

Moreel verslag 2025



**Betaalbare zorg
voor iedereen.**





Robert VAN BRUSSEL

03/08/1950 - 17/11/2025

Kameraad Van Brussel was vele jaren een gewaardeerd lid van de raad van bestuur van Solidaris Brabant. Kameraad Van Brussel engageerde zich sinds zijn prille jeugd voor de socialistische beweging.

In zijn gemeente – Evere – was hij onder meer gemeenteraadslid, fractieleider in de gemeenteraad en schepen. Hij vervulde met brio het secretariaat en later het voorzitterschap van de PS-afdeling Evere en was voorzitter van het cultureel centrum in zijn gemeente.

We herinneren ons een standvastig militant die rustig en zonder veel ophef een wezenlijke bijdrage leverde tot onze gemeenschappelijke idealen.

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	44
9. Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten	46
10. Dienst Marketing & Communicatie	50
11. Contactcenter	54
12. Secretariaat	55
13. Jongerensparen	57
14. Directie Buitendienst	58
15. Directie Human Resources	64
16. Directie Interne Audit	69
17. Directie Informatica	71
Evolutie van het ledental	73
1. Evolutie van het ledental per beroepscategorie	74
2. Brussels Hoofdstedelijk Gewest	75
3. Sector Asse	76
4. Sector Halle	77
5. Sector Liedekerke	78
6. Sector Vilvoorde	79
7. Sector Zaventem	80
8. Sector Aarschot	81
9. Sector Diest	82
10. Sector Haacht	83
11. Sector Leuven	84
12. Sector Tienen	85
13. Algemeen overzicht	86
Bijlagen	87
1. Beheersorganen	88
2. Rendement van de kantoren en de zitdagen	90
3. Rendement van de zitdagen in de firma's	90
4. Globaal rendement van de buitendiensten	90

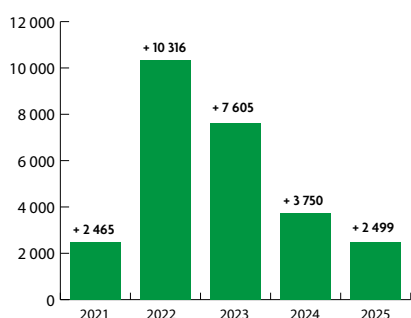


Ons ziekenfonds sluit het jaar 2025 af met een ledengroei 'gerechtigden' van + 2499. In 2024 werd het jaar afgesloten met een ledengroei 'gerechtigden' van + 3750.

Het arrondissement Brussel groeit in 2025 met 256 gerechtigden. Het arrondissement Halle-Vilvoorde groeit met 850 gerechtigden. Het arrondissement Leuven met 175 gerechtigden. De buitensectoren groeien met 1218 gerechtigden.

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

Jaarresultaten (cumulatief tot 31/12)



Ter herinnering – verklaring van de resultaten 2023 en 2022:

- » het uitzonderlijke resultaat van het jaar 2023 verklaart zich door de tweede fase van een regelgevende wijziging (Koninklijk Besluit van 14 juni 2022) m.b.t. 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.
- » het uitzonderlijk resultaat van 2022 verklaart 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 in het tweede semester 2022.

Voor het ledental 'gerechtigden' noteren we op basis van de hoger vermelde cijfers, in 2025 een stijging met 0,61%. Dat betekent dat de ledenevolutie 'gerechtigden' gelijk tredt houdt met de natuurlijke bevolkingsaan groei in ons land. Gemiddeld genomen kent ons land een jaarlijkse natuurlijke bevolkingsaan groei van 0,50%. Uiteraard zijn er regio-gebonden verschillen in de evolutie van de bevolkingscijfers. Regio's met negatieve of positieve migratiesaldi et cetera. De analyse van evolutie vraagt nuance.

We doen wel sinds meerdere jaren de vaststelling dat een steeds groter deel van ons ledenaantal een woonplaats heeft buiten het werkingsgebied van ons ziekenfonds (arrondissementen Brussel, Halle-Vilvoorde en Leuven). Inmiddels gaat het al om ruim 13% van ons ledental 'gerechtigden'. Als verklarende factoren van deze evolutie wordt naar voren geschoven: uitgaande verhuizingen van het arrondissement Brussel naar deels het arrondissement Halle-Vilvoorde en deels naar steden en gemeenten buiten ons werkingsgebied. De cijfers van de federale overheidsdienst Statbel informeren over een negatief interregionaal migratiesaldo voor het arrondissement Brussel. Het arrondissement Brussel behoudt een stabiel en zelfs licht positief evoluerend bevolkingsaantal door inkomende migratie van buiten ons land die het negatieve interregionaal migratiesaldo opvangt.

We overlopen hiernavolgend de voornaamste uitdagingen en evoluties in onze activiteitensector met aandacht voor de moeilijkheden en ondernomen handelingen en melden ook enkele exogene factoren.

Naast een voortdurende inspanning op het telefonisch onthaal – waarover verder meer toelichting – leveren we inspanningen om de agentschapswerking aan te vullen met **digitale communicatiekanalen:**

- » Adviesvragen kunnen ons ook gericht worden via het contactformulier beschikbaar op onze website.
- » Voor diegenen die hun dossier graag online beheren, hebben we een online dienst ontwikkeld die het gedeeltelijk beheer op afstand mogelijk maakt ('e-Mut web'). Deze dienst wordt veelvuldig gebruikt door onze leden zoals blijkt uit onderstaande tabellen. Het online aanbod omvat ook een applicatie voor smartphones ('e-Mut app'). 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 2025 mochten we een verdere groei noteren van het aan-

tal gebruikers. De functionaliteiten van e-Mut web en e-Mut app werden aangevuld met de MyMut-functionaliteit. Deze functionaliteit laat toe om een melding te doen indien een lid meent een zorg niet te hebben genoten of een ereloon te hebben betaald dat afwijkt van hetgeen werd gemeld aan het ziekenfonds. De meldingen worden door onze backoffice diensten onderzocht en kunnen – indien gegrond – leiden tot een onderzoek door de dienst voor geneeskundige controle van het RIZIV.

Een deel van de leden houdt vast aan een **persoonlijk contact**. Voor deze groep is het behoud van een netwerk van agentschappen en een dienstverlening op afspraak belangrijk.

In het afgelopen jaar hebben we een belangrijke rekruteringsinspanning gedaan om te werken aan het op peil houden van een personeelsbezetting ‘ziekenfondsconsulenten’ nodig om het volume aan openingsuren kwalitatief in te vullen.

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 (wachtlijnen en kwaliteit van de advisering) tot een hoger maturiteitsniveau te brengen (gedocumenteerde en gestandaardiseerde processen).

We hebben een contactcenter 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 contactcenter met onder andere de aanduiding van twee teamcoaches en een voltijdse opleidingsmedewerker.

En belangrijk om te vermelden: we hebben in het afgelopen jaar – na een positief geëvalueerde proefperiode – het aantal uren waarop het contactcenter bereikbaar is voor onze leden met 50% verhoogd. Dat wil zeggen dat we van 28 uur 30 minuten 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 bestending 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 bestendig. Iedere werkdag arbeiden meer dan 200 medewerkers – waarvan 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 2025 noteren we een personeelsaan groei met 1,93% hetzij 13 bijkomende medewerkers en een personeelsrotatie van 12,00%. Dat is een stabiel cijfer ten opzichte van 2024 en onder het gemiddelde personeelsverloop op de Belgische arbeidsmarkt (17,18% in 2025).

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 werknemersafgevaardigden 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 potentieel 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 2025 afsluiten met positieve cijfers.

Het is ook tegen deze achtergrond dat werkgever en syndicale delegatie reeds jaren terug afspraken een gezamenlijk traject in te zetten met als finaal objectief het uitwerken van een **nieuw loonmodel** dat een bijdrage moet leveren tot een duurzaam evenwicht tussen inkomsten en uitgaven. Als eerste en noodzakelijke stap werd in april 2023 een Collectieve Arbeidsovereenkomst 'functieclassificatie' gesloten. In de laatste maand van 2025 werd positief gestemd over een nieuw loonmodel, gebaseerd op deze functieclassificatie en met een vertraagde automatische groei. De implementatie met retroactieve inwerking trede op 1 januari 2026 is lopende.

In 2025 werden verdere stappen gezet ter bestendiging van de **werking van de informaticadienst** van ons ziekenfonds. De directie bekwam – zoals reeds eerder gemeld – 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.

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

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

Gesprekken lopen met onze landsbond om een traject in te zetten gericht op **uniciteit** op het vlak van de applicaties die aangewend worden voor de uitvoering van de verplichte ziekteverzekering.

Daarnaast is ons ziekenfonds, samen met onze landsbond, een meewerkende partner in het **intermutualistische project OpenMut**. In dit project zijn vandaag de Christelijke en de Socialistische Mutualiteiten partners met een uitgestoken hand naar de overige landsbonden. Het OpenMut project omvat vandaag een traject gericht op het in gebruik nemen van één gemeenschappelijke tarificatiemotor voor de elektronische derde betalings.

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 2026

Evolutie gerechtigden

	2024	2025	±
Brussel	230 913	231 169	+256
Halle-Vilvoorde	81 231	82 081	+850
Leuven	46 080	46 255	+175
SUBTOTAAL	358 224	359 505	+1 281
Buitensectoren	52 744	53 962	+1 218
Algemeen totaal	410 968	413 467	+2 499

Evolutie aantal door de frontoffice behandelde dossiers

	2024	2025	±
Uitkeringen *	41 439	25 343	-16 096
Burgerlijke Stand	6 624	5 491	-1 133
Boekhouding	56 949	54 117	- 2 832
Betwiste zaken	6 595	5 826	-769
Gezondheidszorg	100 751	89 801	-10 950
Indexeren mails	176 312	230 757	+54 445
Callback	19 896	18 614	-1 282
Akkoorden / MAF-machtigingen	408 568	429 950	21 382
Algemeen totaal	408 568	429 950	21 382

* Door digitalisering of rationalisering behoren bepaalde taken voor de dienst uitkeringen of in andere domeinen niet meer tot de Buitendienst of de taak bestaat niet meer (bv.: de hervattingskaarten). Desondanks heeft de Buitendienst in 2025 in haar totaliteit meer dan 5% (+21 382) bijkomende dossiers behandeld ten opzichte van 2024.

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	2023	2024	2025
Nieuwe inschrijvingen van leden	27 483	27 274	25 436
Nieuwe inschrijvingen van zorgverleners	153	147	140
Totaal	27 636	27 421	25 576

Meest voorkomende verrichtingen van leden	2023	2024	2025
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	210 687	203 934	215 851
Mijn identificatiegegevens	193 643	208 714	227 548
Aanvragen adviserend arts	76 470	77 280	97 462
Kleefbriefjes	26 893	26 544	24 284

Ziekenfonds in beweging

Meest voorkomende verrichtingen van zorgverleners	2023	2024	2025
Verzekerbaarheid	1 018	1 224	769
Status van ingediende facturen*	524	691	297
Reeds uitgevoerde of geplande betalingen**	561	470	309

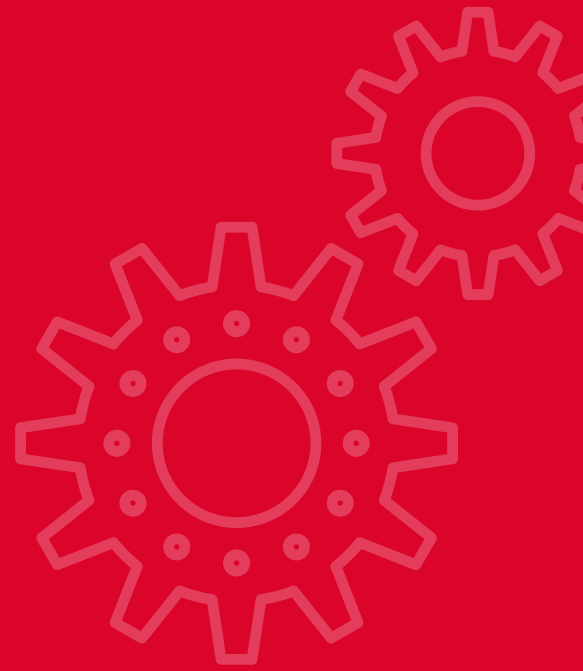
* Administratieve opvolging van de status van facturen die door zorgverleners en zorginstellingen werden ingediend: dit betreft raadplegingen waarmee kan worden nagegaan in welke fase de verwerking van een facturatie zit die in het kader van de derdebetalersregeling aan het ziekenfonds werd bezorgd, met name de ontvangst ervan en de stand van zaken van de administratieve behandeling.

** Informatie over betalingen die door het ziekenfonds reeds werden uitgevoerd of nog gepland zijn naar aanleiding van ingediende facturen: dit betreft raadplegingen waarmee kan worden nagegaan of het verschuldigde bedrag reeds werd uitbetaald of nog gepland staat in het kader van de verwerking van de ingediende facturatie.

Phone Mut

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

Statistieken Phone Mut	2023	2024	2025
Mijn uitkering voor arbeidsongeschiktheid	5 437	4 817	3 526
Roze identificatieklavers	4 881	4 439	3 038
Document voor verblijf in het buitenland	3 136	1 371	1 043
Overzicht van mijn geneeskundige verzorging	3 219	3 126	2 212
Totaal	16 673	13 753	9 819



Beheersorganen



UITVOEREND COMITÉ

In 2025, vergaderde het uitvoerend comité 11 keer. Uit de tabel in de bijlagen blijkt dat de leden de vergaderingen doorgaans regelmatig bijwonen, behoudens ziekte of vakantie.

RAAD VAN BESTUUR

In 2025, vergaderde de raad van bestuur 5 keer. Op deze vergaderingen kwamen onder meer aan bod: de wetwijzigingen, de evolutie van het ledental, de statutenwijzigingen, het jaarverslag over het klachtenbeheer, het verslag van het auditcomité en dat van de effectieve directie over het interne controlesysteem, de evolutie van de financiële toestand van de verplichte en aanvullende verzekering en het verslag van de commissaris.



Gezellinnen De Vits en Lieverinckx alsook kameraad Sibiel beëindigden in juni 2025 hun mandaat als lid van de raad van bestuur omwille van het bereiken van de statutair voorziene leeftijdsgrens. Wij danken hen hartelijk voor de vele jaren van inzet en fijne samenwerking. Conform de eerder bereikte consensus, en op voorstel van het uitvoerend comité, heeft de raad van bestuur beslist gezellin

Rita Glineur als voorzitter aan te duiden met ingang van 1 juli 2025.

ALGEMENE VERGADERING

In 2025 werden zoals hieronder toegelicht twee algemene vergaderingen georganiseerd.

Op de algemene vergadering van 22 juni 2025 kwamen aan bod:

1. De toelichting van het activiteitenverslag 2024

Het activiteitenverslag van 2024 maakt de balans op van de ontwikkelingen in onze activiteitssector en beschrijft de geplande projecten voor 2025.

2. De voorstelling van het financieel verslag, betoelaging van de socio-sanitaire structuren, samenwerkingsovereenkomsten 2024 en begroting 2025

De financiële resultaten van het ziekenfonds, de rekeningen en de balans voor 2024 evenals de begroting 2025 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: 48bis; 57-A, 57-Hter, 57-I punt 2 en 3, 57-I punt 1, 57-S en 57-U, 57-Ubis, 66, 69, 81 punten 1,6 en 7, 81 punt 4, 102 punt 2. 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 2026 voor de aanvullende verzekering

De algemene vergadering keurde het voorstel goed om het bedrag van de bijdrage voor de aanvullende verzekering met 0,20 euro te verhogen voor het jaar 2026. Onderstaande tabel vermeldt de maandbijdrage van 2026.

	2025	2026
Bijdrage aanvullende verzekering	€ 8,30 per gerechtigde	€ 8,50 per gerechtigde

Op de buitengewone algemene vergadering van 29 november 2025 werd de 'verslaglegging inzake de zogeheten verbonden entiteiten' behandeld.

Op diezelfde buitengewone algemene vergadering werden wijzigingen aangebracht aan de artikelen 48bis, 54, 57-I punten 2 en 3, 57-N, 57-R, 66, 69, 81 punten 1, 6 en 7, 82 punten 2, 3 en 5 en 102 punt 2. De algemene vergadering heeft deze wijzigingen met eenparigheid goedgekeurd.

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS-REVISOR

De commissaris, de heer Kenneth Vermeire, van KPMG, brengt verslag uit aan de algemene vergadering.

Verslag van de erkende bedrijfsrevisor aan de algemene vergadering van de leden van Solidaris Brabant over de jaarrekening van de aanvullende verzekering voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2024

In het kader van de wettelijke controle van de jaarrekening van de aanvullende verzekering van Solidaris Brabant (het 'Ziekenfonds'), leggen wij u ons verslag van de erkende bedrijfsrevisor voor. Dit bevat ons verslag over de jaarrekening en de overige door wet- en regelgeving gestelde eisen. Dit vormt een geheel en is ondeelbaar.

Wij werden benoemd in onze hoedanigheid van erkende bedrijfsrevisor door de algemene vergadering van 18 juni 2023, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan en op voordracht van de ondernemingsraad. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die beraadslaagt over de jaarrekening afgesloten op 31 december 2026. Dit is het eerste jaar waarvoor we de wettelijke controle van de jaarrekening van de aanvullende verzekering van Solidaris Brabant hebben uitgevoerd.

Verslag over de jaarrekening Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de jaarrekening van het Ziekenfonds over het boekjaar afgesloten op 31 december 2024 opgesteld in

Beheersorganen

overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel voor de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen. Deze jaarrekening omvat de balans op 31 december 2024, alsook de resultatenrekening van het boekjaar afgesloten op die datum evenals de toelichting. Het balanstotaal bedraagt 131 850 691,84 euro en de resultatenrekening sluit af met een globaal boni van het boekjaar van 2 029 001,25 euro samengesteld als volgt:

Diensten van de aanvullende verzekering	-1 009 007,43
Administratief centrum	1 073 915,53
Administratiekosten voor de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering	1 964 093,15
Totaal	2 029 001,25

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van het Ziekenfonds per 31 december 2024, alsook van haar resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel voor de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen.

Basis voor het oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens de internationale controlestandaarden (ISA's) zoals van toepassing in België. Wij hebben bovendien de door IAASB goedgekeurde internationale controlestandaarden toegepast die van toepassing zijn op de huidige afsluitdatum en nog niet goedgekeurd zijn op nationaal niveau. Onze verantwoordelijkheden op grond van deze standaarden zijn verder beschreven in de sectie "Verantwoordelijkheden van de erkende bedrijfsrevisor voor de controle van de jaarrekening" van ons verslag. Wij hebben alle deontologische vereisten die relevant zijn voor de controle van de jaarrekening in België nageleefd, met inbegrip van deze met betrekking tot de onafhankelijkheid. Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van het Ziekenfonds de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

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

Overige aangelegenheid

De jaarrekening van het Ziekenfonds voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2023 werd door een andere commissaris gecontroleerd die op 20 juni 2024 een oordeel zonder voorbehoud over deze jaarrekening tot uitdrukking heeft gebracht.

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 voor de 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.

Bij het opstellen van de jaarrekening is het bestuursorgaan verantwoordelijk voor het inschatten van de mogelijkheid van het Ziekenfonds om haar continuïteit te handhaven, het toelichten, indien van toepassing, van aangelegenheden die met continuïteit verband houden en het gebruiken van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuursorgaan het voornemen heeft om het Ziekenfonds te liquideren of om de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of geen realistisch alternatief heeft dan dit te doen.

Verantwoordelijkheden van de erkende bedrijfsrevisor voor de controle van 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 verslag van de erkende bedrijfsrevisor 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 deze 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. Een wettelijke controle van de jaarrekening biedt evenwel 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 van 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 de interne beheersing;

- » het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die 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 de 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 of de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is, en het concluderen, op basis van de verkregen controle-informatie, of er een onzekerheid van materieel belang bestaat met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden die significante twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van het Ziekenfonds om haar continuïteit te handhaven. Indien wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij ertoe gehouden om de aandacht in ons verslag van de erkende bedrijfsrevisor 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 de controle-informatie die verkregen is tot de datum van ons verslag van de erkende bedrijfsrevisor. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat het Ziekenfonds haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- » het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening, en van de vraag of de jaarrekening de onderliggende transacties en gebeurtenissen weergeeft op een wijze die leidt tot een getrouw beeld.

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

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 betreffende de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen en van de statuten van het Ziekenfonds.

Verantwoordelijkheden van de erkende bedrijfsrevisor

In het kader van onze opdracht, krachtens de bijkomende norm bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden (ISA's) en overeenkomstig de norm inzake de opdrachten van de erkende bedrijfsrevisoren bij de mutualistische entiteiten, is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, de naleving van bepaalde wettelijke en bestuursrechtelijke verplichtingen te verifiëren, alsook verslag over deze aangelegenheid uit te brengen.

Vermeldingen betreffende de onafhankelijkheid

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

Andere vermeldingen

Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, werd de boekhouding gevoerd in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften voor de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen.

Zaventem, 19 juni 2025

KPMG Bedrijfsrevisoren Erkende bedrijfsrevisor vertegenwoordigd



door Kenneth Vermeire
Erkend bedrijfsrevisor

Kwijting aan de bestuurders en de commissaris

De leden van de algemene vergadering geven eenparig kwijting aan de bestuurders en aan de commissaris voor het uitgeoefende mandaat voor de rekeningen op 31 december 2024.



Activiteitenverslag

1 Dienst Burgerlijke Stand



OPDRACHTEN

- » Toekomstige leden inschrijven (als gerechtigde of persoon ten laste) en hun dossiers beheren
- » Het openen en verlengen van het recht op prestaties van de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering van onze leden verzekeren.
- » Het recht op verhoogde tegemoetkoming (VT) toekennen aan bepaalde categorieën van personen, op grond van hun statuut en/of inkomen

REALISATIES 2024

- » Digitalisering van de ISI+-kaart, met de mogelijkheid om deze te raadplegen of te downloaden via e-Mut web en e-Mut app. We hebben ook de mogelijkheid ontwikkeld om het ISI+-certificaat via onze interne applicaties af te drukken, zodat de medewerkers van de frontoffice het op verzoek voor onze leden kunnen genereren.
- » In het verlengde van de vorig jaar ontwikkelde gezamenlijke frontoffice/backofficetaak “gerechtigden die niet in regel zijn” hebben wij besloten de verzending van de briefwisseling ‘Chasse bons’ in twee delen op te splitsen. De eerste verzending vond plaats in september 2025 voor zelfstandigen wiens recht voor het jaar 2026 niet werd verlengd, en de tweede verzending vond zoals gebruikelijk eind november plaats voor de overige categorieën van gerechtigden. Dankzij deze beslissing konden zowel het aantal telefoontjes als het aantal bezoeken

aan het kantoor worden beperkt, aangezien de zelfstandigen hierover al in september waren ingelicht.

