

## 1. EEN 'BIJZONDER' JAAR: COVID-19

---

Het afgelopen jaar 2020 zal ons allemaal bijblijven als 'het Coronajaar'. Het jaar waarin COVID-19 zowel het sociale als het professionele leven van heel veel mensen domineerde.

Aangezien de werking van de GSD-V grotendeels bestaat uit het uitbouwen en onderhouden van contacten met besturen en cliënten, hebben ook wij in de loop van het jaar ingrijpende beslissingen moeten nemen betreffende onze dienstverlening.

Op 16/3/2020 verstuurdten we in dit kader een [eerste nieuwsbrief](#) aan onze besturen met volgende boodschap:

*“ In het kader van de strijd tegen het coronavirus volgt de GSD-V de gezondheidsaanbevelingen van de Nationale Veiligheidsraad en vele lokale en federale overheidsdiensten op. Dit om de gezondheid van de betrokken personeelsleden optimaal te beschermen.*

*Hierdoor zullen al onze zitdagen opgeschort worden vanaf dinsdag 17/3/2020 tot en met het einde van de paasvakantie (19/4/2020).”*

Helaas was het nodig om deze [opschorting van de zitdagen te verlengen](#) tot en met vrijdag 22/5/2020. Nadien hebben we onze 'gewone' werking opnieuw kunnen hervatten, mits het invoeren van volgende veiligheidsmaatregelen.

- De ruimte moet voldoende groot zijn, schoongemaakt en verlucht worden.
- De tafel in de ruimte moet groot genoeg zijn (minimum 1,5m afstand tussen de maatschappelijk assistent(e) en de cliënt).
- Het dragen van een mondkapje is verplicht tijdens het gesprek.
- Indien mogelijk vragen we u materiaal te voorzien om de tafel te ontsmetten, zowel bij aanvang als tijdens de zitdag (na elk bezoek).

De meeste besturen waren bereid deze maatregelen op te volgen en kozen ervoor om de zitdagen effectief opnieuw te laten doorgaan, al dan niet met extra voorzorgsmaatregelen zoals het werken op afspraak. Dit om te vermijden dat er veel mensen samen zouden moeten wachten. Een minderheid van de besturen – vooral woonzorgcentra – liet (nog) geen externen toe.

Na de gebruikelijke onderbreking van de zitdagen in de zomermaanden (juli-augustus), hoopten we vanaf september op een 'normaal' najaar. Vanaf half oktober verslechterde de situatie echter opnieuw. In eerste instantie besloot de GSD-V om de zitdagen (en daarmee de normale dienstverlening aan onze besturen en cliënten) toch verder te laten doorgaan. Omdat veel besturen hun twijfels uitten en omdat de overheid de verplichting op thuiswerk opnieuw invoerde, werd begin november toch beslist om de [zitdagen opnieuw op te schorten](#). In eerste instantie tot en met 11 december, maar naderhand met verlengingen voor de rest van 2020 en zelfs tot en met maart 2021.

### 1.1 Impact van COVID-19 op de GSD-V

De Coronacrisis heeft niet onmiddellijk een negatieve impact op de positie van de GSD-V. Dit omdat de werking en dienstverlening steeds gegarandeerd bleven. Uiteraard is het wegvallen van de zitdagen een gemis voor onze cliënten – in het bijzonder voor degenen die administratief minder onderlegd zijn – maar gezien de omstandigheden hebben zowel cliënten als besturen hier begrip voor.

De uitvoering van onze dienstverlening (tussenkomen in medische kosten, premieaanvragen, PlusPas-platform) gebeurde al hoofdzakelijk elektronisch, waardoor zich slechts kleine aanpassingen in de arbeidsorganisatie opdrongen.

Zo werd het telewerken in 2020 maximaal toegepast, ook voor de collega's die instaan voor de administratieve ondersteuning. Beide collega's kwamen om beurt elk één dag per week naar Brussel voor het scannen van de aanvragen die per post binnenkwamen en het versturen van de noodzakelijke briefwisseling aan cliënten en besturen. Overige werkzaamheden gebeurden van thuis uit.

