



Jaarverslag
2020



Bond Moyson

3

**BOND MOYSON
OOST-VLAANDEREN
EN DE COVID-19-CRISIS**



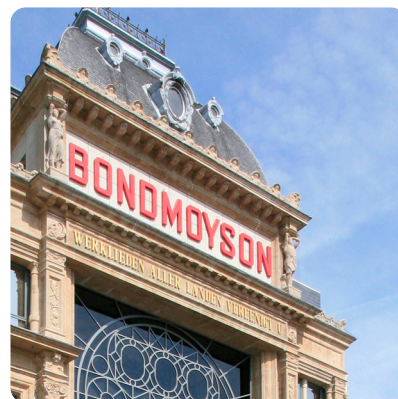
13

**DIGITALISERING VAN
DE LEDENRELATIES**



17

**FULL SERVICE IN
CIJFERS**



31

**BOND MOYSON
OOST-VLAANDEREN ALS
GOEDE HUISVADER**

EN VERDER

- 11 Bond Moyson Oost-Vlaanderen en full service
- 21 Collectief belang
- 24 Bond Moyson Oost-Vlaanderen als sterk merk
- 34 Bond Moyson Oost-Vlaanderen als dynamische werkgever
- 38 Dienstbaar leiderschap, cultuur en structuur binnen Bond Moyson Oost-Vlaanderen

In 2020 onderging onze organisatie een aantal grondige interne en externe veranderingen. Vanuit onze missie en visie, onze strategische rollen en ambities werkten we ook tijdens dit woelige jaar onverminderd aan onze kernopdracht: het bouwen aan een duurzame, solidaire, toegankelijke en kwaliteitsvolle gezondheidszorg. Tegelijk dragen we bij aan de verbetering van gezondheid in de ruimste zin van het woord. Vanuit die optiek willen we je in dit activiteitenverslag graag informeren over de activiteiten en realisaties van Bond Moyson Oost-Vlaanderen in 2020.

In 2020 introduceerden we een nieuw aansturingsorganogram, nadat het strategisch directiecomité in 2019 al resoluut koos voor een procesgestuurd organisatiemodel. Dat model laat toe om in de toekomst te evolveren naar een nog sterkere - en vooral - beter wendbare, samenwerkingsgerichte ledenorganisatie.

Parallel aan het versterken van de beleidskracht, maakten we op twee strategische domeinen een aantal belangrijke keuzes. Zo werd in 2020 de fusie voltrokken tussen de zorguitvoeringsdiensten Thuishulp en Thuisverpleging met Solidariteit voor het Gezin. Ook Zorg & Meer - de prefusiewerking van de mediotheken Bond Moyson Oost- en West-Vlaanderen en De VoorZorg Antwerpen - werd definitief op gang getrokken. Met deze twee evoluties kozen we voor een iets grotere afstand tussen de zorguitvoering en de zorgverzekering. Maar tegelijk zetten we heel sterk in op schaalvergroting en professionalisering, die de zorg voor al onze leden kan garanderen. In dat kader investeerden we sterk in de verankering van zorgbemiddeling binnen de fullservicewerking van het ziekenfonds.

Om onze socioculturele organisaties - VIVA-SVV, S-Plus, VFG (jong) en JOETZ - toekomst en groei te kunnen verzekeren, werden ze door de Vlaamse overheid verplicht om een meer zelfstandig traject te rijden. Dat vertaalt zich in de versterking van een centraal Vlaams beleid met een eigen aansturing en planning, ten nadele van de provinciale impact. Binnen Oost-Vlaanderen resulteerde dat in een beperking van de rol van het directiecomité, dat verschuift naar een stakeholderrelatie in een nationale context, opgenomen vanuit de directie Leden. Een stakeholderchap dat zich in de loop van 2021 en volgende jaren moet doorzetten in het kader van zorg en maatschappelijke dienstverlening en maatschappelijke participatie.



Sarah Willockx
Provinciaal Secretaris

Beide bewegingen, de verzelfstandiging van de zorg én van de socio-culturele verenigingen, werd aangevuld met de versterking van onze rol in de aanvullende verzekering. Dankzij financiële tegemoetkomingen (in verrichtingen of via structuurfinanciering van de verbonden entiteiten) wordt de toegankelijkheid van zowel zorg als vrije tijd blijvend verstevigd.

In dit jaarverslag kunnen we natuurlijk niet voorbij aan de enorme impact van COVID-19, op de uitvoering van onze kernopdracht én onze organisatie in haar totaliteit. Op 12 maart 2020 ging België in lockdown. Snel schakelen was cruciaal. In een aparte rubriek zoomen we in op enkele mijlpalen, de belangrijkste wijzigingen omtrent regelgeving en de bijhorende impact ervan op onze werking en onze cijfers.

Van de ene op de andere dag werden we wakker in een andere wereld. Dankzij het ongelooflijke engagement van iedereen in de organisatie, slaagden we erin de 'papieren tijger' in geen tijd om te bouwen tot een wendbaar geheel. Dat lukte dankzij een flinke portie creativiteit en durf, aangevuld met een ongeziene samenwerking met de zusterziekenfondsen en het NVSM. We zagen ons genoodzaakt om fysieke contacten met leden tot een minimum te beperken. Telefonie en digitaal werken werd de norm. Projecten werden versneld en in no time in productie gebracht. Processen die voorheen stuur- en pilootgroepen, risicoanalyses, evaluaties en enkele jaren doorlooptijd vroegen. Dankzij die reactiviteit hielden alle kernprocessen vlot stand, en konden we zelf proactief contact houden met onze meest kwetsbare leden. Dit alles met een maximum aan aandacht, zorg en ondersteuning voor het medewerkersbeleid.

Ondanks de impact van COVID-19, is 2020 een succesjaar wat betreft de ledencijfers. Alle kwartalen noteerden positieve mutatiesaldi, met het beste saldo in meer dan 20 jaar. Dit sterkt ons in de overtuiging dat niet enkel bestaande, maar ook potentiële nieuwe leden ons inschatten als een solide partner die het gezondheidsbelang altijd en overal voorop stelt. Ook in moeilijke tijden. En dat is de partner die we willen zijn!




Sarah




BOND MOYSON OOST-VLAANDEREN EN DE COVID-19-CRISIS


TIJDLIJN OVERHEIDSMATREGELEN EN AANPASSING WERKING ZIEKENFONDS


Februari


 3/2 Eerste besmette persoon in België.


Maart


 6/3 Negatief reisadvies voor schoolreizen naar Italië.

 10/3 Eerste Nationale Veiligheidsraad - aanbeveling om zoveel mogelijk thuis te werken.

 13/3 Pre-lockdown-light: scholen gesloten, cafés en restaurants dicht, niet-essentiële winkels gesloten tijdens het weekend.


 5/3 Collega's die recent naar Noord-Italië afreisden, worden verzocht zich te melden bij medical spoc.


 6/3 Eerste interne meeting met middenkader om een COVID-19 continuity plan voor te bereiden en uit te werken volgens verschillende scenario's.

 12/3 Communicatie over maximaal thuiswerk waar mogelijk in de werking van het ziekenfonds. Opstellen van een praktisch kader en aankoop van extra materiaal.

 13/3 Aanpassing dienstverlening vanaf 16 maart:

- De 39 kantoren worden gesloten. Er wordt overgeschakeld naar veralgemeende telefonische en onlinedienstverlening.
- Consultaties van adviserend artsen stopgezet, alsook alle huisbezoeken.
- Mediotheekwinkels blijven open op afspraak en zetten in op levering aan huis.
- Oprichting intern interimbureau, om collega's (die tijdelijk zonder regulier werk zitten) te heroriënteren naar processen die extra krachten vragen.
- Activering van verdeelcentra (hubs) voor maximaal faciliteren van telewerk. In de hubs kunnen materiaal en dossiers opgehaald en teruggebracht worden.

 17/3 Bijsturing en aanvulling van enkele HR-afspraken om maximale spreiding, telewerk en de combinatie werk- en gezinsleven te faciliteren.

 Maatregelen overheid - mijlpaal

 Aangepaste werking Bond Moyson

Maart

18/3 Lockdown-light: thuiswerk wordt verplicht voor niet-essentiële sectoren. Verbod voor niet-essentiële verplaatsingen in binnen- en buitenland.
Ziekenfondsen gedefinieerd als cruciale sector.

20/3 Grenzen gesloten voor niet-essentieel verkeer.

18/3 Verdelen van attesten onder medewerkers, ter rechtvaardiging van verplaatsingen en in functie van noodzakelijke kinderopvang. Het Moyson Centrum sluit voor bezoekers.

25/3 Vervroegde introductie van Microsoft Teams voor alle medewerkers als online tool om te vergaderen, werken, bellen.

April

18/4 Gedeeltelijke heropening winkels.

24/4 Uitbreiden van de testing-, tracing- en exitstrategie.

6/4 Beslissing om deeltijds technische werkloosheid (alternerend) in te roepen bij de Mediotheekwerking.

8/4 Start paasvakantie: verhoogde aandacht voor initiatieven voor medewerkers met (jonge) kinderen.
Vrijwillige inzet bij Schakelzorgcentra door een aantal medewerkers.

30/4 Actie 'A touch of red' voor de medewerkers, als alternatief voor de 1 mei-vieringen. Digitale toespraak door Provinciaal Secretaris + attentie voor alle medewerkers.

Mei

10/5 Introductie bubbel van 4.

11/5 Heropening winkels.
Start contact tracing.

18/5 Gedeeltelijke heropstart scholen.