- » Op verzoek van het RIZIV hebben wij statistische rapporten opgesteld die enerzijds betrekking hebben op de ambtshalve inschrijvingen naar aanleiding van een Dimona-notificatie en anderzijds op de ontvangst van A908-bijdragebons. We hebben ook de statistische rapporten met betrekking tot de rechthebbenden van de verhoogde tegemoetkoming (RVT) moeten aanpassen en nieuwe rapporten moeten toevoegen naar aanleiding van de inwerkingtreding van de ambtshalve RVT (automatische toekenning) in 2024.

PROJECTEN 2026

- » **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 ».
- » **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.
- » **Digitale EHIC:** Dit project heeft tot doel het voorlopige getuigschrift van de EZVK te vervangen door een digitaal certificaat dat kan worden geraadpleegd via e-Mut (website en app) en via MyGov. Dit certificaat, voorzien van een QR-code, is opgesteld door het Nationaal Intermutualistisch College (NIC) en stelt leden in staat om het indien nodig te tonen wanneer zij zorg nodig hebben in een van de landen van de Europese Economische Ruimte (EER).
- » **VIA/IMU/Familymut:** creatie van een nieuw platform voor het beheer van gegevens over lidmaatschappen bij ziekenfondsen op het niveau van het Nationaal Intermutualistisch College (NIC) ter vervanging van het oude systeem voor het beheer van dubbele lidmaatschappen bij ziekenfondsen. Dankzij deze nieuwe tool hoeven de ziekenfondsen geen papieren dossiers meer uit te wisselen van personen die

Activiteit van de diensten



van ziekenfonds veranderen, zowel voor de titularissen als voor de personen ten laste.

- » **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.

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

In juni 2025 zijn we gestopt met het uitgeven van fysieke ISI+-kaarten aan kinderen jonger dan 12 jaar. Deze is nu te raadplegen via onze e-Mut website en app, evenals via de MyGov app.

Met deze digitale kaart kunnen zorgverleners de verzekeraarbaarheid voor gezondheidszorg controleren. Er is ook een downloadbare versie ontwikkeld, evenals de mogelijkheid om het attest op verzoek van onze leden te versturen.

CIJFERGEGEVENS

De belangrijkste statistieken over de dienst Burgerlijke Stand:

	2024	2025	+/-	%
Het aantal verklaringen op erewoord dat in het kader van de verhoogde tegemoetkoming is afgenomen	16 098	14 819	-1 279	-8,63%
Aantal huishoudens dat recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming na een analyse van hun inkomen	10 578	9 734	-844	-18,67%
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	65,71%	65,69%	/	-0,04%

Wat het aantal gescande verklaringen op erewoord betreft, zien we opnieuw een daling, aangezien het ziekenfonds sinds 1 oktober 2024 na controle van de inkomsten waarover wij beschikken, het nieuwe RVT van rechtswege toekent (zonder dat er een verklaring op erewoord ingediend moet worden).

	2024	2025	Vershil
Aantal verklaringen op erewoord om het bedrag van de wettelijke bijdrage als gerechtigde rijksregister te bepalen	10 054	9 879	-175 (-1,77%)

In 2025 zien we een lichte daling van het aantal verklaringen op erewoord om het percentage van de wettelijke bijdrage als gerechtigde 'rijksregister' te bepalen. Dit kan worden verklaard door de invoering van de jaarlijkse controle, die een periode van minimaal 12 maanden tussen twee inkomenscontroles vereist voor hetzelfde statuut.

	2024	2025	Vershil
Aantal ingediende verzoeken om pasgeborenen in te schrijven als personen ten laste	7 643	7 518	-125 (-1,66%)

Net als in 2024 is ook in 2025 een lichte daling te zien in het aantal aanvragen voor de inschrijving van pasgeborenen.

	2024	2025	Vershil
Aantal ingediende verzoeken om andere categorieën van personen in te schrijven als personen ten laste	9 518	9 046	-472 (-5,22%)

We zien eveneens een daling van het aantal inschrijvingsdossiers voor de andere categorieën van personen ten laste in 2025.

	2024	2025	Vershil
Aantal ingediende inschrijvingsformulieren van gerechtigden	20 721	18 889	-1 832 (-9,70%)

We stellen nog steeds een daling vast van het aantal inschrijvingsformulieren voor 2025; deze daling kan net als in de vorige jaren, worden verklaard door gedwongen Dimona-inschrijvingen en bijdragebons (A908) waarvoor geen inschrijvingsformulier meer moet 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 naleving van de regelgeving inzake de ziekte- en invaliditeitsverzekering, met name het deel dat betrekking heeft op de gezondheidszorg.
- » 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.

WETSWIJZIGINGEN

Vervoer dialyse/ambulante oncologie

1. Structurele hervorming van het systeem

Vanaf 1 april 2025 worden de vervoerskosten van dialysepatiënten en patiënten die een ambulante oncologische behandeling ondergaan automatisch vergoed door de verplichte verzekering. Het recht op tegemoetkoming wordt voortaan vastgesteld op basis van de door het ziekenhuis of het dialysecentrum gefactureerde prestaties, aan de hand van vastgestelde nomenclatuurcodes. Deze hervorming maakt een einde aan het systeem dat gebaseerd is op:

- » de indiening van papieren formulieren;
- » het bezorgen van vervoersbewijzen (tickets, aangiften);
- » de individuele beoordeling van de dossiers door de dienst Gezondheidszorg.

Deze hervorming vermindert de administratieve lasten voor de leden en de ziekenfondsen aanzienlijk.



2. Geharmoniseerde berekeningsparameters

De tussenkomst wordt berekend:

- » op basis van de werkelijke afstand tussen de hoofdverblijfplaats (Rijksregister) en het dialysecentrum of het ziekenhuis waar de oncologische behandeling wordt gevolgd;
- » via de kortste route;
- » enkel voor de afgelegde afstand op Belgisch grondgebied (voor inwoners in het buitenland volgen specifieke maatregelen).

De berekening wordt gemaakt wanneer de ziekenhuisrekening wordt ontvangen. De uitkering vindt plaats binnen 30 dagen na de vergoeding van de prestaties die recht geven op de uitkering.

3. Organisatorische impact

Het model verschuift van verwerking op basis van individuele aanvragen naar een automatisch betalingssysteem op basis van ziekenhuisrekeningen.

De dienstverlening richt zich voortaan op:

- » het beheer van bijzondere situaties;
- » de afhandeling van uitzonderingen;
- » informatie voor de leden;
- » de kwalitatieve opvolging van het systeem.

4. Evaluatie

Het RIZIV is van plan het automatiseringsmechanisme na een jaar te evalueren om eventuele problemen te analyseren en, indien nodig, de parameters of de lijst van prestaties die recht geven op vergoeding aan te passen.

Activiteit van de diensten



Verplichte elektronische facturering - Artsen en tandartsen

Sinds 1 september 2025 zijn alle artsen (huisartsen en specialisten) en tandartsen die in België werkzaam zijn, verplicht om de facturen voor hun ambulante prestaties elektronisch aan de verzekeringsinstellingen door te sturen. Deze verplichting geldt voor alle prestaties, ongeacht of deze worden gefactureerd in het kader van de derdebetaler of daarbuiten, via de gestandaardiseerde elektronische systemen (eFact voor de derdebetaler en elektronisch getuig-schrift via eAttest voor factureringen buiten de derdebetaler om).

Het doel van deze maatregel is om de administratieve uitwisselingen te standaardiseren en betrouwbaarder te maken, factureringfouten te verminderen en de verwerking en uitbetaling van prestaties te versnellen.

Voor de elektronische verzending van facturen is het gebruik van erkende software voor elektronische facturering vereist, evenals een koppeling met de elektronische uitwisselingsplatforms tussen dienstverleners en verzekeraars.

Er zijn tijdelijke uitzonderingen voorzien voor deze verplichting in strikt gedefinieerde gevallen, waardoor facturering op papier kan worden voortgezet na 1 september 2025:



- » situaties van overmacht die elektronische verzending van factuurgegevens onmogelijk maken.
- » facturering die buiten de praktijk van de dienstverlener plaatsvindt, onder specifieke technische omstandigheden.
- » zorgverleners die op vaste referentiedata een bepaalde leeftijd hebben bereikt: artsen die op 1 januari 2023 de leeftijd van 67 jaar hebben bereikt en tandartsen die op 1 januari 2024 de leeftijd van 63 jaar hebben bereikt.

Deze uitzonderingen zijn tijdelijk en worden gedefinieerd om rekening te houden met de praktische beperkingen van de betrokken dienstverleners. Deze doen geen afbreuk aan het algemene principe van elektronische verzending, dat vanaf 1 september 2025 de norm blijft.

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 2024 loopt nog tot eind 2026 en die voor het jaar 2025 tot eind 2027, wat verklaart waarom het totaalbedrag van de terugbetalingen aanzienlijk lager ligt dan in de voorgaande jaren.

	2023	2024	2025
Totaal bedrag van de terugbetalingen	15 145 013,33	14 360 689,98	7 941 121,69
Aantal rechthebbenden	66 097	62 557	32 655
Aantal vergoede gezinnen	32 755	30 948	17 110



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:

	2025			
	Met GMD	Zonder GMD	Met GMD %	Zonder GMD %
0 - 17 jaar	122 225	31 995	78%	22%
18 jaar en ouder	438 029	61 317	96%	4%
Totaal	560 254	83 312	90%	10%
	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%

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.

Activiteit van de diensten



CIJFERGEGEVENS

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

Bijstand in het buitenland	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Bijstand in het buitenland	2 398 895,83	1 657 621,73	-741 274,10	-30,90%
Totaal	2 398 895,83	1 657 621,73	-741 274,10	-30,90%

Logopedie	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Logopedie	13 745,00	11 015,00	-2 730,00	-19,86%
Totaal	13 745,00	11 015,00	-2 730,00	-19,86%

Voetverzorging	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Pedicure	249 600,50	205 515,00	-44 085,50	-17,66%
Podologie	65 253,00	61 851,50	-3 401,50	-5,21%
Totaal	314 853,50	267 366,50	-47 487,00	-15,08%

Tandzorg	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Preventieve tandzorg	1 846 691,40	2 012 378,28	165 686,88	8,97%
Orthodontie 1ste tegemoetkoming	1 753 380,00	1 772 861,00	19 481,00	1,11%
Orthodontie 2de tegemoetkoming	717 525,00	779 730,00	62 205,00	8,67%
Supplementen orthodontie polikliniek	14 888,70	17 376,50	2 487,80	16,71%
Tandprothesen, bruggen, implantaten, kronen	1 705 255,06	1 770 542,23	65 287,17	3,83%
Totaal	6 037 740,16	6 352 888,01	315 147,85	5,22%

Bril en oogchirurgie	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Bril	1 408 847,74	1 395 656,08	-13 191,66	-0,94%
Laser	138 626,45	64 950,00	-73 676,45	-53,15%
Implantaatlenzen	12 692,64	11 400,00	-1 292,64	-10,18%
Totaal	1 560 166,83	1 472 006,08	-88 160,75	-5,65%

Activiteit van de diensten



Alternatieve geneeskunde	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Acupunctuur	28 825,38	22 488,81	-6 336,57	-21,98%
Chiropractie	75 320,00	64 220,50	-11 099,50	-14,74%
Homeopathie	25 597,76	20 956,50	-4 641,26	-18,13%
Osteopathie	631 575,50	614 582,90	-16 992,60	-2,69%
Totaal	761 318,64	722 248,71	-39 069,93	-5,13%

Kanker	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Kanker: dikke darm + 45 jaar	1 198,90	826,04	-372,86	-31,10%
Kanker: longen - roken	23 611,37	19 689,30	-3 922,07	-16,61%
Kanker: prostaat + 45 jaar	1 067,00	904,34	-162,66	-15,24%
Kanker: borst - mammografie	18 074,36	16 748,21	-1 326,15	-7,34%
Kanker: baarmoeder - uitstrijkje	47 996,73	26 756,39	-21 240,34	-44,25%
Kanker: schoonheidsverzorging	60,00	0,00	-60,00	-100,00%
Totaal	92 008,36	64 924,28	-27 084,08	-29,44%

Anticonceptie en vruchtbaarheidsbehandeling	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Vaginale ring	37 503,34	34 734,39	-2 768,95	-7,38%
Pil	371 977,91	351 469,11	-20 508,80	-5,51%
Spiraal	134 959,05	117 411,65	-17 547,40	-13,00%
ICSI	19 417,42	21 896,00	2 478,58	12,76%
IVF	8 345,74	6 000,00	-2 345,74	-28,11%
Totaal	572 203,46	531 511,15	-40 692,31	-7,11%

Medi'kids	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Medi'kids	91 346,79	72 075,52	-19 271,27	-21,10%
Totaal	91 346,79	72 075,52	-19 271,27	-21,10%

Activiteit van de diensten



Vaccins	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Vaccins voor iedereen	553 318,19	607 985,17	54 666,98	9,88%
Vaccins tegen baarmoederhalskanker	29 328,80	30 226,05	897,25	3,06%
Totaal	582 646,99	638 211,22	55 564,23	9,54%

Remgeld	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Remgeld < 18 jaar	2 821 012,34	2 823 244,50	2 232,16	0,08%
Remgeld > 18 jaar	808 729,71	724 332,76	-84 396,95	-10,44%
Totaal	3 629 742,05	3 547 577,26	-82 164,79	-2,26%

Diverse medische prestaties	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Slaapstoornissen	900,00	100,00	-800,00	-88,89%
Medische en paramedische apparatuur	57 731,80	67 745,43	10 013,63	17,35%
Osteoporose	8 181,44	6 072,68	-2 108,76	-25,77%
Poliklinieken	215 378,07	246 216,82	30 838,75	14,32%
Psychotherapie	1 461 505,45	1 229 729,74	-231 775,71	-15,86%
Behandeling van obesitas	29 546,07	28 870,00	-676,07	-2,29%
Osteosynthese- en prothesemateriaal	10 128,15	7 538,21	-2 589,94	-25,57%
Alzheimer	1 653,47	1 297,07	-356,40	-21,55%
Totaal	1 785 024,45	1 587 569,95	-197 454,50	-11,06%

Ziekenhuisopname	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Ouder die bij zijn gehospitaliseerd kind blijft	22 530,00	21 960,00	-570,00	-2,53%
Totaal	22 530,00	21 960,00	-570,00	-2,53%

Herstel/verblijf	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Herstel	57 680,00	47 760,00	-9 920,00	-17,20%
Kortverblijf	156 443,68	164 076,00	7 632,32	4,88%
Dagverblijf	15 900,00	16 932,00	1 032,00	6,49%
Totaal	230 023,68	228 768,00	-1 255,68	-0,55%

Activiteit van de diensten



Ziekenvervoer	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Ziekenvervoer	3 441 367,75	3 262 743,81	-178 623,94	-5,19%
Totaal	3 441 367,75	3 262 743,81	-178 623,94	-5,19%

Geboorte	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Geboortetoeelage voor 1 aangesloten ouder	306 150,00	300 040,00	-6 110,00	-2,00%
Geboortetoeelage voor 2 aangesloten ouders	1 059 630,00	1 028 430,00	-31 200,00	-2,94%
Totaal	1 365 780,00	1 328 470,00	-37 310,00	-2,73%

Schoolreizen, sport	31/12/24	31/12/25	Verskil	
Bos-, sneeuw- of zeeklassen	299 296,69	256 410,79	-42 885,90	-14,33%
Sportclubs	2 353 305,09	1 953 593,22	-399 711,87	-16,99%
Sportvakanties	93 982,72	86 279,63	-7 703,09	-8,20%
Totaal	2 746 584,50	2 296 283,64	-450 300,86	-16,39%

Totaal Aanvullende verzekering	25 645 977,99	24 063 240,86	-1 582 737,13	-6,17%
---------------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---------------

DANKBETUIGING

We willen al onze medewerkers bedanken voor hun werk in 2025.



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 1725 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. Dat betekent dat de toekenning van de werkhervattingspremie is afgelopen op 31 maart 2025.

Op basis van een verslag van de Dienst Uitkeringen van het RIZIV dat aan het Beheerscomité van de uitkeringsverzekering voor werknemers en aan het Beheerscomité van de uitkeringsverzekering voor zelfstandigen werd voorgelegd, beoogt het ontwerp de toekenning van de werkhervattingspremie vanaf 1 april 2025 structureel te maken. Met andere woorden: werkgevers behouden het recht op deze premie, op voorwaarde dat aan alle criteria wordt voldaan.

- » Vanaf 1 januari 2025 vult de werkgever (of zijn mandataris) maandelijks de gegevens over het geboorteverlof in en stuurt deze naar het ziekenfonds, naarmate de werknemer het geboorteverlof ten laste van de verzekering opneemt. Het luik van het inlichtingenblad dat door de werkgever moet worden ingevuld, is dienovereenkomstig aangepast.

Formeel gezien worden de begrippen 'vaderschapsverlof' en 'geboorteverlof' bovendien vervangen door één enkel begrip 'geboorteverlof'.

- » Vanaf 1 januari 2019 wordt het basistijdvak van adoptieverlof en van pleegouderverlof van 6 weken om de twee jaar verlengd met één week en dit met een maximum van 5 weken in 2027.
- » Vanaf 1 januari 2025 is de maximumduur van het basistijdvak 10 weken.

Terug-Naar-Werk-Traject

Het terug-naar-werk traject biedt ondersteuning aan mensen die in arbeidsongeschiktheid weer aan de slag willen, met begeleiding van een Terug-Naar-Werk-Coördinator en mogelijkheden voor aangepast werk of opleidingen. Om onze coördinatoren te ondersteunen, werd een cel van administratieve medewerkers opgericht. In 2025 werd deze administratieve ondersteuning verder uitgebreid.

Elektronisch arbeidsongeschiktheid attest (eGAO) een eGezondheid-tool

Het eGAO maakt deel uit van de globale visie op e-Gezondheid. Die pleit voor het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën om de gezondheidszorg te ondersteunen, te verbeteren en toegankelijker te maken. Deze toepassing is een nieuwe stap in de administratieve vereenvoudiging ten voordele van iedereen: artsen, patiënten en instellingen.

De e-GAO-toepassing is beschikbaar voor huisartsen en specialisten wanneer het gaat om een arbeidsongeschiktheid van meer dan 14 dagen, of wanneer een bestaande periode van ongeschiktheid wordt verlengd.

Sinds april 2025 zijn deze e-GAO's geautomatiseerd. Sinds deze automatisatie (tussen 04/2025 en 12/2025) zijn er 19 936 e-GAO's ontvangen. 15 147 werden automatisch verwerkt hetzij 74%.



UITDAGINGEN

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

Indexering van de uitkeringen

Op 1 februari 2025

1. 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)

2. 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 5de week)
 - adoptieverlof
 - pleegouderverlof

3. Werknemers en zelfstandigen

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

Activiteit van de diensten



CIJFERGEGEVENS

	2024	2025	Vershil
Aantal vergoede arbeidsongeschiktheden (ziekte, moederschapsrust, verwijdering ...)	31 688	30 191	-1 497 (-4,72%)
Aantal vergoede geboorteverlofdossiers	3 077	3 143	+66 (+2,14%)
Aantal behandelde inlichtingsbladen	23 028	24 030	+1 002 (+4,35%)

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
- » de arbeidsongeschiktheid beoordelen door de functionele beperkingen en de resterende capaciteiten te benadrukken;
- » sociaal-verzekerden begeleiden bij hun re-integratie op de arbeidsmarkt in samenwerking met de terug-naar-werkcoördinatoren;
- » na analyse bepaalde verzoeken om terugbetaling wat betreft gezondheidszorg toekennen of weigeren;
- » nauw samenwerken met een multidisciplinair team (adviserend kinesist, adviserend psycholoog, adviserend verpleegkundige, adviserend ergotherapeut 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

- » Komst van nieuwe medewerkers in het multidisciplinaire team, bestaande uit 2 Nederlandstalige adviserend artsen, 3 Franstalige adviserend artsen, 1 Franstalige adviserend psycholoog en 1 Franstalige adviserend verpleegkundige.
- » De verdere ontwikkeling van de integratie van nieuwe spelers op het gebied van sociaal-professionele re-integratie; de terug-naar-werkcoördinatoren met de komst van een nieuwe Nederlandstalige collega in 2025.

- » Optimalisatie van procedures voor de behandeling van dossiers.
- » Oprichting van een consultatiebureau in Leuven.
- » Er loopt momenteel een project ter optimalisering van de organisatie van de consultaties.

PROJECTEN

- » Doorgaan met wervingsinspanningen om ervoor te zorgen dat we het personeel hebben dat nodig is om onze verschillende taken uit te voeren.
- » 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 van het IT-instrument om het ergonomischer 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 van het multidisciplinair team verbeteren, gezien de toenemende agressie tijdens consultaties, en zorgen voor permanente bijscholingen hierover.
- » Agressief gedrag van het publiek tegengaan door de nodige instrumenten ter beschikking te stellen en consultatiebureaus aan te passen, en deel te nemen aan workshops voor agressiebeheersing die gepland zijn voor 2026.

UITDAGINGEN

- » De kwaliteit van onze diensten behouden en zelfs verbeteren ondanks de hervorming van de beoordeling van arbeidsongeschiktheid en het toegenomen contact dat nodig is met onze leden.
- » Nieuwkomers binnen het team integreren en helpen bij hun ontwikkeling.
- » Het IT-instrument verbeteren om tijd te besparen en de dagelijkse werkzaamheden van het team gemakkelijker te maken; overgang van het medische team (AA, PARA en TNW-C) naar Windows 11 in maart 2026.
- » Vanaf 1 maart 2026 wordt het begrip 'arbeidspotentieel' ingevoerd, waarbij het wettelijk vermoeden van arbeidsongeschiktheid komt te vervallen voor personen die zich in een fase van sociaal-professionele re-integratie bevinden, en wordt de inhouding op de uitkering verhoogd (van 2,5% naar 10%) bij het zonder geldige reden niet verschijnen op een afspraak bij de TNW-C en is er de verplichting om deze persoon opnieuw op te roepen via een aangetekende brief.

Activiteit van de diensten



CIJFERGEGEVENS

	2023	2024	2025
Aantal gecompenseerde gevallen van arbeidsongeschiktheid (ziekte, rust, werkverwijdering, enz.)	31 382	31 688	30 191
Aantal gevallen van betaald geboorteverlof	3 152	3 077	3 143
Aantal verwerkte inlichtingenbladen	2 1282	23 028	24 030
Aantal getuigschriften werknemer + zelfstandige (1 ^e GAO, verlengingen en niet-conform)	163 129	165 992	167 134
Aantal IDES-stromen (elektronische medische dossiers)	17 532	20 210	26 927
Aantal inlichtingenbladen werkloosheid (papier/elektronisch)	2 409	3 317	4 403
Aantal inlichtingenbladen werkgever (papier/elektronisch)	18 873	19 711	19 627
Aantal dossiers re-integratiebeoordeling (quick scan)*	10 071	21 487	53 026**
Aantal AKKOORDEN AA voor hulp van derden	179	111	163
Aantal WEIGERINGEN AA voor hulp van derden	80	26	58
Aantal 1 ^e akkoorden AA halftijdse tewerkstelling	3 533	3 324	8 774***
Aantal klinische onderzoeken (aantal consultaties)****	17 703	24 948	29 414
Aantal weigeringen ongeschiktheid door AA	358	449	368
Aantal spontane hervattingen	8 331	9 048	9 347
Aantal hervattingen bepaald door AA	880	1 066	678

* 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).

