

Moreel verslag 2024



**Betaalbare zorg
voor iedereen.**



In memoriam



Jean-Marie Amand

17/07/1947 - 26/01/2024

Kameraad Jean-Marie Amand, lid van onze raad van bestuur tot in 2016, heeft zich vele jaren ingezet voor de belangen van onze organisatie en wij zijn hem hiervoor zeer dankbaar.

Onze vriend Jean-Marie was een militant van het eerste uur en is dit onverminderd en met een aimabele maar felle gedrevenheid gebleven tot zijn laatste uur. Jean-Marie – een man die steeds een glimlach droeg – leefde voor onze socialistische idealen. Hij nam verantwoordelijkheid in quasi alle geledingen van de socialistische gemeenschappelijke actie. Vaak werkte hij in de schaduw. Bescheiden, noest en zonder hiervoor een beloning te verwachten, was hij in talrijke organisaties de schakel die de werking ondersteunde of mogelijk maakte.



Michel Compagnol

14/03/1949 - 25/09/2024

Kameraad Michel Compagnol was jaren lid van de raad van bestuur van ons ziekenfonds. Hij was een gedreven militant en ondersteunde met brio de gemeenschappelijke socialistische actie.

Als we als socialisten in de voorgaande decennia konden zorgen voor een rechtvaardigere verdeling van de welvaart dan is het dankzij mannen en vrouwen van het kaliber van Michel Compagnol, een vrij en rechtschapen man.

Inhoudstafel

In memoriam	3
Ziekenfonds in beweging	6
Beheersorganen	11
Activiteitenverslag	15
1. Dienst Burgerlijke Stand	16
2. Dienst Gezondheidszorg	18
3. Dienst Uitkeringen	25
4. Dienst adviserend artsen & multidisciplinair team	28
5. Juridische dienst	30
6. Backoffice Leuven	37
7. Dienst Business Solutions	38
8. Dienst Regionale Materies	41
9. Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten	43
10. Dienst Marketing & Communicatie	46
11. Contactcenter	50
12. Secretariaat	51
13. Jongerensparen	53
14. Directie Buitendienst	54
15. Directie Human Resources	62
16. Directie Interne Audit	66
17. Directie Informatica	68
Evolutie van het ledental	71
1. Evolutie van het ledental per beroepscategorie	72
2. Brussels Hoofdstedelijk Gewest	73
3. Sector Asse	74
4. Sector Halle	75
5. Sector Liedekerke	76
6. Sector Vilvoorde	77
7. Sector Zaventem	78
8. Sector Aarschot	79
9. Sector Diest	80
10. Sector Haacht	81
11. Sector Leuven	82
12. Sector Tienen	83
13. Algemeen overzicht	84
Bijlagen	85
1. Beheersorganen	86
2. Rendement van de kantoren en de zitdagen	88
3. Rendement van de zitdagen in de firma's	88
4. Globaal rendement van de buitendiensten	88



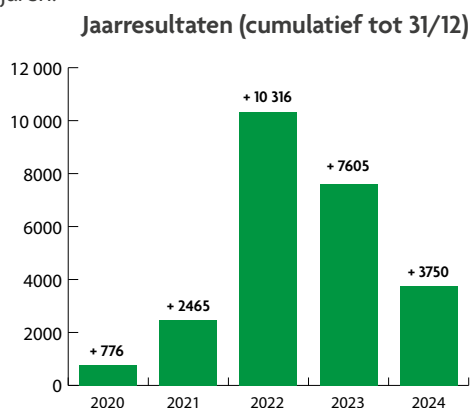
Ons ziekenfonds sluit het jaar 2024 af met een ledengroei 'gerechtigden' van + 3750. In 2023 * werd het jaar afgesloten met een ledengroei 'gerechtigden' van + 7605.

Het arrondissement Brussel groeit in 2024 met 1456 gerechtigden. Het arrondissement Halle-Vilvoorde groeit met 766 gerechtigden. Het arrondissement Leuven met 284 gerechtigden. De buitensectoren groeien met 1244 gerechtigden.

*** Ter herinnering: het uitzonderlijke resultaat van het jaar 2023 verklaart zich door de tweede fase van een regelgevende wijziging (Koninklijk Besluit van 14 juni 2022) mbt de exploitatie van de gegevens afkomstig van de DIMONA-aangiften (Déclaration Immédiate / Onmiddellijke Aangifte) waardoor personen ten laste versneld getitulariseerd werden in het eerste semester 2023.**

De uitzonderlijke resultaten van 2022 verklaarden zich door enerzijds de instroom van Oekraïense vluchtelingen en anderzijds de eerste fase van de voormelde regelgevende wijziging waardoor in het tweede semester 2022 personen ten laste versneld getitulariseerd werden.

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



Voor het ledental 'gerechtigden' noteren we op basis van de hoger vermelde cijfers, in 2024 een stijging met 0,92%. Dat is een goed resultaat en het geeft tevens steun aan de inkomsten van ons ziekenfonds. Inderdaad, de zogeheten administratiekosten worden berekend op het ledental 'gerechtigden'.

2024 bracht andermaal verschillende uitdagingen.

We overlopen ze hieronder met aandacht voor de moeilijkheden en ondernomen handelingen en melden ook enkele exogene factoren.

Naast de verbetering van de telefonie - waarover verder meer toelichting - leveren we inspanningen om de traditionele agentschapswerking aan te vullen met **performante alternatieve communicatiekanalen**. Denk er bijvoorbeeld aan dat zorgattesten kunnen gedeponneerd worden in de brievenbussen van de agentschappen of verzonden worden met de voorgefrankeerde enveloppes die we gratis ter beschikking stellen. Adviesvragen kunnen ons ook gericht worden via het contactformulier beschikbaar op onze website.

Voor diegenen die hun dossier graag online beheren, hebben we een aantal diensten ontwikkeld die het gedeeltelijk beheer op afstand mogelijk maken. Deze diensten worden veelvuldig gebruikt door onze leden zoals blijkt uit onderstaande tabellen. In het eerste trimester 2022 hebben we – zoals eerder gemeld – het online aanbod verrijkt met een applicatie voor smartphones. Met deze app kan je onder meer de terugbetalingen van je gezondheidszorg raadplegen, verschillende documenten bestellen, het dossier van je uitkering raadplegen, de brieven die je ontving van ons ziekenfonds raadplegen, de vorderingen in een dossierbehandeling opvolgen. In 2024 mochten we een verdere groei noteren van het aantal gebruikers.

Een deel van de leden houdt vast aan een **persoonlijk contact**. Voor deze groep werken we aan het ter beschikking houden van een netwerk van agentschappen en aan de verdere uitbouw van een dienstverlening op afspraak.

Willen we als organisatie tegemoet komen aan de behoeften van onze leden, dan is een kwaliteitsvolle, klantvriendelijke en snelle dienstverlening cruciaal. Vandaar de noodzaak tot het verder verbeteren van één van onze meest laagdrempelige dienstverleningen/toegangspoorten - met name de **telefonie**. We voerden met de hulp van een gespecialiseerde externe partner een assessment uit. Een reeks verbeterpunten, zowel op korte als langere termijn, werden geïdentificeerd. De uitrol van een verbetertraject is lopende. Het traject beoogt de kwaliteit van de telefonische dienstverlening (wachttijden en kwaliteit van de advisering) tot een hoger maturiteitsniveau te brengen (gedocumenteerde en gestandaardiseerde processen).



We hebben een contact center manager aangesteld om dit proces in goede banen te leiden. Een nieuwe technische infrastructuur is inmiddels geïmplementeerd. In parallel zijn initiatieven genomen naar de versterking en opleiding van de medewerkers van ons contact center met onder andere de aanduiding van twee teamcoaches en een voltijdse opleidings-medewerker.

En belangrijk om te vermelden : we hebben in het afgelopen jaar het aantal uren waarop het contactcenter bereikbaar is voor onze leden met 50% verhoogd. Dat wil zeggen dat we van 28.30 uur bereikbaarheid per week geëvolueerd zijn naar 40 uur.

Het dienstverleningsmodel in de agentschappen kende een sterke evolutie na de periode van de sanitaire crisis. De administratieve ondersteuning van de binnendiensten door de agentschapsmedewerkers werd inmiddels bestendig. Je leest in de onderstaande tabellen de bestendiging van de belangrijke volumes aan dossiers die worden opgenomen door onze agentschapsmedewerkers in het zogeheten **samenwerkingsmodel 'front/backoffice'**. Voor de medewerkers van de administratieve diensten bracht de sanitaire crisis de introductie van het thuiswerken. Ook dit heeft zich bestendigd. Iedere werkdag arbeiden meer dan 200 medewerkers – van wie de taken het toelaten – van thuis uit.

De HR-dienst kent voor sommige functies en profielen een moeizame **rekrutering van nieuwe medewerkers**. We kunnen de behandelingstermijnen onder controle en constant houden indien het personeelseffectief volledig ingevuld is. Dit geldt in het bijzonder ook voor de personeelseffectieven in onze agentschappen. Het samenwerkingsmodel 'front/backoffice' is absoluut nodig voor aanvaardbare en constante behandelingstermijnen. Voor 2024 noteren we een personeelsaangroei met 3,33% hetzij 22 bijkomende medewerkers en een personeelsrotatie van 11,56%. Dat is een gunstige evolutie ten opzichte van 2023 en sterk onder het gemiddelde personeelsverloop op de Belgische arbeidsmarkt (18,33% in 2023).

Om onze opdrachten in de uitvoering van de verplichte ziekteverzekering te kunnen uitvoeren ontvangen we van de overheid **administratiekosten** die toelaten onze werking te financieren (medewerkers, informatica, infrastructuur ...). Ongeveer drie vierde van de enveloppe aan administratiekosten die we ontvangen, besteden we aan de lonen van de medewerkers. De administratiekosten worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van een index waarvan het percentage grosso modo gelijk is aan de gemiddelde inflatie van de laatste drie voorgaande jaren. Dit betekent dat de verhoging van de administratiekosten in de laatste jaren alvast geen gelijke tred hield met de veel sterkere stijging van de personeelskosten.

Het is tegen deze achtergrond dat de Solidaris ziekenfondsen in 2023 gezamenlijk onderhandelden met de werknemers-afgevaardigden en een gedragen **herstelplan** hebben uitgewerkt voor de periode 2023-2026 met als objectief het herstellen van een financieel evenwicht tegen eind 2026 met inbegrip van het herstellen van de vereiste minimale reserves.

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

Het is mede dankzij dit plan dat de administratiekosten van ons ziekenfonds voor het jaar 2024 afsluiten met positieve cijfers.

In 2024 werden belangrijke stappen gezet ter bestendiging van de **werking van de informaticadienst** van ons ziekenfonds. De directie bekam na motivatie aan de hand van een uitgebreide analyse, een mandaat van het uitvoerend bestuur van ons ziekenfonds om het gesprek aan te gaan met de leiding van onze landsbond met de bedoeling mogelijke efficiëntiewinsten en synergieën te onderzoeken.

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

Binnen het verleende mandaat bereikten we in januari 2024 een overeenkomst met de leiding van onze landsbond met betrekking tot de fusie van:

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

Verwacht wordt dat de realisatie van het geheel – gestart in het eerste kwartaal 2024 – kan afgerond worden in het eerste semester 2026. De implementatiekost voor de migratie en integratie van de twee IT-infrastructuren wordt ten laste genomen door de landsbond.

Het **federaal regeerakkoord van januari 2025** bevat maatregelen die de werkingsmiddelen van de ziekenfondsen



verminderen enerzijds en maatregelen die de opdrachten van de ziekenfondsen nog verzwaren anderzijds. Het zal een uitdaging zijn om het beleid hierop af te stemmen. Meer opdrachten zonder hiertoe een evenredige financiering te ontvangen en meer nog, met een vermindering van administratiekosten.

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

We **danken onze medewerkers uitdrukkelijk** voor de flexibiliteit en de inspanningen van de afgelopen maanden.

We **danken onze bestuurders en militanten** voor hun vertrouwen, steun en inzet.

Hans Heyndels
Algemeen secretaris
31 maart 2025



Evolutie gerechtigden

	2023	2024	±
Brussel	229 457	230 913	+1456
Halle-Vilvoorde	80 465	81231	+766
Leuven	45 796	46 080	+284
SUBTOTAAL	355 718	358 224	+2506
Buiten de sector	51 500	52 744	+1244
Algemeen totaal	407 218	410 968	+3750

Evolutie aantal door de frontoffice behandelde dossiers

	2023	2024	±
Uitkeringen*	52 695	36 514	-16 181
Burgerlijke Stand	6867	6624	-243
Boekhouding	51 699	56 949	+5250
Betwiste zaken	1936	6595	+4659
Gezondheidszorg	97 488	100 751	+3263
Indexeren mails	186 429	176 312	-10 117
Callback	8	2	-6
Akkoorden / MAF-machtigingen**	14 942	19 896	+4954
Algemeen totaal	412 064	403 643	-8421

*Uitkeringen - Inlichtingsblad deel lid

In 2024 werden er enkele honderden 'Inlichtingsbladen deel Lid' minder ontvangen door de dienst uitkeringen, wat deels verklaart waarom de frontoffice deze taak minder heeft opgenomen.

**Gezondheidszorg - volmachten MAF

Alhoewel er een 500-tal volmachten minder ontvangen werden in 2024, behandelde de frontoffice er 1382 méér dan in 2023.

Ziekenfonds online

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

Statistieken e-Mut

Nieuwe inschrijvingen	2022	2023	2024
Nieuwe inschrijvingen van leden	54 340	27 483	27 274
Nieuwe inschrijvingen van zorgverleners	176	153	147
Totaal	54 516	27 636	27 421

Meest voorkomende verrichtingen van leden	2022	2023	2024
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	77 228	210 687	203 934
Mijn identificatiegegevens	73 724	193 643	208 714
Aanvragen adviserend arts	87 218	76 470	77 280
Kleefbriefjes	29 763	26 893	26 544

Meest voorkomende verrichtingen van zorgverleners	2022	2023	2024
Aangeslotene in orde met zijn verzekering	1508	1018	1224
Status van ingediende facturen	605	524	691
Reeds uitgevoerde of geplande betalingen	628	561	470

Phone Mut

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

Statistieken Phone Mut	2022	2023	2024
Mijn uitkering voor arbeidsongeschiktheid	2409	5437	4 817
Roze identificatieklevers	2261	4881	4 439
Document voor verblijf in het buitenland	2897	3136	1 371
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	1844	3219	3 126
Totaal	9411	16 673	13 753



Beheersorganen



UITVOEREND BESTUUR

In 2024, vergaderde het uitvoerend bestuur 11 keer. Uit de tabel in de statistische bijlagen blijkt dat de leden de vergaderingen doorgaans regelmatig bijwonen, behoudens ziekte of vakantie.

RAAD VAN BESTUUR

In 2024, vergaderde de raad van bestuur 5 keer. Op deze vergaderingen kwamen onder meer aan bod: de wetswijzigingen, de evolutie van het ledental, de statutenwijzigingen, het jaarverslag over het klachtenbeheer, het verslag van het audit-comité en dat van de effectieve directie over het interne controlesysteem, de evolutie van de financiële toestand van de verplichte en aanvullende verzekering en het verslag van de commissaris.



Gezellin Nicole Bechhoff beëindigde in november 2024 haar mandaat als lid van de raad van bestuur omwille van het bereiken van de statutair voorziene leeftijdsgrens. Wij danken Gezellin Bechhoff zeer hartelijk voor de vele jaren van inzet en fijne samenwerking.

ALGEMENE VERGADERING

In 2024 werden zoals hieronder toegelicht twee algemene vergaderingen georganiseerd. Op de algemene vergadering van 23 juni 2024 kwamen aan bod:

1. De toelichting van het activiteiten-verslag 2023

Het activiteitenverslag van 2023 maakt de balans op van de ontwikkelingen in onze activiteitssector en beschrijft de geplande projecten voor 2024.

2. De voorstelling van het financieel verslag, betoelaging van de socio-sanitaire structuren, samenwerkingsovereenkomsten 2023 en begroting 2024

De financiële resultaten van het ziekenfonds, de rekeningen en de balans voor 2023 evenals de begroting 2024 werden toegelicht. Het verslag over de socio-sanitaire structuren en de samenwerkingsovereenkomsten werd voorgesteld.

3. De statutenwijzigingen en betoelaging van de socio-sanitaire structuren

De statutenwijzigingen werden toegelicht en gemotiveerd voor de algemene vergadering. Ze betreffen de artikelen: 8, 10, 26, 33, 37, 39, 40, 41bis, 42, 45, 46, 47, 110 alsmede bijlage 1 van de statuten (administratieve bepalingen) en 54, 60 quinquies, 81 punt 1, 102 punt 3.5.12 en de bijlagen aan de statuten (aanvullende verzekering). Anderzijds werd artikel 95 betreffende de betoelaging van de socio-sanitaire structuren eveneens gewijzigd. De algemene vergadering heeft deze wijzigingen met eenparigheid goedgekeurd.

4/ Het voorstel van bijdrage 2025 voor de aanvullende verzekering

De algemene vergadering keurde het voorstel goed om het bedrag van de bijdrage voor de aanvullende verzekering met 0,50 euro te verhogen voor het jaar 2025. Onderstaande tabel vermeldt de voorziene bijdrage vanaf 1 januari 2025.

	2024	2025
Bijdrage aanvullende verzekering	€ 7,80 per gerechtigde	€ 8,30 per gerechtigde

Op de buitengewone algemene vergadering van 30 november 2024 werd de verslaglegging behandeld inzake de zogeheten ‘verbonden entiteiten’.

Nieuwe bepalingen werden ingevoegd in de ziekenfondswet van 6 augustus 1990. Deze voorziene rapportering over de samenwerking die het ziekenfonds aangaat met andere entiteiten.

De wetgever voorziet dat de raad van bestuur van een ziekenfonds minstens éénmaal per jaar verslag moet uitbrengen aan de algemene vergadering over de samenwerking met derden en over de wijze waarop de financiële middelen in deze samenwerking worden aangewend.

De bedrijfsrevisor zal een bijzonder verslag moeten bezorgen aan de algemene vergadering en aan de controledienst over het verslag dat de raad van bestuur aanbiedt aan de algemene vergadering van het ziekenfonds.

Uitvoeringsbesluiten werden genomen (Koninklijk Besluit van 21 november 2023, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 18 december 2023).

In dit kader werd op zaterdagvoormiddag 30 november 2024 een buitengewone algemene vergadering gehouden voor de effectieve leden van de algemene vergadering van ons ziekenfonds.

Verslag van de commissaris-revisor

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

Verslag van de commissaris aan de algemene vergadering van Solidaritis Brabant over het boekjaar afgesloten op 31 december 2023

In het kader van de wettelijke controle van de Jaarrekening van Solidaritis Brabant (het ‘Ziekenfonds’), brengen wij je verslag uit in het kader van ons mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons oordeel over de balans op 31 december 2023, over de resultatenrekening van het

boekjaar afgesloten op 31 december 2023 en over de toelichtingen (alle stukken gezamenlijk “de Jaarrekening”) en omvat tevens ons verslag betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde eisen. Deze verslagen zijn één en ondeelbaar. Wij werden als commissaris benoemd door de algemene vergadering op 20 juni 2021, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan uitgebracht op aanbeveling van het auditcomité en op voordacht van de ondernemingsraad. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die zal beraadslagen over de Jaarrekening afgesloten op 31 december 2023. We hebben de wettelijke controle van de Jaarrekening van het Ziekenfonds uitgevoerd gedurende 3 opéénvolgende boekjaren.

Verslag over de controle van de Jaarrekening

Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de Jaarrekening van Solidaris Brabant, die de balans op 31 december 2023 omvat, alsook de resultatenrekening van het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting, met een balanstotaal van € 130 584 484,58 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een globale mali van het boekjaar van € 6 234 219,25, welke als volgt kan worden uitgesplitst:

- » Mali van de diensten en het administratief centrum van de aanvullende verzekering: € 4 335 893,77
- » Mali van de administratiekosten inzake de verplichte verzekering: € 1 898 325,48

Naar ons oordeel geeft de Jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en van de financiële toestand van het ziekenfonds per 31 december 2023, alsook van zijn resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel voor de ziekenfondsen en de Landsbonden van ziekenfondsen.

Basis voor het oordeel zonder voorbehoud

We hebben onze controle uitgevoerd in overeenstemming met de International Standards on Auditing (ISA's) die van toepassing zijn in België. Wij hebben

bovendien de door International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) goedgekeurde ISA's toegepast die van toepassing zijn op huidige afsluitingsdatum en nog niet goedgekeurd zijn op nationaal niveau. Onze verantwoordelijkheden uit hoofde van die standaarden zijn nader beschreven in het gedeelte ‘Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de Jaarrekening’ van ons verslag.

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

Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van het ziekenfonds de voor onze controle vereiste ophelдерingen en inlichtingen verkregen.

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

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan voor het opstellen van de jaarrekening

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

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



Onze verantwoordelijkheden voor de controle over de Jaarrekening

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

Bij de uitvoering van onze controle leven wij het wettelijk, reglementair en normatief kader dat van toepassing is op de controle van de Jaarrekening in België na. De wettelijke controle biedt geen zekerheid omtrent de toekomstige levensvatbaarheid van het Ziekenfonds, noch omtrent de efficiëntie of de doeltreffendheid waarmee het bestuursorgaan de bedrijfsvoering van het ziekenfonds ter hand heeft genomen of zal nemen. Onze verantwoordelijkheden inzake de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling staan hieronder beschreven.

Als deel van een controle uitgevoerd overeenkomstig de ISA's, passen wij professionele oordeelsvorming toe en handhaven wij een professioneel-kritische

instelling gedurende de controle. We voeren tevens de volgende werkzaamheden uit:

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

» Het verkrijgen van inzicht in het systeem van interne beheersing dat relevant is voor de controle, met als doel controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn maar die niet zijn gericht op het geven van een oordeel over de effectiviteit van het systeem van interne beheersing van het ziekenfonds;

» Het evalueren van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van de door het bestuursorgaan gemaakte schattingen en van de daarop betrekking hebbende toelichtingen;

» Het concluderen van de aanvaardbaarheid van de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling, en op basis van de verkregen controle-informatie, concluderen of er een onzekerheid bestaat met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden die significante twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van het ziekenfonds om zijn continuïteit te handhaven. Indien we besluiten dat er een onzekerheid van materieel belang

bestaat, zijn wij ertoe gehouden om de aandacht in ons commissarisverslag te vestigen op de daarop betrekking hebbende toelichtingen in de Jaarrekening of, indien deze toelichtingen inadequaat zijn, om ons oordeel aan te passen.

Onze conclusies zijn gebaseerd op controle-informatie die verkregen is tot op de datum van ons commissarisverslag. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de continuïteit van het ziekenfonds niet langer gehandhaafd kan worden;

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

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

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

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

Verantwoordelijkheden van de commissaris

In het kader van ons mandaat en overeenkomstig de norm aangaande de opdracht van de erkende commissarissen bij ziekenfondsen, is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten de naleving van bepaalde wettelijke en reglementaire verplichtingen

en de statuten te verifiëren, alsook verslag over deze aangelegenheden uit te brengen.

Vermeldingen betreffende de onafhankelijkheid

Ons bedrijfsrevisorenkantoor en ons netwerk hebben geen opdrachten verricht die onverenigbaar zijn met de wettelijke controle van de Jaarrekening en is in de loop van ons mandaat onafhankelijk gebleven tegenover het ziekenfonds. Er werden geen bijkomende opdrachten die verenigbaar zijn met de wettelijke controle van de jaarrekening bedoeld in artikel 3:65 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en waarvoor honoraria verschuldigd zijn, verricht.

Andere vermeldingen

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

Diegem, 20 juni 2024
EY Bedrijfsrevisoren BV
Commissaris vertegenwoordigd door
Marie Kaisin* Partner

**Handelend in naam van een BV*

Kwijting aan de bestuurders en de commissaris

De afgevaardigden geven eenparig kwijting aan de bestuurders en de commissaris voor het uitgeoefende mandaat voor de maatschappelijke rekeningen op 31 december 2023.



Activiteitenverslag



1 Dienst Burgerlijke Stand



OPDRACHTEN

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

REALISATIES 2024

- » **Optimalisatie van de identificatieklever:** aanpassing van de inhoud van de klever door bepaalde, niet-essentiële informatie te verwijderen, om papier- en portkosten te besparen. De klever wordt nu niet meer afgegeven bij een adreswijziging of een wijziging van CTI/CT2.
- » **Automatische toekenning van de RVT-status (begunstigde van verhoogde tegemoetkoming):** deze nieuwe RVT-status wordt automatisch en zonder verzoek van het lid toegekend aan de volgende categorieën: 'gerechtigden die minstens 3 maanden werkloos of ziek zijn' en 'gehandicapte gerechtigden'. Deze gerechtigden moeten alleenstaanden zijn met of zonder kinderen ten laste en moeten aan bepaalde inkomensvoorwaarden voldoen (door onze IT ontwikkelde flows worden geraadpleegd en inkomens worden berekend). Als alle

voorwaarden voldaan zijn, zal het ziekenfonds de RVT-status toekennen.

- » **Nieuwe gemengde taak frontoffice/backoffice** 'gerechtigden die niet in regel zijn': creatie van lijsten 'loontrekende en zelfstandige gerechtigden die niet in regel zijn voor de verzekeraarbaarheid in het volgende jaar'. Deze lijsten worden in juli en september uitgegeven, zodat de frontoffice de gerechtigden kan bellen en hun kan voorstellen om hun dossier te regulariseren. Dit heeft een dubbel doel: enerzijds de leden proactief over hun situatie informeren vooraleer de officiële brief in november wordt verzonden, anderzijds het aantal brieven en dus de werklust in het vierde kwartaal verminderen. Deze taak zal in de loop van 2025 verder worden geoptimaliseerd.

