengsten	2011	2012
- Beginsaldo	652.930,36	833.668,30
- Opbrengsten beheer	1.537.215,58	1.439.763,48
- Sociale opbrengsten	38.349,40	38.137,11
- Opbrengsten recreatie en cultuur	163.998,15	142.673,13
- Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
Totaal	2.392.493,49	2.454.242,02



Bestedingspatroon kosten	2011	2012
- Beheerskosten	27.595,76	32.679,89
- Vakanties	149.546,17	158.433,72
- Eindeloopbaanwerking	122.577,96	129.986,94
- Gepensioneerden	113.294,78	103.449,65
- Hulpdiensten	635.598,96	790.610,95
- Sint	276.027,31	282.131,28
- Recreatie en cultuur	230.046,14	175.011,98
- Uitzonderlijke kosten	4.138,11	5.962,20
Totaal	1.558.825,19	1.678.266,61

BIJLAGEN

- 1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31 december 2012**
 - 1.1 Liquide middelen op 31 december 2012
 - 1.2 Resultatenrekening op 31 december 2012

- 2 Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheids-
personeel op 31 december 2012**
 - 2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams overheidspersoneel op 31 december
2012
 - 2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2012
 - 2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31 december 2012

- 3 Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31 december 2012**

- 4 Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97 op 31 december 2012**

- 5 ING Business Account (363-1043858-81) op 31 december 2012**

- 6 ING**

- 7 BNP Paribas Fortis zichtrekening 001-6727516-60) op 31 december 2012**

- 8 Overzicht transfers op 31 december 2012**

- 9 Overzicht vermogen op 31 december 2012**



1 Liquide middelen en resultatenrekening op 31/12/2012

Het boekjaar loopt van 01/01/2012 tot en met 31/12/2012

1.1 Liquide middelen op 31/12/2012

IX. LIQUIDE MIDDELEN

5500	Belfius Hoofdrekening	77.875,41
5501	Belfius Leningsfonds	40.542,63
5503	Belfius Recreatierekening	13,44
5504	Belfius Tre@sury + (spaarrekening)	218.000,00
5500	Belfius Sportrekening	0,00
5505	Belfius Tre@sury + Special	300.000,00
5506	ING Zichtrekening	0,00
5507	ING Business Account (35 dagen)	250.781,61
5509	BNP Paribas Pro Pack	92,20
		887.305,29

1.2 Resultatenrekening op 31 december 2012

K O S T E N		31/12/2012
II BEDRIJFSKOSTEN		<u>1.884.621,52</u>
A BEHEERSKOSTEN		32.679,89
Administratieve kosten	6000	218,70
Bureelbenodigdheden	6001	1.083,81
Communicatie	6002	9.467,67
Representatiekosten	6003	6.254,53
Toelagen en presentiegelden	6005	10.996,63
Onkosten leden vzw	601	1.324,57
Onkosten niet-leden vzw	602	193,41
Bedrijfsrevisor	605	3.110,57
Vorming leden vzw	606	30,00
B LENINGEN		206.307,21
Leningen personeelsleden	610	153.054,21
Leningen gepensioneerden	611	38.853,00
Weddenvoorschotten	612	2.250,00
Pensioenvoorschotten	613	11.750,00
Kwijtscheldingen	615	400,00
C SOCIALE KOSTEN		1.464.612,54
Jeugdvakanties	6200	158.433,72
Cursus pensioenvoorbereiding	62100	15.586,26
Loopbaandenken	621011	6.376,20
Infomoment pensioenviering	62111	18.428,76
Geschenken pensioenviering	62112	89.595,72
Senioren dag	6220	97.028,08

vzw Gepensioneerdenvereniging subsidie	62211	3.600,00
vzw Gepensioneerdenvereniging werkingskosten	62212	2.821,57
Medische kosten	6230	662.989,51
Bijzondere bijstand	6231	30.209,85
Bijzondere bijstand sociale vakanties	6232	6.028,68
Bijzondere bijstand palliatieve zorgen	6234	10.500,00
Tegemoetkoming franchise hospitalisatieverzekering	6236	122,91
Tegemoetkoming premie hospitalisatieverzekering	6237	80.760,00
Sintgeschenken	6250	282.131,28
E KOSTEN SPORT EN CULTUUR		175.011,98
Kaartenverkoop recreatie en cultuur	64130	127.643,71
Happening	64131	47.182,02
Cultuurinitiatieven in groepsverband	6414	186,25
F UITZONDERLIJKE KOSTEN		6.009,90
Kosten kredietinstellingen Hoofdrekening	6500	84,70
Kosten kredietinstellingen Leningsfonds	6501	27,50
Kosten kredietinstellingen Recreatie	6502	6,20
Kosten kredietinstellingen Sportrekening	6500	6,20
Kosten kredietinstellingen BNP Paribas	6504	7,80
Juridisch advies Hoofdrekening	6520	5.877,50
G KOSTEN SPORTABONNEMENTEN		0,00
Tegemoetkomingen sportabonnements	6402	0,00
T O T A A L K O S T E N		1.884.621,52