Het (persoonlijk) contact van de maatschappelijk assistenten met de lokale besturen en hun personeelsleden (zitdagen, infosessies en huisbezoeken) werd zoveel mogelijk via andere kanalen onderhouden (telefoon, mail, videocall...).

### 1.2 Aantal zitdagen (gepland versus uitgevoerd)

Het aantal effectief uitgevoerde zitdagen voor 2020 bleef door de Coronamaatregelen een heel stuk onder het aantal geplande zitdagen. Slechts een kleine 60% van de zitdagen heeft effectief plaatsgevonden.

Via nieuwsbrieven hebben we geprobeerd om dit zo goed mogelijk te communiceren aan de besturen en via de besturen ook aan de cliënten.

Maatschappelijk assistent	Aantal geplande zitdagen	Aantal uitgevoerde zitdagen
Anja Van Ossel	192	121
Inge Bergerhof	211	129
Jolien Baekelandt	175	102
Karen Maes	203	129
Kathleen Deslagmeulder	187	104
Kosta Papageorgiou	214	127
Vicky Van Driessche	109	54
<b>Eindtotaal</b>	<b>1291</b>	<b>766</b>

### 1.3 Aantal infosessies

Waar de zitdagen in 2020 nog wel af en toe konden doorgaan, gold dit vanaf half maart niet meer voor 'grote' bijeenkomsten zoals infosessies. In 2020 hebben er dan ook slechts **43 infosessies** plaatsgevonden (ter vergelijking: in 2019 waren dit er 121).

Op 17/12/2020 werd door Kosta Papageorgiou voor de eerste maal een **digitale infosessie** gegeven aan de bedienden van lokaal bestuur Kontich.

Het lokaal bestuur Kontich, vanaf 1/1/2021 aangesloten bij GSD-V, wenste haar personeelsleden te informeren over de werking en dienstverlening van de GSD-V. Aangezien fysieke infosessies onmogelijk waren, werd er gekozen voor een online alternatief. Met 21 deelnemers was de sessie eerder beperkt in omvang, maar op die manier voor de GSD-V ideaal als eerste kennismaking. Vanuit de GSD-V vinden we het persoonlijk contact tijdens een infosessie van onschatbare waarde. In een online sessie valt dit persoonlijk contact uiteraard weg, maar de eerste ervaring was desalniettemin – langs beide zijden – positief.

### 1.4 Feestjaar in mineur

In 2020 kon de GSD-V terugkijken op 10 jaar werking. Dit jubileumjaar wilden we in oktober samen met onze contactpersonen vieren op samenkomsten die we per regio zouden organiseren. Naast een korte toelichting over onze werking, wilden we vooral ruimte creëren voor informeel contact. Omwille van Corona is dit uiteraard niet kunnen doorgaan.

Om onze contactpersonen toch nog te bedanken voor de samenwerking tijdens de afgelopen jaren, werd een **muismat** ontworpen. Deze werd met een begeleidend schrijven aan hen bezorgd door onze maatschappelijk assistenten. We hopen hiermee uiteraard ook onze bekendheid en herkenbaarheid nog te verhogen zodat onze contactpersonen de dienstverlening en mogelijkheden van de GSD-V steeds in het achterhoofd houden.





Om onze besturen een overzicht te geven van 10 jaar werking, hebben we in 2020 een [jubileumverslag](#) uitgegeven.

Met dit verslag wilden we even stilstaan bij het ontstaan, de evolutie, de uitbouw en het aanbod van onze gemeenschappelijke sociale dienst.

Het werd zowel in drukvorm als digitaal aan alle besturen bezorgd. Ook Vlaamse lokale besturen die niet aangesloten zijn bij onze dienst, ontvingen een exemplaar per post.