27/5 Versoepeling maatregelen jeugd.

5/5 Info over opdracht contact tracing naar de medewerkers + oproep om zich kandidaat te stellen.

11/5 Heropening winkels Mediotheek.
Start contact tracing.

18/5 32 Kantoren open op afspraak opstart DMW-werking (voor afspraken, videocall en dringende huisbezoeken).
Uitrol circulatieplan MC.

Juni

8/6 Vrijheid als norm: wat niet mag, wordt uitzondering: sociale bubbel uitgebreid, opening cafés en restaurants, reizen, beperkte opening culturele sector en sportinfrastructuur.

4/6 Onthaal Moyson Centrum open.

15/6 Opstart consultaties adviserend artsen.

29/6 Verspreiding mondklappers bij medewerkers.

Juli

9/7 Mondmaskers verplicht in winkels en publieke ruimtes. Introductie kleurcodes voor bepalen risicograad buitenland.

25/7 Uitbreiding mondmaskerplicht buiten en op drukke plaatsen.

29/7 Inperking sociale bubbel, beperking voor winkelen, telewerk opnieuw sterk aanbevelen.

1/7 Versoepeling beleid thuiswerk tot 2 dagen aanwezigheid op de werkvloer.

6/7 Leden kunnen voor het eerst zelf afspraak inboeken via Skedify.

9/7 Mondmaskerplicht in Mediotheken, aanbevolen en beschikbaar in de kantoren (nog geen wettelijke verplichting).

13/7 10 kantoren met gedeeltelijke vrije openingsmomenten, 27 kantoren werken met afspraakblokken. Inschakelen van crowd controllers.

27/7 Mondmaskerplicht voor medewerkers die zich verplaatsen op kantoor.

28/7 Het principe van 2 dagen aanwezigheid op de werkvloer vervalt, oproep om maximaal van thuis uit te werken.

September

23/9 Versoepelingen, met uitbreiding sociale bubbel.

30/9 Introductie Coronalert-app.

7/9 Bijkomende opening kantoren met vrije openingsmomenten.

Oktober

6/10 Nieuwe regering beperkt versoepelingen: 1 knuffelcontact, sluitingsuur cafés, ...

19/10 Strengere maatregelen, sluiting cafés & restaurants, introductie avondklok.

28/10 Stopzetting consultaties adviserend artsen. Annulatie van kampen met overnachting en groepssessies Fit&Well2DAY.


November


2/11 Sluiting van niet-essentiële winkels, niet-medische contactberoepen en vakantieparken, verlenging herfstvakantie.

2/11 Terugschroeven van vrije openingsmomenten kantoren en afspraken gemaakt door leden zelf. Telefonische dienstverlening wordt opnieuw de norm. Fysieke werking van niet-medische contactberoepen wordt stopgezet. Verplicht thuiswerk voor wie kan.

December

1/12 Heropening winkels, musea en zwembaden.

 Maatregelen overheid - mijlpaal

 Aangepaste werking Bond Moyson



CORONAMAATREGELEN MET IMPACT OP DE ADMINISTRATIEVE DIENSTEN VAN BOND MOYSON OOST-VLAANDEREN

Heel wat specifieke coronamaatregelen in 2020 hadden een forse impact op de RIZIV-sectoren. Dat liet zich ook voelen bij de administratieve diensten van Bond Moyson Oost-Vlaanderen. Om de talrijke gevolgen van COVID-19 op te vangen, werkten we vanuit de ziekteverzekering in ijlt tempo aan aanpassingen rond nomenclatuur en nieuwe financieringen.

Blikvangers zijn uiteraard de raadgevingen op afstand, een tijdelijke maatregel voor quasi alle zorgberoepen. Dan denken we bijvoorbeeld aan artsen, psychologen, kinesisten, logopedisten, tandartsen, psychiaters, ergotherapeuten, vroedvrouwen, diabeteseducatoren... Dat gebeurde vaak zonder remgeld en supplementen, om de continuïteit van de zorg te verzekeren.

Tegelijk regelden we de financiering van intensieve zorgen, COVID-testen, revalidatie van COVID-patiënten, uitbreiding van eerstelijns psychologische zorg, of cohortezorg door verpleegkundigen. Ten slotte was er ook – al dan niet in overleg met de gewesten – de financiering van nieuwe structuren zoals triage- en schakelzorgcentra.

Hieronder gaan we dieper in op de effecten van COVID-19 op onze administratieve diensten:

SECTOR VERZEKERBAARHEID

Vanaf 13 maart 2020 voorzag het RIZIV in een aantal bijzondere maatregelen die ziekenfondsen toelaten soepeler om te gaan met een aantal wettelijke termijnen - die anders wel strikt toegepast moeten worden. Zo werden een aantal wettelijke termijnen rond verjaring en verwerking opgeschort. Het doel van deze ingrepen: de continuïteit in het behoud van rechten aan verzekerden garanderen. Voorts was er ook de toestemming om documenten per e-mail te aanvaarden. Voordien waren we namelijk verplicht ook een origineel document op papier te ontvangen, inclusief handtekening.

SECTOR GEZONDHEIDSZORGEN EN AANVULLENDE VOORDELEN

Akkoorden voor medicatie werden vanaf maart 2020 automatisch verlengd, zodat leden niet verplicht werden op consultatie te gaan bij hun arts.

Sommige zorgverstrekkers zagen zich in volle coronacrisis genoodzaakt extra maatregelen te nemen om hun patiënten te kunnen behandelen. Het RIZIV voorzag daarom in een eenmalige vergoeding, voor prestaties geleverd in de maanden mei, juni, juli en augustus. Het RIZIV financierde tevens een extra tegemoetkoming voor diensten die niet-dringend ziekenvervoer organiseren. Voorbeelden: dialysepatiënten, kankerpatiënten of patiënten in revalidatie. Bij een (vermoedelijke) besmetting met COVID-19 werden patiënten vervoerd met een ziekenwagen. Deze ritten vereisen bijkomende hygiënemaatregelen en beschermingsmateriaal. Hier komt het RIZIV tussen met een forfaitaire tegemoetkoming van 40 euro per rit, bovenop het bedrag per kilometer. Deze forfaitaire bijdrage mag niet aan de patiënt aangerekend worden.

De Aanvullende Verzekering baseert zich op de Verplichte Ziekteverzekering, waarin de terugbetalingstermijnen voor aanvullende voordelen zijn verlengd tijdens de periode van beperkende maatregelen.

SECTOR ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Gelijkschakeling ziekte-uitkeringen met tijdelijke werkloosheid

Om het verschil tussen de ziekte-uitkering en de uitkering tijdelijke werkloosheid weg te werken, kregen alle leden (die ziek werden vanaf 1 maart 2020) een aanvullende premie van 10 % voor de periode waarin ze recht hadden op een ziekte-uitkering.

Om binnen de deadline van 1 november 2020 (voor alle dossiers vanaf maart) de premie correct te kunnen uitbetalen, werkte NVSM IT in sneltempo aan een uitdagend en complex automatiseringproces. Leden ontvingen bericht van de bijstorting rond eind oktober. Ook de uitbetaling van de premies verliep vrij vlot. Wel zal de impact van deze toeslag en rework voor de teams Uitkeringen ook in 2021 voelbaar zijn, in de vorm van bijkomende werkdruk.

Crisisoverbruggingskrediet zelfstandigen en impact op ziekte-uitkering

In het kader van COVID-19 kunnen zelfstandigen een beroep doen op een overbruggingskrediet. Deze maatregel werd verlengd en blijft dit najaar gelden voor zelfstandigen actief binnen bepaalde sectoren, zoals de culturele sector. Toen deze regeling lopende was, besliste de regering dat een eventueel overbruggingskrediet niet gecombineerd mag worden met een ziekte-uitkering. Gevolg voor onze diensten: een terugvordering bij zelfstandigen die beide regelingen cumuleerden.

Er werd een wetsvoorstel gepubliceerd dat de ziekte-uitkering van zelfstandigen optrekt tot het niveau van het crisisoverbruggingsrecht. Deze maatregel werd retroactief toegepast vanaf 1 maart 2020. De bijpassingen dienden tegen 1 januari 2021 betaald te zijn.

Bevriezing degressiviteit werkloosheid en impact op ziekte-uitkeringen

Gedurende de coronaperiode werd de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen met terugwerkende kracht (vanaf 1 maart 2020) niet toegepast. Dat resulteerde in een herberekening van de ziekte-uitkering voor leden die voordien werkloos waren, een werkloze ten laste hebben of samenwonen met een werkloze.

Schorsing laattijdigheid

Onder gewone omstandigheden ontvangt een lid 10 % minder uitkering voor elke dag dat de aangifte arbeidsongeschiktheid te laat was. Dit werd opgeschort door een tijdelijke maatregel, tot minstens 31 december 2020.





EFFECTEN VAN COVID-19 OP ONZE PUBLIEKSWERKING

De ingrijpende impact van de crisis op de Front-werking zag je al in de tijdlijn van 2020. Voor de volledige cijfers verwijzen we graag naar het onderdeel Full Service.

De continuïteit van de dienstverlening van de ziekenfondsen werd nooit zo hard op de proef gesteld als in 2020. De gezondheids crisis en de bijhorende coronamaatregelen dwongen het ziekenfonds om de fysieke contacten met haar leden drastisch te beperken. In de plaats werden nieuwe (en bestaande) alternatieven uitgebouwd, om het ziekenfonds te blijven bereiken: telefoon, e-mail, videochat ...