O P B R E N G S T E N		31/12/2012
I	BEDRIJFSOPBRENGSTEN	1.594.985,26
A	OPBRENGSTEN BEHEER	1.221.637,83
	Werkingsstoelage Sociale Dienst	7000 1.055.800,00
	Werkingsstoelage sportabonnementen	7000 -218.125,65
	Bijdragen aangesloten entiteiten	704 383.963,48
B	OPBRENGSTEN LENINGEN	178.500,32
	Terugbetaling leningen personeelsleden	710 131.593,45
	Terugbetaling leningen gepensioneerden	711 29.949,37
	Terugbetaling weddenvoorschotten	712 2.950,00
	Terugbetaling pensioenvoorschotten	713 14.007,50
C	SOCIALE OPBRENGSTEN	38.137,11
	Senioredag	7220 38.137,11
E	OPBRENGSTEN SPORT EN CULTUUR	142.673,13
	Kaartenverkoop recreatie en cultuur	74130 136.643,13
	Happening	74131 6.030,00
F	UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN	14.036,87
	Opbrengsten kredietinstellingen Leningsfonds	7501 13.255,26
	Opbrengsten kredietinstellingen ING Business Account (35 dagen)	7506 781,61
T O T A A L O P B R E N G S T E N		1.594.985,26

VERLIES: 289.636,26

2 Staat van het vermogen van de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31/12/2012

Bezittingen		Schulden	
- Onroerende goederen	0,00	- Financiële schulden	0,00
- Machines	0,00	- Schulden ten aanzien van leveranciers	15.509,99
- Roerende goederen en rollend materieel	0,00	- Schulden ten aanzien van leden	0,00
- Voorraden	8.979,00	- Fiscale, salarische en sociale schulden	0,00
- Vorderingen	266.866,63		
- Geldbeleggingen			
- Liquiditeiten	887.305,29		
o Rekening 068-2082086-08	77.875,41		
o Rekening 068-2094326-26	40.542,63		
o Rekening 068-2135081-41	13,44		
o Rekening 091-0182140-03	218.000,00		
o Rekening 091-0193486-97	300.000,00		
o Rekening 363-1043858-81	250.781,61		
o Rekening 001-6727516-60	92,20		
- Andere activa	0,00	- Andere schulden	0,00

Rechten		Verbindenissen	
- Beloofde subsidies	0,00	- Hypotheken en hypotheekbeloften	0,00
- Beloofde schenkingen	0,00	- Gegeven waarborgen	0,00
- Andere rechten	0,00	- Andere verbindenissen	0,00

2.1 Patrimonium vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel op 31 december 2012

Omschrijving	Aantal stuks	Nominale waarde/stuk	Totaal
Cadeaubonnen Montebi (Rodania)	4	200,00	800,00
Cadeaubonnen Free Record Shop	8	15,00	120,00
Cadeaubonnen Free Record Shop	2	10,00	20,00
Cadeaubonnen Standaard Boekhandel	16	25,00	400,00
Cadeaubonnen Primo	24	25,00	600,00
Cadeaubonnen Fnac	1	200,00	200,00
Cadeaubonnen Galeria Inno	16	25,00	400,00
Tickets kinderen Plopsa Coo	129	7,00	903,00
Tickets volwassenen Plopsa Coo	36	16,00	576,00
Tickets kinderen Plopsaland De Panne	12	7,00	84,00
Tickets volwassenen Plopsaland De Panne	71	22,00	1.562,00
Tickets kinderen Plopsaland Indoor Hasselt	50	7,00	350,00
Tickets volwassenen Plopsaland Indoor Hasselt	12	13,00	156,00
Tickets kinderen Le Pass	18	6,50	117,00
Tickets volwassenen Le Pass	15	6,50	97,50
Plopsa Fun Card	32	60,00	1.920,00
Tickets Kinopolis	5	7,00	35,00
Tickets Océade	13	14,50	188,50
Tickets kinderen Technopolis	15	8,00	120,00
Tickets volwassenen Technopolis	30	11,00	330,00
Totaal	509		8.979,00