PROJECTEN 2025

- » **Geautomatiseerde 140H-flows:** De stroom 140H informeert ons over veranderingen in een samenstelling van het gezin. De automatisering ervan wordt geanalyseerd voor mensen die genieten van de verhoogde verzekeringstegemoetkoming en voor de personen ten laste, alsook voor de leden ingeschreven als « gerechtigde rijksregister ».
- » **Digitalisering van de ISI+-kaart:** de ISI+-kaart is een kaart die wordt uitgereikt aan personen die geen Belgische elektronische identiteitskaart (eID) hebben, maar wel de Belgische sociale

zekerheid genieten (bv. een kind jonger dan 12 jaar, een grensarbeider ...). Met deze kaart, die wordt afgegeven door het ziekenfonds, kunnen zorgverleners, ziekenhuizen en apotheken het recht van het lid op terugbetaling van gezondheidszorg controleren. De digitale versie van deze kaart moet beschikbaar zijn in e-Mut.

- » **RVT:** creatie van een nieuw gegevensmodel en herziening van alle huidige IT-tabellen.
- » **Verbeterd toezicht op de afgifte van formulieren voor buitenlands verblijf.**
- » **Herziening verzekeraarbaarheid:** dit project bestaat uit het herzien van de regels voor het berekenen van de verlenging van het recht van een gerechtigde en van zijn personen ten laste. Het bestaande programma is omslachtig en moet in het kader van het project 'uniek aansluitingsnummer' herzien worden.
- » **e-EZVK:** het aanbrengen van een QR-code op de EZVK, opgelegd door de Europese commissie. Dit project heeft een impact voor zowel de Front Office als de Back Office. Wat de digitalisering van de EZVK betreft, willen we deze ook op de mobiele applicatie toevoegen.
- » **Verdere ontwikkeling van de flows 'E-model 550 Assu':** waarmee we alle gegevens over de verzekeraarbaarheid van iemand kunnen krijgen wanneer deze persoon van ziekenfonds verandert.

Activiteit van de diensten



UITDAGINGEN

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

WETSWIJZIGINGEN

Automatische toekenning van de RVT-status: deze nieuwe RVT-status wordt automatisch en zonder verzoek van het lid toegekend aan de volgende categorieën: 'gerechtigden die minstens 3 maanden werkloos of ziek zijn' en 'gehandicapte gerechtigden'. Deze gerechtigden moeten alleenstaanden zijn met of zonder kinderen ten laste en moeten aan bepaalde inkomensvoorwaarden voldoen (door onze IT ontwikkelde flows worden geraadpleegd en inkomens worden berekend). Als alle voorwaarden voldaan zijn, zal het ziekenfonds de RVT-status toekennen.

CIJFERGEGEVENS

De belangrijkste statistieken over de dienst Burgerlijke Stand:

	2023	2024	+/-	%
Het aantal verklaringen op erewoord dat in het kader van de verhoogde tegemoetkoming is afgenomen	18 067	16 098	-1969	- 12,23%
Aantal huishoudens dat recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming na een analyse van hun inkomen	11 780	10 578	- 1202	- 11,36%
Het percentage dat recht heeft gekregen op verhoogde tegemoetkoming in verhouding tot het aantal verklaringen op erewoord die ingediend zijn om dat recht te onderzoeken	65,20%	65,71%	/	+ 0,78%

Wat het aantal gescande verklaringen op erewoord betreft, zien we een daling die normaal gezien de komende jaren nog zal toenemen, aangezien het ziekenfonds sinds 01/10/2024 de nieuwe RVT-status automatisch kan toekennen (zonder verklaring op erewoord).

	2023	2024	Vershil
Aantal verklaringen op erewoord om het bedrag van de wettelijke bijdrage als gerechtigde rijksregister te bepalen	9047	10 054	+1007 (+10,02%)

In 2024 zien we een stijging van het aantal verklaringen op erewoord om het percentage van de wettelijke bijdrage als gerechtigde 'Rijksregister' te bepalen. Deze toename vindt elke 3 jaar plaats. Dit was reeds zo in 2018, 2021 en 2024. Dit kan worden verklaard door de invoering van de jaarlijkse controle, die een periode van minimaal 12 opeenvolgende maanden tussen twee inkomenscontroles vereist.

	2023	2024	Vershil
Aantal ingediende verzoeken om pasgeborenen in te schrijven als personen ten laste	7753	7643	-110 (-1,44%)

In 2024 zien we een lichte daling van het aantal aanvragen voor de inschrijving van pasgeborenen.

	2023	2024	Vershil
Aantal ingediende verzoeken om andere categorieën van personen in te schrijven als personen ten laste	8240	9518	+1278 (+13,43%)

We zien een stijging van het aantal inschrijvingsdossiers van andere categorieën van personen ten laste in 2024.

	2023	2024	Vershil
Aantal ingediende inschrijvingsformulieren van gerechtigden	21 925	20 721	-1204 (-5,81%)

We stellen een daling vast van het aantal ingediende inschrijvingsformulieren voor 2024; deze kan net als de voorgaande jaren, worden verklaard door gedwongen Dimona-inschrijvingen en bijdragebons (A908) waarvoor geen inschrijvingsformulier meer moeten worden ondertekend.

DANKBETUIGING

We willen alle medewerkers van de dienst, ons IT-team en onze businessanalisten bedanken voor hun hulp, inzet en harde werk in het afgelopen jaar.



2 Dienst Gezondheidszorg



OPDRACHTEN

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

PROJECTEN

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

REALISATIES

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



UITDAGINGEN

- » Informatisering en automatisering van de verwerkingsprocedures en optimalisering van de transacties.
- » Verbetering van de werkprocedures om de kwaliteit te verhogen en de behandelingstijd van dossiers te verkorten.
- » Opstart productie van het project 'New Deal'.

WETSWIJZIGINGEN

'New Deal' voor de huisartsenpraktijken

Vanaf 1 april 2024 is een nieuw financieringsmodel, 'New Deal', beschikbaar voor de huisartsenpraktijken.

» Doelstellingen:

- Een betere, meer lokale begeleiding voor de volledige bevolking verzekeren.
 - De multidisciplinaire coördinatie tussen artsen, verpleegkundigen, diëtisten, eerstelijnspsychologen enz. versterken
 - De financiële stabiliteit en de werkorganisatie van de huisartsen verbeteren.
- » **Belangrijkste nieuwigheden:**
- **Premies:** premie voor het beheer van de praktijk (afhankelijk van het aantal artsen, medewerkers en patiënten), optionele premie voor de aanwezigheid van een verpleegkundige, startpremie voor het elektronisch medisch dossier (EMD).



- **Financiering per capita** (vaste vergoeding per patiënt in een vaste therapeutische relatie), die bovenop de vergoeding per prestatie komt.
- **Een vaste therapeutische relatie:** de patiënt opent een EMD bij de praktijk, of bij een huisarts. Dit vergemakkelijkt de coördinatie en de preventie.

Dankzij deze 'New Deal' krijgen huisartsen een flexibeler systeem, waarbij de tijd die wordt besteed aan preventie, advies en coördinatie wordt beloond, terwijl de vergoeding per prestatie voor consulten en huisbezoeken behouden blijft.

Specifieke zorgtrajecten

- » **Eetstoornissen:** sinds maart 2024 biedt een nieuw zorgtraject voor jongeren tot 23 jaar gecoördineerde ambulante begeleiding (huisarts, diëtist, psycholoog, enz.).
- » **Post-COVID-19:** vanaf juli 2024 is het zorgtraject 'long COVID-19' bijgewerkt om de revalidatie en ondersteuning voort te zetten (fysiotherapie, psychologische ondersteuning, diëtetiek, ergotherapie).



MAXIMUMFACTUUR (MAF)

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

De MAF voor het jaar 2023 zal nog doorgaan tot eind 2025, die voor het jaar 2024 tot eind 2026, wat verklaart waarom het totaalbedrag van de terugbetalingen nog aanzienlijk lager ligt dan in de voorgaande jaren.

	2022	2023	2024
Totaal bedrag van de terugbetalingen	€ 12 932 950,87	€ 14 796 359	€ 7 880 692
Aantal rechthebbenden	61 470	63 506	1653
Aantal vergoede gezinnen	29 520	31 346	16 785



AANVULLENDE VERZEKERING

De opening van een globaal medisch dossier (GMD) is een voorwaarde voor sommige van de talrijke tussenkomsten die het ziekenfonds in het kader van de aanvullende verzekering aanbiedt. Hieronder vind je de evolutie van het aantal rechthebbenden dat opteerde voor de opening van een GMD:

2024				
	Met GMD	Zonder GMD	Met GMD %	Zonder GMD %
0 - 17 jaar	122 043	34 089	78%	22%
18 jaar en ouder	431 375	63 728	87%	13%
Totaal	553 418	97 817	85%	15%
2023				
	Met GMD	Zonder GMD	Met GMD%	Zonder GMD%
0 - 17 jaar	120 227	36 864	77%	23%
18 jaar en ouder	420 548	67 785	86%	14%
Totaal	540 775	104 649	84%	16%
2022				
	Met GMD	Zonder GMD	Met GMD%	Zonder GMD%
0 - 17 jaar	114 464	44 264	72%	28%
18 jaar en ouder	403 756	81 707	83%	17%
Totaal	518 220	125 971	80%	20%

Deze statistieken houden rekening met het aantal rechthebbenden dat niet in orde is met de verzekeraar, in tegenstelling tot de statistieken in de rubriek 'Evolutie gerechtigden, waarin alleen leden zijn opgenomen die in orde zijn met de verzekeraar.

NIEUWE MAATREGELEN VOOR DE AANVULLENDE VERZEKERING (AV)

Verscheidene reglementaire wijzigingen zijn ingevoerd:

- » 1 januari 2024: aanpassing van het remgeld (met invoering van aangepaste eigen bijdragen) voor jongeren onder de 18 jaar en volwassenen, met als doel het financiële evenwicht te bewaren en tegelijkertijd de toegankelijkheid van de zorg voor de leden te handhaven.
- » 1 juli 2024 en 1 januari 2025: herwaardering van bepaalde vergoedingen, met name voor het vervoer, en bijgewerkte voorwaarden voor herstelverblijven of specifieke zorgverblijven in het buitenland.



CIJFERGEGEVENS

Overzicht van alle tussenkomsten van de aanvullende verzekering, uitgedrukt in euro.

Anticonceptie/ Vruchtbaarheidsbehandeling	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Vaginale ring	41 176,84	37 503,34	-3673,50	-8,92%
Pil	384 814,26	371 977,91	-12 836,35	-3,34%
Spiraal	140 128,16	134 959,05	-5169,11	-3,69%
ICSI	26 799,96	19 417,42	-7382,54	-27,55%
IVF	8580,12	8345,74	-234,38	-2,73%
Totaal	601 499,34	572 203,46	-7993,28	-11,30 %

Bril/Oogchirurgie	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Bril	1 446 316,86	1 408 847,74	-37 469,12	- 2,59%
Laser	130 631,00	138 626,45	7995,45	6,12%
Implantaatlenzen	10 150,00	12 692,64	2542,64	25,05%
Totaal	1 587 097,86	1 560 166,83	-26 931,03	- 1,70%

Logopedie	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Logopedie	18 480,00	13 745,00	-735,00	- 25,62%
Totaal	18 480,00	13 745,00	-4735,00	- 25,62%

Diverse medische diensten	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Medische en paramedische apparatuur	30 921,62	57 731,80	26 810,18	86,70%
Osteoporose	6801,18	8181,44	1380,26	20,29%
Poliklinieken	231 206,32	215 378,07	-15 828,25	-6,85%
Psychotherapie	1 409 583,81	1 461 505,45	51 921,64	3,68%
Behandeling van obesitas	32 814,45	29 546,07	-3268,38	-9,96%
Alzheimer	1358,11	1653,47	295,36	21,75%
Osteosynthese- en prothesemateriaal	9025,98	10 128,15	1102,17	12,21%
Slaapstoornissen	600,00	900,00	300,00	50,00%
Totaal	1 722 311,47	1 785 024,45	62 712,98	3,64%

Activiteit van de diensten



Geboortepremie	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Totaal	1 391 260,00	1 365 780,00	-25 480,00	-1,83%

Herstelkuur/Verblijven	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Herstel	84 440,00	57 680,00	-26 760,00	-31,69%
Kortverblijf	162 882,00	156 443,68	-6438,32	-3,95%
Dagverblijf	19 830,00	15 900,00	-3930,00	-19,82%
Totaal	267 152,00	230 023,68	-37 128,32	-13,90%

Kanker	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Kanker: dikke darm +45 jaar	1008,90	1198,90	190,00	18,83%
Kanker: prostaat +45 jaar	1129,00	1067,00	-62,00	-5,49%
Kanker: borst – mammografie	19 146,87	18 074,36	-1072,51	-5,60%
Kanker: baarmoeder – uitstrijkje	48 151,27	47 996,73	-154,54	-0,32%
Kanker: schoonheidsverzorging	19,15	60,00	40,85	213,32%
Kanker: longen – roken	18 409,14	23 611,37	5202,23	28,26%
Totaal	87 864,33	92 008,36	4144,03	4,72%

Medi'kids	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Totaal	56 931,17	91 346,79	34 415,62	60,45%

Alternatieve geneeskunde	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Acupunctuur	29 201,30	28 825,38	-375,92	-1,29%
Chiropractie	73 722,50	75 320,00	1597,50	2,17%
Homeopathie	24 499,49	25 597,76	1098,27	4,48%
Osteopathie	622 350,60	631 575,50	9224,90	1,48%
Totaal	749 773,89	761 318,64	11 544,75	1,54%

Activiteit van de diensten



Remgeld	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Remgeld < 18 jaar	3 652 727,85	2 821 012,34	-831 715,51	-22,77%
Remgeld > 18 jaar	1 177 969,50	808 729,71	-369 239,79	-31,35%
Totaal	4 830 697,35	3 629 742,05	-1 200 955,30	-24,86%

Schoolreizen, sport	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Bos-, sneeuw- of zeeklassen	305 960,43	299 296,69	-6663,74	-2,18%
Sportclubs	2320 140,56	2353 305,09	33 164,53	1,43%
Adeps/Sport Vlaanderen	97 520,50	93 982,72	-3537,78	-3,63%
Totaal	2 723 621,49	2 746 584,50	22 963,01	0,84%

Tandzorg - Dentimut First	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Tandprothesen, implantaten, bruggen, kronen	1 345 792,20	1 705 255,06	359 462,86	26,71%
Preventieve tandzorg	1 570 427,64	1 846 691,40	276 263,76	17,59%
Orthodontie 1 ^e tegemoetkoming	1 669 065,00	1 753 380,00	84 315,00	5,05%
Orthodontie 2 ^e tegemoetkoming	527 338,60	717 525,00	190 186,40	36,07%
Supplementen orthodontie polikliniek	14 425,60	14 888,70	463,10	3,21%
Totaal	5 127 049,04	6 037 740,16	910 691,12	17,76%

Vaccins	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Vaccins voor iedereen	558 316,18	553 318,19	-4997,99	-0,90%
Vaccins tegen baarmoederhalskanker	26 119,20	29 328,80	3209,60	12,29%
Totaal	584 435,38	582 646,99	-1788,39	-0,31%

Voetverzorging	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Pedicure	249 157,50	249 600,50	443,00	0,18%
Podologie	57 874,94	65 253,00	7378,06	12,75%
Totaal	307 032,44	314 853,50	7821,06	2,55%

Activiteit van de diensten



Rooming-in	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Ouder die bij zijn gehospitaliseerde kind blijft	23 250,00	22 530,00	- 720,00	- 3,10%
Totaal	23 250,00	22 530,00	- 720,00	- 3,10%

Ziekenvervoer	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Auto	62 738,16	65 678,23	2940,07	4,69%
Ambulance	188 113,84	190 534,25	2420,41	1,29%
Helikopter	1467,30	108,37	- 1358,93	- 92,61%
Mutas	3 389 602,76	3 166 563,79	- 223 038,97	- 6,58%
Niet Mutas	37 411,88	18 483,11	- 18 928,77	- 50,60%
Totaal	3 679 333,94	3 441 367,75	- 237 966,19	- 6,47%

Mutas, bijstand in het buitenland	31/12/23	31/12/24	Verschil	
Totaal	1 840 059,02	2 398 895,83	558 836,81	30,37%

Eindtotaal	25 597 848,72	25 645 977,99	48 129,27	0,19%
-------------------	----------------------	----------------------	------------------	--------------

DANKBETUIGING

We willen al onze medewerkers bedanken voor hun werk in 2024.



3 Dienst Uitkeringen



OPDRACHTEN

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

REALISATIES

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

REGLEMENTERING

- » De werkgever heeft onder bepaalde voorwaarden recht op een werkhervattingspremie van 1000 euro als de gerechtigde die minstens één jaar arbeidsongeschikt is, tijdens de periode vanaf 1 april 2023 tot en met 31 maart 2025 een aan zijn gezondheidstoestand aangepast werk tijdens zijn arbeidsongeschiktheid hervat heeft met de toestemming van de adviserend arts van zijn ziekenfonds.

Vanaf 1 januari 2024 wordt het bedrag van de werkhervattingspremie verhoogd van 1000 euro naar 1725 euro op voorwaarde dat zowel, de periode gedekt door de toelating van de adviserend arts, als de werkhervatting door de invalide erkende gerechtigde bij de werkgever op grond van deze toelating ten vroegste aanvatten op 1 januari 2024.

- » Een premie van vijf euro per effectief gevolgd uur van opleiding of scholing voor de gerechtigde die een programma van beroepsherscholing volgt en een forfaitaire tegemoetkoming van 500 euro voor de gerechtigde die een programma van beroepsherscholing met succes heeft doorlopen, worden niet langer toegekend als de aanvraag voor een nieuw programma van beroepsherscholing vanaf 1 januari 2024 bij de Geneeskundige raad voor invaliditeit wordt ingediend.
- » Voor de gerechtigden van wie de periode van primaire ongeschiktheid ten vroegste op 1 januari 2024 aanvat zullen er verschillende fysieke contacten door de adviserend arts of een medewerker van het multidisciplinaire team plaatsvinden en dit uiterlijk tijdens de vierde maand, de zevende maand en tijdens de elfde maand van primaire ongeschiktheid. Dit met het oog op de evaluatie van de staat van arbeidsongeschiktheid tijdens de periode van erkende primaire ongeschiktheid. In dat kader wordt er een inschatting van de restcapaciteiten van de gerechtig-

den voorzien die, in voorkomend geval, aanleiding geeft tot een eventuele doorverwijzing van de gerechtigden naar de terug-naar-werk-coördinator.

- » In het kader van de aanpassing van de Belgische wetgeving over de jaarlijkse vakantie aan de Europese rechtspraak (dat aan de Lidstaten de verplichting oplegt om de nodige maatregelen te treffen opdat elke werknemer jaarlijks een vakantie geniet), werd de anticumulatiebepaling opgeheven die bepaalt dat de gerechtigden geen aanspraak heeft op uitkeringen voor de periode gedekt door vakantiégeld.

Dit koninklijk besluit heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2024 en is voor de eerste keer van toepassing op het vakantiégeld dat betrekking heeft op het vakantiejaar 2024, vakantie-dienstjaar 2023.

- » Vanaf 1 april 2024 bepaalt het koninklijk besluit de afschaffing van het duale systeem inzake de toelating om het werk tijdens de arbeidsongeschiktheid te hervatten in het kader van de uitkeringsverzekering voor zelfstandigen en meewerkende echtgenoten.

Elke toelating om het werk tijdens de arbeidsongeschiktheid te hervatten wordt beperkt in de tijd. De duur van deze toelating is maximum twee jaar. Nadien dient er een hernieuwing aangevraagd te worden aan onze adviserend arts.



UITDAGINGEN

- » Verdere automatisatie in de dossierbehandeling.
- » Uitbreiding van het elektronisch medisch dossier.
- » Continuïteit in de behandelingstermijn van de te verwerken documenten.

Herwaardering van de uitkeringen

Op 1 januari 2024:

Algemene regeling

- » De maxima voor primaire arbeidsongeschiktheid, moederschapsrust, werkverwijdering, geboorteverlof en adoptieverlof en dit voor alle risico's vanaf 01 januari 2024.
- » De invaliditeitsuitkering van de werknemers, wiens arbeidsongeschiktheid is aangevangen in de periode van 1 januari 2019 tot 31 december 2019 (5 jaar arbeidsongeschikt) (+2%). Deze herwaardering is niet van toepassing voor gerechtigden die een minimumuitkering ontvangen.
- » Het plafond van toegelaten jaarlijks beroepsinkomen in geval van hervatting van een bezoldigde activiteit voor de inkomsten vanaf 2021.

Regeling der zelfstandigen

- » Het plafond van toegelaten jaarlijks beroepsinkomen in geval van hervatting van een bezoldigde activiteit voor de inkomsten vanaf 2021.



Indexering van de uitkeringen

Op 1 mei 2024:

Algemene regeling

- » De maximale daguitkering voor primaire arbeidsongeschiktheid
- » De maximale daguitkeringen in invaliditeit (met gezinslast, alleenstaande en samenwonende zonder gezinslast)
- » Het gewaarborgd minimum vanaf de eerste dag van de derde maand van arbeidsongeschiktheid
- » De gewaarborgde minima vanaf de eerste dag van de vierde maand van arbeidsongeschiktheid
- » De minima vanaf de eerste dag van de zevende maand van arbeidsongeschiktheid en in invaliditeit voor de regelmatige en niet-regelmatige werknemers (met gezinslast, alleenstaande en samenwonende zonder gezinslast)
- » De maximumuitkeringen voor
 - de moederschapsrust (werknemers en werklozen)
 - de werkverwijdering tijdens de zwangerschap en borstvoedingsperiode
 - het geboorteverlof
 - het adoptieverlof
 - het pleegouderverlof

- » De schijven voor de cumulregel bij toegelaten arbeid (oude dossiers)

Regeling der zelfstandigen

- » De forfaitaire uitkeringen voor primaire arbeidsongeschiktheid (met gezinslast, alleenstaande en samenwonende zonder gezinslast)
- » De forfaitaire uitkeringen voor invaliden met en zonder stopzetting van het bedrijf (met gezinslast, alleenstaande en samenwonende zonder gezinslast)
- » De forfaitaire wekelijkse uitkering voor
 - moederschapsrust (volledige en halftijdse) (4 eerste weken en vanaf de vijfde week)
 - adoptieverlof
 - pleegouderverlof
- » Werknemers en zelfstandigen
- » Het toegelaten inkomen van personen ten laste (3 grensbedragen)
- » De forfaitaire tegemoetkoming voor hulp van derden
- » De inhaalpremie (met en zonder gezinslast)

Activiteit van de diensten



CIJFERGEGEVENS

Hieronder volgen enkele statistieken voor de dienst Uitkeringen.

	2023	2024	Vershil
Aantal vergoedde arbeidsongeschiktheden (ziekte, moederschapsrust, verwijdering ...)	31 382	31 688	+ 306 (+ 0,98%)
Aantal vergoede geboorte-verlofdossiers	3152	3077	- 75 (- 2,38%)
Aantal behandelde inlichtingsbladen	21 282	23 028	+ 1746 (+8,20%)

Bij de werkgevers stellen we vast dat er vaak meerdere elektronische inlichtingsbladen worden doorgestuurd voor éénzelfde risico. Deze bestaan voornamelijk uit verbeteringen van voorafgaande info.

Bij de werkloosheidskassen stellen we vast dat er vaak zowel een papieren versie als een elektronische versie van het inlichtingsblad wordt doorgestuurd.

DANKWOORD

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



4 Dienst adviserend artsen & multidisciplinair team



OPDRACHTEN

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

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

REALISATIES

- » De komst van nieuwe medewerkers in het multidisciplinaire team, onder wie verscheidene adviserend artsen en paramedici.
- » De verdere ontwikkeling van de integratie van nieuwe spelers op het gebied van sociaal-professionele re-integratie: de terug-naar-werk-coördinatoren.
- » Optimalisatie van procedures voor de behandeling van dossiers.
- » Opening van 4 nieuwe consultatieruimten na werken in het gebouw van de Lemonnierlaan 43 te Brussel.

PROJECTEN

- » De performantie van het team bestendigen door het aantal medewerkers afgestemd te houden op de werklast.
- » Zo efficiënt mogelijk voldoen aan de vereisten van, de hervorming van de beoordeling van arbeidsongeschiktheid, in nauwe samenwerking met de bedrijfs- en IT-afdelingen.
- » Doorgaan met het verbeteren en aanpassen van het IT-instrument om het ergonomisch en sneller te maken en om ervoor te zorgen dat het voldoet aan de wetswijzigingen en nieuwe eisen van het RIZIV.
- » Consultaties aanbieden in goed uitgeruste en zo veilig mogelijke ruimten.
- » Het welzijn en de voortdurende bijscholing van het multidisciplinaire team verbeteren.

UITDAGINGEN

- » De kwaliteit van onze diensten behouden en zelfs verbeteren ondanks de hervorming van de beoordeling van arbeidsongeschiktheid en het toegenomen contact dat nodig is met onze leden.
- » Nieuwkomers binnen het team integreren en helpen bij hun ontwikkeling.
- » Het IT-instrument verbeteren om tijd te besparen en de dagelijkse werklast van het team te vergemakkelijken
- » Een geleidelijke re-integratie op de arbeidsmarkt aanmoedigen via een kwalificerende opleiding van leden met langdurige arbeidsongeschiktheid, rekening houdend met hun resterende capaciteiten, met de steun van de terug-naar-werk-coördinatoren.