** Er zijn meer quick scans aangezien de categorisering bij elk contactmoment gebeurt. Bovendien waren er meer hervattingen van dossiers (bv.: van pensioendossiers, interimfiches).

*** Voor de halftijdse tewerkstelling tellen we nu ook de stages mee die kaderen binnen een beroepsherscholing, wat de stijging kan verklaren.

**** 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.

5 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.
- » In samenwerking met het NVSM een robot met artificiële intelligentie ontwikkelen die het overzicht van de medische zorgen na een arbeidsongeval kan produceren, zodat de kosten bij verzekeringsmaatschappijen kunnen worden teruggevorderd.
- » 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.
- » 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.

REALISATIES

- » Automatisch tickets ter herinnering van niet vergoede declaraties aanmaken.

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.

CIJFERGEGEVENS

Gedetecteerde ongevallendossiers

2023	2024	2025
5 291	5 009	6 229

Deze tabel geeft het aantal dossiers weer waarvan wordt vermoed dat het om ongevallen gaat en die door het departement Betwiste Zaken en de adviserend artsen worden gedetecteerd via ongevalsangiften (zonder de talrijke arbeidsongevallenflows). Als we 2025 vergelijken met de twee voorgaande jaren, zien we dat het aantal dossiers waarbij geen terugvordering mogelijk is, uiteindelijk toeneemt.

Dossiers van de arbeidsongevallen en de beroepsziekten

Teruggevorderde bedragen van Fedris in euro.

2023	2024	2025
430 434,97	349 670,09	255 161,01

De verklaring voor deze daling ligt hoogstwaarschijnlijk bij COVID, waardoor het aantal dossiers inzake beroepsziekten aanzienlijk was toegenomen. In 2025 zullen de teruggevorderde bedragen vergelijkbaar zijn met die in 2019 en 2020.

Activiteit van de diensten



Teruggevorderde bedragen in verband met ongevallen en beroepsziekten en procentuele toename ten opzichte van het voorgaande jaar in euro.

2023	2024	2025
9 716 756,68	11 773 810,21	12 990 421,34
+6,65%	+21,17%	+10,33%

Dankzij het regelmatig opvolgen van onze dossiers stellen wij met veel genoegen vast dat er in 2025 opnieuw een record is gevestigd wat betreft de terugvorderingen. Deze keer hebben we bijna 13 miljoen euro teruggevorderd. De procentuele toename is echter minder dan in 2024. Maar het verschil is nog steeds aanzienlijk: er werd namelijk 1,2 miljoen euro meer teruggevorderd. In ieder geval kunnen we iedereen feliciteren die heeft bijgedragen aan deze mooie prestatie.

Debiteurendossiers

Onverschuldigde betalingen

Op 31 december 2025 bedroeg het openstaande terug te vorderen bedrag voor de leden-debiteurendossiers € 10 492 427,50.

Leden	Bedrag in euro
2023	8 491 821,16
2024	9 356 041,20
2025	10 492 427,50

Voor derden-debiteuren bedraagt het totale saldo op 31 december 2025 € 322 304,23.

Derden	Bedrag in euro
2023	268 746,45
2024	191 546,31
2025	322 304,23

Verdeling van leden-debiteurendossiers en derden-debiteuren

Terugvorderingen

In 2025 heeft de dienst Debiteuren € 5 314 680,19 kunnen terugvorderen van leden. Bedragen in de tabel staan in euro.

	Leden	Derden
Saldo op 31/12/24	9 356 041,20	191 546,31
Creatie debiteuren zorg	437 069,86	873 621,86
Creatie debiteuren primaire arbeidsongeschiktheid	2 709 656,33	/
Creatie debiteuren invaliditeitsuitkeringen	3 347 435,73	/
Creatie debiteuren diversen	116 614,53	41 977,72
Oninbare vorderingen	-159 709,96	-57 307,45
Terugvorderingen	-5 314 680,19	-727 534,21
Saldo op 31/12/25	10 492 427,50	322 304,23

Ondanks een nieuwe stijging van het teruggevorderde bedrag (+ € 491 906,89) is het totale bedrag dat nog van de leden moet worden teruggevorderd in één jaar tijd sterk gestegen (+ € 1 136 386,30). Daarom moeten we meer dan ooit aandacht besteden aan het terug te vorderen bedrag.

CONCLUSIE

Voor de ongevallendossiers was 2025 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 leden en derden bedraagt € 6 042 214,40 terwijl de te betalen bedragen van de administratiekosten voor de leden-debiteuren € 217 017,41 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 opletend.

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, fouten in de facturatie of het niet naleven van de toepasselijke regelgeving.

Informatie en ondersteuning voor leden

- » Leden informeren over hun rechten en plichten op het gebied van gezondheidszorg.
- » Bewustmaking van de toepasselijke regels en de gevolgen van het niet naleven van wettelijke en reglementaire verplichtingen.

Interventie bij de zorgverleners

- » Interventies om de naleving van de rechten van patiënten te waarborgen.
- » Toezicht op de correcte toepassing van de reglementering inzake de ziekte- en invaliditeitsverzekering.

Behandeling van geschillen op het gebied van medische aansprakelijkheid

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

Behandeling van geschillen op het gebied van medische aansprakelijkheid

- » Juridisch advies en het zoeken naar minnelijke oplossingen in geval van geschillen of medische wanpraktijken.

- » Bijstand in geval van een geschil, zo nodig doorverwijzing naar de rechtbank.

Juridische en administratieve begeleiding

- » Behandeling en coördinatie van de juridische en administratieve procedures tijdens de gehele medische aansprakelijkheidsprocedure.
- » Dossieropvolging tot aan de mededeling van het advies van de medische directie van het Nationale Verbond Solidaris.

Vertegenwoordiging en expertise

- » Doorsturen van verzoeken om advies naar het Fonds voor Medische Ongevallen en opvolging daarvan.
- » Begeleiding van de leden bij medische expertises om de aansprakelijkheid vast te stellen.

Opvolging en analyse van de regelgeving

- » Analyse van wetten, besluiten en akkoorden inzake de ziekte- en invaliditeitsverzekeringen.
- » Juridische monitoring met betrekking tot de gecoördineerde wet op de ziekenhuizen en op de rechten van patiënten.

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. In december 2025 namen we deel aan een informatiesessie in het rusthuis Belfair in Sint-Pieters-Leeuw in het kader van de campagne "Toegankelijke gezondheidszorg voor iedereen". We hopen dit soort infosessies in de toekomst voort te zetten en uit te breiden.

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 verjaring 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 ziekenhuisbemiddelaars voor de overdracht van medische dossiers en de betwisting van honorariumsupplementen.

UITDAGINGEN

Een voortdurend engagement voor de verdediging van de rechten van de leden

Onze prioriteit is om een belangrijke speler te blijven in de bescherming van de rechten van de leden. Dit engagement komt tot uiting in een proactieve, rigoureuze en voortdurende verdediging, gebaseerd op een nauwkeurige analyse van elke situatie en een reactie die is afgestemd op de uitdagingen.

Een aanpak gericht op de menselijke dimensie

Naast de procedurele aspecten wordt er bijzondere aandacht besteed aan de menselijke kant van elk dossier. Elke situatie wordt op individuele basis benaderd, met de nadruk op luisteren, begrijpen en respect voor de persoonlijke situatie van de leden.

Zorg gebaseerd op vertrouwen en solidariteit

De behandeling van dossiers gebeurt in een klimaat van vertrouwen, solidariteit en wederzijds respect. Deze waarden vormen de basis voor een hoogwaardige ondersteuning en garanderen een zorgvuldige en serene behandeling in elke fase van het proces.

Strengere eisen op het gebied van informatievoorziening en transparantie in ziekenhuizen

Er worden voortdurend inspanningen geleverd om ziekenhuizen aan te moedigen hun informatiekanaalen te verbeteren

en de transparantie van hun praktijken te vergroten. Toegang tot duidelijke, uitgebreide en begrijpelijke informatie is een belangrijke factor om ervoor te zorgen dat leden de juiste zorg krijgen.

Duidelijke, toegankelijke communicatie

Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de duidelijkheid van het taalgebruik. Juridische en medische informatie wordt stelselmatig op een begrijpelijke manier uitgelegd, zodat leden volledig inzicht krijgen in de stappen die worden gezet en de beslissingen die ten aanzien van hen worden genomen.

Een rol als referentiepunt in geval van moeilijkheden of het mislukken van de dialoog

Indien de bemiddeling mislukt of wanneer het moeilijk blijkt om in contact te komen met een dienstverlener, wordt de rol van aanspreekpunt volledig vervuld. Vervolgens wordt er een snelle, gestructureerde reactie geïmplementeerd om de rechten van leden te waarborgen en concrete, effectieve oplossingen te bieden.

WETSWIJZIGINGEN

1. Vervoerskosten voor kankerpatiënten en dialysepatiënten

Op het niveau van de artsen

Sinds 1 april 2025 worden vervoerskosten voor kanker- en/of dialysepatiënten automatisch vergoed en is er geen verdere actie van het lid nodig.

Betaling vindt automatisch plaats op basis van de door het ziekenhuis gefactureerde diensten.

Het RIZIV vergoedt € 0,36 per kilometer, op basis van de werkelijke afstand (heen en terug) tussen de hoofdverblijfplaats en het dialysecentrum of het ziekenhuis waar de behandeling wordt gevolgd. Het ziekenfonds berekent deze afstand op basis van de kortste afstand, zoals aangegeven door een routeplanner wanneer de ziekenhuisrekening wordt ontvangen.

2. 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.

3. 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

Activiteit van de diensten

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).

4. Digitalisering van de verschillende gezondheidszorgsectoren

Kinesitherapie

Op 8 december maakte 8,7% van de kinesisten gebruik van het volledige eAgreement-systeem (overeenkomst + facturering). Verplichting tot digitalisering staat ingepland voor 1 januari 2027 (datum zal waarschijnlijk uitgesteld worden).

Logopedie

Hervatting van de intermutualistische werkgroepen in het vierde kwartaal van 2025. Vervolgens zullen er zowel bij de verzekeringsinstellingen (VI) als op het gebied van IT-oplossingen (Soft) ontwikkelingen moeten plaatsvinden. De inproductiestelling staat momenteel gepland voor 1 april 2027.

Overige

De sector van de bandagisten zou de volgende zijn die gedigitaliseerd wordt (minister Vandenbroucke streeft naar een digitalisering van alle sectoren van de gezondheidszorg tegen 2030).

CIJFERGEGEVENS

Aantal afgesloten tickets

	2024	2025
Mails, telefoongesprekken, lopende dossiers enz.	1 562	2 040*

* De toename van het aantal verwerkte tickets in 2025 weerspiegelt de toenemende complexiteit van de behoeften van de leden (ziekenhuisfacturering, derdebetaler, medische aansprakelijkheid, administratieve geschillen) en de groeiende druk op de betaalbaarheid van de zorg, met name als gevolg van de stijging van de ereloosupplementen van artsen.

Op 31 december 2025 waren er nog 144 openstaande dossiers, als volgt verdeeld:

Aantal dossiers dat nog verwerkt moet worden

	2024	2025
Medische fouten	125	124
Facturering en erelonen	39	13
Diversen	4	7
Totaal	168	144

DANKBETUIGING

We willen al onze medewerkers hartelijk bedanken voor hun voortdurende inzet en de kwaliteit van hun werk. Het is dankzij hun dagelijkse inzet dat we onze missie om de rechten van onze leden te verdedigen, kunnen voortzetten en versterken.

We zijn er trots op dat we kunnen rekenen op teams die zich volledig inzetten om de belangen van onze leden te beschermen. Hun inzet vormt een essentiële hefboom bij de verwezenlijking van onze gezamenlijke missie.



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 maandelijks vergaderingen voor toezicht op de uitvoering met de verantwoordelijken voor de opdrachten.
- » Sensibilisering van de belangrijkste spelers van het aanbestedingsproces

Activiteit van de diensten



en de uitvoering van de contracten/overheidsopdrachten omtrent de geheimhoudingsplicht die door de regelgeving inzake overheidsopdrachten wordt opgelegd.

- » Versterking van de samenwerking met het NVSM met het oog op het plaatsen van meer gezamenlijke opdrachten voor onze gelijkaardige behoeften.
- » Project voor de ontwikkeling van een chatbot voor overheidsopdrachten met het team van Business Solutions.
- » Meer autonomie voor inkopers bij het plaatsen van opdrachten met een laag bedrag.

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

2023	2024	2025
36	13	13

NB: In 2025 werden van de 13 lopende of in behandeling zijnde dossiers er 10 daadwerkelijk gegund.

De aanzienlijke daling van het aantal overheidsopdrachten binnen het departement is voornamelijk toe te schrijven aan de informaticafusie met het NVSM. Deze integratie van systemen en processen heeft geleid tot een grotere centralisatie van de behoeften en plaatsingsprocedures, waardoor er op afdelingsniveau minder gebruik wordt gemaakt van afzonderlijke opdrachten. Als gevolg hiervan worden een aantal aankopen nu gebundeld of op een meer globaal niveau beheerd, wat automatisch resulteert in een daling van het aantal overheidsopdrachten dat binnen Solidararis Brabant wordt geïnitieerd.

UITDAGINGEN

- » Een toepassing voor het beheer van de bestellingen bij het economaat aankopen of in-house 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 'bijscholingen' op het niveau van de afdeling Overheidsopdrachten van Solidararis Brabant.

Departement Data protection

OPDRACHTEN

- » Het geven van juridisch advies en het uitbrengen van juridische adviezen (mondeling of schriftelijk) aan alle interne klanten van Solidararis Brabant en de verschillende juridische entiteiten rondom Solidararis 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 Solidararis 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.
- » Introductie van een vrijwillig mandaat, gebaseerd op behoeften van bedrijven, om te garanderen dat persoonsgegevens op een consistente manier aan derden worden gecommuniceerd.
- » Opstellen van een beleid voor beeldrechten om werknemers en leden bewuster te maken hierover.

REALISATIES

- » Implementatie van een e-formulier om datalekken te melden.
- » Toezicht op de naleving van de principes inzake de gegevensbescherming in het kader van de projecten van de dienst Business Solutions (privacy by design).
- » In samenwerking met de dienst Business Solutions:
 - opstellen van een beleid voor het beheer van papieren documenten om lekken van persoonlijke gegevens op papier te voorkomen;
 - opstellen van richtlijnen voor het gebruik van generatieve AI;

- aanpassing van de procedure voor inkomende telefoongesprekken om te waarborgen dat de gesprekken veilig verlopen en dat de communicatie tussen onze diensten en onze leden in overeenstemming is met de RGPD.

- » Beheer van klachten in verband met de RGPD, in samenwerking met de Ombudsdienst en Kwaliteit van de diensten.
- » Samenwerking met de afdeling MarCom bij bepaalde communicatieprojecten om ervoor te zorgen dat de beginselen van de RGPD worden nageleefd.

CIJFERGEGEVENS

Klachten op het gebied van gegevensbescherming die zijn ingediend bij Solidaris Brabant

	2023	2024	2025
Ingediende klachten	25	16	25
Gegronde klachten	24	12	20

N.B.: We hebben een toename van het aantal klachten vastgesteld ten opzichte van 2024. We denken dat de belangrijkste factor achter deze stijging de toegenomen zichtbaarheid van bepaalde documenten via de e-Mut-applicatie is, waardoor de toegang tot informatie voor onze leden verbetert. Deze grotere transparantie leidt natuurlijk tot een toename van vragen en verzoeken om verduidelijking van onze leden.

Deze ontwikkeling weerspiegelt het toegenomen bewustzijn van onze leden van de kwesties rond de bescherming van persoonsgegevens en de RGPD. Dit is een indicator waarmee we rekening houden als onderdeel van onze missie om de gegevens van onze leden te beschermen.

UITDAGINGEN

- » Het versterken van de GDPR-cultuur bij iedereen die betrokken is bij gegevensverwerking, op alle niveaus van Solidaris Brabant.
- » Zorgen voor een voortdurende dynamiek op het gebied van gegevensbescherming, die is geïntegreerd in de dagelijkse werkwijzen en projecten.
- » Gelijke tred houden met veranderingen in technologie en gebruik (digitale tools, platforms, AI, enz.) en tegelijkertijd het vertrouwen van onze leden behouden.

6 Backoffice Leuven



De backoffice voor het arrondissement Leuven werd opgericht om het persoonlijk contact met onze leden te bevorderen 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, moederschapsrust, geboorte- of adoptieverlof, borstvoedingspauzes en verwijdering uit het werkmilieu voor en na de bevalling, efficiënt en snel een vervangingsinkomen toekennen om hen een continue financiële stabiliteit te garanderen.

Cel Gezondheidszorg

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

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 goed gestructureerde, samenhangende en waardegerichte coördinatie van de businessanalisten en projectmanagers.

Deze dienst bestaat uit een afdeling voor bedrijfsanalyse en een afdeling voor projectmanagement. Deze wordt geleid door een diensthoofd en rapporteert aan de Algemene Directie. Deze vormt vandaag de dag een cruciale hefboom voor transformatie, op het kruispunt van zakelijke behoeften, organisatorische capaciteiten en technologische oplossingen.

OPDRACHTEN

Bij Business Solutions nemen we het volledige projectbeheer op ons, van het in kaart brengen van de behoeften tot de inproductiestelling en de operationele implementatie. Dit omvat het uitvoeren van bedrijfsanalyses, het modelleren van behoeften en processen, nauwe samenwerking met de IT-afdelingen, het coördineren van tests en het begeleiden van de uiteindelijke uitvoering.

We zijn ook verantwoordelijk voor de implementatie van de digitale transformatie van Solidaris Brabant, in lijn met het digitaliserings-, automatiserings- en hyperautomatiseringsplan, waarbij we ervoor zorgen dat technologische ontwikkelingen deel uitmaken van een samenhangende, duurzame visie gericht op de behoeften van leden en medewerkers.

Concreet houdt dit onder andere het volgende in:

- » Ervoor zorgen dat de eigen projectmethodologie van onze organisatie (SBPM²) en gestructureerde governance worden gebruikt om initiatieven af te stemmen op de strategische prioriteiten en huidige capaciteiten van de organisatie;
- » Zich houden aan de termijnen die enerzijds in de regelgeving zijn vastgelegd en anderzijds in overleg met de operationele afdelingen en de Algemene Directie zijn vastgesteld, waarbij prioriteiten worden gesteld op basis van waarde, impact en haalbaarheid;
- » Het beheren van de aan de dienst toegewezen transversale, strategische en operationele projecten, waarbij de algehele samenhang van de portefeuille wordt gewaarborgd en de besluitvorming wordt bevorderd;
- » Het coördineren, implementeren en samenbrengen van medewerkers rond nieuwe technologieën zoals artificiële intelligentie (AI) en Robot Process Automation (RPA), waarbij het begrip, de acceptatie en het verantwoordelijke gebruik ervan worden bevorderd ten behoeve van de collectieve efficiëntie;
- » Projecten leiden in overeenstemming met de bedrijfsstrategie en de strategie voor het automatiseren en digitaliseren van de processen, waarbij wordt gezorgd voor het maximaliseren van de waarde van het werk en de kwaliteit van de dienstverlening;
- » Het ondersteunen van bedrijfstransformatieprojecten, het structureren en modelleren van de bedrijfsarchitectuur om te zorgen voor consistentie tussen behoeften, processen, tools en organisatorische capaciteiten, en het versterken van het vermogen van Solidaris Brabant om zich op een gecontroleerde en duurzame manier te ontwikkelen.

PROJECTEN

Strategische en transversale projecten

In 2025 hebben we een stappenplan opgesteld voor de implementatie van AI binnen Solidaris Brabant. Op basis van het businessplan hebben we dit stappenplan opgesteld om ervoor te zorgen dat AI binnen onze organisatie direct ten dienste staat van het algemeen belang. Tegelijkertijd was Business Solutions sterk betrokken bij externe evenementen waar experts op dit gebied samenkwamen. Dankzij deze evenementen hebben we een stevig en betrouwbaar netwerk rond innovatie kunnen opbouwen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit werk zal in 2026 worden voortgezet.

Het eerste zichtbare effect van dit stappenplan is de geleidelijke invoering van Copilot-licenties binnen onze organisatie. Deze licenties werden verleend met individuele ondersteuning voor gebruikers en het opzetten van AI-café's (waar gebruikers worden uitgenodigd om hun ervaringen met AI te delen).

We hebben een nieuw scanmodel geïmplementeerd om onze operationele efficiëntie te verbeteren en de introductie van geavanceerde karakterherkennings technieken (OCR) mogelijk te maken. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van documentverwerking en maakt de weg vrij voor de integratie van meer geavanceerde automatiseringsmechanismen. Dit project loopt door in 2026.

Naast de projecten voor de operationele optimalisatie besteden we verdere aandacht aan innovatie, of het nu gaat om artificiële intelligentie, geautomatiseerde diensten met behulp van robots of andere vormen van technologische vooruitgang. Het is onze ambitie om te anticiperen op veranderingen in de sector, de relevantie daarvan voor ons 'ziekenfondsmodel' te beoordelen en oplossingen te onderzoeken die onze diensten, toegankelijkheid en prestaties op de lange termijn kunnen verbeteren.



Met dit in gedachten hebben we actief deelgenomen aan verschillende events van belangrijke spelers op het gebied van innovatie, zoals FARI, Innoviris, SustAln. Brussels en Paradigm, om bij te dragen aan de discussies rond de 'Smart City'-visie en ervoor te zorgen dat technologieën dienstbaar blijven van de gezondheid en het welzijn. Tegelijkertijd hebben we de duurzaamheid, inclusiviteit en toegankelijkheid van onze digitale tools onder de loep genomen, in lijn met onze maatschappelijke verplichtingen.

In lijn met deze aanpak hebben wij een conceptueel toegankelijkheidsmodel 'Click - Call – Connect' ontwikkeld, in overeenstemming met de beste werkwijzen van de FOD Economie. Dit model moet ervoor zorgen dat elk lid toegang heeft tot onze diensten via het kanaal dat het best bij hun situatie past, zonder digitale uitsluiting. Wij hebben een dossier ingediend in het kader van de projectoproep "Digitale inclusie 2025 - FOD Economie", waarvoor wij een score van 78% hebben behaald, ondanks het feit dat er dit jaar geen subsidie werd toegekend. Het project zal worden voortgezet en geconsolideerd in 2026, met als doel het verkrijgen van financiële steun.

Onze interne projectmethodologie (SBPM²) is verder verfijnd dankzij de bijzondere aandacht die is besteed aan het begeleiden van verandering en het beheer van transformaties. Alle projectmanagers en business analisten hebben een opleiding in Change Management gevolgd, met ondersteuning van onze partner QRP. Er werd ook specifiek aandacht besteed aan het vergroten van het bewustzijn rond duurzame IT, om milieu- en maatschappelijke uitdagingen te integreren in onze technologische keuzes. Dit structureringswerk zal in 2026 worden voortgezet.