2.2 Openstaande vorderingen op 31 december 2012

Openstaande renteloze leningen

	ONTLEEND BEDRAG	TERUGBETAALD BEDRAG	OPENSTAAND BEDRAG
610. Leningen personeelsleden	313.307,43	108.893,58	204.413,85
611. Leningen gepensioneerden	100.761,61	41.023,83	59.737,78
612. Weddenvoorschotten	0,00	0,00	0,00
613. Pensioenvoorschotten	6.000,00	3.285,00	2.715,00
OND. Leningen voormalige sociale dienst Onderwijs	0,00	0,00	0,00
Toestand op 31 december 2012	420.069,04	153.202,41	266.866,63

2.3 Openstaande facturen en creditnota's op 31/12/2012

	Nog te betalen	Nog te innen
Totaal	15.509,99	0,00
Netto-totaal	15.509,99	

3 Belfius Tre@sury+ spaarrekening (091-0182140-03) op 31/12/2012

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	148.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	70.000,00
- Transfers 068-2377825-91 (SA)	0,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	0,00

Saldo op 31 december 2012:	218.000,00
-----------------------------------	-------------------

4 Belfius Tre@sury special spaarrekening (091-0193486-97) op 31/12/2012

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	300.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	0,00
- Transfers 068-2377825-91 (SA)	0,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	0,00

Saldo op 31 december 2012:	300.000,00
-----------------------------------	-------------------

5 ING Business Account (363-1043858-81) op 31/12/2012

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	250.000,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	0,00
- Transfers 068-2377825-91 (SA)	0,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	0,00
- Opbrengsten kredietinstellingen	781,61

Saldo op 31 december 2012:	250.781,61
-----------------------------------	-------------------

6 BNP Paribas Fortis zichtrekening (001-6727516-60) op 31/12/2012

- Transfers 068-2082086-08 (HR)	100,00
- Transfers 068-2094326-26 (LF)	0,00
- Transfers 068-2377825-91 (SA)	0,00
- Transfers 068-2135081-41 (Recreatie)	0,00
- Kosten kredietinstellingen	-7,80

Saldo op 31 december 2012:	92,20
-----------------------------------	--------------

7 Overzicht transfers op 31/12/2012

	068-2082086-08 (HR)	068-2094326-26 (LF)	068-2377825-91 (SA)	Belfius Tre@sury +	Belfius Tre@sury special	ING Business	BNP Paribas Fortis
Sportrekening	-	-	218.000,00	- 218.000,00	-	-	-
Leningfonds	-	40.000,00	-	- 40.000,00	-	-	-
Hoofdrekening	48.000,00	-	-	- 598.000,00	300.000,00	250.000,00	-
BNP Paribas Fortis	-100,00	-	-	-	-	-	100,00
Totaal	47.900,00	40.000,00	218.000,00	-856.000,00	300.000,00	250.000,00	100,00

8 Overzicht vermogen op 31/12/2012

Rekeningen	Bedrag	Beleggingen	Totaal vermogen
- Werking (hoofdrekening + kaartenverkoop)	77.981,05	698.000,00	775.981,05
- Leningsfonds	40.542,63	70.000,00	110.542,63
- Sportrekening	0,00	0,00	0,00
- ING Business Account	781,61	0,00	781,61
Saldo op 31 december 2012	119.305,29	768.000,00	887.305,29

9 Verslag van de bedrijfsrevisor



KPMG Vias
Keizersplein 44
9300 Aalst
België

Tel. +32 (0)53 85 72 70
Fax +32 (0)53 85 72 72
www.kpmg.be

**SOCIALE DIENST VOOR HET VLAAMS
OVERHEIDSPERONEEL VZW
Boudewijnlaan 30 bus 15
1000 BRUSSEL**

**Verslag van de bedrijfsrevisor aan de Raad van Bestuur over de opdracht
van beperkt nazicht van de financiële staten per 31 december 2012**

Inleiding

In uitvoering van de opdracht die de Raad van Bestuur ons heeft toevertrouwd, hebben wij de beoordeling uitgevoerd van de balans van de vzw Sociale dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel per 31 december 2012, alsmede van de winst- en verliesrekening over de periode van twaalf maanden die op 31 december 2012 is beëindigd.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen en de presentatie van deze financiële staten in overeenstemming met in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften voor kleine vzw's betreffende de vereenvoudigde boekhouding van verenigingen zoals bedoeld in het Koninklijk Besluit van 26 juni 2003.

Onze verantwoordelijkheid bestaat erin een besluit over de financiële informatie te formuleren op basis van het door ons uitgevoerde nazicht.

Draagwijdte van de opdracht

We hebben een beperkt nazicht uitgevoerd in overeenstemming met de algemene controlenormen van het Instituut van de Bedrijfsrevisoren en de controleaanbeveling betreffende het beperkt nazicht.