CIJFERGEGEVENS

	2022	2023	2024
Aantal gecompenseerde gevallen van arbeidsongeschiktheid (ziekte, rust, werkverwijdering, enz.)	29 391	31 382	31 688
Aantal gevallen van betaald geboorteverlof	2834	3152	3077
Aantal verwerkte inlichtingenbladen	25 681	21 282	23 028
Aantal getuigschriften werknemer + zelfstandige (1 ^e GAO, verlengingen en niet-conform)	164 259	163 129	165 992
Aantal IDES-stromen (elektronische medische dossiers)	18 846	17 532	20 210
Aantal inlichtingenbladen werkloosheid (papier/elektronisch)	2822	2409	3317
Aantal inlichtingenbladen werkgever (papier/elektronisch)	20 607	18 873	19 711
Aantal dossiers re-integratiebeoordeling (quick scan)*	10 243	10 071	21 487
Aantal brieven van arbeidsartsen ingediend bij de AA met de notie van gunstige re-integratie	881	1195	1475
Aantal AKKOORDEN AA voor hulp van derden	155	179	111
Aantal WEIGERINGEN AA voor hulp van derden	111	80	26
Aantal 1 ^e akkoorden AA halftijdse tewerkstelling	2993	3533	3324
Aantal klinische onderzoeken (aantal consultaties)**	13 113	17 703	24 948
Aantal weigeringen ongeschiktheid door AA	553	358	449
Aantal spontane hervattingen	8449	8331	9048
Aantal hervattingen bepaald door AA	786	880	1066

* De sociale en financiële inzet voor onze administratieve kosten en ons engagement om het beleid inzake de beoordeling van arbeidsongeschiktheid en socioprofessionele re-integratie te respecteren, betekenen dat we de geldende wetten moeten respecteren door deze dagelijks toe te passen.

De socioprofessionele vragenlijst is een verplicht instrument waarmee de adviserend artsen of paramedici een eerste inschatting kunnen maken van de resterende capaciteit door een medische situatie te categoriseren (verplichte categorisering in de vierde maand).

** Bij de beoordeling van de arbeidsongeschiktheid van werknemers en zelfstandigen zijn in verschillende ziekenfondsen multidisciplinaire teams opgericht.

Deze teams kunnen bestaan uit klinisch psychologen, kinesitherapeuten, ergotherapeuten en/of verpleegkundigen. Na de nieuwe hervorming betreffende de beoordeling van primaire arbeidsongeschiktheid zijn drie fysieke contacten vereist, waarbij ten minste één contact via de adviserend artsen verloopt en de andere twee eventueel door de paramedici uitgevoerd kunnen worden. Aangezien er in 2024 voldoende paramedici en adviserend artsen waren, kon er een groter aantal fysieke consultaties plaatsvinden.

9 Juridische dienst



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



Departement Betwiste Zaken

OPDRACHTEN

In het kader van de ongevallendossiers

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

verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994).

In het kader van de debiteurendossiers

- » We realiseren de terugvordering van onrechtmatig uitgekeerde bedragen aan onze leden en derden (zoals zorgverleners en zorginstellingen) zowel in het kader van de federale verplichte verzekering als voor de geregionaliseerde aangelegenheden en ook ten gunste van de VMOBSB (Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand Solidaris Brabant).

PROJECTEN

- » Nieuwe elektronische workflows ontwikkelen voor de dossiers van de beroepsziekten.
- » Het programma voor de verzending van overzichten van de zorg met betrekking tot een ongeval herzien. De verzending van deze overzichten per e-mail mogelijk maken.
- » Automatische herinneringen versturen voor de dossiers met facturen voor ambulancevervoer.
- » Voor de debiteurendossiers de terugbetaling van niet-verschuldigde bedragen met een QR-code mogelijk maken. Voor kleine bedragen hopen we de dossiers op die manier sneller te kunnen afsluiten.
- » Automatisch tickets ter herinnering van niet-vergoede declaraties aanmaken.
- » Doorgaan met de documentatie van de processen en subprocessen.
- » Belangrijke prestatie-indicatoren (KPI's) op kwartaalbasis implementeren.
- » De individuele en collectieve prestaties van het departement Betwiste Zaken blijven volgen.

- » Een nieuwe procedure ontwikkelen voor de follow-up van de debiteurendossiers van leden voor regionale materies.

REALISATIES

Bij de arbeidsongevallen verwerken we nieuwe elektronische stromen voor de private sector, met vermelding van de datum van de consolidatie en het percentage permanente arbeidsongeschiktheid.

Dankzij de statistieken die de interne audit ons dagelijks bezorgt, hebben we individuele fiches aangemaakt om de werklast en productiviteit van elke persoon in het kader van de ticketing te controleren en te communiceren.

UITDAGINGEN

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

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

Activiteit van de diensten



CIJFERGEGEVENS

Gedetecteerde ongevallendossiers

2022	2023	2024
5191	5291	5009

Deze tabel geeft het aantal ongevallen-dossiers weer dat door het departement Betwiste Zaken gedetecteerd is via ongevalsangiften (zonder de talrijke arbeidsongevallenflows). Na een sterke stijging van 2021 tot 2022 stellen we vast dat de detectie niet meer veel evolueert.

Dossiers van de arbeidsongevallen en de beroepsziekten

Teruggevorderde bedragen van Fedris

2022	2023	2024
€ 473 856,33	€ 430 434,97	€ 349 670,09

Teruggevorderde bedragen in het kader van arbeidsongevallen en beroepsziekten

2022	2023	2024
€ 9 111 156,25	€ 9 716 756,68	€ 11 773 810,21

We zijn erg blij dat we in 2024 een nieuw record hebben gevestigd. Met de terugvordering van bijna 12 miljoen euro hebben we de jaarlijkse doelstelling van 9 miljoen euro ruimschoots overschreden. In 2021 en 2023 hebben we 9,7 miljoen euro teruggevorderd. De prestaties in 2024 zijn dus opmerkelijk.

Aangezien het aantal ongevallen eerder een dalende trend kent, verwachten we niet dat de vooruitgang van 2024 zich in 2025 zal herhalen.

In ieder geval kunnen we iedereen feliciteren die heeft bijgedragen aan deze mooie prestatie.

Debiteurendossiers

Onverschuldigde betalingen

Op 31 december 2024 bedroeg het openstaande terug te vorderen saldo voor de leden-debiteurendossiers 9 356 041,20 euro.

Leden	Bedrag
2022	€ 8 342 884,16
2023	€ 8 491 821,16
2024	€ 9 356 041,20

Voor derden-debiteuren bedraagt het totale saldo op 31 december 2024 191 546,31 euro.

Derden	Bedrag
2022	€ 218 847,56
2023	€ 268 746,45
2024	€ 191 546,31

Verdeling van leden-debiteurendossiers en derden-debiteuren

Terugvorderingen

In 2024 kon de dienst debiteuren 4 822 773,30 euro terugvorderen van leden.

	Leden	Derden
Saldo op 31/12/23	8 492 511,85	268 746,45
Creatie debiteuren zorg	586 134,80	121 246,85
Creatie debiteuren primaire arbeids-ongeschiktheid	2 382 527,89	/
Creatie debiteuren invaliditeits-uitkeringen	2 811 404,08	/
Creatie debiteuren diversen	107 817,58	40 661,67
Oninbare vorderingen	- 201 581,70	- 33 451,12
Terugvorderingen	- 4 822 773,30	- 205 657,54
Saldo op 31/12/24	9 356 041,20	191 546,31

Ondanks een stijging van het teruggevoerde bedrag (+ 790 031,06 euro) is het totale bedrag dat nog van de leden moet worden teruggevorderd in één jaar tijd sterk gestegen (+ 863 529,35 euro). Daarom moeten we meer dan ooit aandacht besteden aan het terug te vorderen bedrag.

CONCLUSIE

Voor de ongevallendossiers was 2024 een zeer goed jaar inzake de terugvorderingen. Al vier opeenvolgende jaren zijn we erin geslaagd om de kaap van 9 miljoen euro terugvorderingen te halen. Bovendien naderen we in 2024 de kaap van 12 miljoen, wat zowel opmerkelijk als verheugend is.

Het bedrag dat het team debiteuren heeft teruggevorderd van de leden en derden bedraagt 5 028 430,84 euro, terwijl de te betalen bedragen van de administratiekosten voor de leden-debiteuren 201 581,70 euro bedraagt.

Kortom, dit alles draagt bij aan een gezond beheer van de financiën van ons ziekenfonds. We zijn daar erg blij om en blijven heel oplettend.

DANKBETUIGING

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



**Departement
Ledenverdediging ('Jurimut')**

OPDRACHTEN

Verificatie a posteriori

- » Controle van de ziekenhuisrekeningen, getuigschriften voor gezondheidszorg en medische honoraria.
- » Identificatie van onregelmatigheden of fouten in de facturering.

De leden informeren

- » Bewustmaking van de rechten en plichten van begunstigen van medische zorg.
- » Uitleg geven over de gevolgen van het niet naleven van de wettelijke verplichtingen.

Interventie bij de zorgverleners

- » Ervoor zorgen dat de patiëntenrechten worden gerespecteerd.
- » Toepassing van de reglementering inzake de ziekte- en invaliditeitsverzekering.

Beheer van geschillen rond medische fouten

- » Advies en zoeken naar een minnelijke schikking.
- » Bijstand in geval van een geschil en mogelijkheid om indien nodig gerechtelijke stappen te ondernemen.

Juridische en administratieve begeleiding

- » Behandeling van juridische procedures tijdens de gehele medische aansprakelijkheidsprocedure.
- » Follow-up van de aanvraag tot het advies van de Medische directie van het Nationaal Verbond Solidaris ontvangen is.

Vertegenwoordiging en expertise

- » Doorsturen van verzoeken om advies naar het Fonds voor medische ongevallen.
- » Begeleiding van de leden bij expertises om de aansprakelijkheid vast te stellen.

Monitoring van de regelgeving

- » Analyse van de wetten en akkoorden voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering.
- » Monitoring van de gecoördineerde wet op de ziekenhuizen en op de rechten van de patiënt.

PROJECTEN

De interne competenties versterken

- » De ontwikkeling en het onderhouden van de kennis van het eerstelijns personeel.
- » De veelgestelde vragen, de evaluaties en de continue opleiding bijhouden en bijwerken.

De rechten van de patiënten bevorderen

- » Onze leden en onze interne en externe medewerkers sensibiliseren en informeren.
- » Interactieve en audiovisuele media gebruiken om de kennis effectiever te verspreiden.

Sociaal engagement

- » Actief deelnemen aan maatschappelijke debatten om het onrecht waarvan onze leden slachtoffer zijn, aan de kaak te stellen.
- » De positieve impact van onze acties benadrukken.

De toegang tot juridische hulpbronnen vereenvoudigen

- » Online juridische informatie aanbieden, in de vorm van artikelen, praktische tools en toegankelijke hulpbronnen.
- » Op de behoeften anticiperen en er gericht op antwoorden.

De interne processen optimaliseren

- » De werkprocedures automatiseren en standaardiseren om de efficiëntie en reactiviteit te verbeteren.

REALISATIES

Opleiding van het eerstelijns personeel

- » Actieve deelname aan hun opleiding om hun competenties te versterken en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Informatie over de medische realiteit

- » Sensibilisering over de risico's die inherent zijn aan elke medische handeling en de afwezigheid van een resultaatverplichting voor de beroepsbeoefenaar.
- » Vereenvoudigde uitleg over de concepten therapeutische risico's en de inspanningsverplichting.

Identificatie en verduidelijking van de verwachtingen van de leden

- » Analyse van de verwachtingen bij het indienen van een klacht over een medische fout (melden, luisteren, preventie, verzoek om financiële of morele compensatie enz.).

Evenwicht tussen de behandeling van de dossiers en het voorkomen van geschillen

- » Evenwicht tussen de afhandeling van de facturatie dossiers en dossiers met betrekking tot medische fouten.
- » Rechtsmiddelen voorzien (advocaten, deurwaarders) en het risico van verjaaring van schadeclaims voorkomen.

De dialoog tussen patiënten en zorgverleners versterken

- » Positionering als een partner die zich inzet voor een evenwichtige relatie tussen de twee partijen.

Deelname aan initiatieven voor betaalbare zorg

- » Samenwerking met ziekenhuisbezoekers voor de overdracht van medische dossiers en de betwisting van honorariumsupplementen.



UITDAGINGEN

Een toegewijde en dynamische speler blijven in de verdediging van de rechten van onze leden

Onze prioriteit is om een belangrijke speler te blijven in de bescherming van de rechten van onze leden. We doen er alles aan om te verzekeren dat onze verdediging proactief, effectief en consistent is, afgestemd op elke situatie.

Het menselijke aspect integreren in elk dossier

Naast de procedure zorgen we ervoor dat de menselijke dimensie in elk dossier wordt geïntegreerd. Elk lid is uniek en we zetten ons in om elk geval te behandelen met aandacht, oprechte empathie en een diep begrip van persoonlijke kwesties.

Ervoor zorgen dat de dossiers worden behandeld in een klimaat van vertrouwen en solidariteit

We zetten ons in om de dossiers behandelen in een klimaat van vertrouwen, solidariteit en wederzijds respect. Dit garandeert dat elke fase van het proces in de best mogelijk omstandigheden verloopt, gebaseerd op fundamentele menselijke waarden.

Een verbetering van de informatiekkanalen en de transparantie van de ziekenhuizen eisen

Wij proberen de ziekenhuizen te dwingen om hun communicatiesystemen te verbeteren. Het is essentieel dat deze instellingen transparanter zijn en een duidelijke en snelle toegang bieden tot informatie om onze leden beter van dienst te zijn.

Relaties onderhouden en ontwikkelen van contacten binnen het ziekenhuis om de kwaliteit van onze hulp te verbeteren

We zetten ons in om een sterk netwerk van contacten binnen het ziekenhuis te onderhouden en nieuwe contacten te leggen. Deze aanpak stelt ons in staat om de kwaliteit van de hulp die we aan onze leden bieden voortdurend te verbeteren door een soepele en constructieve samenwerking te bevorderen.

De gebruikte terminologie vereenvoudigen en vulgariseren

Communicatie is essentieel. We streven ernaar om juridische en medische terminologie toegankelijker te maken door deze te vereenvoudigen, zodat elk lid de procedures en beslissingen die hem of haar aanbelangen kan begrijpen, zonder onnodig jargon.

Het eerste aanspreekpunt zijn wanneer de bemiddeling mislukt of als een dienstverlener niet beschikbaar is

Als bemiddeling mislukt of als een dienstverlener niet beschikbaar is, blijven wij het eerste aanspreekpunt voor onze leden. We streven ernaar om snel en effectief in te grijpen om problemen op te lossen en ervoor te zorgen dat onze leden de steun krijgen die ze verdienen.

WETSWIJZIGINGEN

1. RVT-begunstigden mogen geen honorariumsupplementen aangerekend krijgen

Op het niveau van de artsen

» Vanaf 1 januari 2025 geldt een verbod voor de patiënten die automatisch genieten van de verhoogde tegemoetkoming. Het betreft met name de begunstigden van het leefloon, van de inkomensgarantie voor ouderen, de tegemoetkoming voor gehandicapten, de tegemoetkoming voor gehandicapte kinderen, evenals wezen, niet-begeleide minderjarige vreemdelingen en hun gezinsleden.

» Vanaf 1 januari 2026 zal het verbod op de facturering van honorariumsupplementen gelden voor alle begunstigden van de verhoogde tegemoetkoming. Het verbod op supplementen zal dan worden uitgebreid naar de begunstigden van de verhoogde tegemoetkoming die dit recht verkrijgen na een onderzoek van de bestaansmiddelen door het ziekenfonds.

Op het niveau van de tandartsen

» Vanaf 1 januari 2025 zal het verbod op de facturering van honorariumsupplementen aan RVT-begunstigden van toepassing zijn op de gewone geneeskundige hulp die sinds 2022 is geherwaardeerd of die in de loop van 2024 zal worden geherwaardeerd, alsook op de volledige rubriek 'preventieve behandelingen'.

» Vanaf 1 juli 2026 zal het verbod op de facturering van honorariumsupplementen van toepassing zijn op een deel van de verstrekkingen van artikel 5.

2. Vervoer tussen ziekenhuizen

Sinds 1 januari 2024 hoeven patiënten niet langer de rekening te betalen voor gepland vervoer tussen erkende ziekenhuizen wanneer ze zijn opgenomen voor een operatie of behandeling en bijvoorbeeld op tijd vervoerd moeten worden naar een meer gespecialiseerd erkend ziekenhuis, zelfs als de patiënt in een andere instelling gehospitaliseerd blijft en niet binnen 24 uur terugkeert.

Dit geldt ook wanneer de patiënt het eerste ziekenhuis binnenkomt via de spoedeisende hulp en om medische redenen naar een ander ziekenhuis moet worden vervoerd.

3. Tandheelkunde - zorg op afstand

Als onderdeel van de COVID-crisis werden 'telefonische adviesdiensten' opgezet, die na de crisis behouden zijn gebleven.

Het Koninklijk Besluit van 29/05/2024 (BS 10/06/2024) heeft aan artikelen 5 en 6 van de nomenclatuur (gewone geneeskundige hulp) vier nieuwe verstrekkingen voor telefonisch advies toegevoegd.

Het honorarium voor deze diensten is vastgesteld op € 15 en wordt volledig vergoed, zonder remgeld.

4. Elektronische facturering en transparantie voor de artsen en tandartsen

Vanaf 1 september 2025 zullen de artsen en tandartsen verplicht zijn om elektronische facturering te gebruiken, zowel in als buiten het kader van de derdebetalersregeling (behalve in uitzonderlijke gevallen: facturering buiten de praktijk van de zorgverlener - in geval van overmacht die elektronische facturering onmogelijk maakt – de arts heeft de leeftijd van 67 jaar bereikt op 1 januari 2023 – de tandarts heeft de leeftijd van 63 jaar bereikt op 1 januari 2024).

CIJFERGEGEVENS

Aantal afgesloten tickets

	2023	2024
Mail, telefoon-gesprekken, lopend dossier enz.	837	1562

Op 31/12/2024 waren er 119 openstaande dossiers, als volgt verdeeld:

Aantal dossiers dat nog verwerkt moet worden

	2023	2024
Medische fouten	98	125
Facturering en honoraria	17	39
Diversen	4	4
Totaal	119	168

DANKBETUIGING

We willen onze oprechte dank uitspreken aan alle medewerkers van onze organisatie voor hun constante inzet en waardevolle bijdrage. Dankzij hun dagelijkse toewijding kunnen we onze missie, de verdediging van de rechten van onze leden, blijven uitvoeren. Onze organisatie is er trots op mensen in dienst te hebben die zich met hart en ziel inzetten voor de belangen van onze leden. Hun betrokkenheid is een belangrijke troef om onze missie waar te maken.



Departement Overheidsopdrachten

OPDRACHTEN

- » Geven van juridisch advies en uitbrengen van juridische adviezen (mondeling of schriftelijk) aan alle betrokken interne klanten op het gebied van het recht inzake overheidsopdrachten, contractenrecht en aanverwante wetgeving (taalgebruik, vennootschapsrecht, arbeidsrecht enz.).
- » Ervoor zorgen dat de regelgeving inzake overheidsopdrachten correct wordt toegepast.
- » Ervoor zorgen dat de interne regels inzake bevoegdheid en delegatie van bevoegdheden worden nageleefd.
- » Technische deskundigen de nodige juridische ondersteuning bieden bij het opstellen van contractuele documenten.
- » Uitvoeren van/assisteren bij de analyse van offertes, waarbij wordt toegezien op de naleving van de fundamentele beginselen van het mededingingsrecht, zoals gelijke behandeling, non-discriminatie en transparantie.
- » Opstellen van juridische documenten of procedurele besluiten en interne delegaties van bevoegdheden.
- » Toezien op en controleren van de correcte uitvoering van overheidsopdrachten, vanuit juridisch en administratief oogpunt.
- » Beheren van en meewerken aan het beheer van contractuele geschillen met de verschillende gebruikers.

PROJECTEN

- » Invoering van een opleiding voor de belangrijkste spelers van het aanbestedingsproces en de uitvoering van contracten/overheidsopdrachten over de eisen voor overheidsopdrachten van beperkte waarde.
- » Betere samenwerking tot stand brengen met de verantwoordelijken voor de overheidsopdrachten om mogelijke problemen in verband met de uitvoering van overheidscontracten te voorkomen en/of erop te anticiperen, door de deelname van de afdeling Overheidsopdrachten aan vergaderingen voor het opstarten van opdrachten en de organisatie van maandelijkse vergaderingen voor toezicht op de uitvoering met de verantwoordelijken voor de opdrachten.
- » Sensibilisering van de belangrijkste spelers van het aanbestedingsproces en de uitvoering van de contracten/overheidsopdrachten omtrent de geheimhoudingsplicht die door de regelgeving inzake overheidsopdrachten wordt opgelegd.
- » Opstelling en uitvoering van duidelijke procedures voor de plaatsing van overheidsopdrachten van beperkte waarde en de plaatsing van overheidsopdrachten met een geraamd bedrag, exclusief btw, van 30 000 euro of meer.
- » Project voor de ontwikkeling van een chatbot voor overheidsopdrachten met het team van Business Solutions.

REALISATIES

- » Vaststelling van een standaardmethode voor de analyse van offertes en van procedureregels voor overheidsopdrachten.



- » Ontwikkeling van instrumenten om de samenwerking met de verantwoordelijken inzake overheidsopdrachten te vergemakkelijken (checklist van de uitvoering, fiche voor de follow-up van de uitvoering enz.).
- » Efficiënt beheer van geschillen over de uitvoering van contracten en overheidsopdrachten.
- » Sensibilisering van de aankopers omtrent de relevantie van het gebruik van procedures in twee fasen voor sterk concurrerende opdrachten waarbij veel inschrijvers een offerte indienen.
- » Invoering van gerichte juridische nota's en 'memo's' (marktprospectie, marktinschattingen, bedrijfsgeheimen, do's-and-don'ts, enz.) om interne praktijken te verbeteren.
Voorstel van nieuwe interne procedures en van nieuwe instrumenten om doeltreffend in te spelen op de behoeften van de gebruikers en de toepasselijke regelgeving (startfiches, retroplanning enz.).
- » Kostenvermindering door bijna systematisch gebruik te maken van procedures die, waar mogelijk, onderhandeling mogelijk maken en door systematisch te onderhandelen over de door de inschrijvers ingediende prijzen.
- » Opstellen van bijzondere bestekken, raamovereenkomsten en delegatie van bevoegdheden.
- » Invoering van een 'reporting'-procedure voor de opdrachten in de plaatsingsfase, alsmede voor geplaatste opdrachten, in uitvoering.
- » Algemene digitalisering van de procedures inzake overheidsopdrachten.

CIJFERGEGEVENS

Strategische of grote openstaande/verwerkte aanbestedingsdossiers

2022	2023	2024
40	36	13

NB: In 2024 werden 4 van de 13 openstaande of behandelde dossiers effectief gegund.

Deze evolutie van de cijfers sinds 2022 kan worden verklaard door het feit dat de overgrote meerderheid van onze overheidsopdrachten een looptijd heeft van vier jaar. Bijgevolg is de dekking van onze behoeften door middel van overheidsopdrachten sinds 2022 geleidelijk aan afgenomen, aangezien deze voor de komende vier jaar voldaan zijn.

UITDAGINGEN

- » Een toepassing voor het beheer van de bestellingen bij het economaat aankopen of in-house ontwikkelen.
- » Een gecentraliseerde 'aankoopcel' ontwikkelen.
- » Voortdurend sensibiliseren omtrent de voordelen van de regelgeving inzake overheidsopdrachten (een hulpmiddel voor het beheer van aanbestedingen en contracten).
- » Juridische kennis delen door middel van 'bijscholing' op het niveau van de afdeling Overheidsopdrachten van Solidaris Brabant.

Departement Data protection

OPDRACHTEN

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

- » Actief deelnemen aan de implementatie en praktische toepassing van de verplichtingen die voortvloeien uit Verordening 2016/679 inzake gegevensbescherming (GDPR).
- » Deelnemen aan de inter-mutualistische werkgroep over de implementatie van de GDPR binnen de sector van de ziekenfondsen.
- » Deelnemen aan de interne GDPR-werkgroep die is opgericht om organisatorische en procedurele maatregelen te beoordelen en in te voeren om naleving van de GDPR te bereiken.
- » Juridisch toezicht garanderen (wetgeving, rechtspraak en rechtsleer) en interne klanten informeren wanneer wijzigingen in de wetgeving of rechtspraak een significante impact hebben of van invloed kunnen zijn op interne praktijken binnen Solidaris Brabant of bij haar partners.
- » Toezien op de juiste toepassing van regelgeving op het gebied van privacy en de bescherming van persoonsgegevens.

PROJECTEN

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



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

REALISATIES

- » Voltooing van de interne algemene beleidsverordening inzake de beveiliging van informatie en de verwerking van persoonsgegevens.
- » Opleiding van de leidinggevenden betreffende privacy en bescherming van persoonsgegevens en de procedures die Solidaris Brabant heeft ingevoerd.
- » Praktische opleiding van de medewerkers van de dienst Business Solutions, toegespitst op de privacy principes en de procedures voor de bescherming van persoonsgegevens.
- » Met de hulp van de dienst Opleiding is een e-learning cursus over gegevensbescherming ontwikkeld die alle medewerkers een basiskennis over de gegevensbescherming bijbrengt.
- » Implementatie van een handvest voor de functionaris voor gegevensbescherming.
- » Ondersteuning bij de invoering van het klokkenluidersbeleid in samenwerking met het Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten.

- » Toezicht op het naleven van de principes inzake de gegevensbescherming in het kader van de projecten van de dienst Business Solutions (privacy by design).
- » Beheer van klachten in verband met de GDPR, in samenwerking met de Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten.
- » Begin van een onderzoek naar artificiële intelligentie.

CIJFERGEGEVENS

Klachten in verband met gegevensbescherming

2022	2023	2024
15	24	12

UITDAGINGEN

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

- » Minderjarigen hun rechten garanderen volgens de geldende regelgeving inzake gegevensbescherming.
- » De behandeling en follow-up van klachten over gegevensbescherming verbeteren.
- » De groeiende vraag beheren naar advies over de projecten die binnen Solidaris Brabant zijn opgezet.

6 Backoffice Leuven



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

OPDRACHT

Cel Burgerlijke Stand

- » Toekomstige leden inschrijven (als gerechtigde of als persoon ten laste) en hun dossiers beheren
- » Het recht van onze leden op terugbetaling van geneeskundige verzorging openen of verlengen
- » Het recht op verhoogde tegemoetkoming toekennen aan bepaalde categorieën

Cel Uitkeringen

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

Cel Gezondheidszorg

- » De reglementering van het deel gezondheidszorg van de ziekte- en invaliditeitsverzekering opvolgen en toepassen.
- » Zorgen voor de toepassing van alle producten en diensten van de aanvullende verzekering.
- » Zorgen voor de registratie van de aanvragen en beslissingen voor terugbetaling van kinesithérapie, geneesmiddelen, orthodontie en logopedie.
- » Een klantgerichte dienstverlening aanbieden.