Deze verschuiving werd van meet af nauwlettend gemonitord. Al heel snel werden belangrijke pijn- en werkpunten over onze telefonische dienstverlening blootgelegd. Oplossingen waren absoluut nodig, om de toestroom te beheersen. De analyse en de bijhorende oplossingen komen gelukkig ook van pas op lange termijn, om de dienstverlening ook na de pandemie te optimaliseren.

De sluiting van de kantoren noopte ons tot grondig nadenken over het afsprakenbeleid. Want er waren ook voordelen en positieve effecten: het beter kunnen voorbereiden van dossiers, minder wachttijd voor de leden en een beter georganiseerde agenda. Elementen die we op een duurzame manier willen verankeren in onze dienstverlening.

Tenslotte willen we nog even stilstaan bij een actie die we razendsnel op poten zetten tijdens de eerste maanden van de crisis: een proactieve belactie naar extra kwetsbare leden. Begin mei, tijdens de eerste coronagolf, kregen we voor het eerst een duidelijk zicht op het resultaat van deze belactie. De cijfers leren dat de volledige frontwerking zo'n 5000 mensen in een precare situatie bereikte. De proactieve belactie werd on hold geplaatst vanaf de publiekswerking in de kantoren opnieuw op gang kwam, samen met de andere processen. Eind 2020 werd de draad van de belactie terug opgepikt, via het project Hartverwarmers. Via dit initiatief contacteerde een groep mutualistische vrijwilligers een specifieke doelgroep van de leden.

Gezocht:
**Hart
ver
warm
ers**



EFFECTEN VAN COVID-19 OP IT

Het coronavirus stelde ook onze IT-diensten voor stevige uitdagingen. Die hebben geleid tot extra investeringen in hard- en software:



- Extra hardware in het kader van telewerk: aankoop van laptops (119), headsets (270), draagtassen (110), muizen (100), gsm's (190) en schermen (105).
- Aankoop van 75 extra Softphone-licenties om telefonisch werk thuis te kunnen uitvoeren.
- Versnelde implementatie van Microsoft Teams voor de hele organisatie, om de fysieke vergaderingen nagenoeg volledig te vervangen door virtuele meetings.
- Uitrusting met materiaal voor video conferencing (schermen, beamers, camera en speakers) op 3 locaties binnen het Moyson Centrum in Zwijnaarde.
- Installatie van 20 tablets voor contact tracing.

Enkele projecten rond scanning van documenten kwamen plots in een stroomversnelling, omdat het onontbeerlijk is voor het adequaat uitvoeren van telewerk:

- Opstart van het project 'scanning zorgkas'.
- Opstart van het project GAO voor de dienst Medico, met SSQ (ScanSequel) als basis. Dat programma zal ook dienen voor toekomstige projecten voor scanning.
- Implementatie van Send-To-Iris, om via een dropzone - en over de diensten heen - documenten (.pdf, .jpg) te verzenden naar een gelinkt dossier.

ACTIVITEITENVERSLAG

ONZE ADMINISTRatieve DIENSTEN IN CIJFERS

Meer dan 270 000 leden




Betalen slechts 7,48 euro lidgeld per maand

→ € 5 170 538,72

Gerecupereerd bedrag voor de sociale zekerheid:

= som van voorschotten die Bond Moyson uitbetaalde aan leden en terugvorderde bij 3de partijen (bv. verzekeringsmaatschappijen) in het kader van subrogatie en onterecht uitbetaalde bedragen aan leden

→ 57 532 gezinnen 
dossier verhoogde tegemoetkoming

→ 1377 van de in totaal 3356 
ledendossiers die niet in regel waren met de sociale zekerheid werden in orde gebracht, waardoor deze mutualistische gezinnen opnieuw van al hun rechten kunnen genieten

GEZONDHEIDSZORGEN

→ 2 604 809

verwerkte facturen en getuigschriften

UITKERINGEN

→ 22 353

dossiers primaire arbeidsongeschiktheid

→ € 70 833 089,17

aan primaire arbeidsongeschiktheid

+

→ 14 611

dossiers invaliditeit

→ € 214 833 098,17

uitgekeerd aan invaliditeit
(> 1 jaar arbeidsongeschikt)



AANVULLENDE VOORDELEN

→ € 7 271 781,88

uitbetaalde ledenvoordelen

JURIMUT

→ 2428 dossiers

en bood ondersteuning bij 24 nieuw geopende dossiers 'Medische fout'



BOND MOYSON OOST-VLAANDEREN EN FULL SERVICE IN 2020

Enkele jaren terug introduceerden we het begrip full service voor het verbeteren van de dienstverlening aan de Frontoffice (loket, DMW,...). Vanaf 2019 werd volop ingezet op een soortgelijke beweging binnen de Directie ZIV-Processen en Tools (of de vroegere binnendiensten). In het beleidsplan 2016-2020 uitten we de ambitie om full service te ontschotten en op een geïntegreerde manier te implementeren. Die aanpak zou vervolgens doorsijpelen naar de werking van Front- en Backoffice. Een fullservicewerking is niet vanzelfsprekend, maar het resultaat van vele componenten. Zoals een wijzigende cultuur bij alle medewerkers en het vermogen om kernprocessen kritisch te evalueren en verbeteren. Doelstelling: een voelbaar en positief effect voor al onze leden.

FULL SERVICE BINNEN DE ZIV-PROCESSEN: EEN GREEP UIT DE IMPACTVOLLE PROCESOPTIMALISATIES

Ook in 2020 keken we met een kritische blik naar onze aanpak. Vervolgens grepen we opportuniteiten om processen en workflows verder te optimaliseren. Enkele impactvolle procesoptimalisaties van de ZIV-diensten op een rijtje:

PROCES GEZONDHEIDSZORGEN

De collega's van het proces Gezondheidszorgen en Aanvullende Voordelen investeerden in meer polyvalentie en kortere doorlooptijden. Het team Manueel Derdebetalen werd klaargestoomd om - naast Betalingstaken Derdebetalen - ook alle taken voor Directe Betaling aan leden te verrichten. Parallel zijn er ook de bijgestuurde werkprocedures voor Getuigschriften en Aanvullende Voordelen Betaling aan leden. Die worden grotendeels verwerkt via een toepassing die niet langer een nachtverwerking vereist. Op die manier ontvangen onze leden de uitbetaling van hun getuigschrift gezondheidszorgen een dagje vroeger.

PROCES ARBEIDSONGESCHIKTHEID

PRIMAIRE UITKERINGEN

Het aanbieden van de lijst met te berekenen uitkeringsdossiers (CALC-lijst) werd hervormd en performanter gemaakt.

Manuele handelingen, het risico op 'vergeten dossiers' en het papierverbruik worden tot een minimum beperkt. Onze IT-collega's ontwikkelden de nieuwe toepassing op basis van de berekentool van het Ziekenfonds West-Vlaanderen. Op deze manier zetten we ook een stapje vooruit in ons streven naar het uniformiseren van processen, over de interne grenzen van het ziekenfonds heen.

NIEUWE INVALIDEN

Dankzij enkele aangepaste werkprocedures en de implementatie van een macro-toepassing, sparen we maandelijks ongeveer 3,5 werkdagen uit. Deze nieuwe werkprocedure omhelst tegelijk een optimalisatie van de communicatiestromen, in het contact met nieuwe invaliden.

PROCES LEDENBEHEER

NIEUWE PROCEDURE VOOR TERUGKERENDE BETALINGEN

Voor de uitbetaling van gezondheidszorgen, uitkeringen, MAF,... gebruiken onze systemen de rekeningnummers geregistreerd in het ledendossier geregistreerd. Het gebeurt dat betalingen niet uitgevoerd worden, omdat het rekeningnummer niet langer actief is (bijvoorbeeld na een overlijden, wijziging rekeningnummer,...). Deze terugkerende uitbetalingen komen dan terug op de uittreksels van de uitvoerende rekeningen en moeten binnen de 6 maanden heruitgeschreven of boekhoudkundig geregulariseerd worden. Onze dienst had af te rekenen met een verouderde procedure, waarbij de verantwoordelijkheid en doorstroming tussen de verschillende diensten (ledenbeheer, GZZ, BKH) niet langer helder en transparant was. Daarom werd de procedure grondig hervormd, met duidelijke afspraken rond de verantwoordelijkheden en de taakhoud van elk team.



FULL SERVICE IN ONZE WERKING

In 2020 werden een aantal concrete fullservicetrajecten (of onderdelen ervan) opgestart:

FULLSERVICETRAJECT ZORG

Met de verzelfstandiging van onze zorgdiensten en de oprichting van i-mens, het samenwerkingsverband tussen vzw Thuishulp en Solidariteit voor het Gezin, moesten we in 2020 onze positie als zorgaanbieder en -uitvoerder herbekijken. Ook in de toekomst blijven we voor onze leden namelijk de zorgpartner. En we reiken onze leden telkens de juiste zorgoplossing op maat aan. Daarom rekenen we op onze partners en partnerships, onder andere met i-mens of onze Mediotheken voor hulpmiddelen. Deze evolutie noodzaakte ons het model van het klasieke zorgtraject te herdenken. In 2020 werd daarom een nieuw zorgmodel uitgetekend in Oost-Vlaanderen.

FULLSERVICETRAJECT ZWANGERSCHAP EN GEBORTE

Zwangerschap als levenslooppunt heeft een grote impact op onze leden en hun omgeving. Voor, tijdens en na de zwangerschap of adoptie. En daar kunnen we als ziekenfonds een erg belangrijke rol in spelen. In 2020 werden belangrijke deeltrajecten uitgewerkt rond zwangerschap en geboorte, bijvoorbeeld rond Kinderwens en 'Wat als het misgaat?'. In het verlengde hiervan ontwikkelden we een chatbot, een automatische online gesprekspartner. Verder in dit verslag gaan we dieper in op deze toepassing.

