



gsd-v

JAARVERSLAG 2021

INHOUD

	Voorwoord	2
1	Aanhoudende impact COVID-19	3
	1.1 Aantal zitdagen	
	1.2 Aantal infosessies	
2	Drempelverlagende initiatieven in 2021	4
	2.1 Ledenportaal	
	2.2 Rubriek 'veelgestelde vragen' op website	
3	Bevraging besturen en personeelsleden	8
	3.1 Resultaten bevraging besturen	
	3.2 Resultaten bevraging personeelsleden	
4	Nieuwe besturen en einde aansluiting	14
5	Personeelsformatie	15
6	Officiële organen	18
7	Inkomsten	20
8	Uitgaven sociale dienstverlening	21
	8.1 Algemeen	
	8.2 Onderverdeling medische kosten	
	8.3 Onderverdeling premies	
	8.4 Pollen	
9	Overzicht gebruik PlusPas	23

VOORWOORD

Beste lezer

Voor u ligt het jaarverslag 2021: een overzicht van onze activiteiten en belangrijkste verwezenlijkingen.

Ook in 2021 werd onze werking nog grotendeels beïnvloed door de opgelegde coronabeperkingen. Door verplicht telewerk – bij onze eigen collega's en in de besturen – werden onze zitdagen tot september noodgedwongen opgeschort waardoor het persoonlijk contact met besturen en hun personeelsleden sterk verminderd werd.

Niettegenstaande deze beperkingen stellen we geen echte daling vast in het aantal aanvragen en tussenkomsten. Bovendien groeide PlusPas verder uit tot een zeer belangrijke schakel in onze dienstverlening.

In een poging om het indienen van aanvragen te vereenvoudigen werd ons 'ledenportaal' ontwikkeld. Voortaan kunnen aanvragen via deze weg door bestuur of begunstigde ingediend en/of vervolledigd worden en kan de afwerking ervan permanent worden opgevolgd.

Met de nieuwe rubriek 'veelgestelde vragen' biedt onze website voortaan op een nog meer toegankelijke wijze informatie over de werking en dienstverlening van de GSD-V, voor zowel bestuur als begunstigde.

Tien jaar na onze vorige bevraging over de 'bekendheid van de GSD-V' hebben we in 2021 een nieuwe enquête georganiseerd bij de besturen en deze keer ook bij de personeelsleden. De resultaten ervan zullen als basis dienen voor een vernieuwd communicatieplan.

Zo werken we als partner van de besturen – ook de komende jaren – verder aan de uitbouw en verbetering van onze dienstverlening.

Marc Peeters
Directeur GSD-V

Christoph Van de Wiele
Voorzitter GSD-V

1 AANHOUDENDE IMPACT COVID-19

Ook in 2021 heeft Covid-19 nog een grote impact gehad op onze werking. Tot en met juni was thuiswerk de regel. Enkel voor het scannen van de post en het verzorgen van de uitgaande briefwisseling was er tweemaal per week een collega van de administratie in Brussel aanwezig.

Officieel stopte voor de GSD-V de verplichting op thuiswerk op 1/7/2021. Omdat er in juli en augustus traditioneel zo goed als geen zitdagen gepland worden, betekende dit in de praktijk een hervatting van de normale werkzaamheden vanaf 1/9/2021.

Omdat we van mening waren dat onze zitdagen voldoende veilig konden doorgaan en het hernieuwde contact met besturen en cliënten prioritair was, zijn we hier niet meer van afgeweken toen de besmettingscijfers later terug omhoog gingen. Enkel onze wekelijkse samenkomsten hebben we vanaf 25/10/2021 terug via Teams laten verlopen in plaats van fysiek in Brussel. Deze maatregel namen we om te voorkomen dat één besmetting binnen het team zou zorgen voor een quarantaine van alle maatschappelijk assistenten waardoor onze werking op de helling zou komen te staan.

1.1 Aantal zitdagen

De impact van de Coronamaatregelen liet zich binnen onze werking vooral voelen in het aantal uitgevoerde zitdagen. Slechts een kleine 40% van de geplande zitdagen is ook effectief kunnen doorgaan.

	Gepland	Uitgevoerd
<i>Jolien Baekelandt</i>	192	78
<i>Inge Bergerhof</i>	213	87
<i>Kathleen Deslagmeulder</i>	197	74
<i>Karen Maes</i>	209	78
<i>Kosta Papageorgiou</i>	221	78
<i>Vicky Van Driessche</i>	123	50
<i>Anja Van Ossel</i>	180	72
TOTAAL	1335	517

1.2 Aantal infosessies

In 2021 werden logischerwijze amper infosessies voorgesteld/aangevraagd door besturen. Daar waar ze toch gepland werden, hebben de meeste besturen deze afspraken terug afgezegd.