Cel Administratie

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

PROJECTEN

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

REALISATIES

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

UITDAGINGEN

- » Streven naar efficiënte en uniforme procedures.
- » Streven naar polyvalentie d.m.v. opleidingen.
- » Werken aan een kwaliteitsvolle dienstverlening.
- » Proactief te werk gaan door het lid, de werkgever, dokter, kinesist of nodige instanties zelf te contacteren in geval van ontbrekende elementen bij de behandeling van een dossier.
- » Streven naar een zeer goede samenwerking tussen de raadgevers van de frontoffice en backoffice om zo onze leden nog beter te dienen.
- » Een klantgerichte dienstverlening aanbieden.

WETSWIJZIGINGEN

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

DOELEN

Onze doelen zijn:

- » de leden ontlasten van administratief geloop door zelf het nodige te doen indien mogelijk;
- » snel een oplossing kunnen bieden, waardoor de behandeling van de dossiers vlotter verloopt;
- » de leden informeren, zodat zij op de hoogte blijven over het verloop van hun dossier.



7 Dienst Business Solutions



INLEIDING

De dienst Business Solutions werd in juli 2022 opgericht als reactie op het groeiende aantal projecten en om te zorgen voor een betere coördinatie tussen businessanalisten en projectmanagers.

Deze dienst bestaat uit een afdeling voor business analyse en een afdeling voor projectmanagement. Ze wordt geleid door een diensthoofd en rapporteert aan de algemene directie.

OPDRACHTEN

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

In de praktijk betekent dit:

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

PROJECTEN

Strategische en transversale projecten

- » We hebben online betaaloplossingen opgezet voor Solidaris Brabant en Solidaris Brabant Verzekeringen en we breiden deze oplossing uit naar alle entiteiten van onze organisatie (Zorgkas, etc.).
- » We hebben een groot aantal communicatiemiddelen gedigitaliseerd, waaronder de Mutualistische Weergalm voor gezinnen en senioren.
- » We hebben de tool voor de online inschrijving via onze website verbeterd.
- » We hebben een grootschalig project voltooid voor de herziening van de toewijzing van onze lidmaatschapsnummers, zodat we in één enkel account de volledige aansluitingsgeschiedenis van onze leden kunnen zien, ongeacht hun beroepsregime.
- » We hebben de processen van onze dienst Verzending geoptimaliseerd om de portkosten structureel te verlagen.
- » Onze interne projectmethodologie (SBPM²) is verder ontwikkeld. Er werd bijzondere aandacht besteed aan de versterking van de gegevensbescherming (GDPR).
- » We hebben ons contactformulier verder geoptimaliseerd.
- » We blijven werken aan de implementatie van een tool voor het scannen van papieren documenten met gegevensextractie. Ons scanmodel zal worden uitgebreid zodat we de documenten rechtstreeks in onze kantoren kunnen digitaliseren.

Naast de projecten voor de operationele optimalisatie besteden we bijzondere aandacht aan innovatie, of het nu gaat om artificiële intelligentie, geautomatiseerde dienstverlening met behulp

van robots of andere vormen van technologische vooruitgang. Ons doel is om oplossingen te verkennen die onze dienstverlening en efficiëntie kunnen verbeteren.

Met dit in gedachten hebben we actief deelgenomen aan een aantal evenementen die werden georganiseerd door belangrijke innovatiecentra, zoals FARI en Paradigm, om de 'Smart City'-visie van morgen te definiëren en ervoor te zorgen dat de technologie ten dienste staat van gezondheid en welzijn. Tegelijkertijd zijn we gaan nadenken over hoe we artificiële intelligentie in onze organisatie kunnen integreren.

OPERATIONELE PROJECTEN

Verzekeraarbaarheid - Burgerlijke stand

We hebben onder meer de volgende projecten geïntegreerd:

- » RVT – Automatische toekenning: we hebben een nieuw type RVT geïntroduceerd. Elke maand gebruiken we een geautomatiseerde tool die een reeks interne controles uitvoert en de gegevens elektronisch verwerkt. Deze aanpak maakt het mogelijk om de toekenning van RVT-rechten te automatiseren zonder tussenkomst van de begunstigten, wat een kwalitatieve dienstverlening voor onze leden garandeert en de werklust voor onze eindgebruikers vermindert.

Uitkeringen

We hebben onder meer de volgende projecten geïntegreerd:

- » Werkhervattingspremie: verwerking van via het NIC-portaal ingediende aanvragen van werkgevers voor werkhervattingspremies.
- » Hechtenis-stroom: gebruik van de eDetention-stroom voor het gedeelte uitkeringen.



- » Minima: hervorming van de toepassing van de minimumuitkering vanaf de eerste maand arbeidsongeschiktheid.
- » Herziening van het consultatieproces: integratie van de verschillende nieuwe profielen in de agenda van de adviseerend arts en het Elektronisch Medisch Dossier (EMD).

Gezondheidszorg

We hebben onder meer de volgende projecten geïntegreerd:

- » New Deal: het doel van dit project was om naast de jaarlijkse eGMD-betaling een bonus te introduceren, de 'capitaalfinanciering', voor artsen die zich aansluiten bij de 'New Deal'-praktijk. Deze bonus varieert volgens patiënt gerelateerde criteria.
- » Digitalisering van de sector van de kinesitherapeuten: de digitalisering van deze sector is voortgezet en verkeert nu in de laatste fase, die van de elektronische verzending van alle informatie over de kinesitherapieovereenkomsten tijdens mutaties.

LOPENDE PROJECTEN

Strategische en transversale projecten

- » Leden behouden: ons doel is onze leden te behouden en hun loyaliteit te versterken. In deze context onderzoeken we de redenen waarom onze leden vertrekken, aan de hand van de formulieren en rapporten van de verschillende diensten.
- » Contactformulier: modernisering van het contactformulier en verbetering van de operationele efficiëntie van het aanvraagbeheer.
- » Online aansluiting: verbetering van de tool en uitbreiding van de beoogde diensten.

- » Online betaling: uitbreiding van het online betaalmiddel naar andere entiteiten of processen, zoals het debiteurenbeheer, en voorstel van nieuwe functionaliteiten zoals recurrente betalingen.
- » Communicatievoorkeuren: implementatie van een systeem waarmee leden hun communicatievoorkeuren (elektronisch of op papier) kunnen opgeven. Naast het beheer van de communicatievoorkeuren blijven we ons inspannen om de processen van de dienst Verzending te optimaliseren, om een communicatie via meerdere kanalen aan te bieden en onze portkosten te verlagen.
- » e-Mut 2.0: herziening van het e-Mut platform om een modernere, dynamische omgeving met nieuwe functies aan te bieden.
- » Scan: we blijven ons inspannen om een scanmodel te implementeren dat gericht is op de verbetering van onze operationele efficiëntie.
- » Ontvangstbevestiging: uitbreiding van het project voor de ontvangstbevestiging naar andere diensten (al in productie voor Gezondheidszorg). Dit houdt in dat ontvangstbevestigingen worden aangemaakt voor alle documenten die in een kantoor worden ingediend. Dit zal van toepassing zijn als we het mogelijk maken dat een adviseur de documenten direct aan het loket kan indexeren en scannen met behulp van de loketapplicatie.
- » Interne en externe chatbots: invoering van interne en externe chatbots om de informatie toegankelijker te maken voor onze leden en medewerkers. Dit project geeft ons ook een eerste ervaring met AI.

- » Verbetering van de communicatie tussen 300-306: in nauwe samenwerking met andere diensten hebben we de communicatie tussen 300-306 helpen verbeteren door de tools te moderniseren of nieuwe tools te implementeren, zoals Scriforma of een nieuwe Jira.

Operationele projecten

Dit zijn enkele van de operationele projecten van onze dienst in 2025:

- » REPCIN - Membership: dit project omvat de oprichting van een nieuw centraal platform (Membership) voor het beheer van de inschrijving voor verzekeraarheid (integratie) en het mutatieproces (MUTCIN). Het project heeft twee belangrijke aspecten:
 1. De implementatie van het technische platform: het vervangt het vorige systeem voor de verbinding met het ledenbeheer en het integratieproces met de KSZ.
 2. De implementatie van de nieuwe mutatiestroom: deze vervangt het huidige DUBCIN-proces. De besprekingen tussen de verschillende VI's en het NIC over beslissingen met betrekking tot de businessregels zijn nog in een vroeg stadium.
- » Mutatiestromen E550-containers: injectie van de data van de verschillende bestaande soorten E550-containers die wij via elektronische stromen ontvangen wanneer mutaties in ons voordeel plaatsvinden.
- » Herziening van de verzekeraarheid: revisie van de berekeningsregels van de uitbreiding van de rechten van een gerechtigde en de personen ten laste. Het bestaande programma is omslachtig en moet worden aangepast na het project voor de herziening van de toewijzing van de lidmaatschapsnummers.



- » Digitalisering van de ISI+-kaart: de digitale versie van de ISI+-kaart is nu beschikbaar voor de leden in onze e-Mut app.
- » Regionalisering van de MAF: differentiatie van het gewestelijke en federale remgeld om de MAF-tellers te voeden. Concreet heeft dit project tot doel de remgelden te verdelen in gewestelijke of federale MAF-tellers.
- » Net als de sector van de kinesitherapeuten zal de sector van de logopedisten in 2025 met het digitaliseringsproces beginnen. Daarnaast zullen de overeenkomsten in alle disciplines geleidelijk aan worden gedigitaliseerd.
- » Bedrijfsvoorheffing: toepassing van de bedrijfsvoorheffing tijdens periodes van invaliditeit vanaf 01/01/2026.
- » Re-integratietraject: implementatie van het wettelijke karakter van het re-integratietraject zoals gedefinieerd in de nieuwe 'Terug-naar-werk'-regelgeving. Dit project loopt door in 2025.
- » Herziening van het consultatieproces: integratie van de verschillende nieuwe profielen in de agenda van de adviserend arts en het Elektronisch Medisch Dossier (EMD). Dit project wordt voortgezet in 2025.
- » Herziening van de 'IPXX'-transactie, waardoor verschillende certificaten onmiddellijk kunnen worden aangeemaakt.
- » Geboorteverlof: wijziging van de betalingsregelingen. De betaling moet maandelijks gebeuren vanaf 01/01/2025.
- » Aanvulling op CAO 12bis en CAO 13bis: betaling van een extra uitkering voor werknemers die hun deeltijdse activiteit onderbreken.
- » IDES: herziening van de elektronische stromen die naar het RIZIV worden verzonden in het kader van de medische controles.
- » Andere operationele projecten zullen hoogstwaarschijnlijk moeten worden uitgevoerd rekening houdend met het regeerakkoord dat begin 2025 is bereikt.

DANKBETUIGING

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



17 Dienst regionale materies



De Dienst Regionale Materies werd opgericht om de regionalisering van een aantal federale bevoegdheden inzake zorg en gezondheid als gevolg van de zesde staatshervorming in goede banen te leiden. Tot 2021 heette deze dienst de studiedienst.

Het team bestaat uit een stafmedewerker vertegenwoordiging, samen met een netwerkcoördinator eerstelijnszorg, een projectmedewerker (preventie en gezondheidsbevordering) en een diensthoofd. In 2024 werd tevens overgegaan tot de aanwerving van een stafmedewerker strategische projecten.

Er kunnen drie componenten worden onderscheiden in de opdrachten van de dienst:

Preventie en gezondheidsbevordering

- » Ontwikkeling van acties inzake preventie en gezondheidsbevordering, in samenwerking met onze eerstelijnsdiensten alsook middenveldorganisaties en/of verenigingen buiten ons ziekenfonds. In dit kader hebben we tevens een bijzonder waardevolle samenwerking met onze externe partner Accolage.
- » Deelname aan intersectorale projecten op het gebied van preventie en gezondheidsbevordering:
 - Project 'Gezondheidsadviseurs': coördinatie en dagelijkse follow-up van een team van 4 gezondheids-

adviseurs (verschillende thema's: vaccinatie, COVID-19, geestelijke gezondheid, kankerscreening, valpreventie, enz.).

- Project Community Health Workers (CHW).

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

Netwerken binnen de eerstelijns

- » Ontwikkelen van een netwerk van functionele contacten om de externe en interne positie van Solidaris Brabant te versterken.
- » Proactief volgen van ontwikkelingen binnen de eerstelijnszorg op gebied van visievorming en governance.
- » De vertegenwoordiging van ons ziekenfonds en zijn associatieve verenigingen in de verschillende netwerken en project partnerschappen faciliteren.
- » Actieve participatie binnen (werkgroepen van) Brusano en de hervorming van de Brusselse eerstelijns.

Opvolging regionale materies en vertegenwoordiging van Solidaris Brabant

- » Een politieke en strategische analyse van regionale materies in verband met de gezondheids- en zorgsector, en de analyse van nieuwe maatregelen in het licht van de werking van Solidaris Brabant.
- » De wetgeving inzake regionale materies en de toepassing ervan op het werkteerein van Solidaris Brabant opvolgen; de directie en de diensten de elementen verschaffen die hen in staat stellen de opdrachten in verband met deze aangelegenheden te ontwikkelen en de toegang tot de gezondheidszorg voor de bevolking van de regionale entiteiten te verdedigen.
- » Vertegenwoordiging van Solidaris Brabant in verschillende structuren om haar rol als verdediger van de belangen van haar leden te consolideren.
- » Monitoring van de regionale bevoegdheden: individuele hulpmiddelen, mobiliteitshulpmiddelen, woonzorgvoorzieningen voor ouderen, revalidatiecentra, initiatieven voor beschermd wonen, psychiatrische verzorgingstehuizen, rookstopbegeleiding, de eerste lijn, niet-dringend medisch vervoer, thuiszorg, centra voor herstelverblijf en familiale planning.
- » De vraagstukken in verband met de ontwikkeling van regionale systemen voor 'sociale bescherming' beheersen.
- » De eerstelijnsdiensten van Solidaris Brabant ondersteunen.
- » Een reeks problemen analyseren met betrekking tot de specifieke kenmerken van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zoals armoede, eenoudergezinnen, de institutionalisering van ouderen die niet erg afhankelijk zijn, enz.



- » Informeren van de diensthoofden en het opmaken van supports voor de interne verspreiding van informatie.
- » Beheer van de werkzaamheden van het Brusselse bicommunautaire Agentschap voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag (IrisCare) en actieve deelname aan de beheersorganen en technische commissies, waardoor wij daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen op het sociale en gezondheidsbeleid.
- » Opvolging van onze Regionale Maatschappij voor Onderlinge Bijstand voor het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad en bijstand verlenen bij de operationalisering van Brusselse aangelegenheden.
- » Monitoring van de evolutie van de Vlaamse sociale bescherming en de Brusselse sociale bescherming.
- » Follow-up van de hervorming van het niet-dringend medisch vervoer in Brussel en deelname aan de Permanente Overlegcommissie. Implementeren van de lichte ziekenwagen in het vervoersaanbod van Solidaris Brabant voor Brussel.
- » Deelname aan een reeks informatieve adviesraden, vergaderingen en conferenties.
- » Zorgen voor een goed toezicht op regionale materies en een harmonieuze co-existentie van de verschillende regelingen op het grondgebied, waarbij het vrije verkeer van patiënten en de gelijke behandeling ervan worden gewaarborgd.
- » Vertegenwoordiging binnen instanties en deelname aan overlegfora ter voorbereiding van een eventuele zevende staatshervorming.
- » Strategische contacten met (toekomstige) beleidsmakers in het kader van de verschillende verkiezingen en de vorming van bestuursmeerderheden/regeringen.
- » Sinds 2024 is er ook een nieuwe collega actief binnen de dienst regionale materies die actief op zoek gaat naar oproepen en calls rond innovatieve projecten en die samen met onze eerstelijnsdiensten en associatieve verenigingen inzet op het aanvragen van bijkomende financiering om tegemoet te komen aan bestaande noden binnen onze diverse werkingen.



9 Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten



OPDRACHTEN

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

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

REALISATIES

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

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

UITDAGINGEN

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

Definitie van een klacht

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

CIJFERGEGEVENS

1. Aantal klachten geregistreerd in 2024 en hun evolutie sinds 2020

In de periode van 01/01/2024 tot 31/12/2024 werden 981 klachten geregistreerd door de Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten van Solidaris Brabant.

	2020	2021	2022	2023	2024
jan	194	194	155	155	98
feb	134	138	128	121	73
maart	74	169	128	95	87
april	45	93	68	66	87
mei	53	116	77	54	85
juni	62	128	94	111	72
juli	133	99	46	95	70
aug	62	96	75	96	73
sept	129	73	71	53	62
okt	150	85	80	61	76
nov	117	86	102	57	102
dec	112	113	105	67	96
Totaal	1265	1390	1129	1031	981

Ten opzichte van 2022 en 2023 zien we in 2024 minder klachten. Dit is een vermindering met 4,85%, of 50 klachten minder dan in 2023. In verhouding met het ledenbestand op 31/12/2024 (645 834) komt dit overeen met 1,51 klachten per 1000 leden.

2. Aantal klachten per dienst in 2024

De onderstaande tabel geeft de indeling weer van de klachten per dienst in 2024.

Dienst	2024	Verhouding in %
Uitkeringen	549	55,96
Burgerlijke stand	97	9,88
Contactcenter	31	3,16
Buitendienst	36	3,66
Boekhouding	38	3,87
Gezondheidszorg	148	15,08
Sociale dienst	3	0,3
Juridische dienst	0	0
Personeel	3	0,3
Adviserend artsen	25	2,54
Aanvullende verzekering	18	1,83
MarCom	2	0,2
Ledenverdediging	1	0,1
Mutas	8	0,81
IT	22	2,24
Totaal	981	99,93

Activiteit van de diensten

De diensten Gezondheidszorg, Uitkeringen en Burgerlijke Stand zijn goed voor 80,92% van de in 2024 geregistreerde klachten.

3. Evolutie van het aantal klachten per dienst vergeleken met 2023

Dienst	2023	2024	Verhouding in %
Uitkeringen	606	549	-57
Burgerlijke stand	73	97	24
Contactcenter	27	31	4
Buitendienst	41	36	-5
Boekhouding	21	38	17
Gezondheidszorg	225	148	-77
Sociale dienst	5	3	-2
Juridische dienst	3	0	-3
Personeel	0	3	3
Adviserend artsen	11	25	14
Aanvullende verzekering	3	18	15
MarCom	6	2	-4
Ledenverdediging	0	1	1
Mutas	1	8	7
IT	9	22	13
Totaal	1031	981	50

De analyse van die evolutie in 2024 toont het volgende:

- » een aanzienlijke daling van het aantal klachten bij de diensten Gezondheidszorg, Uitkeringen en Buitendiensten.
- » een stijging van het aantal klachten bij de diensten Burgerlijke Stand, Boekhouding en over de aanvullende verzekering. We zien ook een toename van het aantal klachten over de adviserend artsen, Mutas en IT.

Opmerking: sommige klachten hebben betrekking tot een specifieke dienst, maar bijvoorbeeld ook tot het probleem van telefonische bereikbaarheid. In dit geval wordt de klacht geregistreerd bij de specifieke dienst.

4. Redenen voor terugkerende klachten ontvangen in 2024

De ontvangen klachten worden ingedeeld in categorieën van klachten om de redenen van de klachten beter weer te kunnen geven en terugkerende klachten te kunnen identificeren en, indien dit zo is, structurele maatregelen te kunnen treffen om herhaling ervan te voorkomen.

Categorie	2023	2024	2023 vs 2024 in cijfers	2023 vs 2024 in %
Verwerkingstijd van de dossiers	195	117	↓ 78	-40,00%
Kwaliteit van de verwerking van dossiers	153	171	↑ 18	11,76%
Bereikbaarheid	69	18	↓ 51	-73,91%
Kwaliteit van de informatie	26	6	↓ 20	-76,92%
Relationeel aspect	4	18	↑ 14	350,00%
IT aspect	3	11	↑ 8	266,66%
Communicatie	3	6	↑ 3	100
Beslissing adviserend arts	1	11	↑ 10	1000,00%
Totaal	454	358	↓ 98	-21,14%

De meest genoemde redenen voor ontevredenheid in 2024 zijn:

- » **De verwerkingstijd van de dossiers:** de verwerkingstijd is een terugkerende bron van ontevredenheid. Om antwoorden/uitleg te krijgen, om te weten te komen hoe lang het duurt om een verzoek te verwerken of hoe het dossier vordert, en om de informatie te verkrijgen die ze nodig hebben, kunnen de leden telefonisch contact met ons opnemen of langskomen in een kantoor.
- » **De kwaliteit van de verwerking:** deze categorie omvat alle klachten met betrekking tot de menselijke tussenkomst bij de verwerking van dossiers. Menselijke fouten hebben een grote invloed op de kwaliteit van de dienstverlening. Om onze werkprocessen en onze prestaties te verbeteren, voeren we systematisch kwaliteitscontroles uit om de behoeften van onze medewerkers te beoordelen (opleiding, middelen en tools, omgeving enz.).
- » **Bereikbaarheid van de diensten:** in deze categorie worden klachten geregistreerd met betrekking tot de bereikbaarheid van de diensten van Solidaris Brabant, met name de telefonische bereikbaarheid en de bereikbaarheid van de kantoren en van e-Mut. Op e-Mut worden problemen gemeld met het wijzigen van adressen of bankrekeningen, of met het bekijken of downloaden van documenten. Wat de telefonie betreft, kunnen leden ervoor kiezen om teruggebeld te worden (call-back). Dit is echter niet altijd mogelijk wegens een grote stroom inkomende gesprekken. Onze bereikbaarheid en onze nabijheid tot onze leden, in een kantoor, aan de telefoon of via e-Mut, zijn een garantie voor kwaliteit en continuïteit.

Activiteit van de diensten



- » **Kwaliteit van de informatie:** deze categorie omvat klachten over informatie (onvolledige of onjuiste informatie, gebruikte taal, fout in een brief, telefoongesprek of bezoek aan het loket, enz.).
- » **Relationeel aspect=** deze categorie groepeerde klachten die de houding van de werknemers in twijfel trekken (niet (voldoende) luisteren, onbeleefdheid, ongepast gedrag, enz.).
- » **Beslissingen door de adviserend arts:** deze categorie omvat alle klachten met betrekking tot de oproepingen van de adviserend arts.
- » **Uitbetaling aanvullende verzekering:** dit betreft klachten over de procedure voor de uitbetaling van onze aanvullende verzekering.

5. Gegronde klachten ontvangen in 2024

Na analyse werden in 2024, 358 gegronde klachten vastgesteld. Zij vertegenwoordigen 36,49% van het totale aantal geregistreerde klachten.

Vergeleken met 2023 waren er 96 minder gegronde klachten. Het grootste aantal gegronde klachten betrof de dienst Uitkeringen. Voor de dienst Gezondheidszorg was er een aanzienlijke daling van het aantal gegronde klachten.

Diensten	2023	2024	2023 Vs 2024	Verhouding in %
Contactcenter	24	23	-1	-4,16%
Uitkeringen	302	211	-91	-30,13%
Gezondheidszorg	78	43	-35	-44,87%
Buitendienst	14	13	-1	-7,14%
Burgerlijke stand	21	24	3	14,28%
Juridische dienst	0	0	0	0
MarCom	2	2	0	0
Personeel	1	0	0	100,00%
Adviserend arts	1	11	10	1000,00%
Aanvullende verzekering	1	4	3	300,00%
Mutas	0	4	4	400,00%
Ledenverdediging	0	1	1	100,00%
Boekhouding	1	12	11	1100,00%
Sociale dienst	2	1	-1	50,00%
IT	7	9	2	28,57%
Total	454	358	-96	21,14%

Er waren 623 ongegronde klachten. Zelfs een ongegronde klacht wordt geanalyseerd, want dit blijft een door een lid geuite bezorgdheid waar Solidaris Brabant aandacht aan besteedt.

6. Actieplan om terugkerende klachten te voorkomen en aanbevelingen

- » Voorrang geven aan de implementatie van maatregelen om de verwerkingstijden en de kwaliteit van de behandeling van verzoeken (schriftelijk, telefonisch of aan het loket) te verbeteren.
- » Onze voordelen blijven promoten en de leden proactief informeren via een communicatie die voor iedereen toegankelijk is.
- » Proactief handelen naar het lid toe (ontbrekende documenten, geen reactie van een derde partij, enz.).
- » Blijven nadenken over de verstrekte informatie en de redenen identificeren waarom leden zich niet voldoende geïnformeerd voelen.
- » De bestaande synergie tussen de diensten bevorderen en zorgen voor een constante en oplettende behandeling van de dossiers (bedrijfscultuur).
- » Vlotte uitwisselingen verzekeren met de andere Solidaris-ziekenfondsen in het geval van een transfer, en met andere ziekenfondsen in het geval van een mutatie, om een schorsing of onderbreking in de continuïteit van het dossier van het lid te voorkomen.

7. Verwerkingstijd en responspercentage van klachten in 2024

De klachten werden in 2024 gemiddeld binnen 22 kalenderdagen verwerkt.

Hoewel onze 'best practices' erop gericht zijn om de termijn te verkorten tot 14 kalenderdagen, is dit nog steeds korter dan de maximale termijn van 45 kalenderdagen die aan leden is meegegeeld voor de beantwoording van hun klacht.

Het responspercentage voor de klachten bedroeg 100% in 2024. Alle klachten werden in 2024 schriftelijk beantwoord.

De procedure voor de verwerking van de klachten werd geëvalueerd en er werden aanbevelingen gedaan om de verwerkingstijd voor klachten te verbeteren.

10 Dienst Marketing & Communicatie



OPDRACHTEN

Wij communiceren regelmatig relevante, toegankelijke en begrijpelijke informatie aan al onze leden.