Wat de verdeling van papier betreft, hebben wij ook de processen van

onze dienst Expeditie geoptimaliseerd om onze verzendkosten structureel te verlagen, door organisatorische stroomlijning te combineren met digitale hulpmiddelen.

Tegelijkertijd hebben we grondig onderzoek gedaan naar de veilige vernietiging van persoonlijke gegevens op papier. We hebben verder gewerkt aan de inregelstelling van onze organisatie met de GDPR-vereisten inzake het wissen en vernietigen van gegevens. Deze acties garanderen dat de gegevens die we verwerken voldoen aan de normen en dat de gegevens die onze leden ons toevertrouwen op een verantwoorde, veilige en respectvolle manier worden beheerd.

Ten slotte hebben wij het aanbod van online oplossingen die rechtstreeks toegankelijk zijn voor onze leden uitgebreid, of het nu gaat om online betalingen voor Solidaris Brabant, Solidaris Brabant Verzekeringen of de Zorgkas, om de procedures voor onze leden te vereenvoudigen en de gebruikerservaring te verbeteren, of om ons contactformulier te optimaliseren.

OPERATIONELE PROJECTEN

Verzekeerbaarheid - Burgerlijke stand

We hebben onder meer de volgende projecten geïntegreerd:

- » **Digitalisering van ISI+:** in 2025 hebben we de ISI+-kaart volledig gedigitaliseerd, zodat deze nu toegankelijk en downloadbaar is via e-Mut Web en de e-Mut App. We hebben eveneens de afdrufunctie voor het ISI+-certificaat in onze interne applicaties geïntegreerd, zodat onze eerstelijnssteams dit indien nodig direct kunnen genereren.
- » **Statistische rapporten over ambtshalve inschrijvingen via DIMONA en de A908-bijdragebons:** in 2025 hebben wij de opstelling van de statistische rapporten met betrekking tot ambts-halve inschrijvingen via DIMONA en de

A908-bijdragebons voltooid.

Dit project werd bemoeilijkt door de steeds veranderende eisen, waardoor de berekeningslogica meerdere malen moest worden aangepast en de regels voor regularisatie en mutatie voortdurend moesten worden verduidelijkt. De ontwikkeling en productie werden met succes afgerond in juli 2025, in lijn met de verwachtingen van de regelgevende instanties.

- » **OpenMut - Deel MEMBER:** in 2025 hebben we vooruitgang geboekt met de migratie en het betrouwbaarder maken van de gegevens in OpenMut, door analyses op dubbele gegevens, het verwijderen van oude dossiers en handmatige validaties uit te voeren om te garanderen dat de leden correct in Solar en GEZO worden geïntegreerd. We hebben ook het beheer van dossiers zonder INSZ en van complexe gevallen van overdracht of annulering verder verfijnd.

Uitkeringen

We hebben onder meer de volgende projecten geïntegreerd:

- » **Herziening van het consultatieproces:** optimalisatie van de agenda van de adviserend arts en het elektronisch medisch dossier (EMD) om rekening te houden met de nieuwe maatregelen inzake sociaal-professionele re-integratie en het consultatiebeleid.
- » **Update van de IPXX-transactie:** de procedure voor het genereren van officiële attesten voor het verkrijgen van sociale rechten is geoptimaliseerd. Het attest wordt voortaan direct afgegeven.
- » **Werkloosheidsmonitoring:** monitoring van nieuwe arbeidsongeschiktheid onder werkzoekenden na de werkloosheidshervorming die ingaat op 1 januari 2026.



» **Elektronische attesten van arbeidsongeschiktheid:** ontvangst en automatisering van elektronisch ontvangen attesten.

Gezondheidszorg

We hebben onder meer de volgende projecten geïntegreerd:

» **Opstarttraject diabetes (OTD):** automatisering van de uitbetaling van vergoedingen voor nomenclatuurcodes die recht geven op het opstarttraject voor een patiënt met diabetes type 2 (jaarlijkse verlenging, naar het voorbeeld van het elektronisch GMD), waarbij de gebruikelijke verificaties op het recht op vergoeding en op cumulatie worden gewaarborgd.

» **eTAR-specialisten:** een hulpmiddel waarmee specialisten de tarieven voor hun specialisme elektronisch kunnen raadplegen.

Er zijn ook verschillende nieuwe zorgtrajecten ontstaan, die in onze bedrijfsprocessen zijn geïntegreerd.

» Het project “Logopedie-tellers” werd dit jaar afgerond en verder verfijnd. Het heeft het voor onze medewerkers en logopedisten gemakkelijker gemaakt om direct en betrouwbaar het aantal resterende sessies voor elke aandoening van een lid te raadplegen.

» **Het eAgreement Light-project:** dit project heeft tot doel het versturen van aanvragen voor overeenkomsten tussen zorgverleners en zorgverzekeraars te digitaliseren en te vereenvoudigen. Het is gebaseerd op een gestroomlijnde maar volledig gestandaardiseerde FHIR-flow, om een naadloze integratie en naleving van de interoperabiliteitsnormen te garanderen. Het is belangrijk om te specificeren dat fase 1 uitsluitend overeenkomt met een technische ontvangstbevestiging van onze kant. Concreet betekent dit dat wij de flux

ontvangen, de ontvangst bevestigen en een ticket aanmaken in ons intern systeem. In dit stadium gaat het nog niet om de inhoudelijke verwerking van de aanvragen, maar om een eerste stap die de uitwisseling beveiligd en een structuur geeft door te waarborgen dat elke ontvangen flux daadwerkelijk in behandeling wordt genomen. Dit project wordt voortgezet in 2026.

» **MyMut Transparantie:** op verzoek van het RIZIV biedt deze functie leden de mogelijkheid om hun terugbetalingen (derdebetalen, eAttest, betalingen door leden) in te zien en een onregelmatigheid te melden via de nieuwe knop ‘melden’ in onze online applicaties.

» **AMOB:** ontwikkeling van de correspondentie aan de Regionale Maatschappij van Onderlinge Bijstand (RMOB) met betrekking tot de kennisgevingen van beslissingen inzake mobiliteitshulpmiddelen.

» **Vervoerskosten - vergoeding aan leden voor oncologie en dialyse:** dit project wordt momenteel afgerond. Het is bedoeld om tegemoet te komen aan een verzoek van het RIZIV om de verwerking van facturen van vervoerders voor dit soort prestaties te digitaliseren, en ons tegelijkertijd in staat te stellen de verwerking ervan te automatiseren voor meer efficiëntie. We zijn erin geslaagd om het hele proces gedeeltelijk te automatiseren en werken nu aan de volledige automatisering van dit segment. De volgende stap bestaat erin alle prestaties van de vervoerders te integreren en de verwerking daarvan te automatiseren.

Op het gebied van de gezondheidszorg hebben wij ons met name ingezet om ons team te versterken en te structureren zodat de competenties, de stabiliteit en de draagkracht om de veranderingen binnen de organisatie te begeleiden, duurzaam worden versterkt. Deze

structurering heeft geleid tot een verbetering van de kwaliteit van uitvoering, de samenhang van de analyses en beheer van de projecten, terwijl tegelijkertijd de ontwikkeling van vak- en organisatiekennis werd bevorderd.

Tegelijkertijd hebben wij de samenwerking met het Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten verder versterkt. Deze dynamiek heeft het mogelijk gemaakt om proactiever te zijn, beter te anticiperen op ontwikkelingen en de coördinatie te versterken bij het beheer van gezamenlijke projecten, om zo de inspanningen, kennis en middelen effectief te bundelen ten gunste van onze leden.

Vanuit deze visie werd er gestart met de afstemming van de methodologie tussen het NVSM, Solidaris Brabant en de gewestelijke entiteit (BSB), met als doel de algehele samenhang te versterken en de integratie van toekomstige ontwikkelingen binnen de transformatie van de mutualistische sector te vergemakkelijken.

LOPENDE PROJECTEN

Strategische en transversale projecten

» **Knowledge base & knowledge management:** in 2025 heeft Business Solutions een denkoefening opgezet rond ons kennisbeheer binnen Solidaris Brabant. Er werden verschillende actiepunten vastgesteld die in 2026 zullen worden uitgewerkt om ons kennisbeheer binnen Solidaris Brabant te verbeteren en zo te zorgen voor een efficiënte kennisoverdracht, zowel binnen onze organisatie als naar onze leden toe. Deze overweging is van cruciaal belang als we onze kennis willen gebruiken om systemen voor artificiële intelligentie in te voeren.

» **ESG-criteria in de praktijk omzetten:** als onderdeel van onze strategische doelstellingen willen we actie ondernemen op de ESG-as (Environment,



Social and Governance) die in ons ondernemingsplan is opgenomen. In eerste instantie zal onze aanpak zich richten op het milieucriterium, door het identificeren en activeren van hefboomen om de impact van onze digitale activiteiten te verminderen. Met dit in gedachten sluiten we ons aan bij het Institute for Sustainable IT (ISIT), dat ons zal helpen bij het evalueren en implementeren van praktijken die een duurzamer, verantwoordelijker en efficiënter beheer van onze IT-producten en -diensten bevorderen.

- » **Het proces van ledenbinding:** ons doel is om de factoren die van invloed zijn op het trouw blijven van onze leden beter te begrijpen, daarop te anticiperen en ernaar te handelen. In deze context voeren we een gestructureerde analyse uit van de redenen voor vertrek, door middel van formulieren, retentiegesprekken en feedback van de verschillende afdelingen, om concrete hefboomen voor verbetering te identificeren en onze diensten aan te passen aan de verwachtingen en behoeften van onze leden.
- » **Online betaling:** we zullen het online betalingsmodel blijven uitbreiden naar andere entiteiten en processen, en het mogelijk blijven maken om in te tekenen op het SEPA-mandaat via e-Mut Web, om de procedures te vereenvoudigen, de gebruikerservaring te verbeteren en de operationele efficiëntie te verhogen.
- » **Beheer van mandaten:** dit project heeft tot doel een gecentraliseerd, geharmoniseerd en beveiligd beheer in te voeren voor de verschillende soorten mandaten, met name buitengerechtelijke mandaten, voorlopige bewindvoerders en toestemmingen van personen ten laste. Het omvat tevens de invoering van het vrijwillig mandaat, een regeling waarmee elk lid op veilige wijze een vertrouwenspersoon kan

aanwijzen voor het beheer van hun ziekenfondsdossier, waardoor de toegankelijkheid, transparantie en veiligheid van onze diensten worden versterkt.

- » **Authenticatie met e-Mut:** dit project moderniseert de toegang tot ons platform door onze leden een eenvoudige, soepele en zeer veilige ervaring te bieden, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de meest betrouwbare identificatiemiddelen, zoals Itsme en de federale identificatiediensten. Het doel is om toegang te garanderen die voldoet aan de hoogste huidige veiligheidsnormen, terwijl het tegelijkertijd eenvoudiger wordt om onze digitale diensten dagelijks te gebruiken.
- » **Contactformulier:** modernisering van het contactformulier om de toegankelijkheid, de kwaliteit van de verwerking van verzoeken en de operationele efficiëntie te verbeteren, terwijl het ook gemakkelijker wordt om verzoeken van leden te sturen en af te handelen.
- » **Online lidmaatschap:** voortdurende verbetering van de tool en uitbreiding van de aangeboden diensten om het lidmaatschap te vergemakkelijken en leden meer autonomie te geven in het proces.
- » **Communicatievoorkeuren:** implementatie van een systeem waarmee leden hun communicatievoorkeuren (elektronisch of op papier) kunnen aangeven, om meer gepersonaliseerde communicatie aan te bieden die hun keuzes respecteert en afgestemd is op de uitdagingen van digitale inclusie en duurzaamheid. Naast het beheer van de communicatievoorkeuren blijven wij de processen van de dienst Expeditie optimaliseren, met als doel communicatie via meerdere kanalen te ondersteunen, de operationele efficiëntie te verbeteren en de portkosten duurzaam te verlagen.

- » **e-Mut 2.0:** herziening van het e-Mut-platform om een modernere, schaalbare omgeving te bieden die gericht is op de gebruikerservaring en tegelijkertijd de geleidelijke integratie van nieuwe digitale functionaliteiten en diensten met een hoge toegevoegde waarde mogelijk maakt.
- » **Ontvangstbevestiging:** uitbreiding van het project voor de ontvangstbevestiging naar andere diensten (al in productie voor Gezondheidszorg). Dit project heeft tot doel om voor elk document dat bij een kantoor wordt ingediend systematisch een ontvangstbevestiging te genereren, dankzij indexering en onmiddellijke scanning aan het loket. Deze ontwikkeling zal de traceerbaarheid, de transparantie en het vertrouwen versterken, en tegelijkertijd de kwaliteit van de opvolging van aanvragen en de algehele ervaring van de leden verbeteren.

Operationele projecten

Dit zijn enkele van de operationele projecten van onze dienst in 2026:

- » **VIA-IMU:** het VIA-IMU-project heeft tot doel een nieuw centraal platform op te zetten voor het beheer van de inschrijving van de verzekeraarbaarheid (integratie) en het mutatieproces, dat de huidige mechanismen, met name de DUBCIN-stroom, moet vervangen. Het heeft twee belangrijke onderdelen. Het eerste onderdeel betreft de ontwikkeling van het nieuwe technische platform, dat het bestaande systeem voor het beheer van lidmaatschappen en de integratie via de KSZ zal vervangen. Het tweede onderdeel betreft de implementatie van de nieuwe mutatiestroom (MUT-CIN), die bedoeld is als opvolger van het DUBCIN-proces.
- » Sinds 2025 zijn de vergaderingen tussen VI's en de contacten met het NIC aanzienlijk geïntensiveerd om de bedrijfsregels op elkaar af te



stemmen, complexe gebruikssituaties te verduidelijken en de technische haalbaarheid van toekomstige processen te valideren. Er is een veel intensievere coördinatie tot stand gekomen tussen de betrokken partijen om de structurerende beslissingen vast te leggen voorafgaand aan de ontwikkelingen. Dit werk draagt ook bij aan een betere structurering van zakelijke mogelijkheden en informatiestromen, om de samenhang, duurzaamheid en schaalbaarheid van onze operationele architectuur te garanderen.

» De visualisatie van **terugbetalingen van de Vlaamse Sociale Bescherming** in e-Mut mogelijk maken.

» **Geboortegeschenk Fase I en II:** dit project zal tegen het einde van het jaar van start gaan. Het geeft onze leden de mogelijkheid om te kiezen tussen het traditionele geboortegeschenk of een selectie van geschenken die voor ons hetzelfde kosten, maar voor hen een hogere gevoelswaarde hebben. De tweede fase van het project bestaat uit het beschikbaar stellen van de inschrijvingsprocedure via e-Mut en de integratie van Medishop.

» **Nieuwe financiering van thuisverpleging:** dit project, op initiatief van het RIZIV, brengt een groep verpleegkundigen samen die in twee categorieën is verdeeld: een pilootgroep en een controlegroep. De pilootgroep zal een op tijd gebaseerd financieringsmodel testen, terwijl de controlegroep bij de vergoeding per behandeling blijft. Het doel is om verpleegkundige handelingen beter te waarderen en indirecte prestaties te integreren, om zo de activiteit en de impact ervan op het gebied van kwaliteit en kosten objectief te kunnen meten, door middel van gestandaardiseerde en traceerbare facturering. Deze gegevens moeten helpen bij toekomstige hervormingen. Ze helpen ons ook om zorgprocessen

beter te modelleren en te anticiperen op toekomstige ontwikkelingen op basis van objectieve, gestructureerde gegevens.

» **Tellers Hoofdstuk IV:** invoering van automatische tellers voor de uitgifte van medicijnen (medicijnhoeveelheidstellers) voor de modellen D, B en E, met blokkeringscontrole om uitgifte te weigeren die de drempels overschrijdt, evenals de mogelijkheid voor artsen en apothekers om de geschiedenis van leveringen en weigeringen te bekijken. Deze ontwikkeling is ook een belangrijke stap in de richting van meer geautomatiseerde, betrouwbare besluitvormingssystemen op basis van geformaliseerde regels.

» **Uitbreiding van MDA naar palliatieve zorg:** in de gegevens van het lid een volledige registratie van de palliatieve status opnemen, in overeenstemming met de RIZIV-regels, de palliatieve forfaits en de via MyCareNet doorgegeven gegevens.

» **Bedrijfsvoorheffing:** toepassing van de bedrijfsvoorheffing tijdens invaliditeitsperiodes vanaf 1 januari 2027.

» **30% werkgeversbijdrage:** bijdrage gelijk aan 30% van de betaalde vergoeding voor de 2de en 3de maand van ziekte. Deze bijdrage wordt geïnd door de RSZ. Het opzetten van een gegevensstroom die past in een bredere aanpak om de uitwisseling tussen instellingen te structureren en betrouwbaarder te maken, en die bijdraagt aan een meer geïntegreerde en robuuste informatie-architectuur.

» **Herziening van het consultatieproces:** optimalisatie van de agenda van de adviserend arts en het elektronisch medisch dossier (EMD) om rekening te houden met de nieuwe maatregelen inzake sociaal-professionele re-integratie en het consultatiebeleid.

» **Hervorming werkloosheid:**

aanpassing van werkprocedures en actualisering van IT-programma's om de nieuwe bepalingen met betrekking tot de hervorming van de werkloosheid erin op te nemen.

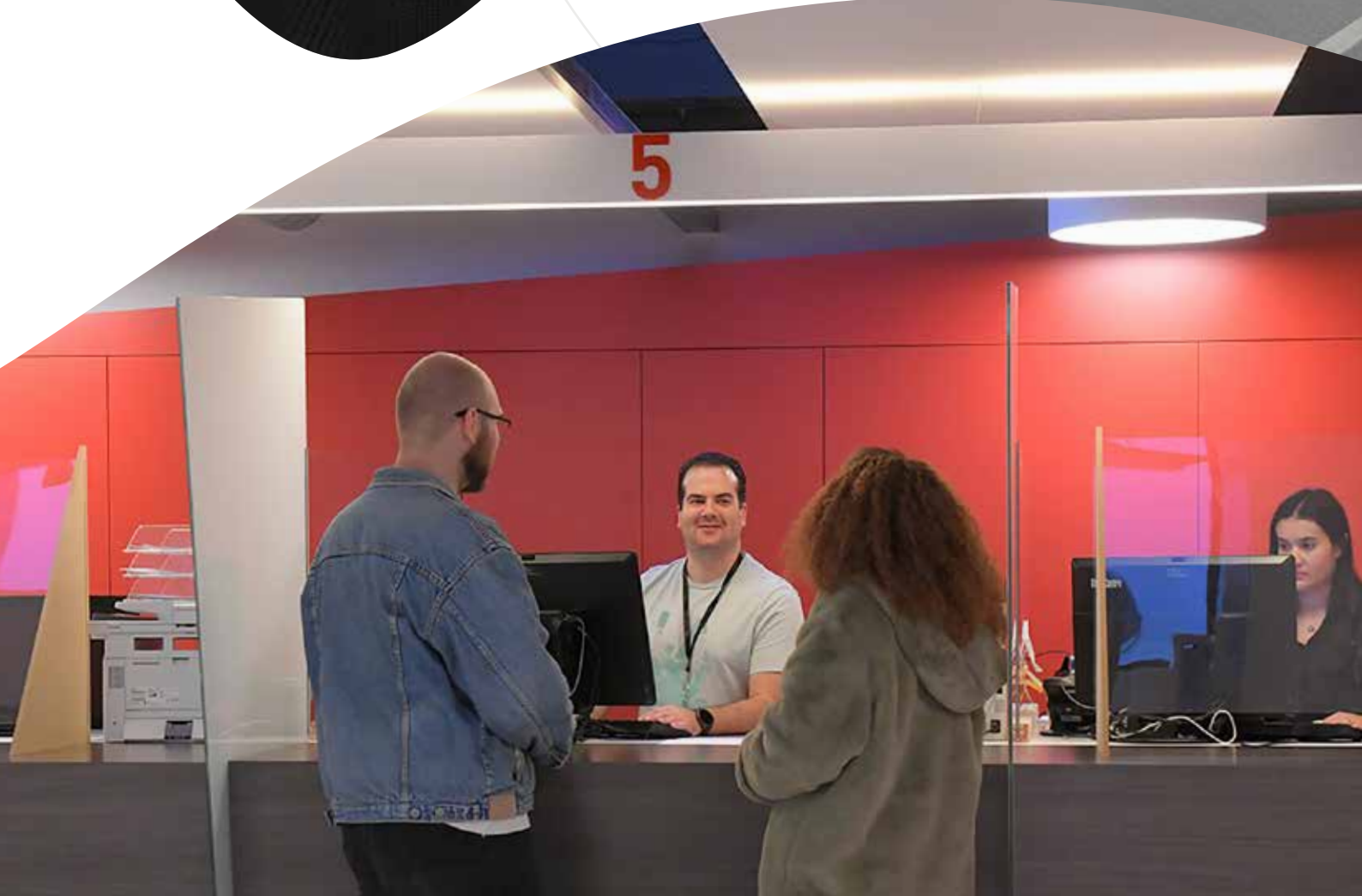
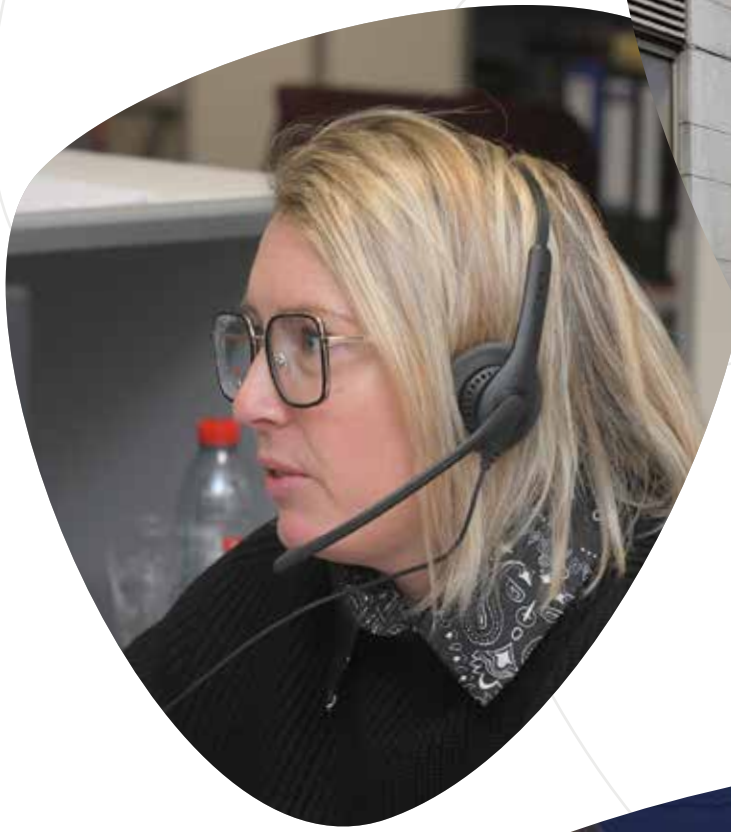
» Andere operationele projecten zullen hoogstwaarschijnlijk moeten worden uitgevoerd rekening houdend met de verschillende regeerakkoorden.