FULLSERVICETRAJECT ONTHAAL NIEUWE LEDEN

De eerste indruk is van cruciaal belang. Dat is natuurlijk ook zo bij potentiële, nieuwe leden die willen aansluiten bij ons ziekenfonds. In dat kader werd (tijdens de coronacrisis) succesvol ingezet op beeldbellen als nieuw communicatiekanaal en alternatief voor huisbezoeken.



HOOG OP DE AGENDA IN 2020: DIGITALISERING VAN DE LEDENRELATIES

Alle Socialistische Ziekenfondsen beslisten samen om meer in te zetten op digitalisering en innovatie, als katalysator voor een kwaliteitsverhoging van de dienstverlening, en voor meer efficiëntie. In plaats van alle leden te pushen richting digitale dienstverlening, kiezen we in onze aanpak voor 'digitaal hybride' (of phygital). Met andere woorden: onze leden kiezen zelf het niveau van digitalisering, in elk type ledencontact.

Rapportering over de verschillende digitale projecten, consensus bereiken onder Vlaamse ziekenfondsen over nieuwe prioriteiten en projecten die voorgelegd kunnen worden aan het nationale beslissingsorgaan (PMO-comité) ... Het gebeurt in de schoot van de Stuurgroep Digitale Ledenrelaties waarin elk Vlaams ziekenfonds vertegenwoordigd is. Het NVSM neemt de coördinatie van deze organen op zich.

LEREND NETWERK DIGITALE DIENSTVERLENING

In 2020 startte een initiatief om het potentieel en de oplossingen rond digitale dienstverlening te gaan verkennen. We vertrokken vanuit de filosofie van hybride dienstverlening. Een model waarbij we als ziekenfonds inzetten op digitale én fysieke dienstverlening. Want leden kunnen vrij hun kanaal voor dienstverlening kiezen. Daartoe werd een lerend netwerk opgericht omtrent de zogenaamde 'blended hulpverlening', ofwel de combinatie van digitale en fysieke hulpverlening.

Enkele andere realisaties in 2020:

Lerend netwerk
digitale dienstverlening

Digitale verwerking GAO

Digitale afsprakentools

Digitaal inlichtingenblad

Internetloket e-Mut

Intern digitaal
ledendossier

Digitale uitwisseling
bij mutaties

Chatbot



DIGITALE VERWERKING GETUIGSCHRIFT ARBEIDSONGESCHIKTHEID (GAO):

Onze IT-diensten en Businessanalisten ontwikkelden een programma dat een pre-scan mogelijk maakt van Getuigschriften Arbeidsongeschiktheid. Dit vereenvoudigt de werkprocedure aanzienlijk, aangezien het niet langer nodig is om voor elk document een barcode en een print te maken, om het document vervolgens opnieuw in te scannen in het elektronisch archief (voor opslag met bewijskracht).

In september 2020 startte ons ziekenfonds met het testen van de toepassing. In oktober-november 2020 schakelden we integraal over naar dit nieuwe systeem. Parallel ontwikkelden onze IT-specialisten ook een kanaal om digitaal ontvangen GAO's te kunnen verwerken - dus zonder eerst te moeten printen.

We zetten zonder twijfel een grote stap vooruit, maar stoten vandaag nog op een aantal tekortkomingen in de toepassing. Deze bugs worden stap voor stap weggewerkt. We streven ernaar alle documenten binnen het ziekenfonds in de toekomst via deze weg te verwerken. Zo versterken we de autonomie van onze teams, onder meer in het kader van het plaatsonafhankelijk werken.

DIGITAAL INLICHTINGENBLAD – DEEL LID

Het papieren inlichtingenblad Deel Lid (traject arbeidsongeschiktheid) is een complexe bundel die een hoge productie- en portkost veroorzaakt. De samenstelling van de vragen is ingewikkeld, waardoor leden zich bij het invullen regelmatig vergissen. Met rework en vertraging in de dossierbehandeling als gevolg. Het papieren proces is bovendien tijdrovend, en het risico op verlies van documenten is reëel.

Om aan deze tekortkomingen tegemoet te komen, zag eind 2020 een digitaal inlichtingenblad het levenslicht. Deze digitale versie bestaat uit een webformulier, met een dynamisch opgebouwde support-wizard die alle wettelijk vereiste vragen doorloopt. Dat maakt het invullen van het document een stuk sneller, eenvoudiger en klantvriendelijker. Het risico op fouten is bovendien beperkt tot een minimum. Sinds december 2020 kunnen

medewerkers van Brede Front en Uitkeringen de inlichtingenbladen ook inbrengen in deze tool, die voorziet in automatische pushes naar host-systemen en bijkomende controles.

DIGITALE VERWERKING AFSPRAKENTOOL VOOR LEDEN

Sinds 2015 werken we op afspraak in onze kantoren. Jaar na jaar zien we een stijging in het aantal afspraken. Om deze evolutie te stroomlijnen, introduceerden we in juli Skedify, een online planningstool voor afspraken op kantoor, via telefoon of videochat. Deze toepassing laat leden toe om op een gebruiksvriendelijke manier een afspraak in te boeken met een ziekenfondsconsulent, Fitt&Well2DAY-specialist, een Pensioen- of Zwangerschapsconsulent. Via een contactknop op onze website krijgen leden eenvoudig toegang tot een kalender. Aan de hand van enkele korte vragen leiden we de aanvrager naar een afspraak. Wegens COVID-19 konden de ziekenfondsconsulenten op bepaalde momenten enkel op afspraak werken, zodat de digitale afspraken tool uitvoerig gebruikt werd.

Ook het digitaal uitnodigingsbeleid voor consultaties bij de adviserend arts werd verder uitgerold. Het systeem respecteert het medisch geheim, en werkt aan de hand van een mail. Leden ontvangen dan een unieke link die toelaat om een afspraak in te plannen, op een dag die vooraf bepaald werd door de medische directie. In 2020 werd het systeem met de weblink verder geoptimaliseerd. Tijdens de eerste lockdown zagen we ons genoodzaakt de testperiode tijdelijk te onderbreken, wegens het opschorten van afspraken met adviserend artsen. In september werd de tool dan definitief uitgerold. Sindsdien kunnen leden via deze weg een afspraak inboeken.

INTERNETLOKET E-MUT

Ons internetloket e-Mut is permanent in evolutie. Het doel is om via dit loket een volwaardige dienstverlening te kunnen aanbieden, naar analogie met de andere contactkanalen. Via e-Mut kunnen leden in de toekomst zelf hun vragen & antwoorden opvolgen. Of ze kunnen proactief updates ontvangen omtrent hun ziekenfondsdossier.

Het internetloket kreeg in 2020 een upgrade, om een eerste digitale mailing over Jongerensparen te kunnen versturen. En een beperkte doelgroep deed mee aan een eerste test in het kader van de Bijdrageopvraging VSBO. Het is onze ambitie om op termijn alle mailings rond bijdragen te versturen via elektronische weg - aan leden die dat willen.

We verfijnden de module, om telefoonnummers en mailadressen van leden te kunnen bijhouden en updaten. Leden kunnen via e-Mut voortaan ook aangeven of ze hun correspondentie het liefst per mail of per post ontvangen.

Samen met Uitkeringen waren er in 2021 ook de voorbereidingen voor de uitrol van het project 'Track and Trace Arbeidsongeschiktheid'. Leden die arbeidsongeschiktheid zijn, kunnen via deze module op elk moment de status van hun dossier raadplegen.

Alle leden met een geldige aansluiting en recht op terugbetaling van gezondheidszorg, kregen in december 2020 een digitale Europese ZiekteVerzekeringsKaart (EZVK) via e-Mut. Leden die tijdens een tijdelijk verblijf in de EER geneeskundige zorg nodig hebben, tonen deze EZVK aan de buitenlandse zorgverstrekkers. De betaling van de zorgen wordt vervolgens afgehandeld via de derdebetalersregeling. Wanneer de Europese regelgeving straks helemaal afgestemd is op deze ontwikkeling, is het blauwe plastic pasje dus niet langer nodig.



INTERN DIGITAAL LEDENDOSSIER

In 2020 zetten we volop in op de verdere uitbouw van Clientasks en Portal. Beide systemen ondersteunen onze medewerkers, om maximaal fullservicesupport te kunnen verlenen al in hun ledencontacten.

Clientasks is het digitaal opvolgsysteem voor leden, dat een beeld geeft van alle lopende en afgewerkte vragen van leden. Er kwam een extra optie voor zorgbehoevende leden, om samen met het servicecenter van i-mens de noodzakelijke uitwisselingen te verrichten.

Vragen via e-Mut en/of via het webformulier op de website, komen nu ook automatisch terecht in Clientasks. Het systeem zorgt voor een handige bundeling van zowel telefonische contacten, als contacten via e-Mut en webformulieren.

Ook de eerste contouren van Portal kregen vorm. Portal is een landingspagina bestemd voor de Brede Frontmedewerker, met alle informatie van leden, to do's, kennismanagement en tools, afgestemd op de functie van de medewerker in kwestie.

VSBase, dat werkte via de smartbrowser, werd omgevormd tot de webbased toepassing Vlaamse Sociale Bescherming (VSB). En vervolgens gekoppeld met Portal - een primair.