We informeren over:

- » Solidaris Brabant (bijdrage, voordelen, administratieve procedures enz.);
- » de regelgeving voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering;
- » gezondheid in het algemeen, met inbegrip van preventie van ziekten zoals diabetes, huidkanker, cholesterol ...;
- » extra verzekeringen (hospitalisatie, tandheelkundige zorg, ambulante zorg) van het ziekenfonds Solidaris Brabant;
- » de sociaal-culturele en medisch-sociale vzw's verbonden aan Solidaris Brabant en hun vele activiteiten.

We communiceren strategisch met onze leden en het grote publiek om onze zichtbaarheid te vergroten, nieuwe leden aan te trekken en onze bestaande leden te behouden.

We zorgen voor de voortdurende optimalisatie:

- » van de communicatiecampagnes via online en offline kanalen;
- » van het werk van de teams op het terrein;
- » van de telefonische acties.

REALISATIES 2024

1. Online en offline naamsbekendheidcampagne

Deze campagne had tot doel de bekendheid van Solidaris Brabant te vergroten en ons merk als ziekenfonds in onze regio te promoten.

De campagne was gericht op mensen van alle leeftijden en alle sociale categorieën.

In 2024 gekozen mediakanalen

Online :

- » SEA (betaalde advertenties) of reclame via de zoekmachines: aankoop van sleutelwoorden om meer verkeer naar onze website te genereren.
- » Geprogrammeerde bannering: aankoop van geautomatiseerde advertentieruimtes op basis van algoritmen in lijn met onze doelstellingen.
- » Sociale media: advertenties op Instagram en Facebook, korte video's op TikTok, pre-roll-advertenties op YouTube.
- » Bannering: op de websites van onze partners Zerocopy en Student.be.
- » Onderwerp in de Mutfl@sh.

Offline :

- » Tv-spot: op de regionale zenders BRUZZ, BX1, Ring TV en Rob TV.
- » Reclame op T3000-trams: lijnen 7, 8, 25, 92 en 93 (MIVB).
- » ZeroCopy: reclame in de hogescholen of universiteiten.

2. Digitale communicatie

Website

565 465 mensen bezochten www.solidaris-brabant.be gedurende gemiddeld 2 minuten en 14 seconden. In totaal werden 2 879 450 webpagina's geraadpleegd. De virtuele reclamecampagnes en de nieuwsbrief zorgen voor een aanzienlijke toename van het verkeer naar onze website.

Website	2022	2023	2024
Totaal aantal bezoekers	504 025	700 406	565 465
Gemiddelde duur van elk bezoek	2 min. 52 sec.	2 min. 2 sec.	2 min. 14 sec.
Totaal aantal bekeken webpagina's	5 473 327	5 689 337	2 879 450

In 2024 lag het aantal bezoeken aan onze website lager dan in 2023. Dit verschil kan mogelijks verklaard worden door de overgang naar Google Analytics 4 (GA4), dat gebruik maakt van event-based tracking en irrelevante bezoeken (bots, automatisch verkeer) strenger filtert. Deze wijzigingen kunnen zorgen voor een verschil in de cijfers tegenover de voorgaande jaren. Om onze zichtbaarheid te optimaliseren en het verkeer te vergroten, zijn verbeteringen gepland voor 2025.

Mutfl@sh

Onze maandelijkse digitale nieuwsbrief Mutfl@sh informeert de leden over de activiteiten van Solidaris Brabant, het dienstenaanbod, de voordelen, de wijzigingen en nieuws over de ziekte- en invaliditeitsverzekering. In 2024 ontvingen 82 773 abonnees onze nieuwsbrief.

Digitale schermen

We hebben animaties ontwikkeld die worden getoond op digitale schermen in onze kantoren. De volgende thema's werden behandeld:

- » Vakanties Joetz/Latitude Jeunes
- » Promotie op Instagram
- » Memorandum
- » Campagne voor naamsbekendheid
- » Verblijf in het buitenland (uitkeringen)
- » Gezondheidscadeau
- » Aanwerving van ziekenfondsadviseurs

3. Communicatie op papier

Mutualistische Weergalm

De Mutualistische Weergalm verschijnt in twee versies (Gezinnen en Senioren) en wordt in januari en september per post verstuurd. Sinds eind 2024 wordt een elektronische versie (pdf) per e-mail

Activiteit van de diensten



verzonden naar de leden van wie we een e-mailadres hebben. De papieren versie wordt verstuurd naar de leden van wie we geen e-mailadres hebben en blijft beschikbaar in het kantoor of op aanvraag.

Gidsen, folders en flyers

Onze gidsen, folders en flyers hebben een dubbel doel: enerzijds onze leden voorzien van relevante en praktische informatie; anderzijds onze diensten en voordelen promoten.

In 2024 werden allerlei gidsen, folders en brochures (her)uitgegeven: brochure personenalarm (Medishop), product-fiches Solidaris Brabant Verzekeringen, Geboortegids, Voordelen- en diensten-gids, folder ergotherapie, folder Thuiszorgcentrum, folder 'Bevrijd jezelf van tabak', flyer 'Week van de valpreventie', folder over antibiotica, RVT-folder, folder transparante kosten, promogids Domein Westhoek, folder 'Aanbod Infosessies 2025' enz.

Moreel verslag

Onze dienst coördineert het opstellen van het Moreel Verslag van Solidaris Brabant, haar VZW's en Solidaris Brabant Verzekeringen en verzorgt ook het nalezen, de opmaak en de productie.

4. Evenementen

Diverse evenementen

Met onze 'promostand' neemt ons event-team deel aan verschillende evenementen zoals festivals, jaarmarkten, sportevenementen, enz. Er is altijd een gratis wedstrijd voor iedereen, met kans op een unieke prijs.

Onze deelname aan deze evenementen is vooral bedoeld om ons profiel te verbeteren, direct contact te leggen met potentiële leden (prospectie) en ledenbinding op te bouwen.

We waren aanwezig op 19 evenementen in 2024.

Evenement	Datum
Babyboom Festival (Dilbeek)	23/03 - 24/03
Listen Festival (Brussel)	26/03 - 31/03
Ekonomika Kiesweek (Leuven)	22/04 - 24/04
Weerdse Bierfeesten (Weerde)	3/5 - 5/05
Stroomloop (Vilvoorde)	4/05
Brussels Pride (Brussel)	18/05
Wereldfeest (Leuven)	18/05
Leuven Beach (Leuven)	9/07 - 21/07
Strandfuij (Glabbeek)	12/07 - 13/07
Jan Primusfeest (Haacht)	27/07
Jaarmarkt in Jette	26/08
Fiesta Latina (Brussel)	6/09 - 8/09
Jaarmarkt in Anderlecht	10/09
10,30 km van Schaarbeek	20/09
Brussel Brost	26/09
9 km van Vorst	4/10
Jaarmarkt in Liedekerke	5/10
Welcome Patatas (Brussel)	9/11
Sintactie (Vilvoorde)	16/11

De Algemene Vergadering

De dienst Marketing & Communicatie coördineert de organisatie van de Algemene Vergadering van het ziekenfonds. In 2024 vond deze bijeenkomst plaats op zondag 23 juni 2024.

Rode Kerstfeesten

In 2024 organiseerden we het Rode Kerstfeest op de Heizel en steunden we de lokale afdelingen, die zelf meer dan 25 feesten organiseren. Wij zorgen in het bijzonder voor de keuze van de artiesten, de levering van de pakketten en de uitnodiging van de leden. Alle Rode Kerstfeesten werden gepland tussen 6 december 2024 en 5 januari 2025. De feesten op de Heizel vonden plaats op 14 en 15 december 2024. In totaal werden 90 779 kinderen uitgenodigd voor de verschillende optredens en werden 35 226 pakken met een assortiment koekjes uitgedeeld.

5. Commercieel team

Het commercieel team is verantwoordelijk voor de werving van nieuwe leden in Brussel en Vlaams-Brabant. Het team schept positieve en productieve banden met de mogelijk toekomstige leden en zorgt voor een kwalitatieve follow-up en dienstverlening, voornamelijk via telefonische contacten en bezoeken thuis of op het werk.

Ons commercieel team werkt ook mee aan projecten om het imago van Solidaris Brabant te versterken en nieuwe leden aan te trekken.

Na een inlooperperiode, de ontwikkeling van een strategisch plan en de implementatie van de juiste processen, hebben onze twee commercieel medewerkers in 2024 gemiddeld 50 inschrijvingen per maand en per persoon volbracht.

6. Digitale marketing

Nadat we ons de digitale media weer eigen hadden gemaakt, bleven we leren hoe we onze advertenties konden optimaliseren en onze digitale campagnes konden monitoren.

In 2023 lanceerden we twee aparte Facebookpagina's, Solidaris Brabant - FR en Solidaris Brabant - NL, om ons bereik te vergroten en de banden met ons Franstalige en Nederlandstalige publiek te versterken.

Tot nu toe hebben deze pagina's 2886 abonnees (+25% in 1 jaar), een teken van de bemoedigende groei van ons publiek op de sociale netwerken.

We hebben ook een contactformulier op Facebook ontwikkeld om de interactie met onze leden en toekomstige leden te vergemakkelijken. In 2024 hebben we Instagram toegevoegd aan onze digitale communicatiekanalen. Met ons tweetalige account kunnen we een jonger publiek bereiken door wedstrijden en publicaties te organiseren rond preventie of gezondheidsinformatie.



Tegelijkertijd hebben we een mediaplan voor de optimalisatie van onze online zichtbaarheid ontwikkeld en geïmplementeerd. Het omvat de promotie van Solidaris Brabant op gespecialiseerde platforms voor onze doelgroepen en op Google. Deze realisaties tonen aan dat Solidaris Brabant zich blijft inzetten om kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden en een sterke digitale aanwezigheid te behouden.

VOORUITZICHTEN 2025

We gaan 2025 in met de ambitie om de kwaliteit van onze communicatie en campagnes te blijven verbeteren.

Wat heeft 2025 in petto?

- » De verdere ontwikkeling van onze activiteiten op de sociale media en de bevordering van de betrokkenheid van ons publiek via een 'Always on' (verhoogde digitale zichtbaarheid van het aanbod van Solidaris Brabant het hele jaar door) en 'Long tail' strategie (uitbreiding van onze offline campagnes op de digitale kanalen).
- » De lancering van een 'Product'-campagne, gericht op het verhogen van de retentie en het aanmoedigen van de werving van nieuwe leden, samen met de lancering van een campagne voor de extra verzekeringen.
- » Een analyse van onze website om de digitale reis van onze leden te vergemakkelijken en andere communicatiekanalen te ontlasten (Contactcenter en kantoren).
- » Het opzetten van een echte wervingsstrategie via meerdere kanalen, op basis van een globale studie van onze diensten, de juiste communicatiekanalen en de meest relevante doelgroepen.

» Aanwezigheid op gerichte evenementen zoals festivals, sportwedstrijden en familie-evenementen, met de nadruk op sportevenementen om preventieve boodschappen te verspreiden en ons sportvoordeel te benadrukken.

» We zullen strategische partnerschappen onderhouden om onze prioritaire doelgroepen te bereiken. Solidaris Brabant zal daarom de banden met Famiris, het kinderbijslagfonds, aanhouden.

Tot slot zullen we doorgaan met het updaten van onze communicatiemiddelen en streven naar de versterking van de verbinding met onze leden door middel van relevante informatie en inhoud met toegevoegde waarde.

2025 wordt een jaar vol nieuwe uitdagingen!



11 Contactcenter



OPDRACHTEN

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

- ›› Ervaring van onze leden: verbeteren & standaardiseren van de kennis van onze medewerkers.
- ›› Ervaring van onze leden: verhoog de soft skills van onze medewerkers zodat leden zich welkom, gehoord en begrepen voelen.
- ›› Ervaring van onze leden: verminder het aantal doorschakelingen (backoffice ontlasten).
- ›› Bereikbaarheid: verminder de wachttijd
- ›› Ervaring van medewerkers: verhoog het welzijn van medewerkers door een klimaat van vertrouwen en een prettige werkomgeving te creëren en tegelijkertijd frustraties te verminderen.

NIEUWIGHEDEN

Als organisatie willen wij met een hoogwaardige, vriendelijke en snelle dienstverlening voldoen aan de behoeften van onze leden. Het is daarom essentieel dat we ons meest toegankelijke kanaal verbeteren: de telefonie.

In 2024 hebben wij:

- ›› onze toegankelijkheid met meer dan 50% verhoogd ten opzichte van 2023. Onze medewerkers zijn nu beschikbaar van maandag tot donderdag van 8.00 tot 17.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 12.00 uur.
- ›› nauw samengewerkt met ‘The House of the Contact Center’ om de volwassenheid van ons Contactcenter te vergroten.
- ›› nieuwe opleidingsmodules ontwikkeld om de kennis van onze medewerkers te verbeteren en te standaardiseren.



- ›› onze ‘kwaliteitscoaching’ verbeterd, gebaseerd op luisteren, om de kennis en de ‘soft skills’ van onze medewerkers te ontwikkelen en te standaardiseren.
- ›› nieuwe collega’s aangenomen om ons team te versterken.

CIJFERGEGEVENS

In 2024 werden 445 357 oproepen ontvangen, aanzienlijk meer dan in 2023 (30 345 oproepen meer dan in 2023).

	Aantal oproepen
Januari	46 621
Februari	37 751
Maart	32 036
April	36 782
Mei	25 693
Juni	34 567
Juli	38 386
Augustus	33 615
September	39 030
Oktober	40 247
November	38 425
December	42 204
Totaal	445 357

12 Secretariaat



1. Secretariaat (ondersteuning diensten)

OPDRACHT

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

PROJECTEN

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

REALISATIES

De personeelsleden van de diverse departementen van het secretariaat hebben er alles aan gedaan om hun opdracht als tussenpersoon tussen de diensten en de leden zo goed mogelijk te vervullen.

UITDAGINGEN

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

CIJFERGEGEVENS

Behandelde post

	2023	2024
Gezondheidszorgen - Leden	7308	8097
Gezondheidszorgen - Derdebetalers	319	443
VMOBSB	222	151
Uitkeringen	4837	5938
Burgerlijke Stand	9718	4029
Betwiste Zaken	74	28
Juridische dienst	14	11
Sociale dienst	2	1
Boekhouding	113	101
Buitendienst	139	106
Totaal	22 746	18 905

Behandelde medische dossiers

	2023	2024
Medische steekkaarten	5	3
Dossiers Arbeidsrechtbank	30	25
Dossiers EEG	72	89
Totaal	107	117

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

Geïndexeerde e-mails

	2022	2023	2024
Januari	6175	8086	10 206
Februari	5699	8870	7445
Maart	6752	7316	6831
April	3156	4710	7695
Mei	4236	4602	5459
Juni	6088	5058	6826
Juli	4371	5579	8809
Augustus	3754	6045	4568
September	4200	5466	8427
Oktober	5659	6242	10 780
November	7761	5895	8095
December	5380	7546	7546
Totaal	63 231	75 415	93 633



Behandelde e-mails niveau 1*

	2023	2024
Januari	1060	983
Februari	975	707
Maart	912	667
April	450	648
Mei	680	663
Juni	662	425
Juli	670	901
Augustus	720	554
September	720	695
Oktober	640	758
November	643	575
December	613	727
Totaal	8745	8303

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



2. Directiesecretariaat

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

DANKWOORD

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



13 Jongerensparen

OPDRACHT

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

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

CIJFERGEGEVENS

Ledental

	2021	2022	2023	2024
Meisjes	4783	4326	3882	3426
Jongens	4926	4519	4097	3605
Totaal	9709	8845	7979	7031

Nieuwe inschrijvingen

	2021	2022	2023	2024
Mutaties	10	5	4	1
Transfers	6	17	28	33
Inschrijvingen	164	194	171	0
Aanpassingen	43	57	27	42
Totaal	223	273	230	76

Sinds 1 januari 2024 is het niet langer mogelijk om lid te worden van de dienst jongerensparen. Er is een Koninklijk Besluit gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad dat nieuwe spaarders verbiedt toe te treden tot deze dienst (21 december 2023. - Wet tot wijziging van de wet van 6 augustus 1990 betreffende de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen, met betrekking tot de dienst voorhuwelijkssparen).

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

Uittredingen

	2021	2022	2023	2024
Huwelijk	100	135	121	115
Samenwonen	257	277	238	221
30 jaar	320	367	379	362
Ontslag	79	76	73	77
Mutatie	7	7	5	4
Transfer	13	24	32	21
Annulering	292	248	245	222
Overlijden	3	3	3	2
Totaal	1071	1137	1096	1024

Statistieken

	2021	2022	2023	2024
Terugbetaalde bedragen	€ 1 247 887,34	€ 1 458 641,13	€ 1 316 073,24	€ 1 235 720,65
Gespaarde bedragen	€ 457 188,88	€ 412 736,71	€ 377 150,01	€ 331 479,70



14 Directie Buitendienst



OPDRACHTEN

- » Wij blijven streven naar het behoud van een uitgebreid netwerk van efficiënt functionerende kantoren, gelegen in de nabijheid van onze leden.
- » Door de digitalisering van papieren getuigschriften (eAttest en eFact) komt er waardevolle tijd vrij. Deze tijd wordt doelgericht ingezet om de rol van raadgever verder te versterken en onze dienstverlening uit te breiden.
- » Onze focus blijft gericht op het continu handhaven en verbeteren van de kwaliteit van onze service, zodat wij onze leden optimaal kunnen ondersteunen.

PROJECTEN EN VORMING

Gerichte Inspanningen voor Personeelswerving

Er werden in 2024 aanzienlijke inspanningen geleverd om bijkomend personeel aan te werven en het personeelsaantal terug op peil te brengen. Het vinden van de juiste profielen bleek een uitdaging en vergde veel tijd en energie van onze diensten.

Door actief te zoeken via diverse kanalen en permanent vacatures open te stellen, werd doelgericht gezocht naar geschikte medewerkers. Deze inspanningen werpen hun vruchten af, en we blijven ons consequent inzetten om talent aan te trekken, op te leiden en te behouden.

Optimalisatie van het Dienstverleningsmodel

In 2024 werd het dienstverleningsmodel, bestaande uit zowel werken 'op afspraak'

als 'zonder afspraak', verder verbeterd en afgestemd op de behoeften van onze leden.

Hiermee spelen we in op de behoeften van onze leden met specifieke vragen en bieden we een toegankelijke, laagdrempelige manier om hun dossier te behandelen. Het verder uitbouwen van een hybride dienstverleningsmodel, waarbij het contact met de leden continu wordt geëvalueerd en verbeterd, blijft een prioriteit.

Investeren in Permanente Vorming

Enkele dienstverantwoordelijken volgden een vormingssessie over ingrijpende gebeurtenissen en agressie op de werkvloer. Agressie binnen onze werking is niet aanvaardbaar. Wanneer dergelijke situaties zich voordoen, is het essentieel dat we onze medewerkers de juiste opvang kunnen bieden.

Efficiëntieverbetering van frontoffice- en backofficeprocessen

We blijven de interactie tussen de frontoffice en backoffice analyseren om taken volledig of gedeeltelijk efficiënt over te nemen. Daarnaast werd de lokettoepassing verder geoptimaliseerd om de dossierbehandeling te versnellen. Voor een succesvolle uitvoering van deze verbeteringen is samenwerking tussen alle betrokkenen van essentieel belang, aangezien dit bijdraagt aan de effectieve realisatie en implementatie van de optimalisaties.

REALISATIES

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

Het project waarbij we onze kantoren hebben uitgerust met videofoons (deurbel met camera) werd vorig jaar volledig afgerond. Hiermee kunnen we eenvoudig de mensen identificeren die toegang

wensen te krijgen tot onze kantoren en ervoor zorgen dat alleen leden met een afspraak of personeelsleden toegang krijgen. Dit draagt bij tot het creëren van een veilige werkomgeving en bevordert het welzijn van ons team.

In 2024 zijn we gestart met de uitrol van een nieuwe telefooninfrastructuur in onze kantoren. Dit project omvat de vervanging van het systeem 'Escaux' door een nieuw en geavanceerder systeem 'NTT'. Alle Polycom-telefoons werden vervangen door CISCO-telefoons, en ConnectMe heeft plaatsgemaakt voor Webex en Finesse.

Deze verandering brengt veel voordelen met zich mee, vooral op het gebied van stabiliteit en professionalisme. De nieuwe tools zullen de dienstverlening van onze organisatie naar een hoger niveau tillen, wat zowel onze leden als medewerkers van Solidaris Brabant ten goede komt.

De taken werden verder geoptimaliseerd om uitgevoerd te worden op momenten zonder vrije inloop of op momenten zonder afspraken met leden. Tijdens deze periodes verwerken we ingediende documenten uit de brievenbus, indexeren we ontvangen e-mails en handelen we toegewezen taken van onze administratieve diensten af. Daarnaast benutten we deze tijd om dienstnota's door te nemen en vormingssessies te organiseren.

OVERZICHT

Om te voldoen aan de vraag naar toegankelijkheid in ons nieuwe dienstverleningsmodel, waarin zowel vrije inlooptmomenten als afspraken mogelijk zijn, hebben we in 2024 de openingsuren van 15 kantoren aangepast.

We hebben in 2024 nog intensiever gebruik gemaakt van de digitale schermen in de vitrines van onze kantoren. Op deze manier hebben we onze toegankelijkheid nog beter kenbaar gemaakt aan het publiek.

Activiteit van de diensten



Daarnaast verliep de communicatie naar onze leden over sluitingsdagen en (gewijzigde) openingsuren aanzienlijk vlotter.

Diverse aanpassingen aan de loket-toepassing:

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

- » 03/2024: Om te voldoen aan de nieuwe richtlijnen rond facultatieve verzekeringen, waren extra aanpassingen in onze loketapplicatie nodig. Onze dienst heeft deze ontwikkeld en uitgevoerd.
- » 03/2024: Aanpassingen aan de inhoud van de ontvangstbevestigingsmail voor indirecte dossiers. Dit met als doel om het aantal telefonische oproepen te verminderen.
- » 04/2024: Aanpassing van de roze identificatieklevers die afgedrukt worden met de lokettoepassing; verwijdering van het adres en CGI/CG2-code.
- » 04/2024: In onze lokettoepassing hebben we een pop-up voorzien waarmee we onze leden kunnen informeren wanneer ze zijn aangesloten bij een andere Zorgkas dan deze van ons ziekenfonds. We geven hen hierdoor de mogelijkheid om een aanvraag tot mutatie naar onze Zorgkas in te dienen. Dankzij deze aanpak hebben we 293 mutaties in ons voordeel gerealiseerd.
- » 09/2024: We hebben de communicatie rondom het globaal medisch dossier (GMD) en tandheelkundige zorgen grondig geanalyseerd, specifiek voor leden die geen tandzorgen kregen in het lopende kalenderjaar en/of niet over een GMD bij hun huisarts beschikken. Bij het afsluiten van de transacties wordt automatisch een document afgedrukt dat de leden hieraan herinnert en ons op deze manier onze proactiever maakt. De nieuwe werkwijze gaat van start op 14 januari 2025.
- » 11-12/2024: Fraude opsporen en bestrij-

den. Meerdere dossiers in de gezondheidszorg zijn grondig geanalyseerd, en er zijn meerdere debiteurendossiers geopend om onterecht verkregen fondsen terug te vorderen.

In 2024 zijn de medewerkers van het departement helpdesk van de Buitendiensten 7585 keer gecontacteerd per telefoon, hebben zij 1560 tickets behandeld en 1962 mails beantwoord. Daarnaast hebben deze medewerkers ook 26 werkdagen vorming en training gegeven aan nieuwe collega's, omtrent vakspecifieke materie.

UITDAGING(EN)

Het kritisch en continu evalueren van de functie van raadgever in de Buitendienst blijft essentieel. De grootste uitdaging ligt in het behouden van een evenwicht binnen het hybride model, dat leden de mogelijkheid biedt om zowel met als zonder afspraak onze kantoren te bezoeken.

CIJFERGEGEVENS

Bedrijven en ondernemingen

Er werden in 2024, 98 bedrijven en ondernemingen bezocht, evenveel als in 2023. Dit is bijzonder opmerkelijk, aangezien de manier van werken binnen bedrijven de afgelopen jaren ingrijpend is veranderd. Waar de nadruk vroeger lag op fysieke aanwezigheid op de werkvloer, schakelen steeds meer bedrijven over op telewerken en online meetings.

Met 4987 uitgevoerde transacties (259 transacties minder dan het jaar 2023) blijft deze dienstverlening, gezien de veranderingen binnen de bedrijfswereld, een voortdurend aandachtspunt. Daarom is het belangrijk om de werking voortdurend te evalueren en te optimaliseren.

Rendement van de kantoren en zitdagen In cijfers:

Het totaal aantal **directe dossiers** daalt in aantal met 57 917, van 710 515 naar 652 598 dossiers. Directe dossiers worden

onmiddellijk terugbetaald aan onze loketten. Deze daling is het rechtstreekse gevolg van de verdere digitalisering van de Getuigschriften voor Verstrekte Hulp.

Voor de **indirecte dossiers** (verstrekkingen die niet onmiddellijk worden terugbetaald en voor behandeling en betaling worden doorgestuurd naar de dienst Gezondheidszorg van ons hoofdkantoor) is het totale aantal gedaald met 12 669, van 201 492 naar 189 273 dossiers.

In het kader van de interacties front- en backoffice hebben onze medewerkers een totaal van 403 643 **dossiers** afgewerkt. In 2023 waren dat er 412 064. Deze dossiers zijn bijvoorbeeld voor de dienst Vergoedingen, Burgerlijke Stand, Boekhouding, Betwiste Zaken, akkoorden en volmachten MAF en indexaties mails.

We zijn eind 2023 gestart met het **scannen van documenten** aan de loketten. Om de druk op de dienst Gezondheidszorg te verlichten, blijven we deze werkwijze hanteren. Dit versnelt de verwerking van dossiers door onze diensten. In totaal zijn er in het jaar 2024 90 966 dossiers gescand aan de loketten.

Afspraken:

Afspraken met onze leden werden georganiseerd over heel het werkgebied. Er werd een totaal van 46 764 afspraken genoteerd voor het jaar 2024. Dit betekent een gemiddelde van 899 afspraken per week.