## 2. VERDERE DIGITALISERING

---

Gezien de stijging van het aantal dossiers en de daarbij horende werklust, werd in 2020 (verder) gezocht naar een systeem dat de workload van zowel de administratieve collega's als van de maatschappelijk assistenten zou kunnen verminderen. Dit door middel van een doorgedreven digitalisering waarmee we ook klaar zijn voor uitdagingen in de toekomst.

Tegelijkertijd zal dit systeem meer transparantie bieden voor besturen en cliënten in het kader van opvolging van hun dossier (Is het onvolledig? Is het in behandeling? Reeds uitbetaald?...).

De firma [NetIT](#) maakte een offerte om een [ledenportaal](#) te ontwikkelen. Op basis van de geraamde kostprijs en de goede samenwerking die er met hen al bestond, werd de opdracht aan deze firma toevertrouwd. Collega Karen Hoofd is vanaf het begin intensief betrokken bij de volledige ontwikkeling, waardoor het een 'systeem op maat' zou moeten worden.

## 3. SLECHTS EEN KLEINE AANPASSING IN DE VOORWAARDEN EN WERKING

---

In 2020 werd er slechts één wijziging doorgevoerd in de voorwaarden van onze dienstverlening. Dit betreffende de aansluiting van politiek mandatarissen en raadsleden bij de GSD-V.

De ledenbijdrage was voor deze aansluiting niet in verhouding tot de personeelsbijdrage die besturen moeten betalen (gemiddeld € 60/personeelslid). Bij het uitbetalen van één premie (€ 100 of € 250) kreeg men bovendien al onmiddellijk een groot gedeelte – of zelfs meer – van de betaalde bijdrage terug.

De wijziging zal ingaan in 2021, maar zal in de praktijk erg weinig invloed hebben aangezien er (in 2020) slechts 4 politiek mandatarissen en raadsleden aangesloten waren bij onze dienst.

**VROEGERE REGELING**
**Voor burgemeesters**

Inwonersaantal tot 6.000	<b>€ 75</b>
Inwonersaantal 6.001-20.000	<b>€ 100</b>
Inwonersaantal > 20.000	<b>€ 200</b>

**Voor schepenen**

Inwonersaantal tot 20.000	<b>€ 75</b>
Inwonersaantal 20.001-50.000	<b>€ 100</b>
Inwonersaantal > 50.000	<b>€ 125</b>

**Voor raadsleden** **€ 35**
**NIEUWE REGELING**

Inwonersaantal tot 20.000	<b>€ 100</b>
Inwonersaantal 20.001-50.000	<b>€ 200</b>
Inwonersaantal > 50.000	<b>€ 300</b>

Inwonersaantal tot 20.000	<b>€ 75</b>
Inwonersaantal 20.001-50.000	<b>€ 150</b>
Inwonersaantal > 50.000	<b>€ 225</b>

**€ 50**
**4. NIEUWE BESTUREN & EINDE AANSLUITING**


---

Vier besturen hebben hun aansluiting in 2020 stopgezet:

- Centrummanagement Turnhout – droeg haar personeel over aan de stad Turnhout (bij onze dienst aangesloten).
- Interza – fuseerde met een andere intercommunale die een eigen sociale dienst heeft.
- Provinciaal Zorgcentrum Lemberge – stopzetting activiteiten, personeel werd overgedragen aan Zorgband Leie en Schelde (niet bij onze dienst aangesloten).
- NET@WORK – engageerde zich slechts gedurende één jaar (aansluiting en ontslag in 2020) om de overdracht van personeel vanuit Wielsbeke (gemeente en OCMW) vlotter te laten verlopen.

In 2020 sloten 22 nieuwe besturen aan bij de GSD-V. Hiermee staat de teller van het aantal aangesloten besturen (eind 2020) op 719.