Een beperkt nazicht bestaat voornamelijk uit een analytisch onderzoek van de financiële staten en het verzamelen van de nodige inlichtingen om na te gaan of de verstrekte gegevens geen betekenisvolle onsamenhangendheid vertonen. De toegepaste controleprocedures betreffen onder andere het verzoeken om inlichtingen, in hoofdzaak bij de voor financiën en administratieve verantwoordelijke personen, alsmede uit het uitvoeren van cijferanalyses en andere beoordelingswerkzaamheden.



Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel VZW

De reikwijdte van een beperkt nazicht is aanzienlijk geringer dan die van een overeenkomstig de algemene controlenormen van het Instituut van de Bedrijfsrevisoren uitgevoerde volkomen controle. Om die reden stelt de beoordeling ons niet in staat de zekerheid te verkrijgen dat wij kennis zullen krijgen van alle aangelegenheden van materieel belang die naar aanleiding van een volkomen controle mogelijk worden onderkend. Bijgevolg brengen wij geen controle-oordeel tot uitdrukking.

Besluit

Tot besluit verklaren wij dat wij zijn overgegaan tot een beperkt nazicht van de financiële staten van de vereniging Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel per 31 december 2012 met een balanstotaal van 1.163.150,92 euro en een verliessaldo over de periode van 289.636,26 euro.

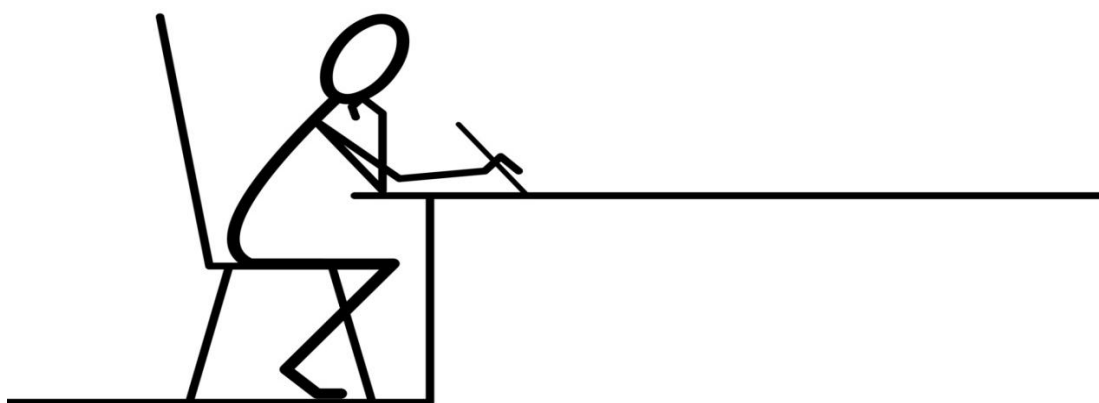
Onze opdracht werd uitgevoerd in het kader van onze aanstelling daartoe door de Raad van Bestuur van de vereniging. Het nazicht bestond voornamelijk uit de ontleding, de vergelijking en de bespreking van de financiële informatie en werd uitgevoerd in overeenstemming met de controleaanbeveling van het Instituut van de Bedrijfsrevisoren in verband met het beperkt nazicht. Het was dan ook minder diepgaand dan een volkomen controle van de financiële staten.

Bij dit nazicht zijn geen gegevens aan het licht gekomen die aanleiding zouden geven tot belangrijke aanpassingen aan de financiële staten welke werden opgesteld 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 in het Koninklijk Besluit van 26 juni 2003.

Opgemaakt te Brussel, 21 februari 2013

Burg. NV KPMG Vias
vertegenwoordigd door

Patrick Van Bourgognie
vennoot - bedrijfsrevisor



Werkten mee aan het jaarverslag 2012

BOEY	PETER
BOUÉ	WENDY
BROUWERS	KRISTOFF
DE BOECK	NICOLE
DE BOSSCHER	JEROEN
DE CANNE	BRIGITTE
DEGROOT	EDDY
DE ROOCK	INGE
PAUWELS	MIRANDA
PYPE	ELS
VANDERHOVEN	NANCY
VAN GIJSEL	LEO
VERECKE	CHRISTINE



vzw SOCIALE DIENST VOOR HET VLAAMS OVERHEIDSPERSONEEL

Boudewijnlaan 30, bus 51 - 1000 Brussel
tel. 02-533 49 79 - fax. 02-533 48 96
internet: www.vlaanderen.be/socialiedienst
e-mail: socialiedienst@bz.vlaanderen.be

Coördinatie en lay-out: **Eddy Degroot**
Financiële gegevens: **Brigitte De Canne**
v.u. **Leo Van Gijssels** - D/2013/3241/081