» Al deze verwezenlijkingen passen in ons voortdurend streven om de samenhang tussen onze bedrijfsontwikkelingen, onze organisatorische keuzes en onze technologische evoluties te versterken, om zo de missie van Solidaris Brabant duurzaam te ondersteunen.

DANKBETUIGING

Wij willen graag alle collega's, diensten en externe partners bedanken met wie wij het afgelopen jaar hebben samengewerkt. Hun inzet, expertise en teamspirit zijn de sleutel geweest tot het succes van deze projecten.

De in 2025 opgestarte wijzigingen zijn in de eerste plaats gebaseerd op een collectieve dynamiek, die steunt op vertrouwen, een sectoroverschrijdende aanpak en de gezamenlijke wil om onze dienstverlening duurzaam te verbeteren ten behoeve van onze leden.



8 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 staats hervorming 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), een stafmedewerker strategische projecten 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 gezondheidsadviseurs (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 ziekenfonds en zijn voordelen, enz.).
 - » Verspreiden en doorgeven van informatie over gezondheidsbevordering en preventie aan de betrokken diensten.
 - » Oprichting van een geïntegreerde werkgroep rond preventie en gezondheidspromotie binnen de Solidaris Brabant groep.
- ### 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.

- » Voorbereiding van een specifieke nieuwsbrief voor de eerstelijnspartners van Solidaris Brabant.

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 werkteerrein 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. Belangrijk

Activiteit van de diensten



in dit kader is te vermelden dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zich het volledige jaar 2025 zonder volwaardige regering bevond, hetgeen voor onze sectoren niet alleen institutionele, maar ook operationele moeilijkheden met zich bracht.

- » 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 ziekenwagens 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 staatsvorming.
- » Strategische contacten met (toekomstige) beleidsmakers in het kader van de verschillende verkiezingen en de vorming van bestuursmeerderheden/regeringen.
- » Sinds enige tijd 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. Evolutie van het aantal geregistreerde klachten over een periode van vijf jaar

In de periode van 1 januari 2025 tot 31 december 2025 werden 1141 klachten geregistreerd door de dienst Ombudsdienst & Kwaliteit van de diensten van Solidaris Brabant.

	2021	2022	2023	2024	2025
jan	194	155	155	98	112
feb	138	128	121	73	96
maart	169	128	95	87	96
april	93	68	66	87	85
mei	116	77	54	85	75
juni	128	94	111	72	97
juli	99	46	95	70	108
aug	96	75	96	73	77
sept	73	71	53	62	115
okt	85	80	61	76	93
nov	86	102	57	102	87
dec	113	105	67	96	100
Totaal	1 390	1 129	1 031	981	1 141

In vergelijking met het jaar 2024 hebben we in 2025 een hoger aantal klachten geregistreerd. Dit is een stijging van 16,31% of 160 meer klachten dan in 2024.

In verhouding met het ledenbestand op 31 december 2025 (647 754) komt dit overeen met 1,761 klachten per 1000 leden. In 2024 bedroeg deze verhouding 1,70 klachten per 1000 leden voor alle ziekenfondsen van Solidaris.

Activiteit van de diensten



2. Klachten ontvangen in 2025, per dienst

In de onderstaande tabel wordt de verdeling van de klachten die in 2025 werden geregistreerd, per dienst weergegeven.

Dienst	2025	Verhouding in %
Uitkeringen	530	46,43%
Burgerlijke stand	88	7,71%
Contactcenter	26	2,28%
Buitendienst	52	4,56%
Boekhouding	43	3,77%
Gezondheidszorg	212	18,58%
Sociale dienst	6	0,53%
Juridische dienst	0	0,00%
Personeel	6	0,53%
Adviserend artsen	25	2,19%
Aanvullende verzekering	80	7,01%
e-Mut	48	4,21%
MarCom	6	0,53%
Ledenverdediging	4	0,35%
Mutas	10	0,88%
Expeditie	4	0,35%
IT	1	0,09%
Totaal	1141	100%

De diensten Gezondheidszorg, Uitkeringen en Burgerlijke Stand zijn goed voor 75,92% van de in 2025 geregistreerde klachten.

3. Analyse van de verandering in het aantal klachten tussen 2024 en 2025

Dienst	2024	2025	Verhouding
Uitkeringen	549	530	-19
Burgerlijke stand	97	88	-9
Contactcenter	31	26	-5
Buitendienst	36	52	14
Boekhouding	38	43	5
Gezondheidszorg	148	212	64
Sociale dienst	3	6	3
Juridische dienst	0	0	0
Personeel	3	6	3
Adviserend artsen	25	25	0
Aanvullende verzekering	18	80	62
e-Mut	6	48	42
MarCom	2	6	4
Ledenverdediging	1	4	3
Mutas	8	10	2
Expeditie	0	4	4
IT	16	1	-15
Totaal	981	1141	160

Uit de analyse van deze ontwikkeling in 2025 komen verschillende zaken naar voren.

- » Het aantal klachten is in 2025 gestegen (160 bijkomende klachten).
- » De stijging betreft voornamelijk Gezondheidszorg (+64), Aanvullende verzekering (+62) en e-Mut (+42).
- » Hoewel het aantal klachten bij de Dienst Informatica aanzienlijk is gedaald, zijn de klachten over onze e-Mut app en webapplicatie in 2025 toegenomen.

Activiteit van de diensten

4. Redenen voor terugkerende klachten ontvangen in 2025

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, in indien dit zo is, structurele maatregelen te kunnen treffen om herhaling ervan te voorkomen.

Categorie	2024	2025	2024 vs 2025 in cijfers	2024 vs 2025 in %
Verwerkingstijd van de dossiers	325	312	-13	-4,00%
Kwaliteit van de verwerking van dossiers	403	578	175	43,40%
Bereikbaarheid	56	48	-8	-14,30%
Kwaliteit van de informatie	91	44	-47	-51,60%
Relationeel aspect	40	35	-5	-12,50%
IT aspect	23	58	35	152,20%
Communicatie	18	41	23	127,80%
Beslissing adviserend arts	25	25	0	0,00%
Totaal	981	1141	160	16,30%

De meest genoemde redenen voor ontevredenheid in 2025 zijn:

a) Gebrek aan begrip van regelgevende en juridische aspecten bij leden

Voorbeelden:

- » Dossiers die als onvolledig worden beschouwd of geweigerd omdat niet aan de verzekeraarvoorwaarden wordt voldaan (bijv. voor leden die in het buitenland wonen of geen BIM-statuut hebben, enz.).
- » Vastgelopen situaties als gevolg van ontbrekende of te late aangiften door de werkgever, of discrepanties tussen de door het lid verstrekte informatie en de door de werkgever verstrekte informatie.
- » Moeilijkheden om de gevraagde bewijsstukken tijdig en in de vereiste vorm te verstrekken (inlichtingenformulier, gedeeltelijk ingevulde of te laat ingediende medische getuigschriften ...).
- » Onbekendheid met de voorwaarden voorafgaand aan de behandeling van bepaalde aandoeningen (bijvoorbeeld: de noodzaak om over een globaal medisch dossier te beschikken voordat een orthodontische behandeling kan worden gestart, specifieke regels binnen medische centra, de verplichting om in bepaalde situaties voorafgaande toestemming van de adviserend arts te vragen).

b) Aanvullende verzekering

De ontvangen klachten gaan voornamelijk over de eis om een betalingsbewijs af te leveren om in aanmerking te komen voor bepaalde voordelen, in het bijzonder die met betrekking tot sport of psychotherapiesessies.

c) e-Mut

De ondervonden moeilijkheden hebben vooral betrekking op technische of functionele kwesties: onbeschikbaarheid van bepaalde documenten, verbingsproblemen, weergave van een document in een andere taal, procedures voor het wijzigen van persoonlijke gegevens, ergonomie en toegankelijkheid van de tool.

d) Toegankelijkheid

Toegankelijkheid kan soms een bron van ontevredenheid zijn voor leden. Klachten hebben betrekking op problemen om contact op te nemen met onze diensten, hetzij in een kantoor (uitzonderlijke sluiting), telefonisch of via online kanalen (vertragingen in de verwerking van verzoeken die via het contactformulier worden ingediend).

5. Vergelijking van gegronde klachten in 2024 en 2025 per dienst

Na analyse werden in 2025 391 gegronde klachten geregistreerd op een totaal van 1141 klachten, d.w.z. 34,3% van alle geregistreerde klachten. Vergeleken met 2024 betekent dit 33 meer gegronde klachten, een stijging van 9,22%.

Het grootste aantal gegronde klachten betrof de dienst Uitkeringen. Het aantal gegronde klachten over uitkeringen daalt echter, in tegenstelling tot het aantal klachten over gezondheidszorg, Buitendiensten en de aanvullende verzekeringen, waar de tegenovergestelde trend wordt waargenomen.

Dienst	2024	2025	2024 vs 2025
Contactcenter	23	21	-2
Uitkeringen	211	182	-29
Gezondheidszorg	43	72	29
Buitendienst	13	26	13
Burgerlijke stand	24	20	-4
Juridische dienst	0	0	0
MarCom	2	6	4
Personeel	0	1	1
Adviserend artsen	11	0	-11
Aanvullende verzekering	4	18	14
Mutas	4	3	-1
Betwiste Zaken	1	1	0
Boekhouding	12	8	-4
Sociale dienst	1	2	1
IT	9	31	22
Totaal	358	391	33



Het aantal ongegronde klachten bedraagt 750, wat neerkomt op bijna 66%. Zelfs een ongegronde klacht, ook al is deze grotendeels gebaseerd op niet feitelijke aspecten, wordt onderzocht, aangezien de actie van het lid blijkt geeft van een reële bezorgdheid waaraan Solidaris Brabant aandacht besteedt.

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

Op basis van de algemene analyse van de klachten die in 2025 werden geregistreerd, zijn verschillende acties vastgesteld en uitgevoerd om de terugkerende redenen voor ontevredenheid die door de leden werden geuit aan te pakken en te voorkomen dat deze zich opnieuw voordoen.

Het eerste werkgebied betreft het verbeteren van informatie en ondersteuning voor leden. Het doel is om onduidelijkheden met betrekking tot de administratieve procedures en de voorwaarden voor het toekennen van prestaties weg te nemen. Daartoe moeten de bestaande informatiebronnen worden geconsolideerd en toegankelijker worden gemaakt, zowel wat de inhoud als wat de verspreidingskanalen betreft. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan het verstrekken van duidelijke, gerichte informatie over de situaties die het vaakst aanleiding geven tot klachten. Tegelijkertijd krijgen de teams ondersteuning om beter in staat te zijn ontbrekende of inconsistente informatie in aanvragen in een vroeg stadium te identificeren en leden proactief te begeleiden, voordat dergelijke informatie leidt tot weigering of vertraging in de verwerking.

Een tweede actie betreft de verbetering van behandelingsprocessen, met name door versterkte kwaliteitscontroles. Het doel is om menselijke fouten te beperken en de verwerking van onvolledige of inconsistente aanvragen te stroomlijnen. Er wordt speciale aandacht besteed aan situaties waarin de afhandeling van het dossier afhankelijk is van informatie die door derden, zoals werkgevers of externe instanties, wordt verstrekt, met name in het kader van uitkeringen. In dit verband vormt een betere afstemming met de andere ziekenfondsen een essentieel middel om de continuïteit van de informatievoorziening bij transfers en mutaties te waarborgen.

Een derde werkkterrein betreft informatie over de voorwaarden voor toegang tot de aanvullende verzekering, met name voor terugbetalingen in verband met sport en psychotherapie. De acties zijn bedoeld om het begrip van de regels, de vereiste bewijsstukken en de interventieperioden te verbeteren, zowel bij de leden als bij de betrokken derden.

Het optimaliseren van de e-Mut web en app is een andere prioriteit. De nadruk ligt op technische stabiliteit en verbeterde ergonomie.

Het ontwikkelen van ondersteunende inhoud, zoals specifieke FAQ's, is bedoeld om de zelfredzaamheid van gebruikers te vergroten en het aantal contactverzoeken in verband met gebruiksproblemen te verminderen.

Ten slotte heeft een transversale actie betrekking op de toegankelijkheid van diensten, zowel fysiek, digitaal als telefonisch. De ondernomen acties maken deel uit van een strategie om de beschikbaarheid van diensten continu te verbeteren en de wachttijden te verkorten. Dit aspect wordt als cruciaal beschouwd, aangezien het een directe invloed heeft op de perceptie van de kwaliteit van de dienstverlening en de vertrouwensband met de leden.

Al deze acties maken deel uit van een alomvattende aanpak die tot doel heeft de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, de terugkerende ontevredenheid die uit klachten naar voren komt te verminderen en de ervaring van de leden duurzaam te verbeteren.

7. Verwerkingstijd en responspercentage van klachten in 2025

De klachten werden in 2025 gemiddeld binnen 24 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 op klachten was 100% in 2025.

Op alle klachten werd schriftelijk gereageerd in 2025. 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

Binnen de dienst MarCom (Marketing & Communicatie) informeren, adviseren en begeleiden wij onze leden dagelijks door middel van regelmatige, duidelijke en doeltreffende communicatie.

Ons doel: alle informatie nuttig, verstaanbaar en direct toepasbaar maken, zodat iedereen weloverwogen keuzes kan maken op het gebied van gezondheid en welzijn.

Onze communicatie richt zich op:

- » alles wat Solidaris Brabant haar leden te bieden heeft; de laagste bijdrage op de markt, voordelen, diensten en hulp bij administratieve zaken.
- » veranderingen in de regelgeving voor ziekte- en invaliditeitsverzekeringen; vertaald in praktische, toegankelijke informatie.
- » gezondheid en preventie; met praktische en educatieve inhoud over belangrijke onderwerpen zoals diabetes, huidkanker, cholesterol en nog veel meer.
- » extra verzekeringen (hospitalisatie, tandheelkundige zorg, ambulante zorg) van de Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand van Brabant (VMOBSB), voor een verzekering die is afgestemd op elke levensfase.
- » de sociaal-culturele en medisch-sociale vzw's verbonden aan Solidaris Brabant, door de rijkdom van hun acties en de diversiteit van hun activiteiten ten dienste van de burgers in de verf te zetten.

REALISATIES

1. Online en offline campagnes

In 2025 heeft Solidaris Brabant de strategie voor haar naamsbekendheid voortgezet en versterkt om haar zichtbaarheid binnen haar werkgebieden te vergroten en haar positie als toonaangevend ziekenfonds te bevestigen, die dicht bij haar leden staat en aandacht heeft voor hun behoeften. De campagnes waren gericht op alle doelgroepen, ongeacht leeftijd of sociale categorie, met speciale aandacht voor jongvolwassenen en gezinnen. Er werd een '360°-campagne' over Dentimut First ontworpen en verspreid.

In 2025 gekozen mediakanalen

Online

- » SEA (betalende zoekmachineoptimalisatie): het blijven inkopen van strategische trefwoorden om de zichtbaarheid van Solidaris Brabant in zoekmachines te vergroten en gekwalificeerd verkeer naar de website te genereren.
- » Geprogrammeerde display: het weergeven van digitale banners via geautomatiseerde platforms, met een geoptimaliseerde targeting op basis van doelstellingen op het gebied van naamsbekendheid en werving.
- » Sociale netwerken: gesponsorde campagnes op Facebook en Instagram, korte video's op TikTok (via onze partner Student.be) en pre-roll advertenties op YouTube, in lijn met de boodschappen van de offline campagnes.
- » Partner bannering: verhoogde zichtbaarheid op partnerplatforms gericht op jongeren en studenten, in het bijzonder via Zero Copy.
- » Redactionele doorverwijzende berichtgeving via de nieuwsbrief Mutfl@sh.

Offline

- » Tv-spots die worden uitgezonden via de tv apps Auvio en VRT MAX en via hun partnerplatforms.
- » Radiospot (voor VMOBSB): als lokale spot (Vivacité, Radio 21, LN24 en Radio 2) en op lokale zenders (Halle, Leuven, Tienen, Vilvoorde).

- » Stedelijke advertenties met gegarandeerde opvallende zichtbaarheid op het openbaar vervoer (zijanten van trams, bussen en trambussen) en op locaties in de buurt van onze kantoren via reclameborden van 2 m².
- » Aanwezigheid in scholen voor hoger onderwijs via initiatieven die zijn afgestemd op de studentenpopulatie.

Dankzij deze gecombineerde acties was het merk Solidaris Brabant sterk aanwezig, zowel in de openbare ruimte als digitaal.

Er is ook een '360°-campagne' ontwikkeld voor de VMOBSB, waarbij de Hospimut centraal stond. Dit leverde meer dan 600 verzoeken om informatie of contracten op over een periode van 6 weken.

2. Digitale communicatie

Website

In 2025 bleef de website www.solidaris-brabant.be een centraal informatiekanal en diensten platform voor leden. Zoekmachineoptimalisatie, digitale campagnes en nieuwsbrieven hebben allemaal geholpen om verkeer te genereren en de zichtbaarheid van belangrijke inhoud te verbeteren.

Als onderdeel van de overgang naar Google Analytics 4 (GA4) werd gestart met het analyseren en optimaliseren van de gebruikerservaring om de toegang tot informatie te vergemakkelijken en de digitale ervaring voor leden en niet leden te verbeteren. Met de modernisering van GA4, de nieuwe formulering en herziene instrumenten voor analyse is het echter moeilijk om 2025 te vergelijken met voorgaande jaren:

2025	www.solidaris-brabant.be
Aantal weergaven	3 379 443
Aantal sessies	1 593 378
Gemiddelde duur (in seconden)	184

Activiteit van de diensten



Opmerkelijk is het betrokkenheidspercentage van 75% zowel voor de Franstalige als voor de Nederlandstalige website wat aanzienlijk is. Dit betekent dat driekwart van de sessies langer dan 10 seconden duurt, dat mensen minstens 2 pagina's raadplegen of interactie hebben met Solidaris Brabant (contactformulier, online lidmaatschap, e-Mut, enz.).

Mutfl@sh

De maandelijkse nieuwsbrief Mutfl@sh bleef de leden informeren over de activiteiten van Solidaris Brabant, het aanbod van diensten, voordelen en de wijzigingen in de regelgeving op het gebied van ziekte- en invaliditeitsverzekeringen. In 2025 bleef de Mutfl@sh een essentieel instrument voor het opbouwen van klantenbinding en het verspreiden van praktische informatie, waarbij meer aandacht werd besteed aan de duidelijkheid van de berichten en de diversiteit van de behandelde onderwerpen.

2025	Mutfl@sh
Aantal verzendingen	1 063 594
Aantal geopende nieuwsbrieven	330 266

Digitale schermen in kantoren

Er werden nieuwe animaties ontworpen en vertoond op de digitale schermen in de kantoren. De inhoud behandelt in het bijzonder:

- » de verblijven en activiteiten van Joetz en Latitude Jeunes,
- » campagnes over naamsbekendheid en preventie op vlak van gezondheid,
- » de voordelen van Solidaris Brabant,
- » de extra verzekeringen,
- » werving en vacatures.

Doordat deze schermen van buitenaf goed zichtbaar zijn, konden we het publiek beter informeren wanneer ze langs onze kantoren liepen.

3. Communicatie op papier

Mutualistische Weergalm

In 2025 bleef het tijdschrift de 'Mutualistische weergalm' twee keer per jaar verschijnen, in de versies Gezinnen en

Senioren. De hybride distributie, een combinatie van een papieren en een elektronische versie, werd voortgezet om in te spelen op het gebruik en de voorkeuren van de leden.

	Weergalm gezinnen + Echo Familles		Weergalm Senioren + Echo Seniors	
	Papier	Digitaal	Papier	Digitaal
Aantal ontvangers	86 126	202 427	73 318	56 610

De papieren versie wordt verzonden naar leden die geen e-mailadres hebben, naar personen die aangeven voorkeur te geven aan de papieren versie, en blijft beschikbaar in het kantoor of op eenvoudig verzoek.

Gidsen, folders en flyers

Gedurende 2025 werden een aantal publicaties (her)uitgegeven om leden te informeren en de diensten en voordelen van Solidaris Brabant te promoten. Deze publicaties behandelden uiteenlopende thema's, zoals gezondheidspreventie, communicatie voor het variabele deel van de administratieve kosten van het RIZIV, de aanvullende voordelen en diensten van ons ziekenfonds, extra verzekeringen, zorg en hulp aan huis en de activiteiten van onze partners.

Moreel verslag

De afdeling MarCom heeft gezorgd voor de coördinatie van het opstellen van het Moreel verslag van Solidaris Brabant, haar partners en Solidaris Brabant Verzekeringen, evenals voor de proeflezing, de opmaak en de uiteindelijke productie van het document gezorgd.

4. Evenementen

Evenementen voor het grote publiek

In 2025 bleef het evenemententeam, met de constante zorg om een evenwicht te bieden aan onze regio's, aanwezig op tal van lokale en regionale evenementen (sportevenementen, evenementen voor families, festivals en jaarmarkten).

Als voorvechter van gezondheidspreventie wil ons ziekenfonds aanwezig

zijn bij sportevenementen en met name bij loopwedstrijden, een sport die voor iedereen toegankelijk is en in onze regio's zeer populair is.

Op elk evenement waar dit gepland is, zorgt een promotie en informatiestand voor direct contact met het publiek, waardoor Solidaris Brabant zich beter kan profileren, nieuwe leden kan aantrekken en bestaande leden kan behouden. Activiteiten zoals een 'photobooth' en het uitdelen van appels stelden ons in staat om contact te maken met onze doelgroepen.

Algemene Vergadering

De dienst MarCom heeft de organisatie van de algemene vergadering van het ziekenfonds gecoördineerd en daarbij gezorgd voor de logistiek, de communicatie en de ondersteuning van de verschillende betrokken partijen.

1 mei

1 mei is het hoogtepunt van onze evenementen. In samenwerking met het ABVV zorgt het evenemententeam voor een speelruimte voor kinderen, standplaatsen voor onze partners en natuurlijk een bar van Solidaris Brabant inclusief een vrolijk team. Het is een gezellig moment voor bezoekers, maar ook onder collega's!

Rode Kerstfeesten

In 2025 heeft Solidaris Brabant de organisatie van de Rode Kerstfeesten vernieuwd, zowel op centraal niveau als ter ondersteuning van de lokale afdelingen. De dienst nam de algemene coördinatie, de selectie van de artiesten, de logistiek rondom de pakketten en het uitnodigen van de leden voor zijn rekening. Deze evenementen vragen veel van ons evenemententeam, maar ze stellen ons ook in staat om veel gezinnen een feestelijk momenten te bezorgen en onze hechte band met onze leden te versterken.

5. Commercieel team

In 2025 heeft het commercieel team zijn inspanningen om nieuwe leden te

Activiteit van de diensten

werven voortgezet. Telefonische contacten, bezoeken aan huis en op het werk zorgden voor een persoonlijke follow-up en een kwalitatieve service met solide resultaten.