**Aansluiting op 1 januari 2020**

- |  |  |
|--|--|
| - AGB Dendermonde                      | - OCMW van Lokeren   |
| - Onderwijs van Dendermonde            | - Stadsbestuur van Lokeren                                   |
| - Stadsbestuur van Dendermonde         | - Gemeentebestuur van Merelbeke                              |
| - Impuls Woonmaatschappij              | - Motena (beperkt tot overname 10 personeelsleden Houthulst) |
| - Dienstenchequesonderneming Koelibri  | - Welzijnsvereniging Sleutelzorg                             |
| - OCMW van Kortrijk                    | - WZC Ter Luchte   |
| - Stadsbestuur van Kortrijk            | - OCMW van Tongeren  |
| - Zusters Augustinessen vzw - Kortrijk | - Sociaal Verhuurkantoor Zuiderkempen                        |
| - Wijkwerkorganisatie Leie en Schelde  |  |

#### Aansluiting op 1 april 2020

- Gemeentebestuur van Sint-Katelijne-Waver
- OCMW van Sint-Katelijne-Waver
- IGS Hofheide - Opdrachthoudende vereniging voor crematoriumbeheer in het arrondissement Leuven

#### Aansluiting op 1 juli 2020

- Constructief vzw

#### Aansluiting op 1 oktober 2020

- Vrijetijdsregio Druivenstreek

## 5. PERSONEELSMFORMATIE

---

In 2020 zijn er 3 personeelsleden bijgekomen voor VIA-ouderenzorg. Momenteel zijn er 16 personeelsleden in dienst bij de GSD-V (15,4 VTE). Hiervan wordt één personeelslid ter beschikking gesteld door de Vlaamse overheid (PlusPas) en worden de medewerkers van VIA volledig gesubsidieerd door VIA-middelen. Hun inhoudelijke aansturing gebeurt door de VIA-stuurgroep en niet door GSD-V (enkel juridische werkgever).

#### Administratief medewerker: Noëlla Akkaoui

- Uitvoeren van algemene administratieve taken.
- Inscannen en registreren van aanvragen tussenkomsten medische kosten.
- Inscannen, registreren en afwerken van premie-aanvragen.
- Beantwoorden van telefonische vragen van cliënten betreffende de GSD-V in het algemeen en PlusPas in het bijzonder.

#### Administratief deskundige: Natalie Foubert

- Uitvoeren van algemene administratieve taken.
- Uitvoeren van boekhoudkundige verrichtingen.
- Beantwoorden van telefonische vragen van cliënten betreffende de GSD-V in het algemeen en PlusPas in het bijzonder.

### Maatschappelijk assistenten

Jolien Baekelandt  
Inge Bergerhof  
Kathleen Deslagmeulder  
Karen Maes  
Kosta Papageorgiou  
Vicky Van Driessche  
Anja Van Ossel

Voor de opdrachten in het kader van onze sociale dienstverlening hebben we Vlaanderen momenteel opgedeeld in 7 regio's (één per maatschappelijk assistent). De primaire opdrachten zijn:

- Onderhouden van goede en regelmatige contacten met besturen.
- Voorzien van contactmogelijkheden voor cliënten: telefonisch, via mail, tijdens zitdagen of – indien nodig – via huisbezoeken.
- Geven van infosessies in het kader van de bekendmaking van onze dienstverlening.
- Afhandelen van aanvragen voor tussenkomsten in medische kosten.
- Opmaken van maatschappelijke verslagen om voor te leggen aan ons Beperkt Comité.

### Staf- en beleidsmedewerker interne werking en organisatie: Karen Hoofd

- Aansturen en coördineren van de administratieve en boekhoudkundige werkzaamheden.
- Ondersteunen van de directeur op vlak van personeelsadministratie en financieel beheer.
- Leveren van input voor de ontwikkeling van eigen programma's.
- Bieden van IT-ondersteuning aan de collega's.
- Controleren van het gebruik van de machtiging KSZ, rijksregister en Magdaplatform (informatieveiligheidsconsulent).
- Opmaken en verzenden van nieuwsbrieven aan besturen.