DIGITALE UITWISSELING VAN GEGEVENS

BIJ MUTATIES VAN LEDEN

Wanneer leden overstappen naar een ander ziekenfonds, moeten alle gekende medische en administratieve gegevens gedeeld worden met het nieuwe ziekenfonds. Deze procedure verloopt integraal op papier en heeft een enorme impact op de workload van diverse processen zoals verzekeraarbaarheid, administratief beheer, arbeidsongeschiktheid, medische akkoorden ... De ziekenfondsen (VI's) engageerden zich om vanaf mei 2020 een belangrijke eerste stap te zetten richting automatisering en digitalisering van informatie.

Verder was er ook een eerste aanzet voor het stroomlijnen van de uitwisseling van verzekeraarbaarheidsgegevens. Dat ging in een eerste fase over het uitwisselen van de terugbetaling van geneeskundige prestaties. Dat verloopt sinds 01.10.2020 vrijwel vlekkeloos. Het had geen onmiddellijke impact op het verminderen van de workload, maar het is wél een cruciale stap in de richting van verdere digitalisering in 2021 - zoals bijvoorbeeld de uitwisseling van dossiers inzake Verhoogde Tegemoetkoming.

CHATBOT

In het kader van het zwangerschapstraject, zag een gloednieuwe 'chatbot' het levenslicht. Steeds meer bedrijven zetten vandaag chatbots in, om in dialoog te gaan met hun klanten. Zo werkt het: de gebruiker typt een vraag in en de chatbot geeft een automatisch, voorgeprogrammeerd antwoord. We slaagden erin de chatbot te vullen met een 60-tal topics rond het thema zwangerschap. De chatbot is vrij toegankelijk op de website van Bond Moyson, op alle pagina's die een link hebben met het thema Zwangerschap en Geboorte. De chatbot is een mooi voorbeeld van de zogenaamde hybride aanpak, waarin digitale dienstverlening de fysieke dienstverlening aanvult of versterkt.



71 kengetallen of KPI's worden via een opvolgtool dagelijks geregistreerd en gecheckt door de respectievelijke Procesmanagers. Het Directiecomité volgt deze indicatoren op wekelijkse basis. De tool geeft zicht op het aantal vragen en de tijdsbesteding van het aantal vragen of dossiers dat behandeld wordt. Daarnaast is er ook een streefdoel omtrent wettelijke criteria (opgelegd door het RIZIV, CDZ ...) en de ledenverwachtingen. Bij het overschrijden van het streefdoel kleuren de KPI's oranje of rood, afhankelijk van de omvang van de achterstand. Zo kan men tijdig op zoek naar een oplossing.

	Streefdoel doorlooptijd in werkdagen	Gemiddeld behaalde doorlooptijd in werkdagen
Elektronische vragen van leden	< 3	2,3
Verwerkte getuigschriften manueel (Type kiné, ...)	< 2	< 2
Verwerkte getuigschriften scan (Type huisarts, tandarts, ...)	< 2	1,5
Arbeidsongeschiktheid Input Getuigschrift Arbeidsongeschiktheid	< 2	1,2
Arbeidsongeschiktheid Voorcontroles na ontvangst inlichtingenblad lid	< 2	1,3
Arbeidsongeschiktheid Berekende dossiers arbeidsongeschiktheid	< 4	2,4

BELANGRIJKE VASTSTELLING:

Ondanks de zware workload in 2020, bleven we toch heel dicht bij de vooropgestelde doorloopstreefdoelen. Vanzelfsprekend waren er pieken met hoger oplopende doorlooptijden, maar die zijn afgewisseld door periodes met een werking à jour - onder meer dankzij een stevige bundeling van de krachten.

Voorts geven we graag nog een opvallende grafiek mee om het bijzondere jaar 2020 te illustreren: het aantal verwerkte telefoontjes. In totaal noteerden we maar liefst 351 285 inkomende oproepen. Dat zijn er gemiddeld 29 274 per maand. In vergelijking met het jaar voordien is dat een stijging van ongeveer 55 %. Vooral tijdens de tweede helft van het jaar werden alle records gebroken. Ook belangrijk is het aantal telefoontjes dat effectief beantwoord werd: 238 031, goed voor een stijging van 73 % tegenover 2019. De gemiddelde wachttijd bedroeg in 2020 3,13 minuten, in vergelijking met 3,17 minuten in 2019. Door het sluiten van de kantoren - en de vrijgekomen medewerkersuren - slaagden de Frontmedewerkers erin om met vereende krachten de telefoontjestsunami in goede banen te leiden.



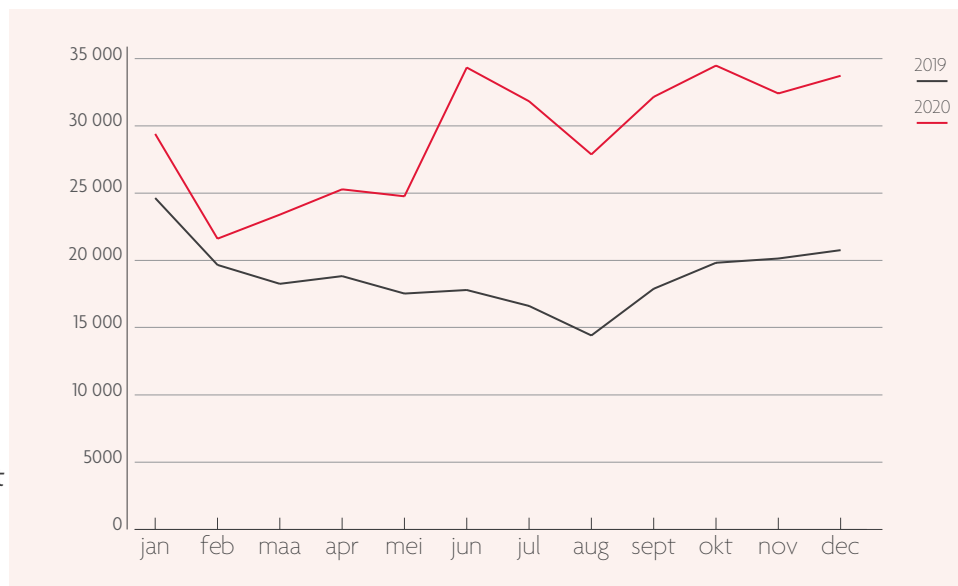
238 031 oproepen effectief beantwoord



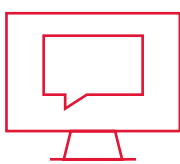
Gemiddelde wachttijd **3,13** minuten

Tijdens de tweede helft van het jaar werden **alle records gebroken**.

EVOLUTIE INKOMENDE TELEFONIE



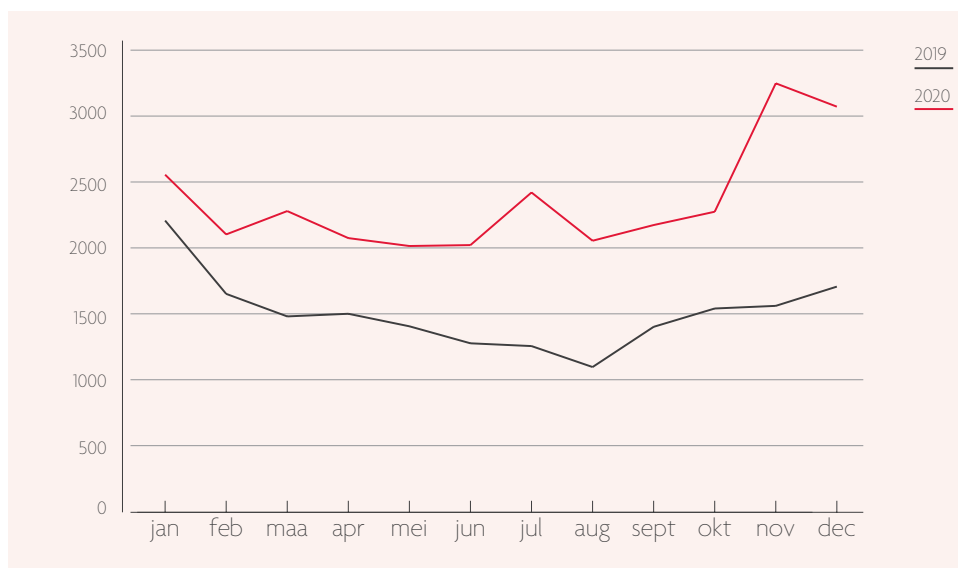
Een soortgelijk beeld zien we bij het aantal binnenkomende vragen via e-Mut en/of het webformulier. In totaal behandelden we 28 357 vragen (exclusief mails). Dat is een stijging van 56 % ten opzichte van 2019. Voor deze vergelijking kunnen we ons enkel baseren op de cijfers van 2019.



28 357 vragen behandeld (exclusief mails).