In totaal werden er slechts 5 infosessies gegeven.

2 DREMPELVERLAGENDE INITIATIEVEN IN 2021

De GSD-V wil het zowel voor haar besturen als voor haar cliënten zo gemakkelijk mogelijk maken om de dienst te contacteren en aanvragen in te dienen.

In dat kader werden in 2021 twee belangrijke stappen gezet. We lanceerden ons ledenportaal waardoor het indienen en opvolgen van aanvragen eenvoudiger wordt en we voorzagen een rubriek 'veelgestelde vragen' op onze website waardoor cliënten voortaan snel en duidelijk antwoord op hun vragen kunnen terugvinden.

2.1 Ledenportaal

Na een uitgebreide interne en externe testfase, werd op 6 mei 2021 het ledenportaal van de GSD-V gelanceerd. Om het bestaan ervan bekend te maken en het gebruik ervan te promoten, werkten we een communicatiecampagne uit waarin zowel besturen als cliënten op de hoogte gebracht werden.

Van de 16.640 aanvragen (premies en medische kosten) werden in 2021 maar liefst 2.767 aanvragen (16%) via het portaal ingediend. Voor de premies waren dit 1570 aanvragen van de 6566 (24%). Hiermee kunnen we de lancering van ons ledenportaal dus zeker succesvol noemen. We hopen uiteraard dat het aantal aanvragen dat via deze weg ingediend wordt in de komende jaren nog zal stijgen.

5/5/2021

E-mailbanner in de handtekening van alle medewerkers



6/5/2021

Mailing met flyer en instructiefilmpje aan besturen

"Met veel trots mogen wij vandaag ons ledenportaal aan jou voorstellen. Via dit portaal kan je vanaf nu online aanvragen indienen én de aanvragen voor premies meteen opvolgen.

Benieuwd? Gebruik je eID of itsme om aan te melden.

Heb je geen toegang als bestuur, dan betekent dit dat wij niet over jouw rijksregisternummer beschikken of dat jouw profiel als contactpersoon nog niet gekoppeld werd aan je persoonlijk dossier. Laat het ons dan zeker weten op info@gsd-v.be.

Heb je graag wat begeleiding en verduidelijking? Schrijf je dan in op een van de volgende gratis webinars. We geven je via Teams in 40 minuten een woordje uitleg en een rondleiding op het portaal. Indien er heel veel interesse is, kunnen er nog data toegevoegd worden. Past er geen enkel moment maar wil je toch de info doorgestuurd krijgen, dan kan je dit ook aanduiden in de inschrijvingen.”



 **NIEUW:**
ONLINE LEDENPORTAAL GSD-V

 **Jij bent contactpersoon voor je bestuur bij GSD-V? Bedankt!**
Via ons portaal willen we dit voor jou nu nog eenvoudiger maken.

Aanvragen van premies en tussenkomsten in medische kosten nu eenvoudiger én sneller via ons portaal.

STAP 1: meld aan met je eID of met itsme en kies voor ‘aanmelden als bestuur’.
STAP 2: dien aanvragen in voor je personeelsleden.
STAP 3: volg premies op van indienen tot uitbetalen.

Dus geen gedoe meer met enveloppen en postzegels, geen omwegen via mail en niet langer onduidelijkheid of een aanvraag al dan niet is aangekomen of uitbetaald!

 **ONTDEK ONS ONLINE PORTAAL**

De volledige uitleg kan je terugvinden in het [instructiefilmpje](#).
Uiteraard blijft het ook mogelijk om aanvragen aan ons te bezorgen via mail of per post.

Het GSD-V team.


Bischoffsheimlaan 1-8, 1000 Brussel
www.gsd-v.be | info@gsd-v.be | 02/215 93 68

Je aanvraag nog sneller indienen en opvolgen? Gebruik ons portaal!

Vanaf 7/5/2021

Vier webinars met uitleg voor contactpersonen

Om onze contactpersonen de nodige informatie te geven voor het gebruik van het ledenportaal, werden er in mei enkele webinars georganiseerd. Deze werden enthousiast bijgewoond en voor degenen die niet ‘aanwezig’ konden zijn, werd een opname gemaakt van het gebeuren. Dit filmpje werd via een nieuwsbrief aan alle contactpersonen verzonden en is eveneens beschikbaar op onze website.

19/5/2021

Mailing met flyer aan personeelsleden van besturen

Deze mailing werd (via contactpersonen) verzonden aan alle medewerkers.

“Onze webinars werden door velen van jullie met grote interesse gevolgd. Bedankt daarvoor, het deed ons veel plezier om jullie zo talrijk te mogen begroeten.

Met de afbeelding hieronder kan je het portaal bekend maken bij jouw personeelsleden. Stuur het gerust door of geef het een plekje op het intranet.