### Staf- en beleidsmedewerker sociale dienst: Inge Bergerhof

- Uitvoeren algemene taken als maatschappelijk assistente.
- Ondersteunen van de directeur op vlak van organisatieontwikkeling en communicatie.

### PlusPas (TBS Vlaamse Overheid): Kristoff Brouwers

- (Opstarten en) uitbouwen van PlusPas op organisatorisch en inhoudelijk vlak.
- Uitvoeren van prospectie met het oog op uitbreiding van het aanbod.
- Verzorgen van backoffice-activiteiten.
- Zorgen voor een efficiënt stockbeheer.

#### VIA-coördinator (gesubsidieerd met VIA-middelen): Koen Geeraerts

- Formuleren van adviezen aan de VIA-stuurgroep met het oog op uitvoering van de VIA-akkoorden.
- Verlenen van adviezen aan lokale besturen betreffende de VIA-subsidiëring en aanverwante domeinen.
- Voorbereiden van de verdeling van de middelen koopkracht aan de lokale besturen.
- Zorgen voor een cijfermatige opvolging van de VIA-sector en een bijhorende periodieke rapportering over de besteding van de middelen aan de VIA-stuurgroep en aan de Vlaamse Overheid.

#### VIA-medewerkers ouderenzorg (gesubsidieerd met VIA-middelen)

Met beschikbare VTO-middelen werd binnen VIA een programma 'leren op de werkvloer' opgezet voor de sector van de woonzorgcentra. Op vraag van de VIA-stuurgroep werden 5 medewerkers aangetrokken:

- 2 VVSG-medewerkers worden via de KDV Huis Madou ter beschikking gesteld van de GSD-V (VVSG blijft de juridische werkgever);
- 3 personen werden aangeworven door GSD-V: Liesa Dewitte, Hanne Neyts en Hilde Janssens.

#### Algemeen directeur: Marc Peeters

- Coördineren van de dagelijkse werking van de GSD-V en stimuleren van de motivatie en eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers.
- Rapporteren aan de Raad Van Bestuur en bestuurlijke beslissingen implementeren in de organisatie.
- Verzorgen van externe relaties en prospectie.
- Zorgen voor een optimale interne en externe communicatie.



## 6. OFFICIËLE ORGANEN

---

De GSD-V wordt paritair beheerd door de sociale partners: de VVSG en de representatieve vakorganisaties.

### Raad van Bestuur (3 online vergaderingen)

- Voor de VVSG
  - o Christoph Van de Wiele – voorzitter
  - o Marie Jeanne Hendrickx
    - > vanaf 18/11/2020 vervangen door Caroline Van der Heyden
  - o Maxim Donck
  
- Voor de vakorganisaties
  - o Mil Luyten – ondervoorzitter (ACOD)
  - o Christoph Vandenbulcke (ACV Openbare Diensten)
  - o Serge Meeuws (VSOA)
  
- Directeur GSD-V
  - o Marc Peeters

### Algemene Vergadering (1 bijeenkomst + 3 online vergaderingen)

- Voor de VVSG
  - o Maxim Donck
  - o Ann Van Dorpe
  - o Marie Jeanne Hendrickx
    - > vanaf 18/11/2020 vervangen door Caroline Van der Heyden
  - o Matthias Bouckaert
  - o Didier Reynaerts
  - o Christoph Van de Wiele
  
- Voor de vakorganisaties
  - o Mil Luyten (ACOD)
  - o Willy Van den Berge (ACOD)
  - o Christoph Vandenbulcke (ACV Openbare Diensten)
  - o Joke Man (ACV Openbare Diensten)
  - o Serge Meeuws (VSOA)
  - o Christel Demerlier (VSOA)

#### Beperkt Comité (3 bijeenkomsten + 19 online vergaderingen)

- Voor de VVSG: Christoph Van de Wiele
  
- Voor de vakorganisaties
  - o Mil Luyten – voorzitter (ACOD)
  - o Christoph Vandenbulcke (ACV Openbare Diensten)
  - o Christel Demerlier (VSOA)