Cijfers Personeelswerving:

Om ons **personeelsbestand** in de Buitendienst **op peil te houden**, organiseerden we 30 aanwervingssessies waarin we maar liefst 228 kandidaten uitnodigden.

Hieruit selecteerden we 24 nieuwe medewerkers. Daarnaast publiceerden we onze vacatures 13 keer in de plaatselijke media, naast de bijna continue weergave op digitale schermen in de vitrines van onze kantoren, om een zo breed mogelijk publiek te bereiken.



In woorden:

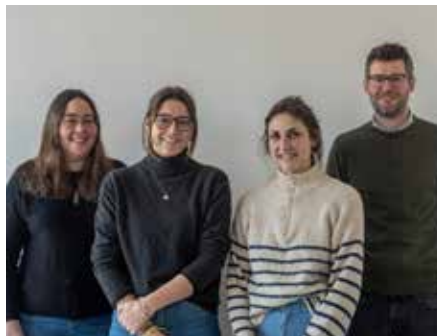
Onze raadgevers spelen een cruciale rol in de evolutie naar een vernieuwde dienstverlening. Het optimaliseren van ons hybride model – een combinatie van vrije inloop en vaste afspraakmomenten – blijft een dagelijkse uitdaging. Daarnaast groeit het aantal elektronische getuigschriften (eAttest en eFact) gestaag, wat een prominente impact heeft op de werkomgeving.

Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat onze raadgevers een breed scala aan taken op zich nemen. Desondanks moeten zij voortdurend het evenwicht bewaken tussen de kwaliteit en kwantiteit van hun administratieve opdrachten. De bovenstaande cijfers tonen aan dat zij, ondanks de bijkomende taken en verantwoordelijkheden, hun kerntaak binnen ons ziekenfonds met succes blijven vervullen.

DANKWOORD

Wij willen graag alle personeelsleden van de buitendienst hartelijk bedanken. Het jaar 2024 volgde grotendeels dezelfde lijn als 2023, met onder andere de verdere uitrol van het hybride model (deels vrije toegang, deels op afspraak) en een verfijning van de openingsuren afgestemd op de behoeften van onze leden.

Onze medewerkers verdienen lof voor hun constante veerkracht en doorzettingsvermogen. Daarnaast danken we onze verantwoordelijken voor hun waardevolle coaching en het beheer van hun sector. Het blijft een uitdaging om steeds nieuwe medewerkers op te leiden, en hun inzet is daarbij onmisbaar. Een bijzondere dank gaat uit naar de 'Buitendienst Helpdesk' voor de ondersteuning, dagelijkse opvolging van taken, opleidingen en de voortdurende ontwikkeling van de loketapplicatie.



Sociale dienst / DMW - CAW

OPDRACHT

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

De Sociale Dienst omvat naast de 1ste lijns dienstverlening, ook: een multidisciplinair team (VAPH-dossiers), een team indicatiestellers, een pensioendienst en een team van ergotherapeuten.

De dienstverlening van de Sociale Dienst is gratis, laagdrempelig en vertrouwelijk. De problemen en vragen van onze leden vormen het vertrekpunt van onze werking. Onze maatschappelijk werkers luisteren naar de behoeften van onze leden en zoeken naar het gepaste aanbod van onze eigen diensten of van externe diensten.

Onze waarden zijn: solidariteit; toegankelijkheid voor iedereen; nabijheid; kwaliteit van de hulpverlening; respect van het individu; het leveren van maatwerk; engagement; beschikbaarheid en het verhogen van ieders zelfredzaamheid.

REALISATIES

» In het jaar 2024 bereikte de sociale dienst 17 811 hulpvragers (tabel 1). Dat aantal ligt in de lijn van het resultaat van 2023. Ook het aantal dossiers waarin de hulpverlening leidde tot een begeleidingstraject met de hulpvrager blijft ongeveer gelijk. Dit jaar waren dat er 918 (tabel 1).

Het percentage 'Proactief werk' komt voor het jaar 2024 op 20,33% (tabel 1). Dit is het percentage van dossiers waarin we een vervolgactie kunnen realiseren na een proactieve benadering. Er werden 996 proactieve benaderingen gerealiseerd. We vinden het belangrijk om op die manier ook leden te contacteren die zelf de weg naar onze sociaal assistenten of ergotherapeuten niet vinden, maar die mogelijk wel gebaad zijn bij onze hulpverlening.

Onze ergotherapeuten gaven 188 adviezen aan huis (tabel 1). Dit lijkt een daling ten opzichte van het vorige jaar. Maar we weten intussen dat er in het vorige kalenderjaar enkele verkeerde registraties waren van dossiers te Brussel ten gevolge van de inkanteling van de dienstverlening omtrent 'Individuele hulpmiddelen voor inclusie' in Iriscare. Enkele verwijzingen naar ergotherapeutisch advies, werden zo verkeerdelijk geregistreerd als advies zelf. De inschatting is dat het aantal adviezen eerder in de lijn ligt van het jaar 2023. We proberen dan ook in te zetten op de bekendmaking van deze dienstverlening, omdat dit onze leden ook heel praktisch kan helpen in de doelstelling van langer én kwalitatief thuis te blijven wonen.

De cijfers over de bereikte doelgroepen (personen met een beperkt zelfzorgvermogen en personen met een beperking) geven aan dat we met onze sociale dienst nog steeds de juiste focus behouden aangezien we een belangrijke opdracht hebben naar deze doelgroepen toe. Het dossier



‘aanvraag van de erkenning van de handicap en eventueel de bijhorende tegemoetkoming’ is ook dit jaar het type dossier waaronder de meeste uitgevoerde acties vallen.

Ook het aantal hulpvragers met (een vermoeden van) dementie bleef met een aantal van 605 (tabel 1) stabiel ten opzichte van het vorige jaar. Omgaan met dementie in de thuissituatie blijft voor ons een thematiek om op in te zetten. Via onze referentiepersonen dementie die onze sociaal assistenten ondersteunen met opleiding en interventie hopen we een meerwaarde te kunnen betekenen.

- » Het MDT¹ behandelde 559 VAPH-dossiers (tabel 2). Dit totale aantal stijgt licht t.o.v. de voorgaande jaren. Deze lichte stijging heeft vooral betrekking op de ‘zorg’-dossiers, in 2023 en 2024 werd er werk gemaakt van een inhaalbeweging van een gegroeide achterstand ten gevolge van afwezigheden van personeel in 2022. Voor de IMB-dossiers (Individuele Materiële Bijstand) is er echter een lichte terugval te merken, ten gevolge van afwezigheid van personeel in 2024. Met de recente aanwerving van een nieuwe ergotherapeut, werken willen we in 2025 de opgelopen achterstand terug wegwerken.

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

- » Het team indicatiestellers voor zorgbudgetten in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming voerde 2722 indicatiestellingen uit met het oog op het Zorgbudget Zwaar zorgbehoevenden (tabel 3). Daarvoor gaat de indicatiesteller telkens bij de hulpvrager aan huis om de zorgzwaarte te evalueren aan de hand van de Belrai-Screener. Dat aantal ligt in dezelfde lijn van het aantal in 2023. We voerden ook 382 inschalingen in het thuismilieu uit met het oog op het Zorgbudget Zorgbehoevende Ouderen. Dit doen we als Dienst Maatschappelijk Werk momenteel enkel in Oost-Brabant, bij wijze van proef, maar we verwachten een uitbreiding van deze werkwijze in 2025 voor het volledige Vlaamse Gewest.

- » De Pensioendienst adviseerde in 2024 beduidend minder cliënten op afspraak: 213, in plaats van 548 in het jaar 2023 (tabel 4a). We dienden noodgedwongen onze dienstverlening aan te passen aan de personeelsbezetting, maar we merken ook een verschuiving in de noden omdat méér en méér mensen gebruik kunnen maken van het online pensioenportaal ‘My Pension’ van de overheid, om zich te informeren over hun pensioenraming. De meer kwetsbare burgers kunnen we digitaal ondersteunen via onze sociaal assistenten op de 1ste-lijn. Zo zagen we al in 2024 dat 44% van de acties omtrent het thema pensioen werden uitgevoerd door onze 1ste-lijn. Die verschuiving zullen we in 2025 ook doortrekken door middel van een aanpassing in ons dienstverleningsmodel: we voorzien een basisaanbod omtrent het thema ‘pensioen’ door onze volledige 1ste-lijn, met een 2de-lijns backoffice ondersteuning voor diepgaandere vragen. Op die manier zijn er meer aanspreekpunten voor dit thema voor onze leden. De telefonische hulpverlening van onze Pensioendienst bleef stabiel (tabel 4b); We hebben – gezien de hierboven omschreven context – ook meer ingezet op dienstverlening op afstand.

Met deze resultaten kunnen we tevreden terugblikken op 2024.

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

De Sociale Dienst werkte ook verder aan een sterk professioneel netwerk met het oog op het verbeteren van de lokale, sociale dienstverlening. Extra aandacht ging hierbij naar de verschillende projecten op de 1ste-lijn: de participatie in de verdere ontwikkeling van de eerstelijnszones en de zorgraden, het opstarten of verderzetten van GBO-projecten (Geïntegreerd Breed Onthaal), participatie in chronic-care projecten en zorgvernieuwingsprojecten en de verdere participatie aan de ‘verandertrajecten’ binnen het Brusselse ‘geïntegreerd welzijns- en gezondheidsplan’.



CIJFERGEGEVENS

Tabel 1. Resultaatsgebieden 1-ste-lijn

Resultaatsgebieden 1-ste-lijn	2023	2024
Aantal dossiers	17 798	17811
Aantal begeleidingstrajecten totaal	1070	918
Proactief werk (1)	20,02%	20,33%
Aantal ergo-adviezen	204	188
% dossiers doelgroep beperkt zelfzorgvermogen	64,17%	62,46%
Aantal dossiers persoon met een beperking	4687 (26,33%)	4680 (26,28%)
Aantal dossiers persoon met (een vermoeden van) dementie	641	605

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

Tabel 2. Type dossiers ingediend bij het VAPH

Type dossiers ingediend bij het VAPH	2023	2024
Dossier zorg	213	275
Objectivering handicap	41	53
ZZI (Zorg-Zwaarte Instrument)	86	112
Prioritering	86	110
Dossier IMB (Individuele Materiële Bijstand)	189	158
Objectivering handicap	45	38
Adviesrapport	106	100
Vereenvoudigde aanvraag	38	20
Dossier minderjarigen	111	105
A-doc (Aanmeldingsdocument)	33	33
Adviesrapport	39	37
Aanvragen internaat en begeleiding	0	0
Aanvraag PAB (Persoonlijk Assistentie Budget)	21	21
Prioritering PAB (Persoonlijk Assistentie Budget)	18	14
Totaal	513	559

Tabel 3. Indicatiestellingen voor het Zorgbudget voor Zwaar Zorgbehoevenden

Indicatiestellingen voor het Zorgbudget voor Zwaar Zorgbehoevenden	2023	2024
Aantal indicatiestellingen na een eerste aanvraag	1474	1404
Aantal indicatiestellingen bij verlenging	1155	1318
Totaal aantal uitgevoerde indicatiestellingen	2629	2722



Tabel 4a: Zitdagen op afspraak van de Pensioendienst

Zitdagen op afspraak van de Pensioendienst	Aantal bezoekers 2023	Aantal bezoekers 2024
Leuven		
Haacht	27	5
Leuven	30	18
Diest	34	3
Aarschot	64	23
Tienen	57	29
Totaal	212	78
Halle-Vilvoorde		
Halle	5	3
Liedekerke	11	8
Asse	5	3
Vilvoorde	10	5
Zaventem	2	7
Totaal	33	26
Brussel		
Brussel	303	109
Totaal	548	213

Tabel 4b: aantal dossiers via telefonische dienstverlening pensioendienst

Aantal dossiers via telefonische dienstverlening	2023	2024
Totaal	695	701



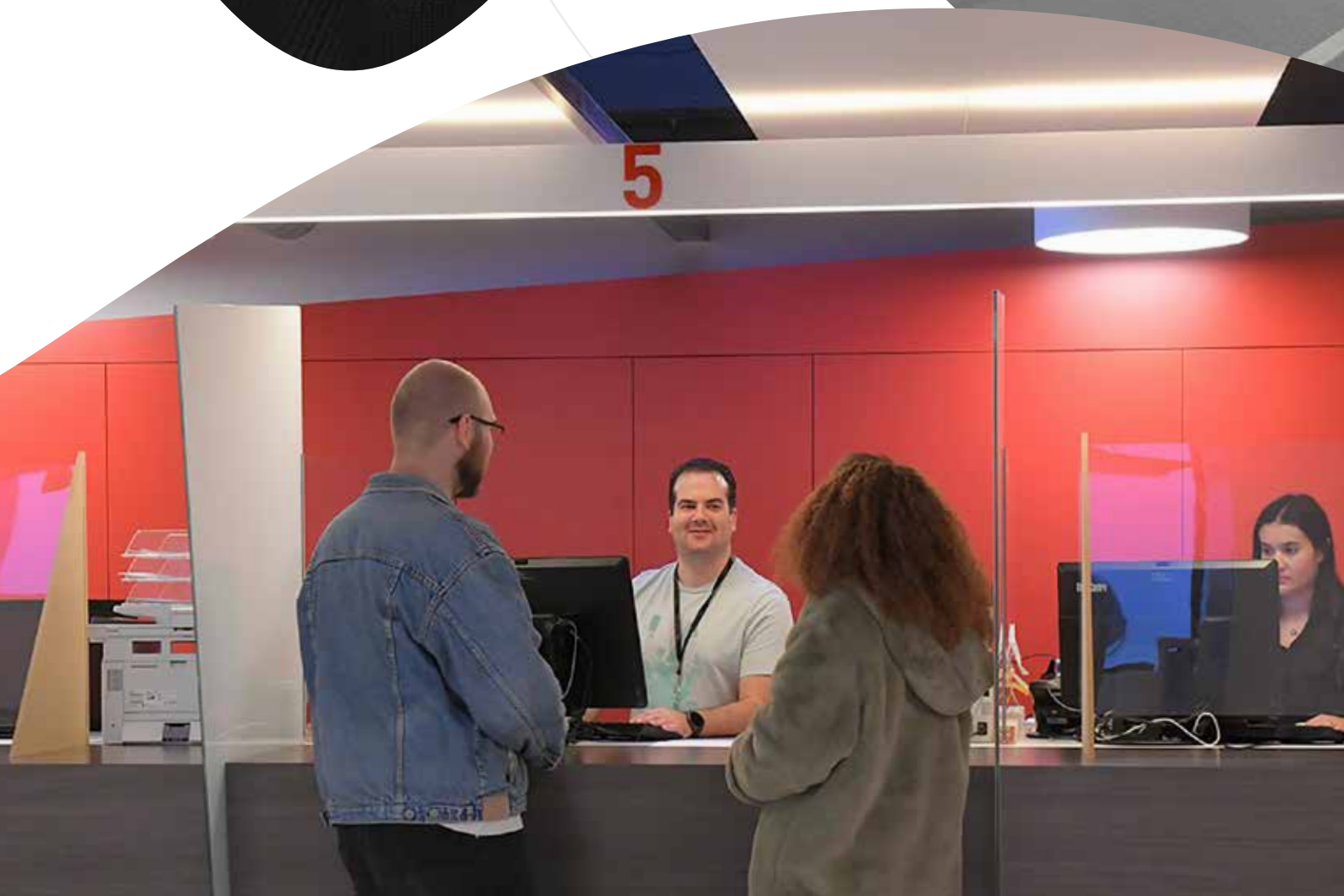
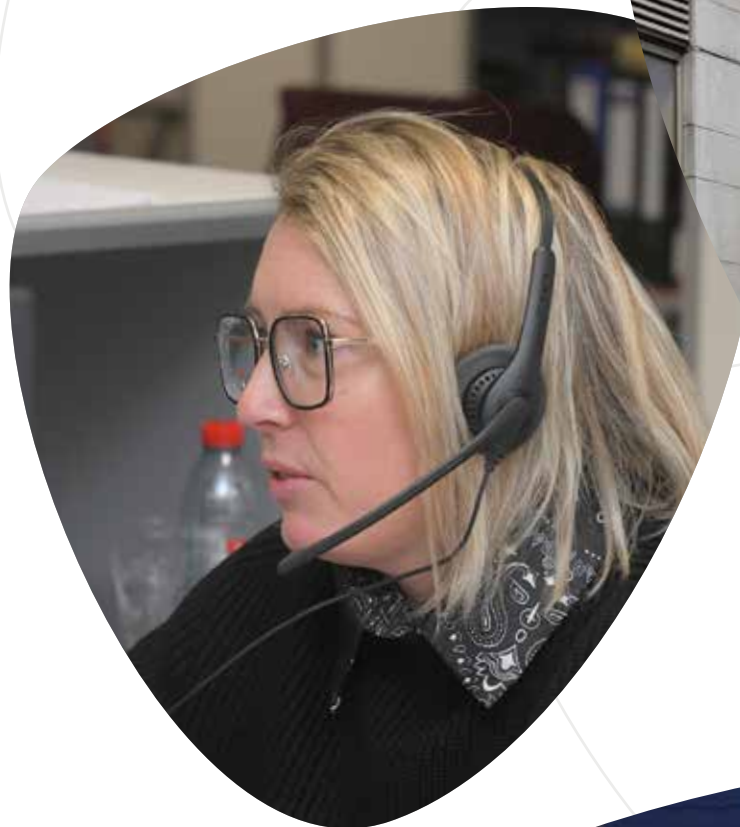
UITDAGINGEN

Een vooruitblik naar 2025 leert ons dat we als Sociale dienst verder kunnen werken aan onderstaande uitdagingen en enkele nieuwe uitdagingen:

- » het verder optimaliseren van de verschillende processen en procedures binnen de sociale dienst en de interne registratietools;
- » het voorzien van de nodige opleiding en ondersteuning voor de medewerkers van de Sociale Dienst, met een focus op de methodes van doelgerichte zorg en versterking van de expertise inzake het ondersteunen van personen met dementie;
- » het opvolgen, evalueren en bijsturen van de recente wijziging van de dienstverlening omtrent 'pensioen-vragen';
- » het opvolgen van projecten en het uitwerken van samenwerkingsverbanden met belangrijke interne en externe partners;
- » het verder bouwen op onze flexibelere dienstverlening door middel van een interne werkorganisatie o.b.v. regio's en het optimaliseren van onze contactstrategie.
- » het verder blijven aanpassen aan de veranderende regelgeving en procedures die we in 2025 kunnen verwachten: de verwachte aanstelling van de DMW als indicatiesteller voor de aanvragen ZBO op heel Vlaanderen; de wijzigingen in de aanvraagprocedure voor een PVB van het VAPH ...

DANKBETUIGING

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





15 Direction Human Resources



De dienst Human Resources beheert de hieronder beschreven opdrachten en omvat de personeelsdienst (loonadministratie) en de dienst Opleiding (opleiding van nieuwe medewerkers en voortgezette vorming).

OPDRACHT

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

PROJECTEN

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

1. Ondersteuning van de medewerkers door passende opleiding en begeleiding (coördinatie opgenomen door de dienst Opleiding);

2. Door middel van screening peilen naar de reële kennis van de medewerkers (coördinatie opgenomen door de dienst Opleiding);

3. Beheer van kennisoverdracht (coördinatie opgenomen door de dienst Opleiding);

4. Versterking managementcapaciteit middenkader;

5. Managementtools aan het middenkader geven, zodat het:

- formele functioneringsgesprekken kan voeren
- vooruitgangspunten voor de medewerkers kan opstellen
- objectieve beoordelingen kan maken
- de vaardigheden en inzet van de medewerkers kan analyseren
- het personeel efficiënter kan begeleiden en aanmoedigen

6. Een gepersonaliseerde carrièrebegeleiding ontwikkelen (Career Coaching)

7. Organiseren en evalueren van zowel structureel als incidenteel telewerk

REALISATIES

- » Versterking van het middenkader door de organisatie van verschillende bevorderingsexamens (zie verder onder het punt 'cijfermateriaal')
- » Aanwerving van diverse profielen (zie verder onder het punt 'cijfermateriaal')
- » Organisatie en ontwikkeling van de opleidingen in het kader van het nieuwe organisatiemodel voor de interactie tussen de frontoffice (eerstelijnsdiensten) en backoffice (interne administratieve diensten)
- » Opvolging van de aanbevelingen van de audit HR-cyclus
- » Organisatie van de sociale verkiezingen (elektronisch stemmen)
- » Organisatie van een onderzoek naar de bedrijfscultuur om een overzicht te krijgen van onze huidige cultuur en om de gewenste cultuur te definiëren (met name een cultuur van oprechte, actie-

ve en resultaatgerichte samenwerking), in samenwerking met de medewerkers.

UITDAGINGEN

De administratiekosten staan al enkele jaren onder druk en in de toekomst verwachten we bijkomende besparingen. Bijgevolg is het belangrijk om onze efficiëntie voortdurend te verbeteren. Wij worden geconfronteerd met de volgende uitdagingen:

- » de zoektocht naar nieuw talent, naast de opsporing en ontwikkeling van intern talent;
- » de ontwikkeling van de competenties en polyvalentie van de medewerkers;
- » de valorisatie van waarden als kwaliteit en dienstverlening onder het voltallige personeel.

WETSWIJZIGINGEN

Behoud van de vakantiedagen bij arbeidsongeschiktheid tijdens de vakantie vanaf 2024

Stelstel vóór 1 januari 2024

De arbeidsongeschiktheid begint tijdens de vakantie

De werknemers die tijdens hun jaarlijkse vakantie arbeidsongeschikt werden, konden hun vakantiedagen niet overdragen. De vakantie bleef vakantie en werd niet omgezet in een schorsing wegens arbeidsongeschiktheid.

De arbeidsongeschiktheid begint vóór de vakantie en loopt verder tijdens de vakantie

Werknemers die vóór een geplande vakantie arbeidsongeschikt werden en gedurende deze periode arbeidsongeschikt bleven, behielden hun vakantiedagen. De dagen die samenvielen met de geplande vakantiedagen werden nog steeds beschouwd als geschorst wegens arbeidsongeschiktheid. Ze telden niet mee als vakantiedagen. De werknemer kon deze vakantiedagen dan later in het vakantiejaar opnemen.

Activiteit van de diensten



Nieuw stelsel sinds 1 januari 2024

De arbeidsongeschiktheid begint tijdens de vakantie

De nieuwe regeling wijzigt enkel de gevolgen aan van een arbeidsongeschiktheid die aanvangt tijdens een vakantieperiode. Er verandert niets met betrekking tot de gevolgen van een arbeidsongeschiktheid die begint vóór de vakantie en voortduurt tijdens de vakantie.

Iemand die arbeidsongeschikt wordt tijdens zijn vakantie, behoudt de jaarlijkse vakantiedagen die samenvallen met de dagen van de arbeidsongeschiktheid.

Deze vakantiedagen kunnen worden omgezet in schorsing wegens arbeidsongeschiktheid. Deze worden opnieuw toegevoegd aan het jaarlijkse vakantiesaldo en kunnen op een latere datum worden opgenomen.

CIJFERGEGEVENS

Evolutie van het tewerkstellingsvolume (exclusief langdurig zieken)

Netto-evolutie op jaarbasis			
	Eenheden op 31/12	Eenheden	Procentueel
2008	574*	+57	+11,03%
2009	578	+4	+0,70%
2010	582	+4	+0,69%
2011	585	+3	+0,52%
2012	575	-10	-1,71%
2013	584	+9	+1,57%
2014	584	-	-
2015	591	+7	+1,20%
2016	593	+2	+0,33%
2017	616	+23	+3,73%
2018	606	-10	-1,65%
2019	620	+14	+2,25%
2020	608	-12	-1,97%
2021	618	+10	+1,62%
2022	637	+19	+3,07%
2023	638	+1	+0,15%
2024	660	+ 22	+ 3,33%

* Dit cijfer bevat 32 werknemers van de federatie 307.

PERSONEELSVEROLOOP 2024

Aantal werknemers dat het bedrijf in de loop van het jaar heeft verlaten

Definitie verloop = aantal werknemers in dienst aan het begin van het jaar en aan het einde van het jaar/2

Evolutie in personeelsverloop bij Solidaris Brabant

Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Verloop	8,14%	12,56%	15,00%	14,12%	11,56%

Kerncijfers van de Belgische arbeidsmarkt*

Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Verloop	15,51%	17,30%	18,36%	18,33%	17,6%

* bron SDworx

Er werden 89 nieuwe medewerkers aangeworven. 75 medewerkers (onder wie negen gepensioneerden) hebben het ziekenfonds verlaten.

AANWERVINGSPROCEDURES

In 2024 werden 47 aanwervingsprocedures georganiseerd voor verschillende profielen.

INTERNE MOBILITEIT

In 2024 werden 24 interne bevorderingsexamens georganiseerd.

Hulde aan onze medewerkers

Op 20 november 2024 ontving de raad van bestuur, zoals de traditie bij het ziekenfonds het wil, de personeelsleden met 25 of 35 jaar dienst en de werknemers die in aanmerking komen voor werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen) en degenen die met pensioen zijn gegaan in de loop van het jaar. Tijdens het diner bedankte de algemeen secretaris hen voor hun diensten die ze verlenen of verleenden aan ons ziekenfonds.