Alvast bedankt om mee te helpen aan de bekendmaking van het portaal! Vergeet niet om op de afbeelding de link toe te voegen naar onze website of <https://leden.gsd-v.be>.”



 **NIEUW:**
ONLINE LEDENPORTAAL GSD-V

 **Werk je voor een bestuur dat bij de GSD-V is aangesloten en wil je een aanvraag indienen (en opvolgen)? Dat kan nu eenvoudiger én sneller via ons portaal!**

Aanvragen van premies en tussenkomsten in medische kosten nu eenvoudiger én sneller via ons portaal.

STAP 1: meld aan met je eID (via laptop of PC) of met itsme (via een smartphone).
STAP 2: dien je aanvraag in voor een premie of tussenkomst in medische kosten.
STAP 3: volg je aanvraag op van indienen tot uitbetalen.

 **ONTDEK ONS ONLINE PORTAAL**

Geen kaas gegeten van het online-gebeuren?
Geen zorgen... aanvragen indienen per post of via mail blijft uiteraard mogelijk.

Het GSD-V team.


Bischoffsheimlaan 1-8, 1000 Brussel
www.gsd-v.be | info@gsd-v.be | 02/215 93 68

Je aanvraag nog sneller indienen en opvolgen? Gebruik ons portaal!

2.2 Rubriek 'veelgestelde vragen' op website

Zowel onze administratieve medewerkers als onze maatschappelijk assistenten stelden al geruime tijd vast dat cliënten (en besturen) dikwijls met dezelfde vragen zitten en dat er nog steeds een aantal misverstanden zijn over onze dienstverlening. In 2021 hebben we daarom besloten om onze website uit te breiden met een rubriek 'veelgestelde vragen'.

Door te werken met een vraag/antwoordrubriek kunnen cliënten die een specifieke vraag hebben nog sneller de gewenste informatie terugvinden dan via de doorlopende tekst op onze website.

Wanneer de vragen van cliënten of besturen via mail aan onze medewerkers gesteld worden, kunnen zij langs de andere kant ook heel gemakkelijk het antwoord kopiëren vanop de website zodat er voor hen minder tijdverlies is en er steeds een duidelijk en volledig antwoord gegeven wordt.



3 BEVRAGING BESTUREN EN PERSONEELSLEDEN

In de maand juni 2021 verzonden we een mailing aan alle geregistreerde contactpersonen met de vraag om onze enquête 'GSD-V - bekendheid en communicatie' in te vullen.

Uit deze bevraging wilden we graag duidelijkheid krijgen over hoe goed besturen ons kennen, maar vooral ook over de manier waarop onze communicatie door besturen wordt doorgegeven aan de personeelsleden.

In juli 2021 hebben we voor de eerste maal ook de personeelsleden van onze besturen bevraagd betreffende hun kennis van de GSD-V. Dit enerzijds om een idee te krijgen van onze bekendheid, maar anderzijds ook om na te gaan of onze communicatie via de besturen effectief bij het personeel aankomt en om hun appreciatie voor onze dienst in te schatten.

We mailden de bevraging aan al onze besturen met de vraag om de link naar de enquête (met een door ons opgestelde e-mail) aan hun personeelsleden te bezorgen. We voorzagen daarbij ook een papieren versie voor de personeelsleden die geen gebruik maken van e-mail.

3.1 Resultaten bevraging besturen

Van alle personen die een mail ontvingen (voornamelijk medewerkers personeelsdienst en algemeen directeurs), hebben 406 mensen de enquête volledig ingevuld. Zo'n 280 besturen van de 719 zijn hierin vertegenwoordigd. Dat komt neer op 39%.

Van de respondenten is 77% medewerker van de personeelsdienst of diensthoofd personeel. In 69% van de gevallen werd de enquête ingevuld door onze contactpersoon.

Bekendheid GSD-V

- 92% weet wie de verantwoordelijke maatschappelijk assistent(e) is voor zijn/haar bestuur.
- In verband met de bekendheid met onze werking, kregen we volgende antwoorden:
 - o 81% kent de GSD-V goed en is bekend met de verschillende aspecten van onze werking.
 - o 18% kent de GSD-V oppervlakkig.
 - o Slechts 1% geeft aan de GSD-V enkel van naam te kennen, maar niets te weten over de werking.
- Voor informatie over de GSD-V gaat men vooral te rade op de website (47%) en/of bij de verantwoordelijke maatschappelijk assistent(e) (41%).
- Slechts 4% geeft aan dat de GSD-V vaak aan bod komt binnen het bestuur op vergaderingen (Raad, managementteam, diensthoofdenvergadering...). In 30% van de gevallen gebeurt dat af en toe en in 11% van de gevallen nooit.
- Bij personeelsleden onderling (dienstvergaderingen, onderlinge gesprekken...) komt de GSD-V in 18% van de gevallen vaak aan bod, in 54% van de gevallen af en toe. Gesprekken gaan dan meestal over premies (79%), PlusPas (76%) en medische kosten (72%). In mindere mate spreekt men over zitdagen (44%) en Pollen (36%).