Het team heeft ook bijgedragen aan verschillende transversale projecten die tot doel hadden het imago van Solidaris Brabant te versterken en de campagnes omtrent communicatie en naamsbekendheid te ondersteunen.

6. Digitale marketing

In 2025 heeft de dienst MarCom zijn interne competenties op het gebied van digitale marketing verder uitgebreid, met bijzondere aandacht voor het optimaliseren van campagnes, de opvolging van prestaties en het voortdurend verbeteren van de content.

De Facebookpagina's van Solidaris Brabant FR en NL zijn blijven groeien, net als het tweetalige Instagramaccount, waarmee een jonger publiek wordt bereikt via publicaties, wedstrijden en preventieboodschappen.

Facebook NL en FR	
Aantal volgers	2 109
Aantal views van publicaties, inclusief betalende publicaties	6 900 000
Aantal interacties	4 900
Aantal klikken op links	42 900

Het profiel van de Facebookgebruikers is voornamelijk vrouwelijk (64%) en tussen de 35 en 65 jaar oud.

Instagram NL en FR	
Aantal volgers	1 011
Aantal views van publicaties, inclusief betalende publicaties	289 700
Aantal interacties	1 400
Aantal klikken op links	3 100

Het profiel van de Instagramgebruikers is overwegend vrouwelijk (70,6%) en tussen 24 en 44 jaar oud.

Er is een gestructureerd digitaal media-plan opgesteld om ervoor te zorgen dat Solidaris Brabant zichtbaar blijft op digitale kanalen, naast offline acties. In 2026 streven we onze doelstelling na om het aantal volgers op onze netwerken te verhogen met:

- » relevante inhoud die verband houdt met gezondheid en de opdrachten van ons ziekenfonds,
- » tips & trics voor interactie met ons publiek,
- » formaten (carrousels, video's) in lijn met de trends.

7. Interne transversale projecten

De dienst MarCom heeft een aantal transversale projecten ontwikkeld en geïmplementeerd voor haar interne klanten, in samenwerking met de verschillende directies:

- » Heldere en inclusieve communicatie: ontwikkeling van een gemeenschappelijk kader voor inclusieve, gender-neutrale en gelijkmatige communicatie met onze leden en opleiding van diensten met betrekking tot deze nieuwe vorm van externe communicatie, face to face of via e-learning.
- » Bevordering van digitale betaling van bijdragen: ondersteuning van de Financiële directie bij het bevorderen en invoeren van digitale betalingsmiddelen.

- » Wervingsacties frontoffice: ontwerp en uitrol van een campagne voor het aanwerven van medewerkers in samenwerking met de Directie Human Resources.
- » GDPR, ondersteuning op niveau van communicatie: productie van communicatie ter ondersteuning van de vernietiging van documenten, in overeenstemming met de vereisten voor gegevensbescherming.
- » MyMut – campagne over transparantie: communicatiecampagne gericht op het voldoen aan de verplichtingen van het RIZIV en het promoten van de applicaties die door IT zijn ontwikkeld en beschikbaar zijn gesteld aan onze leden.

VOORUITZICHTEN 2025

Onze doelstellingen zijn:

- » de gebruikerservaring (UX) verbeteren op pagina's die gekoppeld zijn aan onze communicatiecampagnes,
- » het opzetten van '360°-campagnes' voor zowel Solidaris Brabant als Solidaris Brabant Verzekeringen met Dentimut Plus en Hospimut, met als doel nieuwe leden aan te trekken,
- » het aantal volgers op onze sociale netwerken vergroten,
- » het publiek voorzien van informatie van hoge kwaliteit over zaken als preventieve gezondheidszorg, voordelen en diensten, en alle andere onderwerpen met betrekking tot de gezondheid en rechten van onze leden.

DANKBETUIGING

Ik wil mijn dank betuigen aan mijn hele team voor het geleverde werk en de solide resultaten, maar ook voor hun dagelijkse inzet en betrokkenheid, die bijdragen aan een steeds betere communicatie en informatievoorziening.



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 2025 hebben we onze inspanningen gericht op gepersonaliseerde coaching voor ons team om onze kwaliteits- en productiviteitsdoelstellingen te halen. We hebben onze mensen opgeleid om de kennis te verbeteren en te standaardiseren. En we hebben nieuwe collega's aangenomen om ons team te versterken.

CIJFERGEGEVENS

In 2025 werden 489 416 oproepen ontvangen, aanzienlijk meer dan in 2024 (+ 44 059 oproepen). Deze stijging is voornamelijk te danken aan de aanzienlijke uitbreiding van onze openingstijden (+50% ten opzichte van 2024). Hierdoor is de toegankelijkheid van de dienst voor de leden verbeterd. We zijn nu open voor onze leden van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 17.00 uur en vrijdag van 8.00 tot 12.00 uur.

	Aantal oproepen
Januari	47 446
Februari	44 098
Maart	41 895
April	43 645
Mei	39 141
Juni	42 802
Juli	39 526
Augustus	32 989
September	40 814
Oktober	39 599
November	36 458
December	41 003
Totaal	489 416

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 (NL + FR)

	2024	2025
Gezondheidszorg - Leden	10 575	13 251
Gezondheidszorg - Derdebetaler	965	1 344
VMOB SB	309	118
Uitkeringen	8 082	10 976
Burgerlijke Stand	4 727	4 578
Betwiste Zaken	39	39
Juridische dienst	11	66
Sociale dienst	3	2
Boekhouding	149	102
Buitendienst	153	199
Totaal	25 013	30 675

Behandelde medische dossiers (NL + FR)

	2024	2025
Medische steekkaarten	3	1
Dossiers Arbeidsrechtbank	26	42
Dossiers EEG	97	122
Totaal	126	165

Sinds 2017 worden de medische steekkaarten grotendeels rechtstreeks door de artsen behandeld.

Geïndexeerde e-mails (NL + FR)

	2024	2025
Januari	10 229	10 866
Februari	7 445	7 349
Maart	6 836	6 934
April	7 695	5 561
Mei	5 459	6 753
Juni	6 856	4 223
Juli	8 837	3 954
Augustus	4 610	4 002
September	8 427	5 120
Oktober	10 863	5 975
November	8 095	4 340
December	8 531	3 572
Totaal	93 883	68 649



Behandelde e-mails niveau 1 (NL + FR) *

	2024	2025
Januari	1170	951
Februari	884	725
Maart	765	944
April	833	887
Mei	804	807
Juni	603	815
Juli	1 086	739
Augustus	652	620
September	809	660
Oktober	942	848
November	678	506
December	884	962
Totaal	10 110	9 464

* 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 identificatie vignettes, 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.

Activiteit van de diensten



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

	2022	2023	2024	2025
Meisjes	4 326	3 882	3 426	2 936
Jongens	4 519	4 097	3 605	3 185
Totaal	8 845	7 979	7 031	6 121

Nieuwe inschrijvingen

	2022	2023	2024	2025
Mutaties	5	4	1	0
Transfers	17	28	33	28
Inschrijvingen	194	171	0	0
Aanpassingen	57	27	42	33
Totaal	273	230	76	61

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 voorhuwelijks sparen).

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

Uittredingen

	2022	2023	2024	2025
Huwelijk	135	121	115	95
Samenwonen	277	238	221	187
30 jaar	367	379	362	336
Ontslag	76	73	77	102
Mutatie	7	5	4	0
Transfer	24	32	21	24
Annulering	248	245	222	226
Overlijden	3	3	2	1
Totaal	1 137	1 096	1 024	971

Statistieken

	2022	2023	2024	2025
Terugbetaalde bedragen in euro	1 458 641,13	1 316 073,24	1 235 720,65	1 108 736,54
Gespaarde bedragen in euro	412 736,71	377 150,01	331 479,70	290 062,68

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

Er werden in 2025 aanzienlijke inspanningen geleverd om bijkomend personeel aan te werven en het personeelsaantal op peil te houden. 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 2025 werd het hybride dienstverleningsmodel, met werken 'op afspraak' en 'zonder afspraak', verder geoptimaliseerd en afgestemd aan de behoeften van

onze leden. Het continu evalueren en verbeteren van dit model blijft een prioriteit om een toegankelijke en efficiënte dienstverlening te garanderen.

Investeren in Permanente Vorming

De wetgeving rond ziekenfondsen wordt steeds complexer, waardoor permanente vorming op de werkvloer essentieel blijft. Het blijft een uitdaging om onze leden, correct en volledig te adviseren. Daarom is voortdurende opleiding van cruciaal belang: alleen zo kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening behouden en onze leden met deskundigheid en vertrouwen bijstaan.

Efficiëntieverbetering van frontoffice- en backofficeprocessen

We blijven de samenwerking tussen Front Office en Backoffice nauwkeurig analyseren om taken volledig of gedeeltelijk efficiënter over te dragen. Tegelijkertijd werd de lokettoepassing verder geoptimaliseerd om de behandeling van dossiers te versnellen. Voor een succesvolle implementatie van deze verbeteringen is de inzet en samenwerking van alle betrokkenen essentieel, aangezien dit bijdraagt aan een effectieve en duurzame optimalisatie van onze dienstverlening.

REALISATIES

In 2025 zijn we gestart met de gefaseerde uitrol van het nieuwe besturingssysteem Windows 11 binnen onze agentschappen. Met deze realisatie versterken we onze digitale werkomgeving en zorgen we ervoor dat onze raadgevers optimaal zijn uitgerust om toekomstige uitdagingen doeltreffend aan te gaan.

De tool SKEDIFY werd verder uitgebreid, zodat onze leden in vrijwel alle kantoren afspraken kunnen plannen, vooral voor complexere onderwerpen.

De nieuwe telefooninfrastructuur die in onze kantoren werd geïnstalleerd, werd

verder geoptimaliseerd en volledig uitgerold. Zo worden de voordelen van het systeem maximaal benut, wat bijdraagt aan een efficiëntere dienstverlening voor onze leden.

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

Door afwezigheden op de werkvloer moesten in 2025 enkele kantoren tijdens bepaalde vakantieperiodes en andere momenten uitzonderlijk sluiten. Daarnaast werden tijdelijk enkele openingsuren aangepast totdat er opnieuw voldoende personeel beschikbaar was. Hoewel dit de bereikbaarheid voor onze leden tijdelijk beperkte, konden we zo de continuïteit van onze dienstverlening waarborgen en ons voorbereiden op een vlotte heropening van de kantoren.

Het blijft ook belangrijk dat onze medewerkers leden actief begeleiden naar onze digitale platforms, waar zij hun persoonlijk dossier eenvoudig online kunnen raadplegen en beheren. Zo versterken we niet alleen hun zelfredzaamheid, maar zorgen we ook voor een blijvend toegankelijke en efficiënte dienstverlening. Door het intensievere gebruik van de digitale schermen in de vitrines van onze kantoren verliep de communicatie naar onze leden over openingsuren en sluitingsdagen efficiënter.

Diverse aanpassingen aan de lokettoepassing:

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

Activiteit van de diensten



» 01/2025: In het kader van de versterking van onze fraudepreventie werden bijkomende richtlijnen uitgewerkt en gericht optimalisaties aan de loketapplicatie doorgevoerd. Onze dienst stond hierbij in voor zowel de ontwikkeling als de zorgvuldige implementatie van deze maatregelen.

» 01/2025: Er werd sterk ingezet op proactiviteit, met als doel het aantal telefonische oproepen te verminderen en de efficiëntie van onze dienstverlening te verhogen.

In dit kader werd besloten om de communicatie over het EMD (elektronisch medisch dossier) en de tandheelkundige zorg uit te breiden naar leden die niet noodzakelijk een terugbetaling van gezondheidszorg bij onze loketten aanvragen. Dankzij deze uitbreiding bereiken we een breder aantal aangeslotenen en versterken we onze proactieve dienstverlening, waarbij leden tijdig en correct worden geïnformeerd zonder dat zij hier zelf expliciet om hoeven te vragen.

» 04/2025: De procedure rond 'betalingsbewijs ontbreekt' werd aangepast en beter afgestemd met de binnendiensten.

Deze optimalisatie zorgt ervoor dat meer dossiers rechtstreeks aan het loket kunnen worden behandeld, wat de efficiëntie verhoogt en de doorlooptijd voor onze leden verkort.

» 09/2025: In onze lokettoepassing werden de nodige aanpassingen doorgevoerd met betrekking tot wijzigingen bij de terugbetaling van brillen en lenzen in het kader van de aanvullende verzekering.

» 10/2025: In de lokettoepassing werd een belangrijke wijziging aan het afsluitingscherm doorgevoerd, waardoor we nu extra informatie kunnen registreren. Er is een nieuwe optie toegevoegd: 'con-

tact in verband met de 'hervorming van de werkloosheid'. De optie kan worden geselecteerd wanneer een lid de medewerker vraagt om hierover contact op te nemen. Zo kunnen de concrete vraag van het lid, de door de medewerker verstrekte informatie en eventuele doorverwijzingen naar andere instanties, duidelijk en correct worden vastgelegd.

» 10-11/2025: Er werd voldoende tijd besteed aan het testen van onze lokettoepassing op het nieuwe besturingssysteem Windows 11, om een vlotte werking en compatibiliteit te garanderen.

» In 2025 zijn de medewerkers van het departement helpdesk van de Buitendiensten 7752 keer gecontacteerd per telefoon, hebben zij 1336 tickets behandeld en 966 mails beantwoord. Daarnaast hebben deze medewerkers ook 20 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 2025 97 bedrijven en ondernemingen bezocht, 1 bedrijf minder dan in 2024. 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 5510 uitgevoerde transacties (523

transacties meer dan het jaar 2024) blijft deze dienstverlening, gezien de veranderingen binnen de bedrijfswereld, een voortdurend aandachtspunt. Het blijft 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 136 454, van 652 598 naar 516 144 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 21 109, van 210 382 naar 189 273 dossiers. Deze daling is een logisch gevolg van de toename van het e-attest en de verdere optimalisatie van de lokettoepassing.

In het kader van de interacties front- en backoffice hebben onze medewerkers een totaal van 429 950 dossiers afgewerkt. In 2024 waren dat er 403 643. Deze dossiers zijn bijvoorbeeld voor de dienst Uitkeringen, Burgerlijke Stand, Boekhouding, Betwiste Zaken, akkoorden en volmachten MAF en indexaties mails. Onze kantoren ontvangen een groot aantal telefonische oproepen. Dankzij de modernisering van onze telefooninfrastructuur kunnen we beter anticiperen op inkomende gesprekken. In 2025 werden er gemiddeld 1.054 oproepen per week afgehandeld.

Om de werkdruk op de dienst Gezondheidszorg te verlagen, scannen we documenten rechtstreeks aan de loketten. Deze werkwijze zorgt voor een snellere en efficiëntere verwerking van de dossiers door onze diensten.

Activiteit van de diensten

In 2025 werden in totaal 129 545 dossiers gescand. Dat zijn er 38 579 meer dan in 2024.

Afspraken:

Afspraken met onze leden werden georganiseerd over heel het werkgebied. Er werd een totaal van 41 267 afspraken genoteerd voor het jaar 2025. Dit betekent een gemiddelde van 794 afspraken per week.

Onze raadgevers vervullen een essentiële rol in de verdere ontwikkeling naar een vernieuwde en toekomstgerichte dienstverlening. De optimalisatie van ons hybride werkmodel – waarin vrije inloop wordt gecombineerd met vaste afspraakmomenten – blijft daarbij een voortdurende prioriteit. Tegelijkertijd kent het gebruik van elektronische getuigschriften (eAttest en eFact) een gestage toename, wat een aanzienlijke impact heeft op de organisatie en inrichting van de werkomgeving. Deze evoluties brengen met zich mee dat onze raadgevers een steeds breder en complexer takenpakket opnemen. Daarbij dienen zij permanent een zorgvuldig evenwicht te bewaren tussen de kwaliteit en de kwantiteit van hun administratieve verantwoordelijkheden.

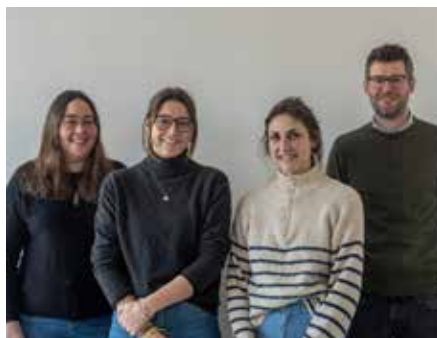
DANKWOORD

Wij wensen alle personeelsleden van de buitendienst oprecht te bedanken voor hun blijvende inzet en engagement. Het jaar 2025 bouwde in grote mate voort op de in 2021 ingeslagen koers, met onder meer de verdere uitrol en verfijning van het hybride werkmodel, een doordachte combinatie van vrije toegang en dienstverlening op afspraak, zorgvuldig afgestemd op de noden en verwachtingen van onze leden.

Onze medewerkers verdienen bijzondere waardering voor hun aanhoudende veerkracht en doorzettingsvermogen in een context van voortdurende evolutie. Tevens spreken wij onze erkentelijkheid uit ten aanzien van de verantwoordelijken voor hun deskundige coaching en het doeltreffende beheer van hun respectie-

ve sectoren. De permanente instroom en opleiding van nieuwe medewerkers blijft een belangrijke uitdaging, waarbij hun betrokkenheid en inzet van onschatbare waarde zijn.

Een bijzondere blijk van dank gaat uit naar de 'Buitendienst Helpdesk' voor de professionele ondersteuning, de dagelijkse opvolging van taken, de organisatie van opleidingen en de continue verdere 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 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 2025 bereikte de sociale dienst 17 490 hulpvragers (tabel 1). Dat aantal ligt in de lijn van het resultaat van 2024. Ook het aantal dossiers waarin de hulpverlening leidde tot een begeleidingstraject met de hulpvrager blijft ongeveer gelijk. Dit jaar waren dat er 985, dus een lichte stijging (tabel 1).

Het percentage 'Proactief werk' komt voor het jaar 2025 op 33,10% (tabel 1).

Dit is het percentage van dossiers waarin we een vervolgactie kunnen realiseren na een proactieve benadering. Er werden 997 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. Het aantal benaderingen is stabiel, maar we konden in 2025 wél tot meer vervolgacties komen en dus méér impact realiseren.

Onze ergotherapeuten gaven 162 adviezen aan huis (tabel 1). Dit lijkt een kleine daling ten opzichte van het vorige jaar. Maar we weten dat er in het vorige kalenderjaar nog 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 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 604 (tabel 1) stabiel ten opzichte van het vorige jaar. Omgaan met dementie in de thuissituatie blijft voor ons een thematiek om op in te zetten. Via onze referentiepersonen dementie die onze sociaal assistenten ondersteunen met opleiding en intervisie hopen we een meerwaarde te kunnen betekenen.

Het MDT¹ behandelde 547 VAPH-dossiers (tabel 2). Dit totale aantal is stabiel t.o.v. de voorgaande jaren. Er is een kleine verschuiving naar méér dossiers voor minderjarigen, daar hebben we extra op ingezet om de wachttijden te verlagen. Zorgdossiers voor meerderjarigen liggen iets later dan het vorige jaar. Dat heeft te maken met de inhaalbeweging in het jaar 2024. Voor 2025 volgt dit weer meer het tempo van de instroom van aanvragen.

Het team indicatiestellers voor zorgbudgetten in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming voerde 2691 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 2024. We voerden ook 393 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 vanaf maart 2026 volgt er een uitbreiding hiervan voor het volledige Vlaamse Gewest. Vanaf 2025 wijzigden we onze dienstverlening met betrekking tot het thema pensioen. We integreerden een vereenvoudigde pensioendienstverlening in de algemene werking van de sociale dienst. Daarbij focussen we ons op de doelgroep van langdurige zieken die vragen hebben omtrent: het raadplegen van hun dossier in My Pension en dit dossier beter begrijpen, de overgang van arbeidsongeschiktheid naar pensioen en de aanvragen voor een Inkomens-Garantie voor Ouderen (IGO). We ondersteunen onze 1ste-lijnsmedewerkers wel nog aan de hand van een 2de-lijnsmedewerker met een uitgebreidere expertise.

In het kader van deze aangepaste dienstverlening deden we nog 2826 acties voor leden omtrent het thema 'pensioen' en dit voor 1233 unieke cliënten.

Met deze resultaten kunnen we tevreden terugblikken op 2025.

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

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

¹ Ter info: we benoemen bij het MDT (Multi-Disciplinair Team) enkel VAPH-dossiers omdat dit te maken heeft met de regiogebonden 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.



CIJFERGEGEVENS

Tabel 1. Resultaatsgebieden 1-ste-lijn

Resultaatsgebieden 1-ste-lijn	2023	2024
Aantal dossiers	17811	17490
Aantal begeleidingstrajecten totaal	918	985
Proactief werk (1)	20,33%	33,10%
Aantal ergo-adviezen	188	162
% dossiers doelgroep beperkt zelfzorgvermogen	62,46%	62,29%
Aantal dossiers persoon met een beperking	4 680 (26,28%)	4 543 (25,97%)
Aantal dossiers persoon met (een vermoeden van) dementie	605	604

(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	2024	2025
Dossier zorg	275	230
Objectivering handicap	53	47
ZZI (Zorg-Zwaarte Instrument)	112	91
Prioritering	110	92
Dossier IMB (Individuele Materiële Bijstand)	158	152
Objectivering handicap	38	40
Adviesrapport	100	87
Vereenvoudigde aanvraag	20	25
Dossier minderjarigen	105	165
A-doc (Aanmeldingsdocument)	33	47
Adviesrapport	37	57
Aanvragen internaat en begeleiding	0	3
Aanvraag PAB (Persoonlijk Assistentie Budget)	21	31
Prioritering PAB (Persoonlijk Assistentie Budget)	14	27
Totaal	559	547

Tabel 3. Indicatiestellingen voor het Zorgbudget voor Zwaar Zorgbehoevenden

Indicatiestellingen voor het Zorgbudget voor Zwaar Zorgbehoevenden	2024	2025
Aantal indicatiestellingen na een eerste aanvraag	1 404	1 323
Aantal indicatiestellingen bij verlenging	1 318	1 368
Totaal aantal uitgevoerde indicatiestellingen	2 722	2 691



UITDAGINGEN

Een vooruitblik naar 2026 leert ons dat we als Sociale dienst verder kunnen werken aan onderstaande uitdagingen en enkele nieuwe uitdagingen:

- » het blijven waken over een snelle en kwalitatieve hulpverlening ondanks de grote vraag naar hulp (denk bijvoorbeeld aan nieuwe kwetsbare groepen zoals de personen die worden uitgesloten van het systeem van de werkloosheidsvergoedingen). Een extra aandacht gaat daar binnen onze dienst uit naar de dossiers waar een tussenkomst van het VAPH wordt gevraagd, waar we onze interne wachttijden willen verkorten;
- » 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 de rol die we mogelijks kunnen spelen op vlak van zorgcoördinatie en casemanagement;
- » 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. Specifieke aandacht zal daarbij gaan naar het behouden van een hoge responsgraad via onze telefonische dienstverlening.
- » het verder blijven aanpassen aan de veranderende regelgeving en procedures die we in 2026 kunnen verwachten: de verwachte aanstelling van de DMW als indicatiesteller voor de aanvragen ZBO; de wijzigingen in de aanvraagprocedure voor 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 Directie 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)
- » Naar aanleiding van de invoering van een nieuwe functieclassificatie werd een gemeenschappelijk loonmodel uitgewerkt voor heel Solidaris
- » 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 algemene personeelsvergaderingen om het nieuwe loonmodel te presenteren dat het resultaat is van sociaal overleg.