25 JAAR DIENST

- Steven Beelen, Buitendienst, Tienen
- Carina Belsack, Buitendienst, Halle
- Frédéric Delahaut, Buitendienst, Etterbeek
- Kris Janssens, Juridische dienst
- Niki Kapantais, dienst Burgerlijke Stand
- Joël Keutgen, Juridische dienst
- Krystyna Kropiewnicka, Regie
- Géraldine Mercatoris, Secretariaat
- Pieter Michiels, Buitendienst, Asse
- Fabienne Serrarens, dienst Uitkeringen
- Stijn Tavernier, Buitendienst, Liedekerke
- Glenn Van Den Broucke, Informatica
- Nathalie Van Den Heede, Regie
- Kevin Van Der Borgh, Backoffice Leuven



35 JAAR DIENST

- Betty Ausloos, dienst Uitkeringen
- Patrick Claes, dienst Gezondheidszorgen
- Sabine Desmedt, dienst Gezondheidszorgen
- Thierry Dessart, Expeditie
- Danielle Freihoff, dienst Gezondheidszorgen
- Laurent Maingie, Dienst Informatica
- Joelle Vellemans, dienst Burgerlijke stand



GEPENSIONEERDEN

- Noël Cultiaux, dienst Gezondheidszorgen
- Danny Delhy, Buitendienst, Halle
- Monique Magerotte, Buitendienst, Molenbeek
- Carla Oppenbrouwer, Contactcenter
- Ivo Springael, Buitendienst, Leuven

IN MEMORIAM

- Irène Bombeek (Buitendienst, Halle), overleden op 20 april 2024 op 83-jarige leeftijd.
- Rika Muls (Buitendienst, Vilvoorde-Zaventem), overleden op 17 augustus 2024 op 59-jarige leeftijd.
- François Rapetti (Buitendienst, Molenbeek), overleden op 26 december 2024 op 70-jarige leeftijd.
- Monique Delmotte (Secretariaat), overleden op 25 december 2024 op 75-jarige leeftijd.
- Andrée Willot (Secretariaat), overleden op 28 december 2024 op 79-jarige leeftijd.



Dienst opleiding

OPDRACHT

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

PROJECTEN

Beheer van de kennis

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

Beheer van nieuwe vaardigheden

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

De interne communicatie beheren en vergemakkelijken

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

Begeleiden van de diensten in hun opleidingsdoelstellingen

De diensthoofden en verantwoordelijken:

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

REALISATIES

In 2024 konden volgende opleidingen gerealiseerd worden:

- » Twee sessies basisopleiding (duur = twee keer zeven dagen).
 - » Twee sessies beroepsopleiding, met een aangepast programma voor de sociaal assistenten van de Sociale Dienst (duur = twee keer dertig dagen).
 - » Een sessie voortgezette opleiding (duur = zeven halve dagen)
 - » Vijf sessies basisbegrippen (duur = vier keer een halve dag)
 - » Twee herhalingsessies over de materies Gezondheidszorg, Uitkeringen en Verzekeraarbaarheid in de vorm van vraag en antwoord aan de stagiair-raadgevers ter voorbereiding van hun definitieve benoeming als raadgever (duur = twee keer drie dagen)
 - » Vier sessies van een halve dag over het opstellen van nota's, procedures en handleidingen.
 - » Het organiseren en bijhouden van de opleiding tot persoon in contact met het publiek (PCP) en de vereiste uren permanente opleiding voor de PCP en de Verantwoordelijken voor Distributie in functie van onze facultatieve verzekeringsproducten van Solidaris Brabant Verzekeringen.
- Daarnaast werd in totaal 43 keer gecommuniceerd over actualiteiten via 126 dienstnota's of mededelingen.

UITDAGINGEN

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

CIJFERGEGEVENS

Indicatoren	2022	2023	2024
Aantal geregistreerde opleidingen	424	642	602
Gecumuleerd aantal deelnemers*	905	1 493	1355
Aantal uren	3 478	3 579	4 694
Aantal opleiders van de dienst Opleiding	5	5	5
Aantal opleiders van andere diensten	48	72	89

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

Het aantal uren opleiding kende een aanzienlijke stijging. Ook het aantal opleiders/opleidsters van de andere diensten steeg lichtjes.

De stijging van het aantal uren werd vooral vastgesteld bij de dienst Contactcenter. Daar werd een medewerker specifiek aangeworven voor de opleidingen. Het is duidelijk dat het afgelopen jaar nog meer geïnvesteerd werd in opleidingen voor deze dienst.

De stijging van het aantal opleiders/opleidsters verklaart zich door de tijdelijke afwezigheid van verantwoordelijken in bepaalde departementen, waardoor beroep moest gedaan worden op verschillende medewerkers binnen deze departementen om de nieuwkomers op te leiden.



16 Directie interne audit



OPDRACHT

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

PROJECTEN

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

REALISATIES

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

De opdrachten van het nationaal auditplan waren in 2024 gericht op:

- » de terug-naar-werkcoördinatoren;
- » het toezicht op de terugvordering van betalingen met subrogatie;
- » het toezicht op de kwaliteit van de dossiers op de lijsten 'artikel 195'.

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

De opdrachten van het federaal auditplan hadden betrekking op de volgende aspecten:

- » Jaarlijks uitgevoerde opdrachten: beheer van de financiële rekeningen en fraudepreventie, voordelen van de aanvullende bijdrage, beheer van de IT-toegang.
- » Advies en analyse van de nieuwe domeinen en indicatoren die door het RIZIV en de CDZ zijn gekozen voor het variabele gedeelte van de administratiekosten.

De dienst Interne Audit biedt ook ondersteuning en advies op verschillende gebieden:

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

- » toezicht op de uitvoering van het organisatiemodel: ontwikkeling van indicatoren met betrekking tot het gemengde frontoffice/backoffice-takenmodel.

Ten slotte moet de dienst Interne Audit zorgen voor haar eigen ontwikkeling door toezicht te houden op de internationale normen voor interne audit, door een proces van voortdurende verbetering van de auditkwaliteit in te voeren en door deel te nemen aan formele en informele opleidingen om de vaardigheden van het team op peil te houden en te ontwikkelen. De dienst Interne Audit werkt nauwer samen met de auditteams van het Nationaal Verbond. We hebben ons voorbereid op het aanstaande gebruik van geïntegreerde software voor audit en risicobeheer voor alle Solidaris-entiteiten.

UITDAGINGEN

De interne auditafdeling staat voor vier belangrijke uitdagingen:

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



WETSWIJZIGINGEN

De modernisering van de beoordeling van de prestaties van de ziekenfondsen in het kader van het variabele deel van de administratiekosten is een van de actuele vraagstukken die door de interne auditdienst op de voet worden gevolgd. Het doel is de resultaten van de reeds geëvalueerde jaren (2016 tot 2023) te analyseren en de door de CDZ en het RIZIV voorgestelde vernieuwingen te onderzoeken. Dit werk wordt uitgevoerd in samenwerking met de risk manager van onze Nationale Unie. Dit thema is belangrijk vanuit financieel oogpunt, aangezien de totstandkoming van 20% van het budget voor administratiekosten rechtstreeks afhankelijk is van de goede prestaties op de door het RIZIV en de CDZ gekozen gebieden.

CIJFERGEGEVENS

In 2024 heeft de interne audit 22 aanbevelingen gedaan ter verbetering van de interne controle, conformiteit, de doeltreffendheid/efficiëntie van de procedures en/of de relaties met de leden. De interne auditdienst organiseert de follow-up van deze aanbevelingen om ervoor te zorgen dat het overeengekomen actieplan wordt uitgevoerd.

DANKWOORD

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

17 Directie informatica



OPDRACHTEN

De doelstellingen van de dienst Informatica zijn:

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

Hiertoe steunt de organisatie op de twee volgende hoofdpijlers:

- » de teams die verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling van de applicaties



(AMS - Applications Management Services);

- » het team dat verantwoordelijk is voor de gedistribueerde infrastructuur, de netwerken en telecommunicatie en de eerstelijns ondersteuning van de gebruikers (Infrastructure & Support).

Deze twee pijlers worden ondersteund door:

- » de teams die verantwoordelijk zijn voor de architectuur van de nieuwe IT-oplossingen: Architecture;
- » een program manager die verantwoordelijk is voor het beheer van het projectportfolio.

Sinds 2024 is het beheer van de mainframe-infrastructuur en de operaties overgedragen aan de teams van het NVSM, samen met het personeel dat verantwoordelijk is voor deze gebieden.

REALISATIES

Hieronder volgen de belangrijkste realisaties van de verschillende IT-teams in 2024.

Project WeUniTe

Dit project heeft tot doel de mainframe-, netwerk- en gedistribueerde infrastructuren van Solidaris Brabant samen te voegen met die van het NVSM. Het zal ons in staat stellen om ons ideaal te positioneren voor onze toekomstige uitdagingen en om schaalvoordelen te behalen.

In 2024 is een groot gedeelte van het voorbereidende werk uitgevoerd.



De mainframes evolueren naar een gemeenschappelijke configuratie, de netwerken zijn onderling verbonden, servers zijn overgebracht van de Solidaris Brabant-omgeving naar die van het NVSM, de gebruikersgegevens van Solidaris Brabant zijn gesynchroniseerd binnen de infrastructuur van het NVSM en er wordt een Windows 11-gebaseerd computermodel gebouwd ter vervanging van het huidige Linux-gebaseerde pc-model. De uitrol van dit nieuwe computermodel, samen met de vervanging van het overgrote deel van de huidige computers en de opleiding van alle gebruikers van Solidaris Brabant en haar verbonden entiteiten, zal plaatsvinden in de loop van 2025, met als belangrijkste doel de impact voor de gebruikers tot een minimum te beperken.

Naast dit technisch werk werd het personeel dat verantwoordelijk is voor het beheer van deze infrastructuren (4 interne medewerkers en 3 consultants) overgeheveld naar de teams van het NVSM. We willen hen bedanken voor hun positieve betrokkenheid tijdens de overgangperiode naar hun nieuwe werkomgeving.

Transversaal gezien

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



Binnen de AMS-teams

» OpenTPB:

- Implementatie van een oplossing op basis van een 'event-driven'-architectuur om veranderingen van ons huidige backendsysteem door te geven aan het nieuwe digitale platform van Solidaris.
- Realisatie van de initiële load van de gegevens 'Lid', 'Verzekerbaarheid' en bepaalde 'Overeenkomsten'.
- Implementatie van de 'daily' processen (vastleggen van dagelijkse wijzigingen) om deze in het nieuwe systeem over te nemen.

» ePayment CC: implementatie van een ePayment-oplossing via Doccle voor de betaling van aanvullende bijdragen, gericht op de verlaging van de portkosten en de optimalisatie van het beheer van de inningen.

» Digitalisering van ons magazine de Mutualistische Weergalm: ontwikkeling van een digitale versie van de Mutualistische Weergalm om de portkosten te verlagen en tegelijkertijd een continue toegang tot de informatie voor onze leden te garanderen.

» Automatische toekenning van de RVT: In het kader van dit juridische project was het doel de ziekenfondsen in staat te stellen om zelf te bepalen of hun leden in aanmerking komen voor de verhoogde tegemoetkoming. Hiertoe was het nodig om de raadpleging van verschillende gegevensstromen van



andere partners binnen de sociale zekerheid te automatiseren, met name:

- L500: om het werkloosheidspercentage te beoordelen;
- Patrimony: om het onroerend goed van een lid te identificeren;
- PensionRegister: om de pensioenrechten van een lid te controleren.

Deze automatisering zorgt voor een efficiëntere verwerking en snellere toewijzing van de RVT-status aan de betrokken leden.

» Wervingscampagne om de leden van de Vlaamse Zorgkas aan te moedigen lid te worden van Solidaris Brabant Zorgkas.

» Optimalisatie van de inhoud van de ziekenfondsklevers: de roze klevers die worden gebruikt om leden te identificeren, zijn vereenvoudigd door niet-essentiële informatie te verwijderen. Deze optimalisatie vermindert de productie van klevers door te voorkomen dat deze worden vernieuwd wanneer wijzigingen worden aangebracht (adressen, verzekerbaarheid enz.).

» E-agreement kine: beheer van de overeenkomsten met de kinesitherapeuten, die elektronisch naar het ziekenfonds worden gestuurd.

» SAM v2: de overeenkomsten met de adviserend artsen zoveel mogelijk automatiseren en uitgebreide informatie over geneesmiddelen verstrekken.

» New Deal: invoering van een systeem voor de financiering van 'New Deal'-artsen die aan de voorwaarden voldoen, via het capitatiefinancieringsmodel (aanpassing van de financiering via eGMD).

» Regionalisering van de MAF: splitsing van de teller 'Remgeld' MAF over verscheidene gewestelijke en federale tellers.

» Werkhervattingspremie: voltooiing van het proces voor de ontvangst en detectie van dossiers die in aanmerking komen voor betaling van de werkhervattingspremie.

» Herziening van het IDES-proces: aanpassing van de bestaande IDES-stromen om nieuwe informatie te kunnen meedelen aan het RIZIV.

» Herziening van het consultatieproces: aanpassing en verbetering van onze huidige consultatieprocessen zodat we met een krachtige en flexibele tool de leden kunnen oproepen in de verschillende disciplines die in de RIZIV-richtlijnen worden geïdentificeerd.

» Kortere wachttijd tussen de aanvraag en de ontvangst van de relevante uitkeringsdocumenten.

» Bedrijfsvoorheffing 11,1%: inhouding van de voorheffing op de betaling van uitkeringen tijdens de periode van invaliditeit vanaf januari 2025 (uitgesteld tot januari 2026).

» Voortzetting van het re-integratieproject van werknemers.

» Voortzetting van het project 'Lidmaatschapsnummer van de zelfstandigen': opschoning van dubbele lidmaatschappen en mooie vooruitgang in de wijziging van de programma's.



- » Implementatie van de nieuwe regels voor de opname van vakantiedagen door een lid tijdens zijn arbeidsongeschiktheid. De leden hun arbeidsongeschiktheids- of moederschapsuitkering zal niet meer geweigerd worden tijdens de periode die gedekt wordt door het vakantiegeld. De cumulregel, die tot nu toe van kracht was, is daarom afgeschaft.
- » Migratie van het domein 'fmsb' naar 'solidaris-brabant'.
- » Project Brusselse Sociale Bescherming (BSB): de belangrijkste realisaties in 2024 waren het beheer van het onderhoud en de reparaties van individuele hulpmiddelen en de mobiliteitshulp.
- » Online lidmaatschap: verbetering van de nieuwe functie waarmee toekomstige leden zich volledig online kunnen aansluiten bij het ziekenfonds.
- » Ambumut: voortzetting van de implementatie van een applicatie voor contract- en schadebeheer in het kader van de optionele 'Ambumut'-verzekering.
- » Diverse aanpassingen van onze IT-programma's als gevolg van veranderingen in de wetgeving en van de nieuwe voordelen die worden aangeboden in het kader van de aanvullende verzekering.

Binnen het team Infrastructure & Support

- Onze helpdesk heeft 1468 verzoeken en 1022 incidenten behandeld in samenwerking met de andere IT-teams.
- » Voltooing van de vervanging van het telefoonsysteem en ingebruikname ervan. Planning van fase 2, met als doel de IP-telefonie te implementeren voor de externe diensten.

- » Voltooing van de vervanging van oude opslagsservers door een nieuwe oplossing.

Binnen de teams Mainframesysteem en -operaties

- » Update van de basissoftware van de mainframe (zOS, CICS, DB2).
- » Configuratie van de MQ messaging-software.
- » Vooruitgang van de implementatie van een acceptatieomgeving op de mainframe. De ingebruikname is gepland voor de eerste helft van 2025.
- » Onze mainframedienst heeft 1258 zakelijke verzoeken, 2905 IT-verzoeken en 460 incidenten afgehandeld. Deze heeft ook 2863 programma's, 919 JCL's en 176 TWS-applicaties in productie gebracht en onderhouden.
- » Onze printshop heeft 6 573 198 pagina's en 580 000 listingpagina's, 18 837 lidmaatschapskaarten, 256 badges, evenals logo's en adressen op 370 000 enveloppen afgedrukt.

UITDAGINGEN

- » Op de hoogte blijven van het werk dat nodig is om te voldoen aan nieuwe wettelijke bepalingen en sectorale vereisten.
- » De implementatie van een acceptatieomgeving voltooien die het mogelijk maakt om kwalitatief goede integratietests uit te voeren met externe partners en tussen de verschillende applicaties van Solidaris Brabant.
- » Starten met het samenvoegen van onze mainframe-, netwerk- en gedistribueerde infrastructuur met die van ons nationaal verbond.
- » Het gebruik van de IP-telefonie uitrollen naar de externe diensten.

- » Ons online ziekenfonds 'e-Mut' omzetten naar moderne technologieën.

- » De verhuizing van servers naar het beveiligde datacenter met hoge beschikbaarheid voltooien.

- » Doorgaan met de implementatie van elektronische stromen.

- » Onze leden de mogelijkheid bieden om online te betalen.

- » Doorgaan met de implementatie van een intermutualistische prijsbepalingsoplossing voor elektronische facturen (OpenTPB-project).

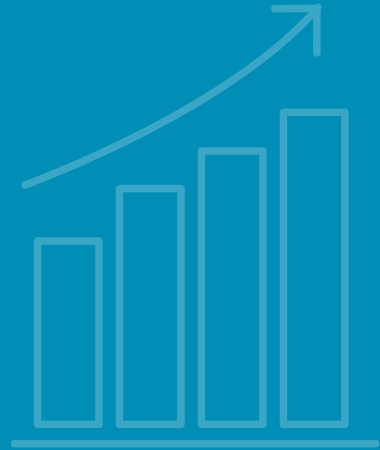
- » De communicatie met de leden blijven verbeteren door prioriteit te geven aan elektronische communicatiekanalen (e-mail, sms, e-Mut, enz.) en tegelijkertijd de print- en verzendkosten te verlagen (mail ID, enz.).

- » De methodologische vaardigheden verbeteren, zoals projectmanagement en het beheerproces van verzoeken, incidenten, problemen en risico's.

- » De betrokkenheid van interne medewerkers bij de transformatie en modernisering van IT-systemen vergroten.

DANKBETUIGING

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



Evolutie van het ledental



1 Evolutie van het ledental per beroepscategorie

	31/12/23	31/12/24	Vershil
Verplichte verzekeringen			
Actieven M.B.A.	254 494	256 387	1 893
Gepensioneerden	67 817	69 458	1 641
Weduwen	6 643	6 498	- 145
Personen met een handicap	4 900	4 859	- 41
Wezen	8	8	0
Sportbeoefenaars	41	39	- 2
Studenten	71	69	- 2
TOTAAL	333 974	337 318	3 344

Openbare diensten

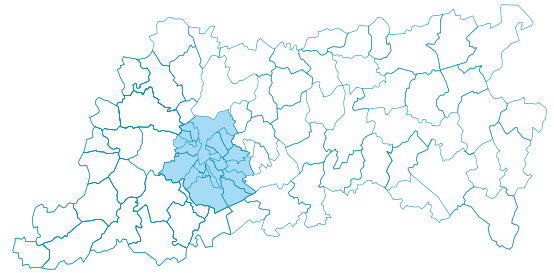
Actieven	2 920	2 963	43
Gepensioneerden	16 542	16 469	- 73
Weduwen	983	909	- 74
Wezen	0	0	0
Geestelijken	0	0	0
TOTAAL	20 445	20 341	- 104

Zelfstandigen

Actieven	24 258	24 004	- 254
Gepensioneerden	4 106	4 308	202
Weduwen	272	268	- 4
Wezen	0	0	0
TOTAAL	28 636	28 580	- 56

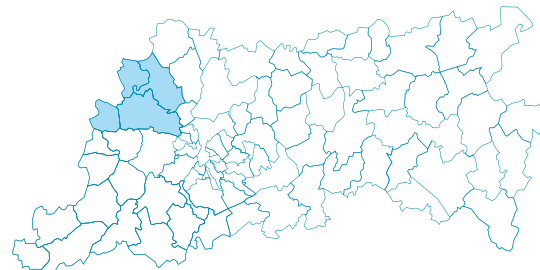
Vrijwillig verzekerden

Actieven	24 166	24 695	529
+ 60/65 jaar	31	34	3
TOTAAL	24 197	24 729	532
ALGEMEEN TOTAAL	407 252	410 968	3 716



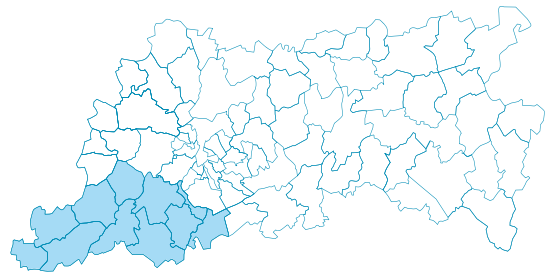
2 Brussels Hoofdstedelijk Gewest

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Anderlecht	30 740	31 200	+460	53 971	54 899	125 065	126 581	43,15%	43,37%
Brussel	40 782	41 442	+660	68 860	69 771	194 291	196 828	35,44%	35,45%
- Brussel	19 950	20 214	+264	31 406	31 737				
- Haren	1545	1577	+32	2959	3003				
- Laken	14 730	14 995	+265	26 288	26 661				
- Neder-over-Heembeek	4557	4656	+99	8207	8370				
Elsene	12 002	11 801	-201	16 565	16 299	88 521	89 278	18,71%	18,26%
Etterbeek	6223	6228	+5	8973	8915	49 558	49 775	18,11%	17,91%
Evere	8861	8969	+108	14 661	14 909	44 255	45 234	33,13%	32,96%
Ganshoren	5644	5676	+32	9038	9068	25 548	25 564	35,38%	17,32%
Jette	11 506	11 569	+63	18 879	18 971	53 704	54 107	35,15%	37,93%
Koekelberg	4997	5042	+45	8877	8947	22 563	22 648	39,34%	33,42%
Molenbeek	24 344	24 587	+243	45 537	45 919	98 270	98 365	46,34%	35,47%
Oudergem	4285	4305	+20	6134	6122	35 346	35 350	17,35%	17,32%
Schaarbeek	22 743	22 718	-25	39 560	39 349	130 775	130 405	30,25%	30,17%
Sint-Agatha-Berchem	5695	5798	+103	9668	9782	25 396	25 787	38,07%	39,50%
Sint-Gillis	9599	9586	-13	14 326	14 263	49 323	49 293	29,05%	28,94%
Sint-Joost-ten-Node	5632	5673	+41	9566	9599	27 068	26 895	35,34%	35,69%
Sint-Lambrechts-Woluwe	6510	6492	-18	9727	9706	59 778	60 771	16,27%	15,97%
Sint-Pieters-Woluwe	3076	3130	+54	4460	4541	42 497	42 571	10,49%	10,67%
Ukkel	10 714	10 599	-115	15 617	15 485	86 101	86 806	18,14%	17,84%
Vorst	12 264	12 306	+42	19 465	19 400	57 724	58 044	33,72%	33,42%
Watermaal-Bosvoorde	3840	3792	-48	5662	620	25 392	25 295	22,30%	22,22%
TOTAAL	229 457	230 913	+1 456	379 546	381 565	1 241 175	1 249 597	30,58%	30,54%



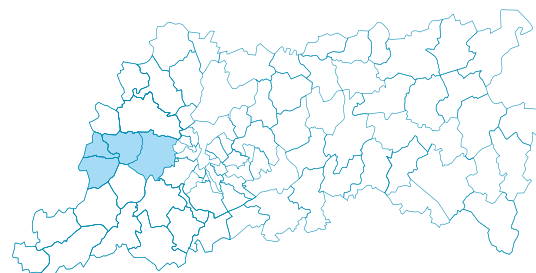
3 Sector Asse

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Affligem	1118	1155	+37	1805	1873	13 556	13 651	13,32%	13,72%
- Essene	252	267	+15	416	434				
- Hekelgem	347	359	+12	544	583				
- Teralfene	519	529	+10	845	856				
Asse	4887	4862	-25	7922	7860	35 191	35 755	22,51%	21,98%
- Asse	2152	2155	+3	3436	3424				
- Bekkerzeel	64	61	-3	92	92				
- Kobbegem	63	70	+7	105	114				
- Mollem	151	148	-3	236	241				
- Relegem	184	180	-4	321	313				
- Zellik	2273	2248	-25	3732	3676				
Merchtem	1553	1622	+69	2378	2458	17 740	18 029	13,40%	13,63%
- Brussegem	195	214	+19	296	318				
- Hamme	57	62	+5	89	95				
- Merchtem	1301	1346	+45	1993	2045				
Opwijk	900	962	+62	1354	1462	14 890	14 866	9,09%	9,83%
- Mazenzele	72	78	+6	111	118				
- Opwijk	828	884	+56	1243	1344				
TOTAAL	8458	8601	+143	13 459	13 653	81 377	82 301	16,54%	16,59%



4 Sector Halle

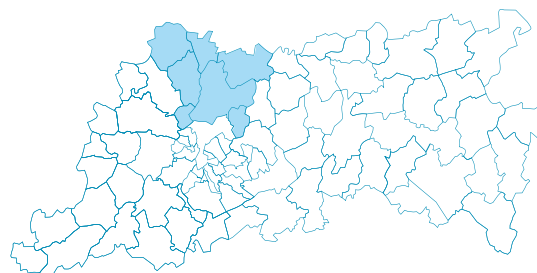
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Beersel	3303	3318	+15	5030	5026	26 474	26 505	19,00%	18,96%
- Alsemberg	537	531	-6	774	759				
- Beersel	734	740	+6	1081	1082				
- Dworp	548	565	+17	809	837				
- Huizingen	529	510	-19	838	810				
- Lot	955	972	+17	1528	1538				
Bever	136	142	+6	202	209	2265	2276	8,92%	9,18%
Drogenbos	1206	1229	+23	1809	1832	5851	5944	30,92%	30,82%
Galmaarden	760	761	+1	1028	1019	8912	8931	11,54%	11,41%
- Galmaarden	242	253	+11	346	362				
- Tollembeek	387	383	-4	503	497				
- Vollezele	131	125	-6	179	160				
Gooik	628	628	+0	900	909	9428	9527	9,55%	9,54%
- Gooik	282	291	+9	411	431				
- Kester	124	132	+8	162	171				
- Leerbeek	118	110	-8	175	168				
- Oetingen	104	95	-9	152	139				
Halle	6935	6988	+53	10 111	10 220	42 047	42 595	24,05%	23,99%
- Buizingen	1077	1076	-1	1 621	1 622				
- Halle	4481	4541	+60	6497	6599				
- Lembeek	1377	1371	-6	1993	1999				
Herne	640	655	+15	859	886	6763	6825	12,70%	12,98%
- Herfelingen	77	80	+3	109	117				
- Herne	442	457	+15	573	595				
- Sint-Pieters-Kappelle	121	118	-3	177	174				
Lennik	754	765	+11	1149	1191	9431	9471	12,18%	12,58%
- Gaasbeek	16	17	+1	17	22				
- Lennik	533	533	+0	837	852				
- Sint-Martens-Lennik	205	215	+10	295	317				
Linkebeek	546	535	-11	784	762	4640	4674	16,90%	16,30%
Pepingen	312	305	-7	442	427	4567	4592	9,68%	9,30%
- Beert	28	30	+2	32	37				
- Bellingen	54	54	+0	74	72				
- Bogaarden	30	30	+0	43	45				
- Elingen	23	20	-3	31	28				
- Heikruis	47	47	+0	76	74				
- Pepingen	130	124	-6	186	171				
Sint-Genesius-Rode	1501	1515	+14	2242	2250	18 739	18 693	11,96%	12,04%
Sint-Pieters-Leeuw	7550	7524	-26	11 879	11 886	36 052	36 525	32,95%	32,54%
Sint-Pieters-Leeuw	5155	5171	+16	8170	8210				
- Oudenaken	28	28	+0	36	36				
- Ruisbroek	1821	1794	-27	2894	2860				
- Sint-Laureins-Berchem	30	26	-4	41	34				
- Vlezenbeek	516	505	-11	738	746				
TOTAAL	24 271	24 365	+94	36 435	36 617	175 169	176 558	20,80%	20,74%