- Van de bevroagden geeft 3% aan dat de GSD-V nooit aan bod komt onder personeelsleden. Bepaalde onderwerpen worden wel besproken, maar blijkbaar niet gelinkt aan de GSD-V (vooral premies en PlusPas, maar ook Pollen en medische kosten). Slechts een kwart (van die 3%) geeft aan dat er effectief over geen enkel aspect van GSD-V gesproken wordt.

Communicatie van besturen naar personeel

- De **aankondiging van de zitdagen** gebeurt in 73% van de besturen onder andere door het uithangen van de papieren affiches die we hen bezorgen. We kunnen dus stellen dat dit een belangrijk communicatiemiddel is/blijft. Verder worden de zitdagen in sommige gevallen eenmalig aangekondigd via mail/intranet (37%) en in andere gevallen vóór elke zitdag via mail/intranet (53%).
In de rubriek 'op een andere manier' (16%) geven heel wat contactpersonen aan dat de zitdagen gecommuniceerd worden via het personeelsblad/nieuwsbrief.
Van de contactpersonen geeft 2% aan dat de zitdagen niet aangekondigd worden.
 - In 13% van de gevallen worden de affiches enkel in het hoofdgebouw uitgehangen, niet op buitendiensten.
 - De papieren affiche wordt in 16% van de gevallen uitgehangen door de contactpersoon zelf of een collega van de personeelsdienst. In 58% van de gevallen krijgen de diensthoofden een papieren versie met de vraag deze uit te hangen, in 12% van de gevallen krijgen de diensthoofden de affiche via mail met de vraag deze te printen en uit te hangen.
- De **brochures** worden in 84% van de besturen **jaarlijks** aan de personeelsleden bezorgd. Meestal gebeurt dit via postvakjes/op burelen (31%), via de diensthoofden die een pakketje krijgen en aan hun medewerkers moeten uitdelen (27%) of door de brochures neer te leggen op en centraal punt of door te geven dat deze afgehaald kunnen worden (24%). Een minderheid bezorgt de brochures per post (3%) of persoonlijk aan elk personeelslid (9%). 16% geeft aan dat de **brochure niet jaarlijks** wordt bezorgd. De belangrijkste reden hiervoor is niet dat het te veel werk is voor de personeelsdienst (15%) of dat het personeel niet geïnteresseerd zou zijn (6%). Wel geeft 79% van de bevroagden aan dat er 'andere redenen' zijn om de brochure niet te verdelen met als belangrijkste opmerking dat men de brochure enkel uitdeelt aan nieuwe personeelsleden en personeelsleden die er expliciet naar vragen.
 - Enkele malen wordt ook de opmerking gegeven dat er niet voldoende brochures zijn voor iedereen. Dit doet vermoeden dat de brochure van de GSD-V en die van Pollen verward worden aangezien de brochure van de GSD-V steeds voor ieder personeelslid (+ reserve) geleverd wordt.
- De **informatie** uit de brochure wordt meestal ook **op andere manieren verspreid** aan de personeelsleden.

Van de besturen die de papieren versie uitdelen (84%):

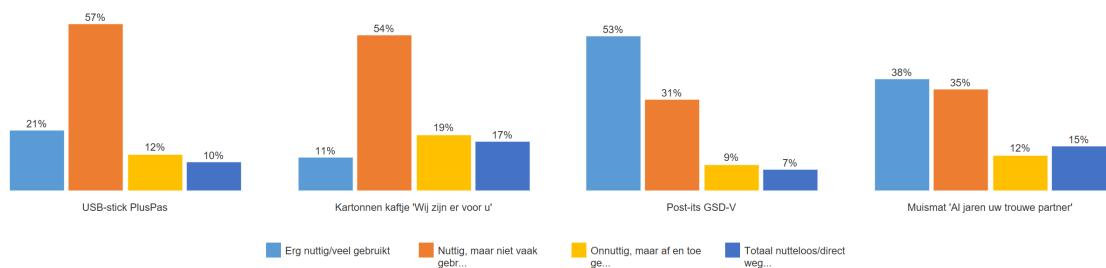
- geeft 46% aan dat dit de enige manier is waarop ze de informatie bekend maken;
- wordt in 30% van de gevallen de brochure ook uitgehangen op centrale plaatsen;
- bezorgt 33% de brochure ook via mail (10% link naar de website en 9% pdf) of intranet (14%) aan de personeelsleden.