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

Aanpassing van het adoptieverlof en het pleegouderverlof

Sinds 1 januari 2019 werd het adoptieverlof reeds uitgebreid en werd er langdurig ouderschapsverlof ingevoerd. Vanaf 2025 heeft een personeelslid dat een minderjarig adoptiekind in het gezin opneemt, recht op adoptieverlof gedurende een ononderbroken periode van 6 weken per adoptieouder + 4 weken. Deze extra 4 weken kunnen worden verdeeld tussen de twee adoptieouders. Vanaf 2025 hebben pleegouders recht op zes weken pleegouderverlof in het kader van langdurige pleegzorg. Daarnaast zijn er 4 weken die verdeeld kunnen worden tussen de twee pleegouders.

Activiteit van de diensten



Contingent voor studentenarbeid vanaf 2025

Er is geen roerende voorheffing verschuldigd op het loon van een student met een studentenovereenkomst, er geldt enkel een verminderde socialezekerheidsbijdrage, de solidariteitsbijdrage.

Dit preferentiële stelsel is beperkt tot een maximaal aantal uren per kalenderjaar, beter bekend als het contingent.

Vanaf 2017 bedroeg dit contingent 475 uur. Voor de kalenderjaren 2023 en 2024 is het tijdelijk verhoogd tot een maximum van 600 uur per jaar. Daarom is het wettelijke maximumbedrag om ten laste van de ouders te blijven, voor 2023 en 2024 eveneens tijdelijk verhoogd.

In 2025 konden studenten maximaal 650 uur per jaar werken met verlaagde socialezekerheidsbijdragen.

CIJFERGEGEVENS

Evolutie van het tewerkstellingsvolume (exclusief langdurig ziekten)

Netto-evolutie op jaarbasis			
	Eenheden op 31/12	Eenheden	Procentueel
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%
2025	673	+13	+1,93%

PERSONEELSVERLOOP 2025

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

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

Evolutie van het personeelsverloop bij Solidaris Brabant

Jaar	2021	2022	2023	2024	2025
Verloop	12,56%	15,00%	14,12%	11,56%	12,00%

Kerncijfers van de Belgische arbeidsmarkt*

Jaar	2021	2022	2023	2024	2025
Verloop	17,30%	18,36%	18,33%	17,60%	17,18%

* bron SDworx

Er werden 98 nieuwe personeelsleden aangeworven. 80 personeelsleden (onder wie negen gepensioneerden) hebben het ziekenfonds verlaten.

AANWERVINGSPROCEDURES

In 2025 werden 40 aanwervingsprocedures georganiseerd voor verschillende profielen.

INTERNE MOBILITEIT

In 2025 werden 35 interne bevorderingsexamens georganiseerd.

Activiteit van de diensten

HULDE AAN ONZE MEDEWERKERS

Op 19 november 2025 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

- Vera Moreels, Buitendienst, Aarschot



35 Jaar dienst

- Christelle Debled, Dienst Informatica
- Karine De Donder, Dienst Boekhouding
- Fabienne Fermine, Dienst Gezondheidszorg
- Marc Lardinois, Dienst Informatica
- Franco Nocito, Dienst Informatica
- Connie Van Den Borre, Dienst Gezondheidszorg



Gepensioneerden

- Anne-Marie Claessens, Buitendienst, Molenbeek
- Johan Defreyne, Dienst Informatica
- Danielle Freihoff, Dienst Gezondheidszorg
- Eddy Govaerts, Buitendienst, Diest

In memoriam

- Patricia Vandersteen (Dienst Gezondheidszorg), overleden op 21 februari 2025, op 51-jarige leeftijd.
- Patrick Claes (Dienst Gezondheidszorg), overleden op 13 augustus 2025, op 56-jarige leeftijd.
- Nathalie Bruyneel (Dienst Regie), overleden op 2 november 2025, op 59-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 2025 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 nieuw element bij de tweede sessie was dat we voor de materie Uitkeringen overstapten op een parcours Blended Learning. Dat wil zeggen, een opleidingsparcours bestaande uit een combinatie van klassikale opleidingen en e-learning.

Een deel van de onderwerpen werd hierdoor niet langer klassikaal overlopen, maar werd aangeboden via ons e-learningplatform.

- » We integreerden in het e-learningparcours 11 te lezen nota's, gevolgd door een quiz om de kennis te testen en 1 leermodule met bijhorende oefeningen over de documenten gelinkt aan moederschapsrust en verschillende vormen van ouderverlof.

De resultaten van de test verworven kennis aan het einde van de opleiding waren even goed als bij de voorgaande sessies, zelfs net iets beter. Deze nieu-

we vorm van opleiden zal volgend jaar dus aangehouden worden.

- » Een sessie voortgezette opleiding (duur = zeven halve dagen)
- » Twee herhalingssessies 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)
- » Vijf sessies van de opleiding Leden-service en omgaan met agressie voor ziekenfondsconsulenten (duur = 6 halve dagen per sessie)
- » Volgende e-learningmodules werden aangeboden:
 - Opleiding over de GDPR-regelgeving in onze dagelijkse praktijk, bestaande uit drie leermodules met bijhorende oefeningen.
 - Opleiding basisbegrippen, bestaande uit vier leermodules met bijhorende oefeningen.
 - Een testmodule met meerkeuzevragen om de verworven kennis te evalueren.

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.

Er werd in totaal 44 keer gecommuniceerd over actualiteiten via 93 dienstnota's of mededelingen.

UITDAGINGEN

- » Nieuwe opleidingsbehoeften analyseren en hierop anticiperen
- » Bestaande gedocumenteerde informatie toegankelijk maken op een gebruiksvriendelijke en snelle manier

Activiteit van de diensten



» Verder evolueren in het gebruik van verschillende webapplicaties om naast de klassieke klassikale opleidingen ook opleidingen op afstand en webinars te kunnen aanbieden

» Meer informatie en opleidingen aanbieden via e-learning

CIJFERGEGEVENS

Indicatoren	2023	2024	2025
Aantal geregistreerde opleidingen	642	602	643
Gecumuleerd aantal deelnemers*	1 493	1 355	1 362
Aantal uren	3 579	4 694	4 220
Aantal opleiders van de dienst Opleiding	5	5	5
Aantal opleiders van andere diensten	72	89	75

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

De cijfers van 2025 liggen in de lijn van de verwachtingen.

De inspanningen om de medewerkers voldoende en continue op te leiden worden verdergezet.

In vergelijking met vorig jaar, zien we terug een betere stabiliteit in het aantal opleiders. Het kunnen invullen van de verantwoordelijkheidsfuncties in de meeste departementen zorgde voor dit teruggekeerde evenwicht.



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.
- » Eind 2025 werd binnen de dienst Interne Audit een cel 'fraude en risico's' opgericht. De missie van deze cel zal bestaan uit de risico's beter in kaart te brengen en de personeelsleden te sensibiliseren voor fraudepreventie door middel van interne communicatie en het uitvoeren van gerichte of steekproefsgewijze controles.

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.
- » De cel 'fraude en risico's' uitbouwen tot een eenheid die alle bedrijfsonderdelen van het ziekenfonds bestrijkt.
- » Het implementeren van onze audit- en risicobeheermethodologie in een nieuwe gemeenschappelijke applicatie binnen Solidaris.

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 2025 gericht op:

- » berekening van het gederfde loon (als uitkering);
- » het beheer van de oproepen van de adviserend artsen;
- » de toegestane activiteit;
- » te late aangiften van arbeidsongeschiktheid;
- » het beheer van de teruggevorderde bedragen in het kader van subrogatiedossiers.

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 analyseopdracht met betrekking tot de nieuwe domeinen en indicatoren die door het RIZIV en de CDZ zijn geselecteerd voor het variabele deel van de administratiekosten: analyse van het terug-naar-werktraject, doorsturing van medische steekkaarten naar het RIZIV, moederschapsuitkeringen voor het stelsel van zelfstandigen.

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.

In 2025 werd een project gelanceerd om het middenkader te ondersteunen. Het doel is om het beroep van teammanager binnen Solidaris Brabant te ontwikkelen. De verantwoordelijkheidsgebieden van managers worden er beoordeeld en besproken. Vervolgens worden de voorstellen voor wijzigingen voorgelegd aan het Directiecomité.

De dienst Interne Audit houdt zich ook bezig met veerkracht en bedrijfscontinuïteit. De taak bestaat uit oplossingen en documenten aan te reiken om crisissituaties beter te kunnen behandelen.



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.

UITDAGINGEN

De interne afdeling staat voor vier belangrijke uitdagingen:

- » Bevorderen van de toepassing van een intern controlekader (COSO) binnen Solidaris Brabant door het risico analysemodel actueel te houden.
- » De auditmethoden verder ontwikkelen, met name op het gebied van steekproeven en database-analyse, en daarbij rekening houden met de veranderingen die het gevolg zijn van de opkomst van artificiële intelligentie.
- » 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 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 een steeds groter wordend deel van het budget voor administratiekosten rechtstreeks afhankelijk is van de goede prestaties op de door het RIZIV en de CDZ gekozen gebieden.

CIJFERGEGEVENS

In 2025 heeft de interne audit 18 aanbevelingen gedaan ter verbetering van de interne controle, compliance, 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 eerstelijnsondersteuning 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 projectleider die verantwoordelijk is voor bepaalde transversale IT-projecten.

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 2025.

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 2025 bestond het grootste deel van het werk uit het migreren van de werkposten van een op Linux gebaseerd pc-model naar Windows 11. Deze migratie ging gepaard met de vervanging van een groot deel van het computerpark



(pc's en beeldschermen). De betrokken collega's hebben ook een uitgebreide opleiding gekregen over het gebruik van Windows 11.

Tegelijkertijd werd verder gewerkt aan de migratie van de infrastructuur (servers verhuizen, netwerkconfiguratie aanpassen, enz.) met het oog op de definitieve fusie, die in de tweede helft van 2026 zal plaatsvinden.

Binnen de AMS-teams

- » OpenTPB: voortzetting van het verzenden van de gegevens 'Lid', 'Verzekeraar', 'prestaties' en bepaalde 'Overeenkomsten' naar het nieuwe tarifieringssysteem voor elektronische facturen dat gemeenschappelijk is voor de VI's 100 en 300. Dit betreft zowel de gegevensgeschiedenis als de voortdurende bijwerking van wijzigingen.
- » Implementatie van de nodige aanpassingen aan de computerprogramma's in het kader van de verschillende projecten die door de dienst Business Solutions zijn aangehaald.
- » 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 Infrastructuur & Support

Het WeUniTe-project heeft het team veel tijd gekost en is de grootste prestatie van het team.



Onze helpdesk heeft 1571 verzoeken en 1184 incidenten behandeld in samenwerking met de andere IT-teams.

Binnen de teams Mainframesysteem en -operaties

- » Vooruitgang wat betreft de implementatie van een acceptatieomgeving op de mainframe.
- » Onze mainframedienst heeft 1230 zakelijke verzoeken, 4594 IT-verzoeken en 470 incidenten afgehandeld. Het heeft ook 3154 programma's, 949 JCL's en 211 TWS-applicaties geproduceerd en onderhouden.
- » Onze printshop heeft 7 047 827 pagina's, 15 769 lidmaatschapskaarten, 293 badges, evenals logo's en adressen op 269 019 enveloppen afgedrukt. ziekenfonds worden gestuurd.

UITDAGINGEN

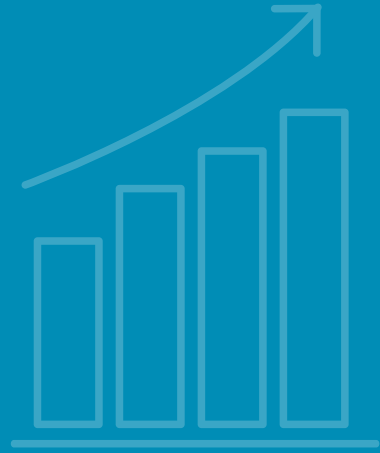
- » Op de hoogte blijven van het werk dat nodig is om te voldoen aan nieuwe wettelijke bepalingen en sectorale vereisten.
- » De implementatie van een acceptatieomgeving voltooien die het mogelijk maakt om kwalitatief goede integratietests uit te voeren met externe partners en tussen de verschillende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



- » Ons online ziekenfonds 'e-Mut' omzetten naar moderne technologieën.
- » Doorgaan met de implementatie van elektronische stromen.
- » 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.).
- » Modernisering van de e-Mut oplossing door gebruik te maken van bestaande toepassingen binnen de Solidaris-groep.
- » 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.



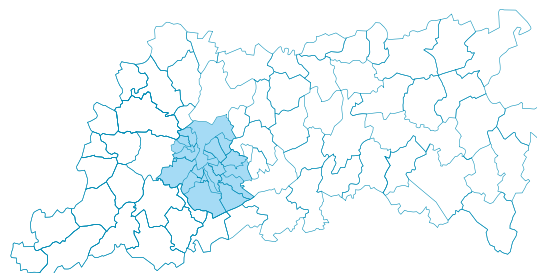
Evolutie van het ledental



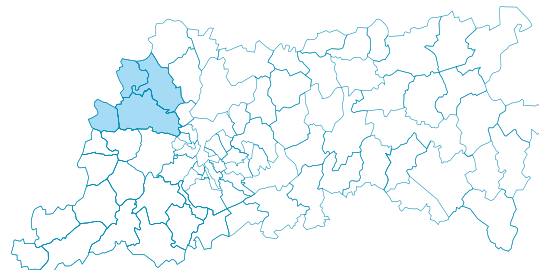
1 Evolutie van het ledental per beroepscategorie

	31/12/24	31/12/25	Vershil
Verplichte verzekeringen			
Actieven M.B.A.	256 387	258 469	+2 082
Gepensioneerden	69 458	68 645	-813
Weduwen	6 498	6 420	-78
Personen met een handicap	4 859	4 876	+17
Wezen	8	5	-3
Sportbeoefenaars	39	29	-10
Studenten	69	80	+11
TOTAAL	337 318	338 524	+1 206
Openbare diensten			
Actieven	2 963	2 985	+22
Gepensioneerden	16 469	16 201	-268
Weduwen	909	850	-59
Wezen	0	0	0
Geestelijken	0	0	0
TOTAAL	20 341	20 036	-305
Zelfstandigen			
Actieven	24 004	25 515	+1 511
Gepensioneerden	4 308	4 349	+41
Weduwen	268	272	+4
Wezen	0	0	0
TOTAAL	28 580	30 136	+1 556
Vrijwillig verzekerden			
Actieven	24 695	24 731	+36
+ 60/65 jaar	34	40	+6
TOTAAL	24 729	24 771	+42
ALGEMEEN TOTAAL	410 968	413 467	+2 499

2 Brussels Hoofdstedelijk Gewest

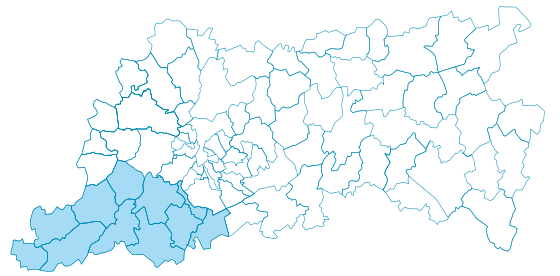


	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Anderlecht	31 200	31 482	+282	54 899	55 306	126 581	128 724	43,37%	42,96%
Brussel	41 442	41 863	+421	69 771	70 188	196 828	198 314	35,45%	35,39%
- Brussel	20 214	20 554	+340	31 737	32 074				
- Haren	1 577	1 606	+29	3 003	3 103				
- Laken	14 995	15 030	+35	26 661	26 612				
- Neder-over-Heembeek	4 656	4 673	+17	8 370	8 399				
Elsene	11 801	11 532	-269	16 299	15 907	89 278	89 897	18,26%	17,69%
Etterbeek	6 228	6 279	+51	8 915	8 913	49 775	49 131	17,91%	18,14%
Evere	8 969	9 101	+132	14 909	15 103	45 234	45 892	32,96%	32,91%
Ganshoren	5 676	5 679	+3	9 068	9 055	25 564	25 693	35,47%	35,24%
Jette	11 569	11 685	+116	18 971	18 992	54 107	54 390	35,06%	34,92%
Koekelberg	5 042	5 081	+39	8 947	8 934	22 648	22 979	39,50%	38,88%
Molenbeek	24 587	24 714	+127	45 919	45 844	98 365	98 713	46,68%	46,44%
Oudergem	4 305	4 276	-29	6 122	6 033	35 350	35 698	17,32%	16,90%
Schaarbeek	22 718	22 599	-119	39 349	38 887	130 405	129 775	30,17%	29,96%
Sint-Agatha-Berchem	5 798	5 762	-36	9 782	9 721	25 787	25 803	37,93%	37,67%
Sint-Gillis	9 586	9 424	-162	14 263	13 933	49 293	48 827	28,94%	28,54%
Sint-Joost-ten-Node	5 673	5 724	+51	9 599	9 576	26 895	27 258	35,69%	35,13%
Sint-Lambrechts-Woluwe	6 492	6 414	-78	9 706	9 593	60 771	60 956	15,97%	15,74%
Sint-Pieters-Woluwe	3 130	3 034	-96	4 541	4 390	42 571	42 549	10,67%	10,32%
Ukkel	10 599	10 561	-38	15 485	15 341	86 806	87 194	17,84%	17,59%
Vorst	12 306	12 295	-11	19 400	19 214	58 044	58 675	33,42%	32,75%
Watermaal-Bosvoorde	3 792	3 664	-128	5 620	5 435	25 295	25 327	22,22%	21,46%
TOTAAL	230 913	231 169	+256	381 565	380 365	1 249 597	1 255 795	30,54%	30,29%



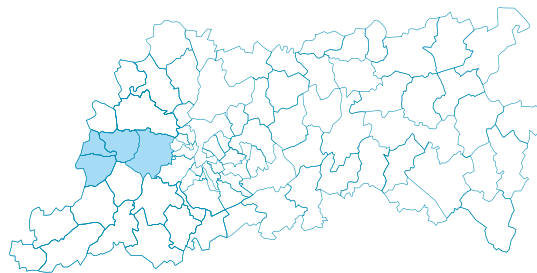
3 Sector Asse

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Affligem	1 155	1 189	+34	1 873	1 935	13 651	13 770	13,72%	14,05%
- Essene	267	268	+1	434	433				
- Hekelgem	359	365	+6	583	596				
- Teralfene	529	556	+27	856	906				
Asse	4 862	4 936	+74	7 860	7 970	35 755	35 882	21,98%	22,21%
- Asse	2 155	2 210	+55	3 424	3 527				
- Bekkerzeel	61	67	+6	92	101				
- Kobbegem	70	66	-4	114	114				
- Mollem	148	157	+9	241	242				
- Relegem	180	183	+3	313	302				
- Zellik	2 248	2 253	+5	3 676	3 684				
Merchtem	1 622	1 689	+67	2 458	2 562	18 029	18 361	13,63%	13,95%
- Brussegem	214	212	-2	318	321				
- Hamme	62	65	+3	95	98				
- Merchtem	1 346	1 412	+66	2 045	2 143				
Opwijk	962	984	+22	1 462	1 477	14 866	15 006	9,83%	9,84%
- Mazenzele	78	84	+6	118	127				
- Opwijk	884	900	+16	1 344	1 350				
TOTAAL	8 601	8 798	+197	13 653	13 944	82 301	83 019	16,59%	16,80%



4 Sector Halle

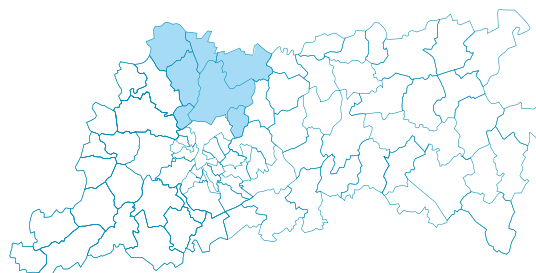
	Gerechtigden			Rechthebenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Beersel	3 318	3 371	+53	5 026	5 092	26 505	26 593	18,96%	19,15%
- Alsemberg	531	562	+31	759	806				
- Beersel	740	765	+25	1 082	1 102				
- Dworp	565	560	-5	837	838				
- Huizingen	510	523	+13	810	829				
- Lot	972	961	-11	1 538	1 517				
Bever	142	140	-2	209	196	2 276	2 266	9,18%	8,65%
Drogenbos	1 229	1 255	+26	1 832	1 833	5 944	6 040	30,82%	30,35%
Halle	6 988	7 054	+66	10 220	10 330	42 595	42 884	23,99%	24,09%
- Buizingen	1 076	1 082	+6	1 622	1 618				
- Halle	4 541	4 588	+47	6 599	6 695				
- Lembeek	1 371	1 384	+13	1 999	2 017				
Lennik	765	752	-13	1 191	1 156	9 471	9 481	12,58%	12,19%
- Gaasbeek	17	18	+1	22	25				
- Lennik	533	525	-8	852	822				
- Sint-Martens-Lennik	215	209	-6	317	309				
Linkebeek	535	543	+8	762	766	4 674	4 646	16,30%	16,49%
Pajottegem	2 044	2 068	+24	2 814	2 842	25 283	25 287	11,13%	11,24%
Pepingen	305	301	-4	427	417	4 592	4 564	9,30%	9,14%
- Beert	30	30	0	37	39				
- Bellingen	54	54	0	72	73				
- Bogaarden	30	32	+2	45	47				
- Elingen	20	19	-1	28	27				
- Heikruis	47	46	-1	74	72				
- Pepingen	124	120	-4	171	159				
Sint-Genesius-Rode	1 515	1 469	-46	2 250	2 162	18 693	18 700	12,04%	11,56%
Sint-Pieters-Leeuw	7 524	7 559	+35	11 886	11 983	36 525	36 732	32,54%	32,62%
- Sint-Pieters-Leeuw	5 171	5 221	+50	8 210	8 304				
- Oudenaken	28	32	+4	36	40				
- Ruisbroek	1 794	1 791	-3	2 860	2 886				
- Sint-Laureins-Berchem	26	26	0	34	37				
- Vlezenbeek	505	489	-16	746	716				
TOTAAL	24 365	24 512	+147	36 617	36 777	176 558	177 193	20,74%	20,76%