### 7. INKOMSTEN (WERKGEVERSBIJDRAGEN)

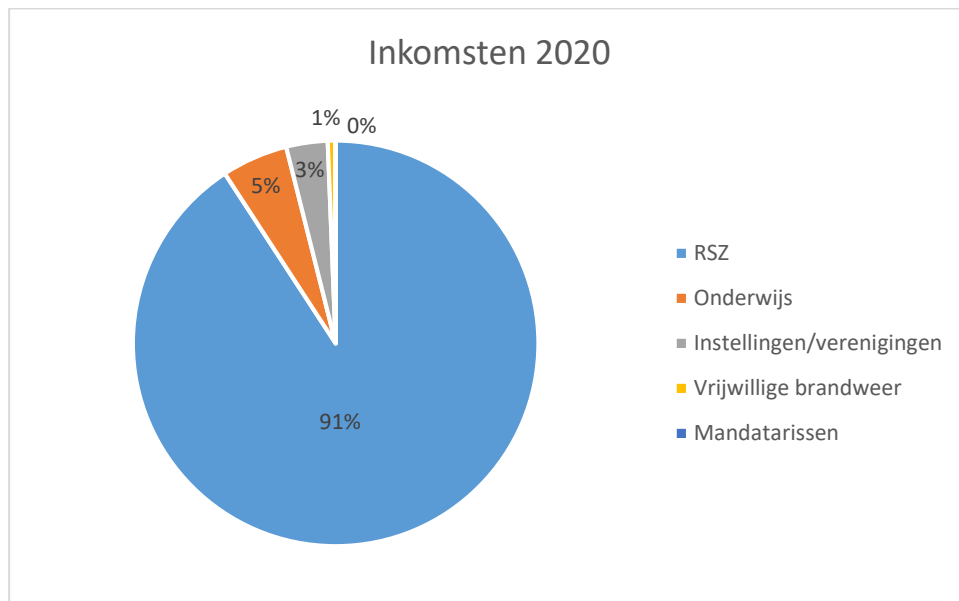
---

De financiering van de werking van de GSD-V gebeurt uitsluitend op basis van de werkgeversbijdragen van de aangesloten lokale besturen. Deze bedraagt 0,15% van de totale bruto loonmassa en wordt enkel betaald voor actieve personeelsleden.

Daartegenover staat dat onze dienstverlening eveneens toegankelijk is voor onrechtstreeks begunstigen waarvoor geen bijdrage wordt betaald (kinderen ten laste, samenwonende partners en gepensioneerden).

De inning van de werkgeversbijdrage gebeurt door:

- De RSZ voor de besturen die aangesloten zijn bij de RSZ lokale overheidssector (samen met de sociale zekerheidsbijdragen).
- De GSD-V via rechtstreekse facturatie aan de individuen, besturen, instellingen of verenigingen:
  - o voor het gesubsidieerd personeel van het gemeentelijk onderwijs;
  - o voor het personeel van de instellingen/verenigingen die niet aangesloten zijn bij de RSZ lokale overheidssector;
  - o voor vrijwillige brandweertieners die niet via het bestuur zijn aangesloten;
  - o voor uitvoerend mandatarissen en raadsleden.