Van de besturen die de papieren versie niet uitdelen:

- geeft 43% aan dat ze de brochures op een centrale plaats ter inzage leggen;
- zegt 22% dat de brochures digitaal verdeeld worden (pdf via mail: 13%, link naar brochure op website GSD-V: 9%).
- geeft 17% aan dat ze niets doen met de informatie uit de brochure.
- Naast de aankondiging van de zitdagen en uitdelen van de brochure, geven besturen aan dat ze volgende **extra communicatie** doen naar hun personeel:
 - Informatie op individuele basis als er vragen/problemen zijn: 70%.
 - Nieuwsbrieven/mails: 29%.
 - Intranet: 26%.
 - Andere manier: 20% (met als belangrijkste opmerking dat vooral de nieuwe medewerkers de nodige uitleg ontvangen).
- Van de bevraagde contactpersonen geeft 6% aan dat ze niet over GSD-V communiceren naar hun personeel.

Gadgets

In de afgelopen jaren werden enkele gadgets uitgedeeld aan besturen. Hier blijkt dat vooral de post-its nuttig bevonden werden door de besturen.



N 282

Toekomstige mailings

Voor de toekomst geeft ongeveer de helft van de respondenten aan dat ze regelmatige mailings zouden willen ontvangen (54%). De andere helft vindt het beter om enkel mails te ontvangen als er effectief iets belangrijks te melden is (46%).

Besturen staan er over het algemeen voor open om in de toekomst mailings door te sturen aan hun personeelsleden (70%).

BELANGRIJKSTE CONCLUSIES BEVRAGING BESTUREN

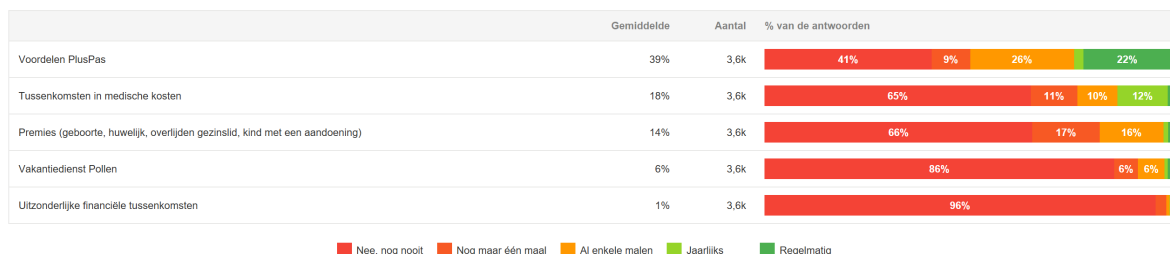
- Slechts in enkele gevallen komt de GSD-V vaak aan bod (binnen het bestuur of bij personeelsleden onderling).
- Ook diensthoofden spelen een belangrijke rol bij het bekendmaken van de GSD-V (verdelen brochures, uithangen affiches...).
- Brochures worden - ondanks herhaalde mailings/persoonlijke contacten hierover - zelden persoonlijk uitgedeeld aan de personeelsleden.
- Besturen geven veel informatie op individuele basis.
- Besturen staan er voor open om mailings gericht van de GSD-V aan personeelsleden ook effectief door te sturen via hun mailinglijst.

3.2 Resultaten bevraging personeelsleden

Er waren 4931 personeelsleden die de enquête zijn beginnen invullen (4495 online, 436 op papier), 4762 van hen vervulde de volledige vragenlijst.

Bekendheid GSD-V

- Van de bevroegden gaf **81% aan dat ze de GSD-V kennen**. Wanneer hen gevraagd wordt naar het gebruik van de verschillende diensten, blijkt dat **21,22% nog nooit gebruik** gemaakt heeft van ons aanbod. Het gebruik van de verschillende diensten wordt duidelijk uit onderstaande grafiek.



Van de personeelsleden die de GSD-V kennen, weet **59% niet** wie de verantwoordelijke **maatschappelijk assistent(e)** in hun bestuur is.

Slechts **36%** van hen geeft aan dat ze weten waar de **afkorting 'GSD-V'** voor staat. Meestal klopt hetgeen men denkt (ongeveer). 'Gemeenschappelijk' wordt wel eens verward met 'gemeentelijk' en het gedeelte 'lokale besturen' wordt regelmatig vergeten. Ook de 'V' kan men niet altijd uitleggen.

- Van de 19% respondenten die onze dienst niet kent, geeft 45% aan dat ze ook ons logo nog nooit gezien hebben.

Wanneer we hen vragen of ze wél al gehoord hebben van onze dienstverlening (opgesplitst: PlusPas, premies, Pollen, medische kosten en uitzonderlijke financiële tussenkomsten), blijkt dat 29,10% van hen (= 5,53% van alle bevroegden) nog nooit gehoord heeft van één van deze aspecten. Voor hen is de GSD-V dus **onbestaande**.

De kennis/het gebruik van de verschillende aspecten blijkt uit onderstaande tabel.