Dat is een stijging van **56 %**

EVOLUTIE ELEKTRONISCH VRAGEN VIA E-MUT OF WEBSITE

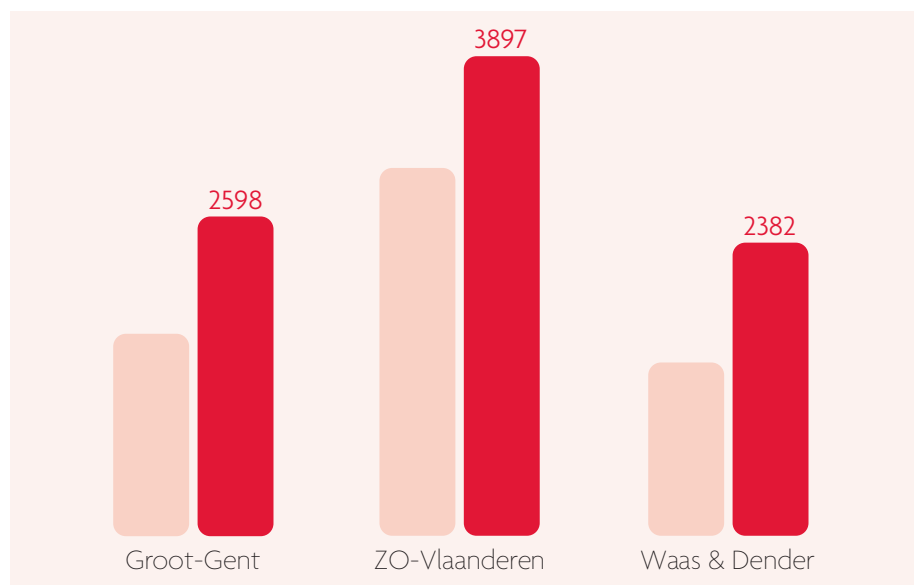


Ook het werken op afspraak boemde in 2020. Sinds september 2020 hebben we zicht op alle gemaakte afspraken aan de front (ziekenfonds, Fit&Well2DAY). Dat resulteert in volgende vergelijkingstabel, voor de periode september tot december:

WERKEN OP AFSPRAAK IN 2020

januari tot december 2019

september tot december 2020



Een contact op afspraak was tot voor 2020 eerder zeldzaam. En nu is het de norm. In de toekomst willen we een goede balans vinden tussen afspraakblokken en vrije openingsmomenten. Daarin willen we lessen trekken uit de intensieve periode tijdens COVID-19, voor het implementeren van best practices rond het werken op afspraak.

Onze dienst Maatschappelijk Werk registreerde in 2020 **14 395** contacten met cliënten en leden. Een samenvatting van het aantal contacten, opgesplitst per hulpverleningsmodule:



Onthaal en directe hulp en ondersteuning	12 784
Trajectbegeleiding	913
• Zorgbegeleiding in complexe thuiszorgsituaties	271
• Trajectbegeleiding	591
• Psychosociale begeleiding bij verliesverwerking	51
Ergobegeleiding	26
Woonadvies	59
• Advies woningaanpassing	54
• Advies zorgtechnologie	3
• Ondersteuning zorgtechnologie	2
Indicatiestelling Vlaams Agentschap Personen met een Handicap / Integrale Jeugdhulp	98
Indicatiestelling Zorgbudget	362
Bepalen ondersteuningsfuncties Persoonsvolgend Budget	153

Het multidisciplinair overleg (MDO) is een overleg tussen verschillende disciplines in de thuiszorg, rond 1 individuele cliëntsituatie. Daarbij is de aanwezigheid van de cliënt en/of mantelzorger het uitgangspunt, maar het is niet noodzakelijk. We namen deel aan 93 MDO's en coördineerden er zelf 301.

HET AANTAL GEMAAKTE AFSPRAKEN VAN DE FIT&WELL2DAY-WERKING:



Pedicure
5905

Podoloog
449



Audioloog
1577



Diëtist
1094

1 Specialist
haarwerken
en lingerie



5 Beauty
professional
oncologie



bewegcoach
171



Psycholoog
501



Tabacoloog
148



Kinder- en
jongerenpsycholoog
98

Het totaal aantal afspraken voor alle beroepsgroepen kent een daling omwille van COVID-19 en de beperkende maatregelen. Enige uitzondering in de dalende cijfers: het aantal gemaakte afspraken bij psychologen. Dit steeg van 462 naar 501 afspraken bij volwassenen en van 59 naar 98 afspraken bij de kinder- en jongerenpsycholoog. Dit onderstreept opnieuw de hoge nood aan initiatieven en ondersteuning omtrent mentaal welzijn.



Bond Moyson
Fit&Well2DAY

Dit jaar slaagden we erin ons te onderscheiden als collectieve belangenbehartiger, op een manier die we niet hadden voorzien. Onze strategische ambitie is - als onderdeel van het Nationaal Verbond Socialistische Mutualiteiten - een gevestigde waarde en een belangrijk aanspreekpunt te zijn voor beleidsmakers. Daarnaast willen we onze signaalfunctie uitoefenen, om op die manier onze rol van belangenbehartiger ten volle te kunnen uitoefenen. Voor beide doelstellingen kunnen we enkele mooie realisaties in 2020 voorleggen.

DIENSTVERLENING JURIMUT

In het kader van collectieve belangenbehartiging startte ons ziekenfonds, samen met de juridische dienst van het Nationaal Verbond, een rechtszaak tegen een Oost-Vlaams ziekenhuis dat een bedrag van € 118,44 aanrekende voor een coronarografie (inwendig hartonderzoek), uitgevoerd tussen 2001 en 2012. Sinds 2001 mogen ziekenhuizen namelijk niet langer een extra supplement aanrekenen voor zogenaamde speciale manipulaties bij het uitvoeren van een coronarografie. Toch bleven veel ziekenhuizen dit systematisch doen.

Patiënten kregen de rekening gepresenteerd, variërend tussen € 58 en € 120. Verscheidene patiënten ondergingen het onderzoek meerdere keren, zodat de factuur soms erg hoog opliep. Eén Oost-Vlaams ziekenhuis weigerde de terugbetaling en een minnelijke regeling. De rechtbank besliste echter dat alle patiënten de supplementen moeten terugbetaald krijgen. Voor 717 Oost-Vlaamse leden werd naar schatting € 142 155 gerecupereerd. Het Oost-Vlaamse ziekenhuis paste ondertussen ook haar facturatiebeleid aan.

CORONA CONTACT TRACING

Samen met de andere Vlaamse ziekenfondsen maken de Socialistische Ziekenfondsen sinds mei 2020 deel uit van een consortium met callcenters, ziekenfondsen, Mutas en KPMG. Dit consortium is verantwoordelijk voor de opzet en uitvoering van de corona contact tracing op het terrein. Het Operationeel Management en de ondersteunende taken zijn in handen van het Christelijk en Socialistisch Ziekenfonds.

Het Socialistisch Ziekenfonds nam de lead in volgende domeinen: HR, opleiding en e-learning, kwaliteit en capaciteit. In de beginperiode hadden we ook een trekkersrol omtrent beschermingsmateriaal. De media focuste vooral op de callcenters, zodat het werk van onze Field Agents wat onderbelicht bleef. Elke dag ging het team de baan op, om moeilijk bereikbare mensen te bevragen en informeren. Die opdracht was volledig in handen van de ziekenfondsen. Een taak die levens redt. En daarmee dienen we niet enkel het belang onze eigen leden, maar van een hele samenleving. Wij hadden een gesprekje met Bennie Van Belleghem, de Oost-Vlaamse supervisor van de Field Agents:



Bennie Van Belleghem
Oost-Vlaamse supervisor
van de Field Agents

CORONA CONTACT TRACING

“Als supervisor ondersteun ik de Field Agents die de baan opgaan. Zij verrichten huisbezoeken bij personen die positief hebben getest op het coronavirus. We bezoeken ook de mensen waar ze contact mee hadden, die niet via het callcenter bereikt werden. De Field Agents leggen uit wat hen precies te wachten staat - en wat je bijvoorbeeld wel of niet mag doen in quarantaine. Ik overleg ook dagelijks met de andere supervisors. Dan bespreken we verschillende cases en mogelijke probleemsituaties die onze mensen ervaren tijdens de huisbezoeken.”

Welke meerwaarde brengen onze ziekenfondsmedewerkers in het contactonderzoek?

“Wij staan heel dicht bij de bevolking. Onze menselijke en empathische aanpak zorgt ervoor dat mensen je sneller vertrouwen. Zo krijg je veel meer en betere informatie dan bijvoorbeeld het geval zou zijn bij een politieagent. We ondervragen niet, we voeren een gesprek. Dat is echt een grote meerwaarde. Veel mensen zijn aanvankelijk angstig en ongerust wanneer we bij hen thuis aanbellen. Want het is toch even slikken wanneer iemand bijvoorbeeld vraagt of hij zal doodgaan, na een positieve coronatest. Ik probeer de situatie dan altijd heel goed te schetsen en voldoende informatie te geven. Uitgebreide medische informatie kan ik helaas niet geven, maar algemene vragen kan ik wél beantwoorden. Ik geef ook

tips en advies, en tracht mensen gerust te stellen. Dat vind ik echt heel belangrijk. We leven in een angstige en onzekere tijd. Met oprechte interesse en een rustig gesprek kan je dus écht het verschil maken.”

Je bent ook betrokken bij brononderzoek, wat betekent dat?