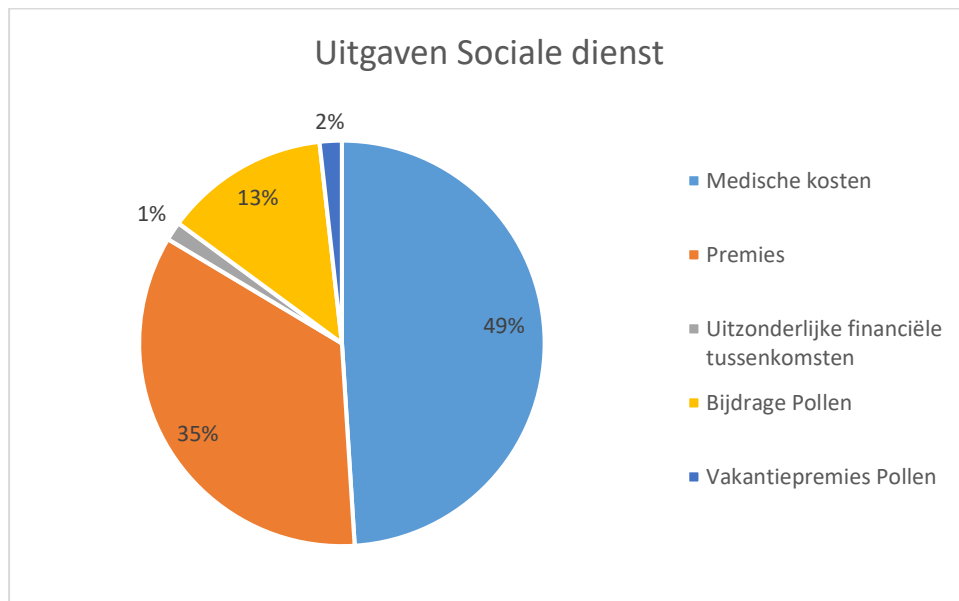
RSZ	€ 3.353.786,48
Onderwijs	€ 194.892,90
Instellingen/verenigingen	€ 122.018,22
Vrijwillige brandweer	€ 22.780,00
Mandatarissen	€ 285,00

## 8. UITGAVEN

Algemeen genomen is er in 2020 een daling van de uitgaven van € 129.209 ten opzichte van 2019; de uitgaven voor premies stijgen met € 164.000, maar de overige tegemoetkomingen (o.a. medische kosten) dalen met € 293.000.

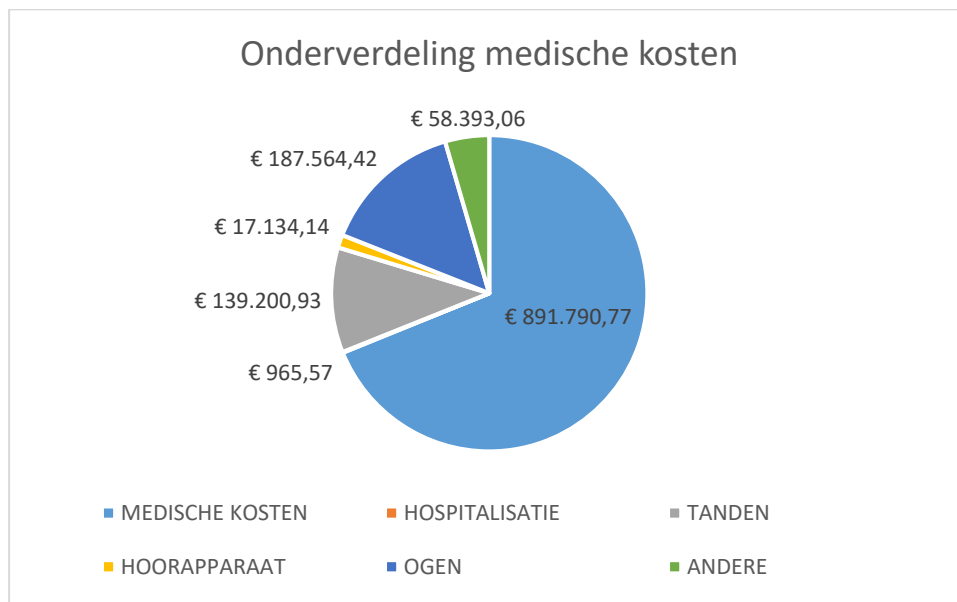
De daling was verhoopt en ligt in de lijn van de verwachtingen. In 2018 werd een nieuwe werkwijze geïntroduceerd waardoor er in 2019 een exponentiële stijging was van de tussenkomsten in medische kosten (+ € 454.768). Door een ingreep in het barema is deze stijging nu min of meer onder controle.