	Gemiddelde	Aantal	% van de antwoorden			
Voordelen PlusPas	29%	816	34%	49%	11%	5%
Premies (geboorte, huwelijk, overlijden gezinslid, kind met een aandoening)	18%	817	57%	33%	10%	
Vakantiedienst Pollen	15%	816	58%	40%		
Tussenkomsten in medische kosten	13%	817	66%	29%	4%	
Uitzonderlijke financiële tussenkomsten	6%	802	83%	17%		

■ Nee, ik heb hier nog nooit ...
 ■ Ja, ik heb hier al van geho...
 ■ Ja, ik heb hier al ooit geb...
 ■ Ja, ik maak hier regelmatig...

N 818

Brochure

Wanneer gevraagd wordt of personeelsleden onze brochure ontvangen (met afbeeldingen om aan te geven hoe de brochures er de laatste jaren uitzien), geeft 36% aan dat dit **jaarlijks** het geval is. 39% heeft de brochure wel al gezien, maar ontvangt die niet jaarlijks. Een kwart van de respondenten zegt de brochure nog nooit ontvangen te hebben.

Van degenen die de brochure al ontvangen hebben, geeft 41% aan dat ze de brochure **lezen** om op de hoogte te zijn van het aanbod van onze dienst. 54% leest de brochure niet meteen, maar **bewaart** hem voor als men informatie nodig heeft. Slechts 5% geeft aan dat de brochure meteen **weggegooid** wordt.

De belangrijkste reden om de brochure meteen weg te gooien, is dat men de informatie elders gaat zoeken als dat nodig is (41%). Dit vooral op internet (83%), bij het eigen bestuur (30%) en bij collega's (22%). In mindere mate via telefoon/mail aan de GSD-V (7%).

Toch ook 26% geeft aan dat ze de brochure weggooien omdat het aanbod van de GSD-V hen niet interesseert. Bij degenen die een 'andere reden' opgeven om de brochure weg te gooien (32%), komen dikwijls volgende motivaties terug: geen tijd of zin om de brochure te lezen (mede door een overaanbod aan brochures) en men denkt dat men toch geen recht heeft op onze tussenkomsten.

Naam 'GSD-V'

Van de respondenten geeft 25% aan dat onze naam niet goed gekozen is. De redenen hiervoor zijn (meerdere antwoorden per respondent mogelijk):

- Afkorting is moeilijk te onthouden (61%)
- Naam is te lang (47%)
- 'Sociale dienst' schrikt mensen af (25%)
- 'Sociale dienst' klopt niet met aanbod (8%)
- Andere reden (15%)
 - o Blijft niet hangen, niet catchy, saai, spreekt niet aan, oubollig, weinig zeggend...
 - o Beter een naam dan een afkorting
 - o Afkorting zegt niet waar de dienst voor staat

Toekomstige mailings

Als we peilen naar de interesse voor het ontvangen van elektronische nieuwsbrieven, blijkt dat 90% positief staat tegenover het ontvangen van bijvoorbeeld maandelijkse nieuwsbrieven met uitleg en weetjes. De helft van hen geeft wel aan dat het niet te vaak mag zijn.

7% geeft aan deze niet te willen ontvangen omdat men geen/weinig gebruikt maakt van e-mail en 3% zegt dat het aanbod van de GSD-V hen niet interesseert en dat men daarom geen mailings wenst te ontvangen.

BELANGRIJKSTE CONCLUSIES BEVRAGING PERSONEELSLEDEN

- Slechts 41% van de bevroagden weet wie de maatschappelijk assistent(e) van de GSD-V is.
- Slechts 36% van de bevroagden weet (ongeveer) waar de afkorting 'GSD-V' voor staat.
- Slechts een kleine minderheid van de respondenten geeft aan de brochure jaarlijks te ontvangen. Van hen neemt slechts 41% de brochure ook effectief door.
- Een kwart van de respondenten geeft aan dat ze onze naam niet goed gekozen vinden.
- Een grote meerderheid staat positief tegenover het ontvangen van mailings vanuit de GSD-V.

4 NIEUWE BESTUREN EN EINDE AANSLUITING

In 2021 hebben er geen besturen ontslag genomen. Wel mochten we 14 nieuwe aansluitingen noteren. Hiermee waren eind 2021 in totaal 704 besturen aangesloten bij de GSD-V¹.