“Als er een grote kans is op een broeihaard, of wanneer in een buurt plots meerdere personen positief testen, worden we ingeschakeld voor brononderzoek. In dat geval gaan we op zoek naar de bron van besmetting, eerder dan het checken van alle contacten van een besmet persoon. We gaan op zoek naar de plaats of het moment wanneer iemand zou kunnen besmet zijn. Dan denk ik bijvoor-

beeld aan een trouwfeest, een fitnessclub of op het werk. Eens we de bron kennen, kunnen we met de nodige maatregelen een specifieke broeihaard gaan indammen. Via het zoeken naar de bron proberen we dus nieuwe broeihaarden te voorkomen. Tegelijk kunnen we ook proactief opsporen. Het gaat dan om mensen die nog niet in de database van contactopsporing zitten, maar mogelijk wel in contact kwamen met een besmet persoon. Onlangs hadden we een belangrijke case: een Portugese man had positief getest in Oudenaarde. In de triagepost merkten ze dat de man enkel Portugees sprak, en met meerdere mensen samenwoonde. In zo'n situatie doet men beroep op ons, als er bijvoorbeeld een taalbarrière is, of in een woonsituatie met veel mensen. Samen met de noodambtenaar van de gemeente, een huisarts en een tolk ging ik ter plaatse. De huisgenoten van de man ondergingen een test. En we gaven de nodige uitleg, over wat ze wel of niet mochten doen. Volgens brachten we alle contacten in kaart en gingen we op zoek naar de bron van de besmetting. De besmette man was een week eerder in Lissabon, een rode zone wat betreft besmettingen. Zo konden we de bron snel traceren. Gelukkig testte maar één andere huisgenoot positief. Hij had nochtans geen symptomen. Dankzij het snelle ingrijpen werden dus geen anderen besmet. Ook andere contacten van de man kregen een telefoontje met de nodige info. Op enkele dagen tijd slaagden we erin om een potentieel gevaarlijke besmettingshaard in te dijken. Dat werk is heel arbeidsintensief, maar zo'n succesverhaal mét resultaat geeft gelukkig veel voldoening."

Het contactonderzoek is niet onbesproken. Kan je even de evolutie schetsen?

"Het contactonderzoek had inderdaad af te rekenen met een aantal issues, net zoals bij de opstart van elk ander project. Je moet weten dat er aardig wat spelers betrokken zijn bij het contactonderzoek: het Agentschap Zorg en Gezondheid, callcenters, ziekenfondsen, het IT-bedrijf,... Het is niet altijd makkelijk om iedereen op dezelfde lijn te krijgen. Soms resulteert een eenvoudige vraag in een complex technisch vraagstuk. De kinderziekten van zo'n project zijn altijd frustrerend. Maar we hebben ondertussen enorme stappen gezet. Ik kan nu zeggen dat ons werk vaak écht goed loopt. Zo werden de gegevens in de database aangevuld met de contactgegevens van leden van ziekenfondsen. Wanneer het telefoonnummer dan niet klopt, kunnen we de persoon in kwestie alsnog opsporen, op een andere manier. Ook de samenwerking met

"Dat werk is heel arbeidsintensief, maar zo'n succesverhaal mét resultaat geeft gelukkig veel voldoening."

Ze zijn altijd bereikbaar en geven prima advies. Het Agentschap is ook heel dankbaar en erkentelijk voor ons werk. Er is grote appreciatie voor de inzet van de ziekenfondsen. We hebben vandaag trouwens veel meer werk dan enkele maanden terug. Het aantal Field Agents is op enkele weken tijd bijna verdubbeld. Het geeft vertrouwen om voldoende capaciteit te hebben, wanneer het virus opnieuw de kop opsteekt. Zoals dat met de derde golf het geval is."

En hoe zit het qua veiligheid? Heb je voldoende beschermingsmateriaal ter beschikking?

"O ja, dat zeker! Ik heb me nooit onveilig gevoeld tijdens m'n huisbezoeken. We ontvingen een uitgebreid pakket met handschoenen, mondmaskers, beschermende pakken, ontsmettingsgel ... Bovendien is er een gedetailleerd draaiboek met regels om de kans op besmetting te minimaliseren. Wij komen elke dag in contact met coronapatiënten, dus moeten we voorzichtig omspringen met de risico's."

Hoe zie jij de toekomst van het contactonderzoek?

"Ik denk dat onze expertise vanuit het ziekenfonds onmisbaar is voor de toekomst van het contactonderzoek. Onze Field Agents zijn een echte meerwaarde. Elke dag wordt het contactonderzoek beter. En een goede lokale samenwerking helpt, zoals het voorbeeld in Oudenaarde. Ondertussen werd ook een grote informatiecampagne gelanceerd, met een focus op privacybescherming en de vraag om constructief mee te werken

aan het contactonderzoek. Dat zal ons werk zonder twijfel makkelijker maken. Onze rol in het in het brononderzoek zal de komende maanden verder uitbreiden. Er zijn natuurlijk altijd elementen die beter kunnen, maar we zetten nog altijd grote stappen vooruit. Ik zie veel engagement en enthousiasme, bij mezelf én mijn collega's! Maar boven alles hoop ik dat het virus snel verdwijnt en contactonderzoek niet langer nodig is, zodat we opnieuw de draad kunnen opnemen met het normale leven."

BOND MOYSON OOST-VLAANDEREN ALS STERK MERK

De **harts**lag van
onze organisatie.



Bond Moyson profileerde zich in 2020 als een sterk merk mét inhoud. We zetten stevig in op heldere communicatie met (potentiële) leden, gecombineerd met een professionele en persoonlijke dienstverlening. Groei is een belangrijke voorwaarde om een blijvende stempel te kunnen drukken. Daar is onze organisatie in geslaagd, ook in volle gezondheids crisis.

In 2020 kregen de waarden van de organisatie een update. Zo is het duidelijk waar we voor staan, intern en extern:

Iedereen telt mee. Altijd.

Iedereen heeft evenveel recht op gezondheid en welzijn. Voor die toegankelijkheid zetten wij ons in. 5 waarden geven richting aan onze aanpak: **openheid, verbondenheid, engagement, vertrouwen en solidariteit**. We bouwen en verdedigen een sterke sociale zekerheid, gefinancierd door een overheid die zorgt voor ál haar burgers. Ons sociaal vangnet beschermt tegen ongelijkheid, geeft mensen zekerheid en is de basis van een menswaardig leven voor iedereen.



Openheid

“Behandel iedereen als gast.”

Wij omarmen diversiteit. We staan open voor verschillende meningen en manieren van leven.

We gaan het gesprek aan. We zijn open naar anderen én open over onszelf.

Verandering biedt kansen, we investeren in innovatie.

Openheid in denken en doen. Voor iedereen, altijd.



Verbondenheid

“Zonder vrienden ben je het armst.”

We zijn warm, attent en altijd nabij. Wij brengen mensen samen.

We luisteren écht naar elkaar.

Hoe sterker de verbondenheid tussen mensen, hoe sterker de samenleving.

Verbondenheid in denken en doen. Voor iedereen, altijd.



Engagement

“Ontsteek liever een kaars dan de duisternis te vervloeken.”

We hebben het hart op de juiste plaats. En als het nodig is, ook het hart op de tong.

We nemen ons engagement op. We laten onze stem horen voor een rechtvaardige samenleving waarin iedereen meetelt.

We strijden zij aan zij, als bondgenoten. Tot het uiterste.

Engagement in denken en doen. Voor iedereen, altijd.



Vertrouwen

“In een crisis bouwt de wijze een brug en de dwaas een dam.”

We zeggen wat we doen, we doen wat we zeggen. We handelen oprecht en in vertrouwen.

We zijn een eerlijke partner die duurzame relaties aangaat en positieve, sterke oplossingen zoekt.

We bieden mensen zekerheid, ook in onzekere tijden.

Vertrouwen in denken en doen. Voor iedereen, altijd.



Solidariteit

“Wil je snel gaan, ga dan alleen. Wil je ver gaan, ga dan samen.”

Niet iedereen is hetzelfde, maar wel gelijkwaardig. Daarom delen en herverdelen we.

Iedereen geeft volgens eigen vermogen en krijgt volgens eigen noden.

Solidair zijn met één individu is mooi, solidair zijn met iedereen het mooist. Want samen staan we het sterkst.

Solidariteit in denken en doen. Voor iedereen, altijd.

NIEUWE EN GEWIJZIGDE VOORDELEN AANVULLENDE VERZEKERING

Ook in 2020 screenden we zorgvuldig alle bestaande voordelen, om ze vervolgens af te zetten tegen de nieuwe en/of gewijzigde noden van onze leden. Deze oefening resulteert in een lijst met nieuwe en gewijzigde provinciale voordelen, die op 1 januari 2020 van kracht gingen:



Preventieve
behandelingen

Vaccinatie tegen Humaan Papillomavirus (HPV) voor Jongens

UITBREIDING

Vorig jaar pakten wij uit met de terugbetaling van het humaan papillomavirus (HPV), een van de meest besmettelijke seksueel overdraagbare aandoeningen (soa's), voor jongens. Voor meisjes was dit vaccin al gratis via de CLB's in de scholen. Sinds 1 september is die regeling ook van toepassing voor jongens van 12 en 13 jaar, zodat onze terugbetaling vervalt. Omdat jongens van 14 en 15 jaar echter ook nog gebaat kunnen zijn bij het vaccin verlenen we deze terugbetaling nog in 2020 voor deze leeftijdsgroep.

Bos-, zee-, sneeuw- en andere educatieve klassen, speelpleinwerking en jeugd- en sportkampen

UITBREIDING

Voortaan betaalt Bond Moyson Oost-Vlaanderen tot 100 euro per jaar terug voor bos-, zee, sneeuw- en andere educatieve klassen, speelpleinwerking en jeugd- en sportkampen. De 100 euro kan als volgt besteed worden:

- meerdaagse bos-, zee-, sneeuw- en educatieve klassen 5 euro per dag tot max. 10 dagen
- speelpleinwerking: 1,5 euro per dag, max 10 dagen
- meerdaagse sport- en jeugdkampen (bv. Kazou, IdKids, kamp met sportclub, ...): 25 % van de kostprijs tot max. 100 euro

Vrije Tijd

Deze ingreep moet onze concurrentiepositie gevoelig versterken.