Er is in 2020 eveneens een duidelijke stijging van het aantal aanvragen in elke regio en voor elke maatschappelijk assistent(e). In totaal gaat het over 1577 nieuwe (unieke) aanvragen. Deze stijging is onder andere te danken aan de aanhoudende inspanningen die in elke regio geleverd worden om de bekendheid te promoten en aan de vele contacten van de maatschappelijk assistenten in elk bestuur.



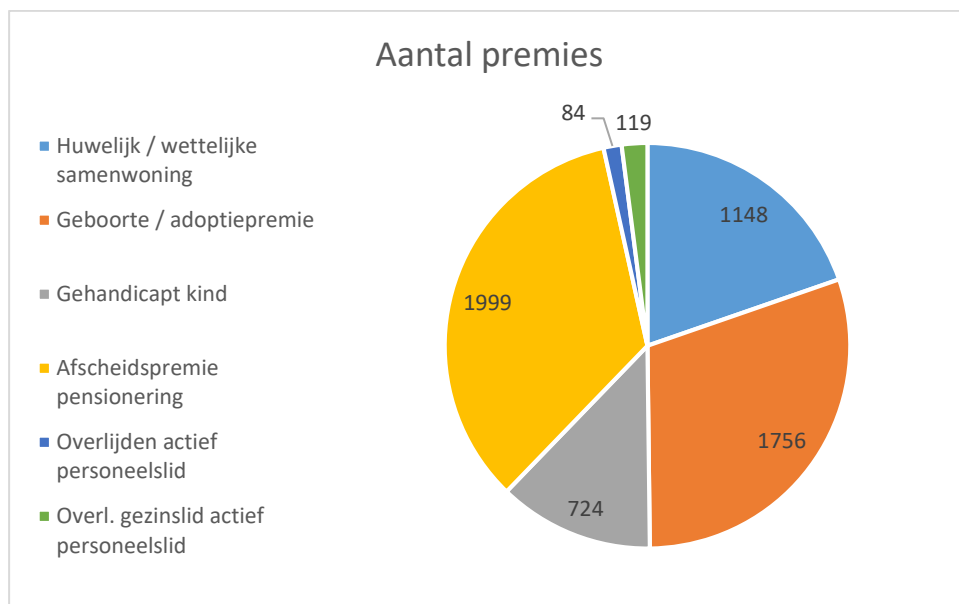
Omschrijving uitgave	Bedrag
Medische kosten	€ 1.295.048,89
Premies	€ 913.100,00
Uitzonderlijke financiële tussenkomsten (57 dossiers)	€ 39.541,35
Bijdrage Pollen	€ 346.642,63
Vakantiepremies Pollen	€ 46.642,63
	<b>€ 2.640.975,50</b>

## 8.1 Tussenkomen sociale dienstverlening



Soort medische kost	Aantal dossiers
Medische kosten remgeldteller	8793
Hospitalisatie	2
Tandkost	1247
Hoorapparaat	97
Ogen (bril, lenzen, laseroperatie)	2919
Andere	1620

## 8.2 Premies



## 8.3 Pollen

In 2020 waren er 262 dossiers waarin één of meerdere vakantiepremies werden toegekend aan 238 unieke klanten voor 561 kinderen.

## 8.4 PlusPas

In 2020 werden er 202.715 bestellingen geplaatst door 33.251 unieke klanten. Via PlusPas werd er voor € 15.786.648,88 aan vouchers verkocht. Dat brengt het gemiddelde per bestelling op € 77,88 en per klant op € 474,77.

Leverancier	Aantal vouchers
Bol	98.202
Colruyt/Dreamland/Dreambaby	53.483
Torfs	36.491
Kinopolis	30.974
Decathlon	20.935
AS Adventure	18.254
Vanden Borre	12.074
Standaard Boekhandel	11.470
Carrefour	10.577
Fun geschenkaart	10.285

Top 10 leveranciers in 2020