Aansluiting op 1 januari 2021

- | | |
|---|--|
| - Gemeentebestuur van Kontich | - OCMW van Ninove |
| - OCMW van Kontich | - AGB Ninove |
| - Onderwijs van Kontich | - SAKURA |
| - Onderwijs van Middelkerke | - Gemeentebestuur van Schoten |
| - Ferm Kinderopvang Nieuwerkerken
(beperkte lijst aangesloten) | - OCMW van Schoten |
| - Stadsbestuur van Ninove | - Projectvereniging Streekvereniging
Zuidrand |

Aansluiting op 1 september 2021

- Koraal vzw (beperkte lijst aangesloten)

Aansluiting op 1/11/2021

- Onderwijs van Wetteren

¹ Correctie jaarverslag 2020: aantal aangesloten besturen eind 2020 was 690 en niet 719 zoals op pagina 5 vermeld werd.

5 PERSONEELSFORMATIE

Op 31/12/2021 zijn er 15,4 VTE in dienst bij de GSD-V. 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).

- In dienst 6/12/2021: Sander Van Isacker – VIA-medewerker IFIC.
- Uit dienst 13/12/2021: Noëlla Akkaoui – administratief medewerker

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.

VIA-medewerker IFIC (gesubsidieerd met VIA-middelen): Sander Van Isacker

Het VIA6-akkoord bepaalt dat ook in de lokale besturen met een functieclassificatie gewerkt zal worden. Om deze nieuwe manier van werken te implementeren, wordt ondersteuning voorzien door deze medewerker.

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 (6 online vergaderingen)

- Voor de VVSG
 - o Christoph Van de Wiele – voorzitter
 - o 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 (2 online vergaderingen)

- Voor de VVSG
 - o Maxim Donck
 - o Ann Van Dorpe (tot 5/1/2021 – niet vervangen)
 - o 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 Nathalie Hiel (ACV Openbare Diensten)
 - o Serge Meeuws (VSOA)
 - o Christel Demerlier (VSOA)

Beperkt Comité (3 bijeenkomsten + 13 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

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 begunstigten waarvoor geen bijdrage wordt betaald (kinderen ten laste, samenwonende partners en gepensioneerden).

De inning van de werkgeversbijdrage gebeurt door:

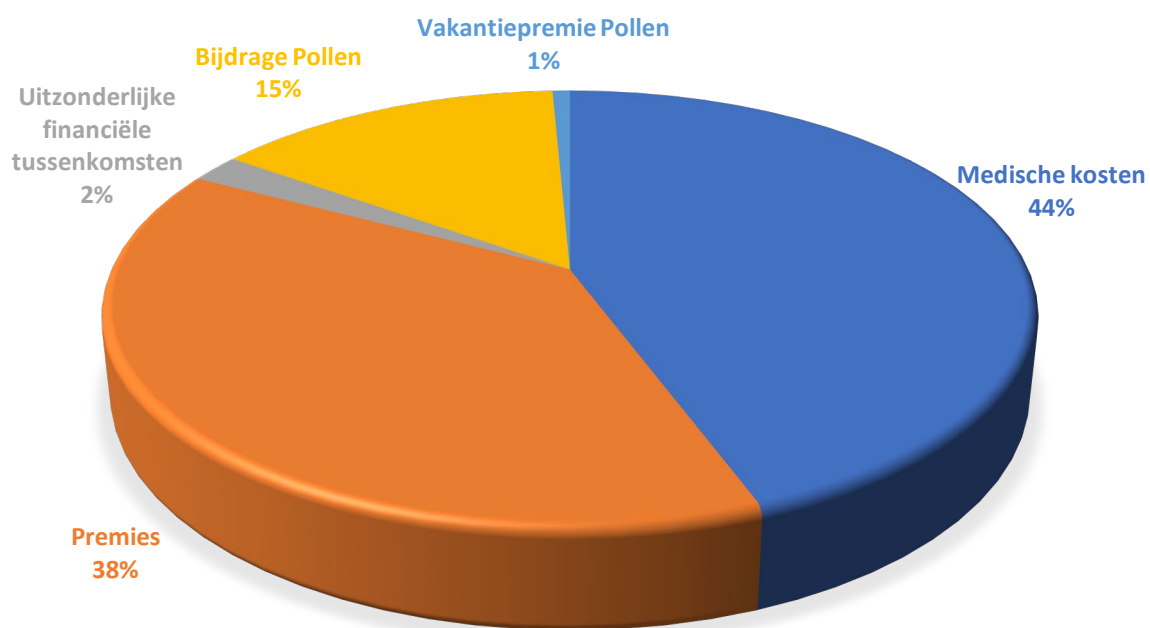
- De RSZ voor de besturen die aangesloten zijn bij de RSZ lokale overheidssector (samen met de sociale zekerheidsbijdragen).
- De GSD-V via rechtstreekse facturatie aan de individuen, besturen, instellingen of verenigingen:
 - o voor het gesubsidieerd personeel van het gemeentelijk onderwijs;
 - o voor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

Het totaal van de werkgeversbijdragen voor 2021 bedroeg 3.819.670,07€.