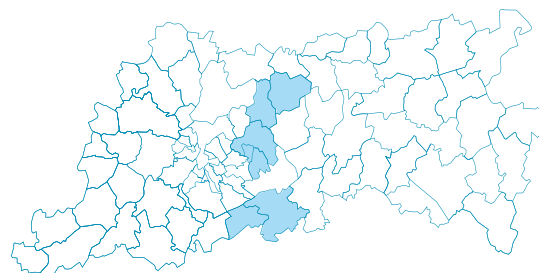
5 Sector Liedekerke

	Gerechtigden			Rechthebbers		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Dilbeek	6 199	6 209	+10	9 760	9 808	44 878	45 069	21,75%	21,76%
- Dilbeek	3 013	3 030	+17	4 638	4 698				
- Groot-Bijgaarden	1 364	1 360	-4	2 265	2 258				
- Itterbeek	716	711	-5	1 076	1 063				
- Schepdaal	703	715	+12	1 189	1 197				
- St Martens Bodegem	238	226	-12	336	325				
- St Ulriks-Kapelle	165	167	+2	256	267				
Liedekerke	2 654	2 625	-29	3 966	3 934	14 013	14 155	28,30%	27,79%
Roosdaal	1 220	1 220	0	1 706	1 707	11 958	12 021	14,27%	14,20%
- Borchtlombeek	214	206	-8	286	272				
- Roosdaal	1 006	1 014	+8	1 420	1 435				
Ternat	1 736	1 765	+29	2 616	2 657	16 578	16 691	15,78%	15,92%
- St Katherina-Lombeek	855	859	+4	1 276	1 291				
- Ternat	662	690	+28	1 034	1 065				
- Wambeek	219	216	-3	306	301				
TOTAAL	11 809	11 819	+10	18 048	18 106	87 427	87 936	20,64%	20,59%

6 Sector Vilvoorde



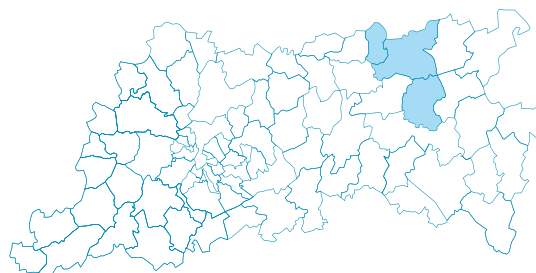
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Grimbergen	5 450	5 582	+132	8 507	8 652	39 860	40 062	21,34%	21,60%
- Beigem	187	189	+2	276	274				
- Grimbergen	2 017	2 077	+60	3 165	3 224				
- Humbeek	352	370	+18	548	563				
- Strombeek-Bever	2 894	2 946	+52	4 518	4 591				
Kapelle-op-den-Bos	578	607	+29	840	877	9 703	9 806	8,66%	8,94%
- Kapelle-op-den-Bos	373	388	+15	552	559				
- Nieuwenrode	113	120	+7	153	165				
- Ramsdonk	92	99	+7	135	153				
Londerzeel	831	863	+32	1 364	1 404	19 404	19 491	7,03%	7,20%
- Londerzeel	558	586	+28	928	971				
- Malderen	143	144	+1	241	236				
- Steenhuffel	130	133	+3	195	197				
Machelen	3 147	3 229	+82	5 040	5 179	16 576	16 784	30,41%	30,86%
- Diegem	1 132	1 165	+33	1 860	1 924				
- Machelen	2 015	2 064	+49	3 180	3 255				
Meise	1 878	1 900	+22	2 899	2 939	20 299	20 392	14,28%	14,41%
- Meise	1 091	1 122	+31	1 707	1 743				
- Wolvertem	787	778	-9	1 192	1 196				
Vilvoorde	8 731	8 821	+90	14 667	14 784	47 445	48 040	30,91%	30,77%
- Peutie	459	456	-3	710	699				
- Vilvoorde	8 272	8 365	+93	13 957	14 085				
Wemmel	2 864	2 874	+10	4 473	4 450	18 179	18 292	24,61%	24,33%
Zemst	1 383	1 418	+35	1 881	1 949	23 401	23 369	8,04%	8,34%
- Elewijt	426	438	+12	554	574				
- Eppegem	379	388	+9	530	563				
- Hofstade	142	145	+3	198	201				
- Weerde	127	128	+1	167	168				
- Zemst	309	319	+10	432	443				
TOTAAL	24 862	25 294	+432	39 671	40 234	194 867	196 236	20,36%	20,50%



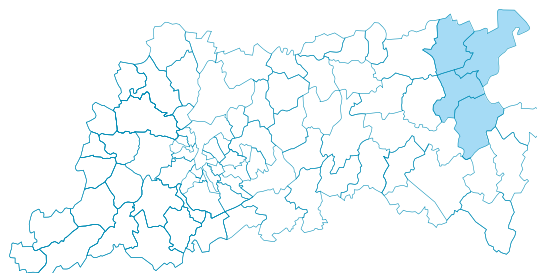
7 Sector Zaventem

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Hoeilaart	782	757	-25	1 137	1 089	11 636	11 565	9,77%	9,42%
Kampenhout	1 172	1 183	+11	1 613	1 638	12 528	12 606	12,88%	12,99%
- Berg	342	350	+8	469	483				
- Buken	34	38	+4	46	49				
- Kampenhout	617	619	+2	867	879				
- Nederokkerzeel	179	176	-3	231	227				
Kraainem	916	923	+7	1 365	1 375	13 962	13 940	9,78%	9,86%
Overijse	1 600	1 633	+33	2 307	2 364	25 970	26 250	8,88%	9,01%
Steenokkerzeel	1 394	1 395	+1	2 036	2 062	12 663	12 727	16,08%	16,20%
- Melsbroek	280	281	+1	405	415				
- Perk	230	235	+5	322	341				
- Steenokkerzeel	884	879	-5	1 309	1 306				
Wezembeek-Oppem	932	942	+10	1 386	1 372	14 742	14 760	9,40%	9,30%
Zaventem	4 798	4 825	+27	7 383	7 400	36 676	37 271	20,13%	19,85%
- Nossegem	383	400	+17	564	592				
- Sint-Stevens-Woluwe	1 189	1 211	+22	1 788	1 829				
- Sterrebeek	600	614	+14	945	954				
- Zaventem	2 626	2 600	-26	4 086	4 025				
TOTAAL	11 594	11 658	+64	17 227	17 300	128 177	129 119	13,44%	13,40%

8 Sector Aarschot



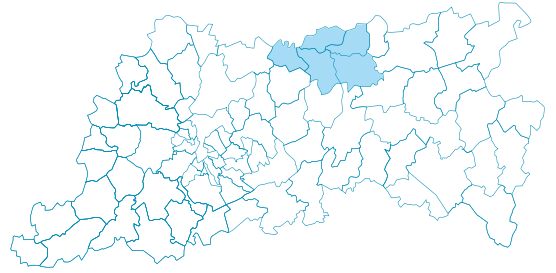
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Aarschot	3 577	3 595	+18	4 528	4 558	31 138	31 514	14,54%	14,46%
- Aarschot	2 091	2 088	-3	2 636	2 639				
- Gelrode	191	195	+4	236	242				
- Langdorp	628	635	+7	816	825				
- Rillaar	667	677	+10	840	852				
Begijnendijk	898	899	+1	1 118	1 125	10 615	10 642	10,53%	10,57%
- Begijnendijk	461	460	-1	573	582				
- Betekom	437	439	+2	545	543				
Tielt-Winge	875	881	+6	1 157	1 168	11 604	11 568	9,97%	10,10%
- Houwaart	139	138	-1	188	177				
- Meensel-Kiezegem	73	65	-8	101	93				
- Sint-Joris-Winge	237	240	+3	309	320				
- Tielt	426	438	+12	559	578				
TOTAAL	5 350	5 375	+25	6 803	6 851	53 357	53 724	12,75%	12,75%



9 Sector Diest

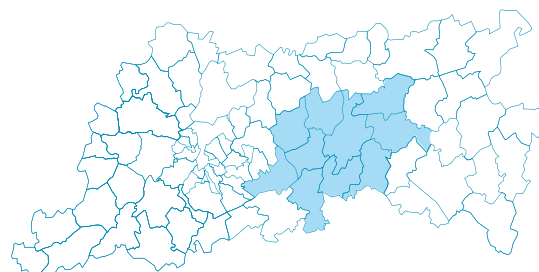
	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Bekkevoort	685	681	-4	905	898	6 771	6 922	13,37%	12,97%
- Assent	149	148	-1	202	195				
- Bekkevoort	447	441	-6	581	576				
- Molenbeek-Wersbeek	89	92	+3	122	127				
Diest	3 290	3 297	+7	4 382	4 347	24 971	25 141	17,55%	17,29%
- Deurne	108	115	+7	144	149				
- Diest	1 979	1 975	-4	2 637	2 612				
- Kaggevine	329	343	+14	451	460				
- Molenstede	315	316	+1	386	388				
- Schaffen	559	548	-11	764	738				
Kortenaken	897	903	+6	1 156	1 159	7 949	7 984	14,54%	14,52%
- Hoeleden	192	195	+3	236	235				
- Kersbeek-Miskom	111	110	-1	148	145				
- Kortenaken	214	214	0	274	276				
- Ransberg	86	88	+2	116	118				
- Waanrode	294	296	+2	382	385				
Scherpenheuvel	3 148	3 186	+38	4 055	4 090	24 001	24 200	16,90%	16,90%
- Averbode	351	367	+16	453	474				
- Messelbroek	184	180	-4	229	224				
- Scherpenheuvel	1 508	1 509	+1	1 957	1 958				
- Testelt	229	244	+15	287	303				
- Zichem	876	886	+10	1 129	1 131				
TOTAAL	8 020	8 067	+47	10 498	10 494	63 692	64 247	16,48%	16,33%

10 Sector Haacht



	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2023	2024	+/-	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Boortmeerbeek	498	488	-10	689	666	13 348	13 400	5,16%	4,97%
- Boortmeerbeek	316	302	-14	423	405				
- Hever	182	186	+4	266	261				
Haacht	1 580	1 603	+23	2 009	2 018	15 516	15 671	12,95%	12,88%
- Haacht	927	975	+48	1 164	1 220				
- Tildonk	258	249	-9	328	309				
- Wespelaar	395	379	-16	517	489				
Keerbergen	472	462	-10	618	601	13 298	13 355	4,65%	4,50%
Rotselaar	1 317	1 296	-21	1 639	1 622	17 672	17 689	9,27%	9,17%
- Rotselaar	598	595	-3	723	730				
- Werchter	368	360	-8	464	450				
- Wezemaal	351	341	-10	452	442				
Tremelo	1 695	1 691	-4	2 079	2 069	15 417	15 418	13,49%	13,42%
- Baal	653	647	-6	819	801				
- Tremelo	1 042	1 044	+2	1 260	1 268				
TOTAAL	5 562	5 540	-22	7 034	6 976	75 251	75 533	9,35%	9,24%

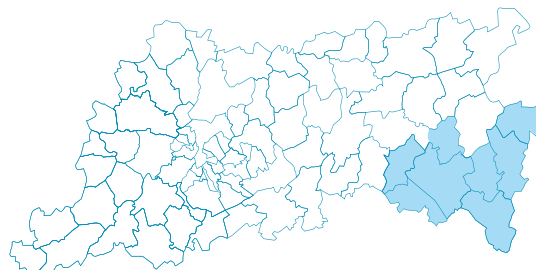
Evolutie van het ledental



11 Sector Leuven

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Bertem	679	656	-23	924	917	10 242	10 342	9,02%	8,87%
- Bertem	354	341	-13	466	459				
- Korbeek-Dijle	22	23	+1	25	28				
- Leefdaal	303	292	-11	433	430				
Bierbeek	493	501	+8	710	701	10 534	10 778	6,74%	6,50%
- Bierbeek	228	244	+16	346	350				
- Korbeek-Lo	162	154	-8	210	197				
- Lovenjoel	103	103	0	154	154				
Herent	1 543	1 562	+19	2 027	2 069	23 007	23 081	8,81%	8,96%
- Herent	943	958	+15	1 222	1 256				
- Veltem-Beisem	332	342	+10	441	463				
- Winksele	268	262	-6	364	350				
Holsbeek	622	630	+8	785	801	10 207	10 234	7,69%	7,83%
- Holsbeek	298	305	+7	374	384				
- Kortrijk-Dutsel	88	89	+1	116	114				
- Nieuwrode	191	191	0	229	238				
- Sint-Pieters-Rode	45	45	0	66	65				
Huldenberg	550	559	+9	708	727	10 083	10 071	7,02%	7,22%
- Huldenberg	191	203	+12	256	269				
- Loonbeek	29	29	0	43	42				
- Neerijse	106	109	+3	136	149				
- Ottenburg	146	144	-2	168	172				
- Sint-Agatha-Rode	78	74	-4	105	95				
Kortenber	2 129	2 123	-6	3 038	3 035	21 165	21 386	14,35%	14,19%
- Erps-Kwerps	669	666	-3	958	958				
- Everberg	278	265	-13	393	382				
- Kortenber	984	996	+12	1 418	1 434				
- Meerbeek	198	196	-2	269	261				
Leuven	6 564	6 594	+30	8 749	8 774	104 009	104 906	8,41%	8,36%
- Heverlee	1 104	1 085	-19	1 450	1 434				
- Kessel-Lo	2 122	2 138	+16	2 957	2 956				
- Leuven	2 442	2 487	+45	3 173	3 232				
- Wilsele	896	884	-12	1 169	1 152				
Lubbeek	662	703	+41	854	905	15 124	15 236	5,65%	5,94%
- Binkom	89	95	+6	114	120				
- Linden	216	233	+17	293	311				
- Lubbeek	257	276	+19	310	339				
- Pellenberg	100	99	-1	137	135				
Oud-Heverlee	478	459	-19	611	573	11 474	11 406	5,33%	5,02%
- Blanden	109	107	-2	137	127				
- Haasrode	117	109	-8	148	138				
- Oud-Heverlee	105	106	+1	145	141				
- Sint-Joris-Weert	131	120	-11	159	143				
- Vaalbeek	16	17	+1	22	24				
Tervuren	1 245	1 240	-5	1 806	1 780	23 077	23 246	7,83%	7,66%
- Duisburg	100	94	-6	161	140				
- Tervuren	998	999	+1	1 443	1 447				
- Vossem	147	147	0	202	193				
TOTAAL	14 965	15 027	+62	20 212	20 282	238 922	240 686	8,46%	8,43%

12 Sector Tienen



	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Boutersem	778	774	-4	1 000	988	8 634	8 709	11,58%	11,34%
- Boutersem	718	717	-1	935	926				
- Honsem	60	57	-3	65	62				
Geetbets	427	414	-13	537	522	6 261	6 342	8,58%	8,23%
- Geetbets	381	373	-8	475	469				
- Rummen	46	41	-5	62	53				
Glabbeek	583	594	+11	787	786	5 425	5 449	14,51%	14,42%
- Attenrode-Wever	107	110	+3	138	138				
- Bunsbeek	194	202	+8	276	279				
- Glabbeek-Zuurbemde	160	161	+1	211	205				
- Kapellen	122	121	-1	162	164				
Hoegaarden	748	751	+3	988	993	6 873	6 963	14,38%	14,26%
- Hoegaarden	646	645	-1	850	850				
- Outgaarden	102	106	+4	138	143				
Landen	1 705	1 735	+30	2 374	2 420	16 390	16 375	14,48%	14,78%
- Attenhoven	159	168	+9	262	290				
- Landen	813	834	+21	1 094	1 118				
- Neerwinden	407	403	-4	553	536				
- Walshoutem	326	330	+4	465	476				
Linter	921	899	-22	1 167	1 138	7 323	7 354	15,94%	15,47%
- Linter	602	587	-15	770	746				
- Orsmaal	73	77	+4	89	92				
- Wommersom	246	235	-11	308	300				
Tienen	6 008	6 051	+43	8 300	8 364	36 581	36 890	22,69%	22,67%
- Goetsenhoven	200	192	-8	241	237				
- Hakendover	169	154	-15	230	210				
- Kumtich-Vissenaken	509	523	+14	678	714				
- Oplinter	374	380	+6	528	521				
- Sint-Margriet-Houtem	58	63	+5	72	80				
- Tienen	4 698	4 739	+41	6 551	6 602				
Zoutleeuw	1 013	1 028	+15	1 330	1 339	8 734	8 766	15,23%	15,27%
- Budingen	349	344	-5	463	449				
- Halle-Booienhoven	267	274	+7	368	367				
- Zoutleeuw	397	410	+13	499	523				
TOTAAL	12 183	12 246	+63	16 483	16 550	96 221	96 848	17,13%	17,09%



13 Algemeen overzicht

	Gerechtigden			Rechthebbenden		Bevolking		Percentage	
	2024	2025	+/-	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Brusselse agglomeratie	230 913	231 169	+256	381 565	380 365	1 249 597	1 255 795	30,54%	30,29%
Arrondissement de Halle/Vilvorde	81 231	82 081	+850	125 216	126 361	669 330	673 503	18,71%	18,76%
Sector Asse	8 601	8 798	+197	13 653	13 944				
Sector Halle	24 365	24 512	+147	36 617	36 777				
Sector Liedekerke	11 809	11 819	+10	18 048	18 106				
Sector Vilvoorde	24 862	25 294	+432	39 671	40 234				
Sector Zaventem	11 594	11 658	+64	17 227	17 300				
Arrondissement Leuven	46 080	46 255	+175	61 030	61 153	527 443	531 038	11,57%	11,52%
Sector Aarschot	5 350	5 375	+25	6 803	6 851				
Sector Diest	8 020	8 067	+47	10 498	10 494				
Sector Haacht	5 562	5 540	-22	7 034	6 976				
Sector Leuven	14 965	15 027	+62	20 212	20 282				
Sector Tienen	12 183	12 246	+63	16 483	16 550				
SUBTOTAAL	358 224	359 505	+1 281	567 811	567 879	2 446 370	2 460 336	23,21%	23,08%
buiten de sector	52 744	53 962	+1 218	78 023	79 866				
ALGEMEEN TOTAAL	410 968	413 467	+2 499	645 834	647 745				



Bijlagen

1 Beheersorganen

RAAD VAN BESTUUR – 5 VERGADERINGEN IN 2025

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

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

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

*tot 31 maart 2025

**vanaf 22 juni 2025

***tot 28 mei 2025

****tot 30 januari 2025

*****tot 24 april 2025

UITVOEREND BESTUUR – 11 ZITTINGEN IN 2025

Aanwezigheden uitvoerend comité	Aanwezig	Verontschuldigd
AERTS Maridi	5	6
DAELS Eliane	6	5
DE NAUW Chantal	9	2
DEROUBAIX Emmanuel	10	1
GLINEUR Rita	8	3
HAERTEN Jean-Marie	10	1
HEYNELS Hans	11	-
JIROFLEE Karin	9	2
MAGERUS Christian	10	1
PÈRE Françoise	7	4
ROBBEETS Dirk	5	6
SIMON Xavier	9	2
VAN DROOGENBROECK André	11	-
YLEN Marc	11	-

2 Rendement van de kantoren en de zitdagen

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-
Anderlecht	61 345	49 173	-12 172	20 714	21 223	+509	1865	1 599	-266	83 924	71 995	-11 929
Brussel	35 098	27 489	-7 609	13 810	16 267	+2 457	2154	1 922	-232	51 062	45 678	-5 384
Elsene	24 420	18 913	-5 507	7672	9 143	+1471	537	429	-108	32 629	28 485	-4 144
Etterbeek	51 828	42 018	-9 810	15 161	17 696	+2 535	1191	1 014	-177	68 180	60 728	-7 452
Laken	66 362	58 334	-8 028	15 102	18 553	+3 451	2 112	1 924	-188	83 576	78 811	-4 765
Molenbeek	65 502	50 575	-14 927	20 653	21 626	+973	1906	1 612	-294	88 061	73 813	-14 248
Schaarbeek	63 164	47 610	-15 554	19 198	21 382	+2 184	1893	1 655	-238	84 255	70 647	-13 608
Sint-Gillis	21 387	16 235	-5 152	9083	9 025	-58	602	567	-35	31 072	25 827	-5 245
Vorst	33 362	24 584	-8 778	10 532	11 347	+815	517	450	-67	44 411	36 381	-8 030
Totaal	422 468	334 931	-87 537	131 925	146 262	+14 337	12 777	11 172	-1 605	567 170	492 365	-74 805
Asse	12 191	8 608	-3 583	3042	3 013	-29	142	122	-20	15 375	11 743	-3 632
Halle	54 389	40 934	-13 455	11 473	13 082	+1 609	961	921	-40	66 823	54 937	-11 886
Liedekerke	24 673	16 224	-8 449	4854	4 691	-163	317	322	5	29 844	21 237	-8 607
Vilvoorde	37 727	29 786	-7 941	10 203	12 557	+2 354	600	541	-59	48 530	42 884	-5 646
Zaventem	16 473	12 639	-3 834	4606	5 270	+664	309	301	-8	21 388	18 210	-3 178
Totaal	145 453	108 191	-37 262	34 178	38 613	+4 435	2329	2 207	-122	181 960	149 011	-32 949
Aarschot	11 452	9 413	-2 039	2690	3 116	+426	336	337	1	14 478	12 866	-1 612
Diest	13 612	11 283	-2 329	4135	4 193	+58	348	315	-33	18 095	15 791	-2 304
Haacht	9430	7 913	-1 517	2307	2 389	+82	248	246	-2	11 985	10 548	-1 437
Leuven	28 759	26 265	-2 494	8735	9 955	+1 220	446	542	96	37 940	36 762	-1 178
Tienen	21 424	18 148	-3 276	5303	5 854	+551	526	515	-11	27 253	24 517	-2 736
Totaal	84 677	73 022	-11 655	23 170	25 507	+2 337	1904	1 955	51	109 751	100 484	-9 267
Algemeen totaal	652 598	516 144	-136 454	189 273	210 382	+21 109	17 010	15 334	-1 676	858 881	741 860	-117 021

3 Rendement van de zitdagen in de firma's

	Aantal firma's			Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-
Brussel	98	97	-1	4 172	4 278	+106	773	1 217	+444	42	15	-27	4 987	5 510	+523
Totaal	98	97	-1	4 172	4 278	+106	773	1 217	+444	42	15	-27	4 987	5 510	+523

4 Globaal rendement van de buitendiensten

	Directe dossiers			Indirecte dossiers			Aantal bijdragen			Totaal		
	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-	2024	2025	+/-
Brussel	422 468	334 931	-87 537	131 925	146 262	+14 337	12 777	11 172	-1 605	567 170	492 365	-74 805
Halle-Vilvoorde	145 453	108 191	-37 262	34 178	38 613	+4 435	2 329	2 207	-122	181 960	149 011	-32 949
Leuven	84 677	73 022	-11 655	23 170	25 507	+2 337	1 904	1 955	+51	109 751	100 484	-9 267
Ondernemingen	4 172	4 278	+106	773	1 217	+444	42	15	-27	4 987	5 510	+523
Gegevensinbreng gezondheidszorg	100 751	89 801	-10 950	0	0	0	0	0	0	100 751	89 801	-10 950
Gegevensinbreng BO	302 892	340 149	+37 257	0	0	0	0	0	0	302 892	340 149	+37 257
Algemeen totaal	1 060 413	950 372	-110 041	190 046	211 599	+21 553	17 052	15 349	-1 703	1 267 511	1 177 320	-90 191

Betaalbare zorg voor iedereen.

www.solidaris-brabant.be