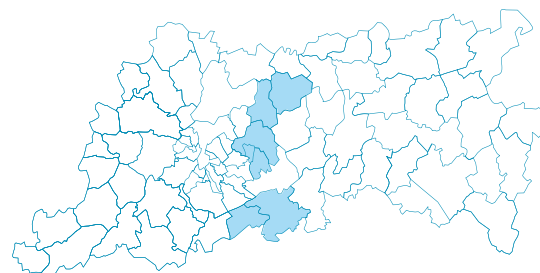
5 Sector Liedekerke

	Gerechtigden			Rechthebbers		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Dilbeek	6150	6199	+49	9666	9760	44 650	44 878	21,65%	21,75%
- Dilbeek	2985	3013	+28	4606	4638				
- Groot-Bijgaarden	1363	1364	+1	2242	2265				
- Itterbeek	696	716	+20	1061	1076				
- Schepdaal	695	703	+8	1151	1189				
- Sint-Martens-Bodegem	249	238	-11	346	336				
- Sint-Ulriks-Kapelle	162	165	+3	260	256				
Liedekerke	2634	2654	+20	3928	3966	13 877	14 013	28,31%	28,30%
Roosdaal	1230	1220	-10	1710	1706	11 866	11 958	14,41%	14,27%
- Borchtlombeek	223	214	-9	297	286				
- Roosdaal	1007	1006	-1	1413	1420				
Ternat	1727	1736	+9	2608	2616	16 488	16 578	15,82%	15,78%
- Sint-Katherina-Lombeek	853	855	+2	1265	1276				
- Ternat	649	662	+13	1007	1034				
- Wambeek	225	219	-6	336	306				
TOTAAL	11 741	11 809	+68	17 912	18 048	86 881	87 427	20,62%	20,64%

6 Sector Vilvoorde



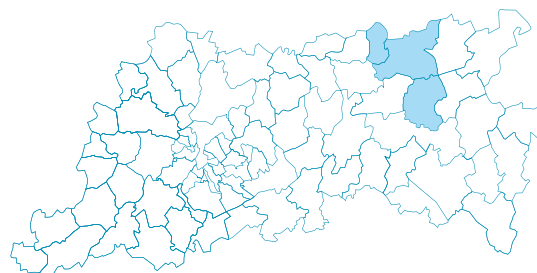
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Grimbergen	5421	5450	+29	8415	8507	39 368	39 860	21,38%	21,34%
- Beigem	188	187	-1	275	276				
- Grimbergen	2019	2017	-2	3150	3165				
- Humbeek	343	352	+9	534	548				
- Strombeek-Bever	2871	2894	+23	4456	4518				
Kapelle-op-den-Bos	564	578	+14	821	840	9659	9703	8,50%	8,66%
- Kapelle-op-den-Bos	370	373	+3	549	552				
- Nieuwenrode	110	113	+3	149	153				
- Ramsdonk	84	92	+8	123	135				
Londerzeel	770	831	+61	1274	1364	19 288	19 404	6,61%	7,03%
- Londerzeel	509	558	+49	856	928				
- Malderen	139	143	+4	231	241				
- Steenhuffel	122	130	+8	187	195				
Machelen	3098	3147	+49	4979	5040	16 486	16 576	30,20%	30,41%
- Diegem	1127	1132	+5	1853	1860				
- Machelen	1971	2015	+44	3126	3180				
Meise	1809	1878	+69	2789	2899	20 239	20 299	13,78%	14,28%
- Meise	1076	1091	+15	1673	1707				
- Wolvertem	733	787	+54	1116	1192				
Vilvoorde	8599	8731	+132	14 393	14 667	46 993	47 445	30,63%	30,91%
- Peutie	462	459	-3	704	710				
- Vilvoorde	8137	8272	+135	13 689	13 957				
Wemmel	2861	2864	+3	4450	4473	17 743	18 179	25,08%	24,61%
Zemst	1388	1383	-5	1892	1881	23 357	23 401	8,10%	8,04%
- Elewijt	441	426	-15	575	554				
- Eppegem	379	379	+0	530	530				
- Hofstade	141	142	+1	196	198				
- Weerde	125	127	+2	162	167				
- Zemst	302	309	+7	429	432				
TOTAAL	24 510	24 862	+352	39 013	39 671	193 133	194 867	20,20%	20,36%



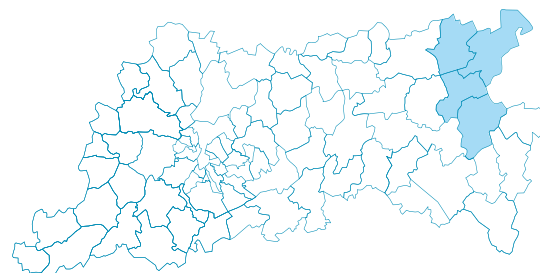
7 Sector Zaventem

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hoeilaart	782	782	+0	1157	1137	11 537	11 636	10,03%	9,77%
Kampenhout	1154	1172	+18	1599	1613	12 445	12 528	12,85%	12,88%
- Berg	329	342	+13	465	469				
- Buken	32	34	+2	42	46				
- Kampenhout	607	617	+10	846	867				
- Nederokkerzeel	186	179	-7	246	231				
Kraainem	923	916	-7	1372	1365	14 051	13 962	9,76%	9,78%
Overijse	1576	1600	+24	2265	2307	25 978	25 970	8,72%	8,88%
Steenokkerzeel	1363	1394	+31	2005	2036	12 614	12 663	15,90%	16,08%
- Melsbroek	277	280	+3	397	405				
- Perk	225	230	+5	333	322				
- Steenokkerzeel	861	884	+23	1275	1309				
Wezembeek-Oppeem	945	932	-13	1423	1386	14 608	14 742	9,74%	9,40%
Zaventem	4742	4798	+56	7332	7383	36 408	36 676	20,14%	20,13%
- Nossegem	369	383	+14	557	564				
- Sint-Stevens-Woluwe	1188	1189	+1	1796	1788				
- Sterrebeek	544	600	+56	853	945				
- Zaventem	2641	2626	-15	4126	4086				
TOTAAL	11 485	11 594	+109	17 153	17 227	127 641	128 177	13,44%	13,44%

8 Sector Aarschot

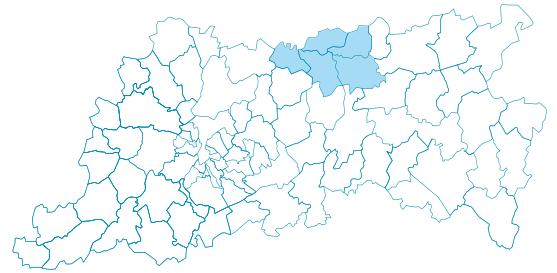


	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Aarschot	3540	3577	+37	4497	4528	30 854	31 138	14,58%	14,54%
- Aarschot	2072	2091	+19	2630	2636				
- Gelrode	189	191	+2	239	236				
- Langdorp	613	628	+15	806	816				
- Rillaar	666	667	+1	822	840				
Begijnendijk	884	898	+14	1100	1118	10 487	10 615	10,49%	10,53%
- Begijnendijk	447	461	+14	554	573				
- Betekom	437	437	+0	546	545				
Tielt-Winge	871	875	+4	1152	1157	11 440	11 604	10,07%	9,97%
- Houwaart	138	139	+1	180	188				
- Meensel-Kiezegem	74	73	-1	103	101				
- Sint-Joris-Winge	234	237	+3	302	309				
- Tielt	425	426	+1	567	559				
TOTAAL	5295	5350	+55	6749	6803	52 781	53 357	12,79%	12,75%



9 Sector Diest

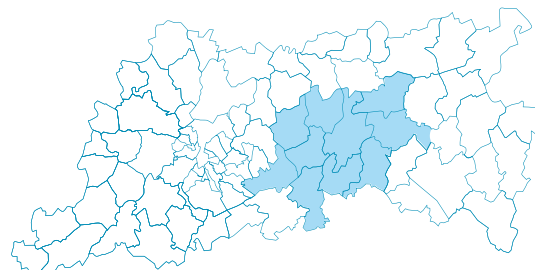
	Gerechtigden			Rechthebbers		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Bekkevoort	667	685	+18	887	905	6672	6771	13,29%	13,37%
- Assent	144	149	+5	201	202				
- Bekkevoort	433	447	+14	564	581				
- Molenbeek-Wersbeek	90	89	-1	122	122				
Diest	3290	3290	+0	4403	4382	24 677	24 971	17,84%	17,55%
- Deurne	116	108	-8	155	144				
- Diest	1955	1979	+24	2615	2637				
- Kaggevine	331	329	-2	448	451				
- Molenstede	323	315	-8	410	386				
- Schaffen	565	559	-6	775	764				
Kortenaken	895	897	+2	1158	1156	7970	7949	14,53%	14,54%
- Hoeleden	199	192	-7	249	236				
- Kersbeek-Miskom	112	111	-1	150	148				
- Kortenaken	217	214	-3	276	274				
- Ransberg	74	86	+12	101	116				
- Waanrode	293	294	+1	382	382				
Scherpenheuvel	3128	3148	+20	4053	4055	23 705	24 001	17,10%	16,90%
- Averbode	356	351	-5	467	453				
- Messelbroek	177	184	+7	220	229				
- Scherpenheuvel	1499	1508	+9	1948	1957				
- Testelt	231	229	-2	287	287				
- Zichem	865	876	+11	1131	1129				
TOTAAL	7980	8020	+40	10 501	10 498	63 024	63 692	16,66%	16,48%



10 Sector Haacht

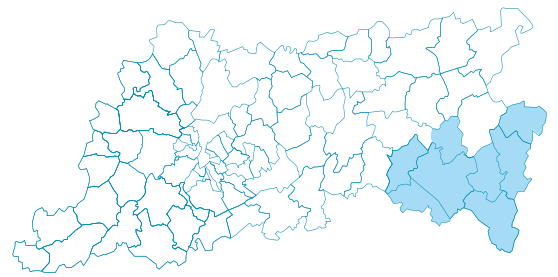
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Boortmeerbeek	486	498	+12	658	689	13 263	13 348	4,96%	5,16%
- Boortmeerbeek	292	316	+24	386	423				
- Hever	194	182	-12	272	266				
Haacht	1575	1580	+5	1992	2009	15 425	15 516	12,91%	12,95%
- Haacht	925	927	+2	1160	1164				
- Tildonk	265	258	-7	337	328				
- Wespelaar	385	395	+10	495	517				
Keerbergen	458	472	+14	608	618	13 196	13 298	4,61%	4,65%
Rotselaar	1334	1317	-17	1663	1639	17 499	17 672	9,50%	9,27%
- Rotselaar	608	598	-10	744	723				
- Werchter	372	368	-4	470	464				
- Wezemaal	354	351	-3	449	452				
Tremelo	1681	1695	+14	2088	2079	15 338	15 417	13,61%	13,49%
- Baal	646	653	+7	829	819				
- Tremelo	1035	1042	+7	1259	1260				
TOTAAL	5534	5562	+28	7009	7034	74 721	75 251	9,38%	9,35%

Evolutie van het ledental



11 Sector Leuven

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Bertem	659	679	+20	909	924	10 276	10 242	8,85%	9,02%
- Bertem	342	354	+12	452	466				
- Korbeek-Dijle	21	22	+1	30	25				
- Leefdaal	296	303	+7	427	433				
Bierbeek	477	493	+16	656	710	10 469	10 534	6,27%	6,74%
- Bierbeek	210	228	+18	285	346				
- Korbeek-Lo	166	162	-4	222	210				
- Lovenjoel	101	103	+2	149	154				
Herent	1518	1543	+25	2006	2027	22 723	23 007	8,83%	8,81%
- Herent	930	943	+13	1200	1222				
- Veltem-Beisem	317	332	+15	435	441				
- Winksele	271	268	-3	371	364				
Holsbeek	628	622	-6	804	785	10 158	10 207	7,91%	7,69%
- Holsbeek	293	298	+5	370	374				
- Kortrijk-Dutsele	94	88	-6	129	116				
- Nieuwrode	194	191	-3	238	229				
- Sint-Pieters-Rode	47	45	-2	67	66				
Huldenberg	574	550	-24	733	708	10 080	10 083	7,27%	7,02%
- Huldenberg	197	191	-6	257	256				
- Loonbeek	32	29	-3	45	43				
- Neerijse	113	106	-7	145	136				
- Ottenburg	152	146	-6	174	168				
- Sint-Agatha-Rode	80	78	-2	112	105				
Kortenbergh	2092	2129	+37	2972	3038	20 920	21 165	14,21%	14,35%
- Erps-Kwerps	668	669	+1	955	958				
- Everberg	271	278	+7	377	393				
- Kortenbergh	954	984	+30	1378	1418				
- Meerbeek	199	198	-1	262	269				
Leuven	6509	6564	+55	8626	8749	103 009	104 009	8,37%	8,41%
- Heverlee	1093	1104	+11	1417	1450				
- Kessel-Lo	2098	2122	+24	2871	2957				
- Leuven	2427	2442	+15	3179	3173				
- Wilsele	891	896	+5	1159	1169				
Lubbeek	669	662	-7	849	854	14 911	15 124	5,69%	5,65%
- Binkom	87	89	+2	113	114				
- Linden	218	216	-2	289	293				
- Lubbeek	259	257	-2	315	310				
- Pellenberg	105	100	-5	132	137				
Oud-Heverlee	489	478	-11	639	611	11 545	11 474	5,53%	5,33%
- Blanden	113	109	-4	148	137				
- Haasrode	115	117	+2	143	148				
- Oud-Heverlee	113	105	-8	162	145				
- Sint-Joris-Weert	131	131	+0	166	159				
- Vaalbeek	17	16	-1	20	22				
Tervuren	1237	1245	+8	1790	1806	23 101	23 077	7,75%	7,83%
- Duisburg	106	100	-6	168	161				
- Tervuren	977	998	+21	1411	1443				
- Vossem	154	147	-7	211	202				
TOTAAL	14 852	14 965	+113	19 984	20 212	237 192	238 922	8,43%	8,46%



12 Sector Tienen

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Boutersem	779	778	-1	1002	1000	8527	8634	11,75%	11,58%
- Boutersem	714	718	+4	930	935				
- Honsem	65	60	-5	72	65				
Geetbets	420	427	+7	536	537	6263	6261	8,56%	8,58%
- Geetbets	377	381	+4	482	475				
- Rummen	43	46	+3	54	62				
Glabbeek	579	583	+4	776	787	5426	5425	14,30%	14,51%
- Attenrode-Wever	105	107	+2	139	138				
- Bunsbeek	193	194	+1	266	276				
- Glabbeek-Zuurbemde	161	160	-1	215	211				
- Kapellen	120	122	+2	156	162				
Hoegaarden	742	748	+6	964	988	6 797	6 873	14,18%	14,38%
- Hoegaarden	641	646	+5	830	850				
- Outgaarden	101	102	+1	134	138				
Landen	1702	1705	+3	2389	2374	16 284	16 390	14,67%	14,48%
- Attenhoven	160	159	-1	264	262				
- Landen	818	813	-5	1113	1094				
- Neerwinden	407	407	+0	561	553				
- Walshoutem	317	326	+9	451	465				
Linter	916	921	+5	1171	1167	7317	7323	16,00%	15,94%
- Linter	599	602	+3	780	770				
- Orsmaal	71	73	+2	87	89				
- Wommersom	246	246	+0	304	308				
Tienen	5989	6008	+19	8251	8300	36 282	36 581	22,74%	22,69%
- Goetsenhoven	200	200	+0	237	241				
- Hakendover	170	169	-1	231	230				
- Kumtich-Vissenaken	507	509	+2	688	678				
- Oplinter	370	374	+4	519	528				
- Sint-Margriet-Houtem	67	58	-9	87	72				
- Tienen	4675	4698	+23	6489	6551				
Zoutleeuw	1008	1013	+5	1338	1330	8668	8734	15,44%	15,23%
- Budingen	357	349	-8	481	463				
- Halle-Booienhoven	264	267	+3	373	368				
- Zoutleeuw	387	397	+10	484	499				
TOTAAL	12 135	12 183	+48	16 427	16 483	95 564	96 221	17,19%	17,13%



13 Algemeen overzicht

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Brusselse agglomeratie	229 457	230 913	+1456	379 546	381 565	1 241 175	1 249 597	30,58%	30,54%
Arrondissement de Halle/Vilvorde	80 465	81 231	+766	123 972	125 216	664 201	669 330	18,66%	18,71%
Sector Asse	8458	8601	+143	13 459	13 653	81 377	82 301		
Sector Halle	24 271	24 365	+94	36 435	36 617	175 169	176 558		
Sector Liedekerke	11 741	11 809	+68	17 912	18 048	86 881	87 427		
Sector Vilvoorde	24 510	24 862	+352	39 013	39 671	193 133	194 867		
Sector Zaventem	11 485	11 594	+109	17 153	17 227	127 641	128 177		
Arrondissement Leuven	45 796	46 080	+284	60 670	61 030	523 282	527 443	11,59%	11,57%
Sector Aarschot	5295	5350	+55	6749	6803	52 781	53 357		
Sector Diest	7980	8020	+40	10 501	10 498	63 024	63 692		
Sector Haacht	5534	5562	+28	7009	7034	74 721	75 251		
Sector Leuven	14 852	14 965	+113	19 984	20 212	237 192	238 922		
Sector Tienen	12 135	12 183	+48	16 427	16 483	95 564	96 221		
SUBTOTAAL	355 718	358 224	+2506	564 188	567 811	2 428 658	2 446 370	23,23%	23,21%
buiten de sector	51 500	52 744	+1244	76 394	78 023				
ALGEMEEN TOTAAL	407 218	410 968	+3750	640 582	645 834				



Bijlagen

1 Beheersorganen

RAAD VAN BESTUUR – 5 VERGADERINGEN IN 2024

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
AERTS Maridi	-	5
BADRI Nadia	1	4
BECHHOFF Nicole*	4	-
BEOZIERE Christian	1	4
BRUNELLI Philippe	5	-
CATHERIN Christiane	3	2
CEUPPENS Guy	-	5
CLOSE Philippe	-	5
DAELS Eliane	4	1
DE MUYLDER Katleen	5	-
DE NAUW Chantal	5	-
DE RAET Anne-Marie	2	3
DE SMEDT Roger	4	1
DE WOLF Frank	2	3
DEROUBAIX Emmanuel	5	-
EL KORCHI Abdelouahhab	5	-
GINIS François	2	3
GLINEUR Rita	3	2
GUILHERME Christine	5	-
HAERTEN Jean-Marie	5	-
HALLEMANS Patricia	2	3
HEYNELS Hans	5	-
HUYGHE Claudine	3	2
JANKOWSKI Catharina	1	4
JIROFLEE Karin	4	1
KAHN Aline	-	5
KESTENS Michel	3	2
LEMMENS Kurt	1	4
LIBOUTON Michel	4	1
LIEFFERINCKX Louise	5	-
MAGERUS Christian	4	1
Meskini Nahyd	4	1
MOUREAUX Catherine	-	5
MOUSSET Serge	-	5
PÈRE Françoise	2	3
ROBBEETS Dirk	3	2
SIBIEL Daniel	4	1

Aanwezigheden raad van bestuur	Aanwezig	Verontschuldigd
SIMON Xavier	4	1
SMETS Paul	3	2
SNOECK Marc	3	2
SOUISS Karima	-	5
SWINNEN John	-	5
VAN ASSCHE Sandra	4	1
VAN DROOGENBROECK André	5	-
VAN HELLEM Hendrik	-	5
VAN VAERENBERGH Rita	3	2
VANDENPLAS Kristof	3	2
VERMANDER Walter	5	-
VERSCHUEREN Ivan	1	4
VIDEGAIN Victoria	4	1
YLEN Marc	4	1

Raadgever	Aanwezig	Verontschuldigd
DUMONT Marc	5	-
LAENEN Christian	4	1
LEGRAND Marc	4	1

* Tot 20/11/24

UITVOEREND BESTUUR – 11 ZITTINGEN IN 2024

Aanwezigheden uitvoerend comité	Aanwezig	Verontschuldigd
AERTS Maridi	6	5
DAELS Eliane	9	2
DE NAUW Chantal	10	1
DEROUBAIX Emmanuel	11	-
GLINEUR Rita	10	1
HAERTEN Jean-Marie	11	-
HEYNELS Hans	11	-
JIROFLEE Karin	7	4
MAGERUS Christian	9	2
PÈRE Françoise	7	4
ROBBEETS Dirk	7	4
SIMON Xavier	10	1
VAN DROOGENBROECK André	11	-
YLEN Marc	10	1

2 Rendement van de kantoren en de zitdagen

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-
Anderlecht	67 506	61 345	-6161	20 328	20 714	386	2022	1865	-157	89 856	83 924	-5932
Brussel	37 621	35 098	-2523	15 186	13 810	-1 376	2255	2154	-101	55 062	51 062	-4000
Elsene	26 869	24 420	-2449	8597	7672	-925	615	537	-78	36 081	32 629	-3452
Etterbeek	55 520	51 828	-3692	15 979	15 161	-818	1355	1191	-164	72 854	68 180	-4674
Laken	80 569	66 362	-14 207	18 916	15 102	-3 814	2362	2 112	-250	101 847	83 576	-18 271
Molenbeek	65 255	65 502	247	19 680	20 653	973	2099	1906	-193	87 034	88 061	1027
Schaarbeek	67 949	63 164	-4785	22 723	19 198	-3 525	2192	1893	-299	92 864	84 255	-8609
Sint-Gillis	22 510	21 387	-1123	9217	9083	-134	685	602	-83	32 412	31 072	-1340
Vorst	36 230	33 362	-2868	11 882	10 532	-1 350	595	517	-78	48 707	44 411	-4296
Totaal	460 029	422 468	-37 561	142 508	131 925	-10 583	14 180	12 777	-1403	616 717	567 170	-49 547
Asse	12 832	12 191	-641	2880	3042	162	169	142	-27	15 881	15 375	-506
Halle	57 817	54 389	-3428	12 265	11 473	-792	998	961	-37	71 080	66 823	-4257
Liedekerke	25 661	24 673	-988	4725	4854	129	315	317	2	30 701	29 844	-857
Vilvoorde	40 142	37 727	-2415	9 998	10 203	205	589	600	11	50 729	48 530	-2199
Zaventem	17 639	16 473	-1166	4941	4606	-335	270	309	39	22 850	21 388	-1462
Totaal	154 091	145 453	-8638	34 809	34 178	-631	2341	2329	-12	191 241	181 960	-9 281
Aarschot	12 155	11 452	-703	2756	2690	-66	352	336	-16	15 263	14 478	-785
Diest	15 796	13 612	-2184	4031	4135	104	368	348	-20	20 195	18 095	-2100
Haacht	10 740	9430	-1310	2180	2307	127	243	248	5	13 163	11 985	-1178
Leuven	31 822	28 759	-3063	9544	8735	-809	467	446	-21	41 833	37 940	-3893
Tienen	25 882	21 424	-4458	6114	5303	-811	504	526	22	32 500	27 253	-5247
Totaal	96 395	84 677	-11 718	24 625	23 170	-1455	1934	1904	-30	122 954	109 751	-13 203
Algemeen totaal	710 515	652 598	-57 917	201 942	189 273	-12 669	18 455	17 010	-1445	930 912	858 881	-72 031

3 Rendement van de zitdagen in de firma's

	Aantal firma's			Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-
Brussel	98	98	+0	4383	4172	-211	863	773	-90	102	42	-60	5348	4987	-361
Totaal	98	98	+0	4383	4172	-211	863	773	-90	102	42	-60	5348	4987	-361

4 Globaal rendement van de buitendiensten

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-	2023	2024	+/-
Brussel	460 029	422 468	-37 561	142 508	131 925	-10 583	14 180	12 777	-1403	616 717	567 170	-49 547
Halle-Vilvoorde	154 091	145 453	-8638	34 809	34 178	-631	2341	2329	-12	191 241	181 960	-9 281
Leuven	96 395	84 677	-11 718	24 625	23 170	-1455	1934	1904	-30	122 954	109 751	-13 203
Ondernemingen	4383	4172	-211	863	773	-90	102	42	-60	5 348	4 987	-361
Gegevensinbreng gezondheidszorg	97 488	100 751	+3263	0	0	+0	0	0	+0	97 488	100 751	+3 263
Gegevensinbreng BO	314 576	302 892	-11 684	0	0	+0	0	0	+0	314 576	302 892	-11 684
Algemeen totaal	1126 962	1 060 413	-66 549	202 805	190 046	-12 759	18 557	17 052	-1505	1 348 324	1 267 511	-80 813

Betaalbare zorg voor iedereen.

www.solidaris-brabant.be