8 UITGAVEN SOCIALE DIENSTVERLENING

8.1 Algemeen

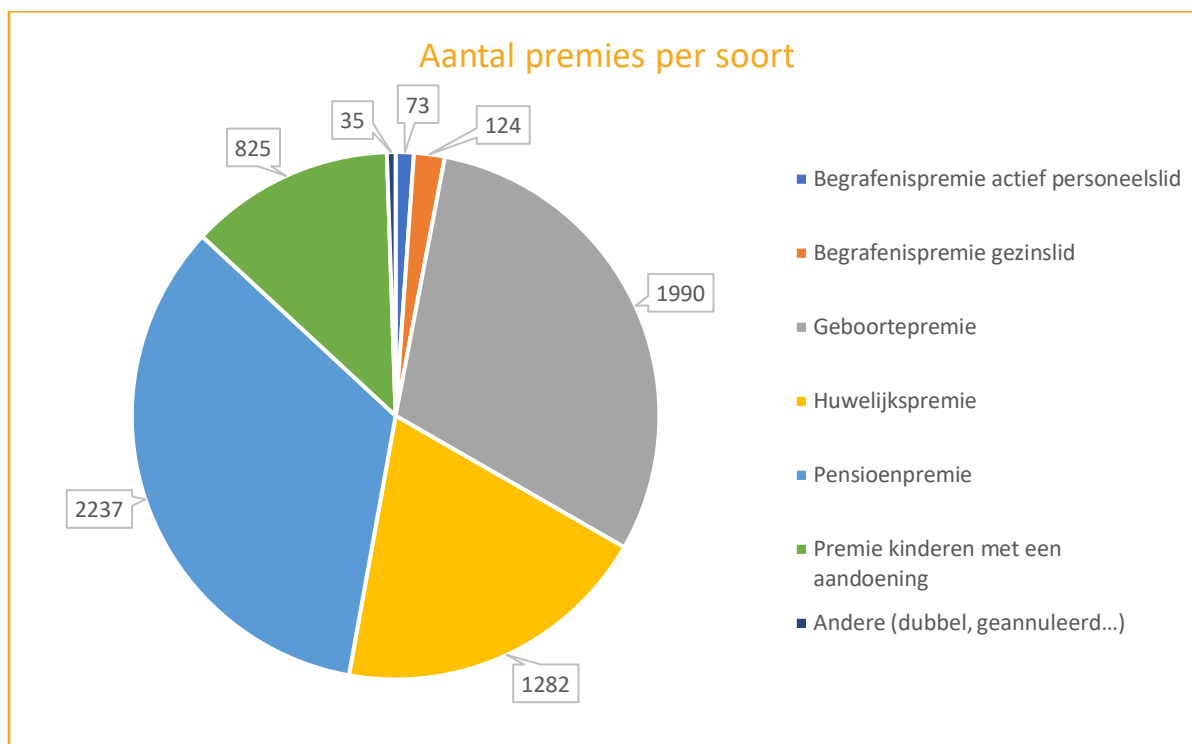
Soort uitgave	Bedrag
Medische kosten	€ 1.112.703,45
Premies	€ 964.800,00
Uitzonderlijke financiële tussenkomsten	€ 52.389,64
Bijdrage Pollen	€ 362.654,36
Vakantiepremie Pollen	€ 18.080,00
Totaal	€ 2.510.627,45



8.2 Onderverdeling medische kosten

Soort medische kost	Aantal unieke dossiers
Remgeldteller	7.187
Tandkosten (orthodontie, tandprothese, tandimplantaat)	975
Hoorapparaat	75
Brilkosten (bril, lenzen, oogoperaties)	2.078
Andere	1.175

8.3 Onderverdeling premies



8.4 Pollen

In 2021 waren er ondanks de beperkingen omwille van de Coronacrisis nog 309 vakantiedossiers waarin één of meerdere vakantiepremies werden toegekend aan 274 unieke klanten voor 619 kinderen.

9 OVERZICHT GEBRUIK PLUSPAS

In 2021 waren er 17.582 unieke PlusPas-gebruikers voor de GSD-V. Samen deden zij 126.152 bestellingen voor een totaalbedrag van € 10.801.097,68.

Top 10 leveranciers voor GSD-V in omzet 2021

Voordeel	Totaalbedrag aankopen	Aantal vouchers
Bol.com	€ 1.766.390,85	41.322
Dreamland-Dreambaby-Klassewijnen	€ 746.110,86	9.883
Colruyt Let's eat	€ 638.286,85	8.422
Vanden Borre	€ 530.230,50	3.248
Torfs	€ 429.961,50	13.752
Decathlon Giftcard	€ 409.346,10	8.691
Coolblue	€ 292.453,45	2.696
Kinopolis	€ 121.131,35	13.473
ICI Paris	€ 80.415,00	2.259
Bobbejaanland	€ 52.731,00	2.430