Merk op dat eendaagse uitstappen niet meer in aanmerking komen. Merk ook op dat de tussenkomst niet geldt op kampen en speelpleinen georganiseerd door Joetz, gezien onze leden daar al van een kortingstarief kunnen genieten.

Pedicure

UITBREIDING

Het bestaande voordeel pedicure wordt uitgebreid met de categorie 'palliatief statuut'. Dat betekent dat leden in een palliatieve setting ongeacht de leeftijd nu ook een beroep kunnen doen op deze terugbetaling.

Incontinentiemateriaal

NIEUW

Wij geven nu ook een tussenkomst vanuit de aanvullende verzekering van 25 % bij aankoop van incontinentiemateriaal bij onze Mediotheek. Samen met de 10 % korting die onze leden al bij de Mediotheek ontvangen (dus buiten de aanvullende verzekering) hebben leden bij ons in totaal 35 % korting op incontinentiemateriaal.

Merk op dat binnen enkele maanden ook de webshop van Mediotheek (Zorg&Meer) wordt gelanceerd, wat het voor leden ook mogelijk zal maken om online te bestellen, en te betalen.

Antidecubitusmateriaal

NIEUW

Leden die bij onze Mediotheek antidecubitusmateriaal (ter voorkoming van doorligwonden) kopen of huren krijgen vanaf 1 januari een tussenkomst van 50 % met een maximum van 200 euro per kalenderjaar.

Hulpmiddelen voor jongementen

NIEUW

Volgens de Wereldgezondheidsorganisatie is dementie prioriteit nummer 1. In Vlaanderen hebben naar schatting 131 800 mensen dementie, waarvan zo'n 6000 jongdement zijn (jonger dan 65 jaar). Om de verzorging van mensen met jongdementie thuis zo lang mogelijk te ondersteunen, geeft Bond Moyson een tegemoetkoming in de aankoop van hulpmiddelen voor thuiswonende leden met jongdementie. De tegemoetkoming is éénmalig, geldt bij aankoop in de Mediotheek en bedraagt 50 % van de aankoopprijs met een maximum van 150 euro.

Diabetesmateriaal

UITBREIDING

Het huidige voordeel waarbij we een enkel een terugbetaling geven voor insulinstrips en éénmalig voor een bloedglucosemeter wordt geactualiseerd. Voortaan krijgen leden met diabetes voor de aankoop van hun diabetesmateriaal via de Mediotheek een tussenkomst van 50 % in de kostprijs van controlemiddelen voor glucosebepaling of insuline-toediening met een maximum van 300 euro per kalenderjaar.

Geboorte en adoptie	Huur melkafkolfapparaat	NIEUW
	<p>Voor de huur van een professioneel melkafkolfapparaat bij de Mediotheek voorzien we voortaan een tussenkomst tot 60 dagen (dus 60 dagen gratis gebruik) + een gratis afkolfset.</p>	
Andere	Geboortevoordeel bij doodgeboorte	NIEUW
	<p>In geval van doodgeboorte wordt het geboortevoordeel omgezet in een financiële tegemoetkoming (275 euro per aangesloten ouder per kind).</p>	
<p>Voor de terugbetalingen in het kader van ziekenvervoer en optische laserbehandeling en lensimplantaten bij refractiestoornissen is niet langer de originele factuur vereist, die in veel gevallen ook door de verzekering of andere instantie wordt gevraagd. Een kopie volstaat voortaan.</p>		

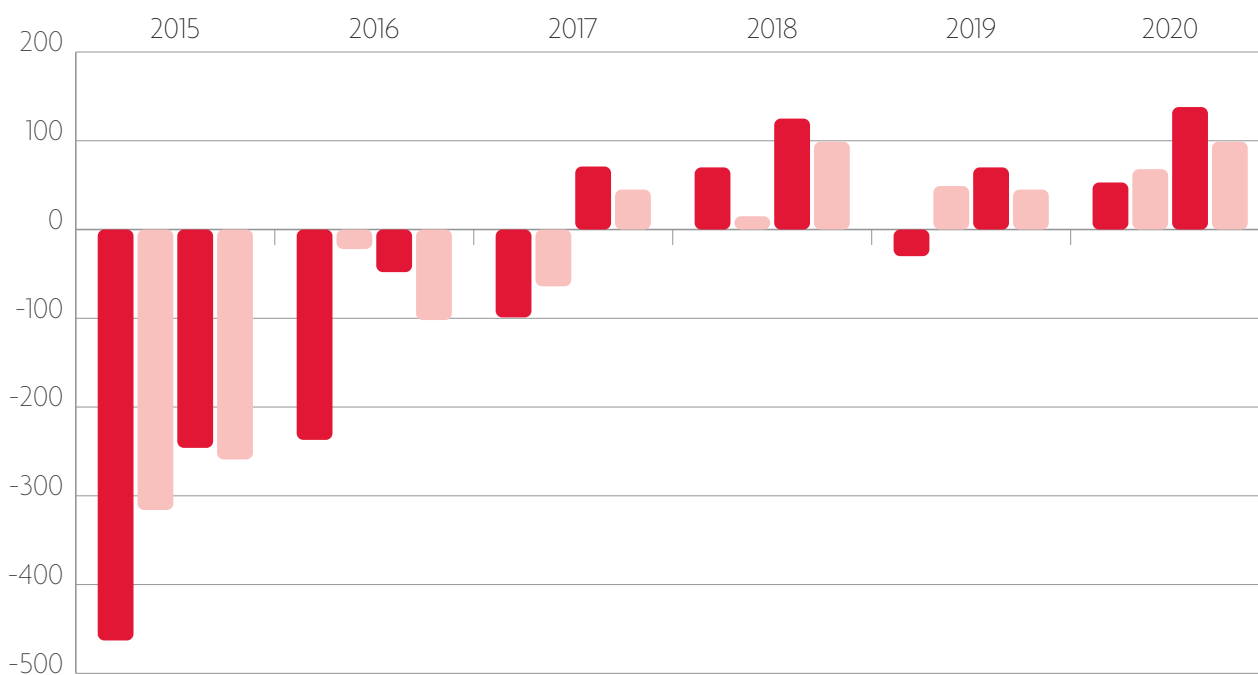


In 2020 bedroeg de ziekenfondsbijdrage € 7,48 per maand, of € 89,76 per jaar. Dit betekent een lichte stijging ten opzichte van 2019. Toen bedroeg de jaarbijdrage € 87,96.

ZIEKENFONDSBIJDRAGE EN CONCURRENTIEPOSITIE

Aan het eind van het jaar maakten we de balans op inzake ledengroei. Nooit eerder mochten we zoveel nieuwe leden aantrekken. En nooit eerder was het jaarsaldo zo hoog. Alle vier kwartalen van het jaar konden we positief afsluiten.

MUTATIESALDO PER KWARTAAL





Met meer dan **270 000 leden** en een **eind-saldo mutaties van +358** in 2020, boeken we ons beste jaar sinds de eeuwwisseling. Een bijzondere realisatie. Niet enkel het jaar werd positief afgesloten; ook het vooropgestelde groeipad, dat liep van 2015 tot en met 2020, werd sterk overtroffen.

	Doel	Resultaat
2015	- 1250	- 1284
2016	- 1090	- 409
2017	- 880	- 47
2018	- 620	+ 310
2019	- 310	+ 134
2020	+ 50	+ 358



WEBSITE 4.0

De afgelopen jaren zijn we sterk geëvolueerd in onze online visie. Aanvankelijk zagen we de website vooral als drager van ons merk. Vandaag beschouwen we de website als volwaardig instrument in de relatie met onze leden. En dat laat zich voelen. Naast een vlotte mobiele toegankelijkheid, ligt de focus van de nieuwe website vooral op digitale ontsluiting van informatie en dienstverlening. De website, die volledig intern ontwikkeld werd, ging online op 10 september 2020.

Centraal in onze digitale aanpak staat e-Mut - en de versterking van de digitale relatie met onze leden. Zo zetten we een volgende stap in ons digitaliseringsbeleid. Vooral wat betreft service, content en interactie én ter verrijking van onze persoonlijke dienstverlening. Dat laatste blijft vandaag meer dan ooit onze unieke troef. Want nog steeds kunnen leden ons te allen tijde bellen of bezoeken wanneer een persoonlijke service meerwaarde heeft. We werken digitaal waar gewenst, maar steeds persoonlijk.



BOND MOYSON

OOST-VLAANDEREN ALS

GOEDE HUISVADER

Via deze Strategische Cluster willen we onze werking versterken met een beleid rond risicomanagement en kwaliteitszorg, het inzetten op duurzaamheid en een goed uitgebalanceerd, toegankelijk kantorennet. Tevens moet er oog zijn voor een degelijk en transparant financieel beleid. Idem voor opportuniteiten op vlak van samenwerking met zusterziekenfondsen en het NVSM. Ook de IT-processen zien we binnen deze strategische cluster vervat.

GEBOUWEN EN LOGISTIEK

In 2020 ging een belangrijk deel van de inzet van de diensten Gebouwen en Logistiek naar maatregelen ter preventie van COVID-19:

- Het uittekenen en uitvoeren van aanpassingen aan het onthaal, in consultruimtes en aan loketten, zoals plexiglas, bestickering, meting luchtkwaliteit en signalisatie.
- Extra maatregelen op de administratieve hoofdzetel, zoals aanpassing werkplekken, introductie circulatieplan en meting luchtkwaliteit.

Ook het verzekeren van voldoende beschermingsmateriaal, bijvoorbeeld mondkapjes en ontsmettingsproducten, was een hele uitdaging. Idem voor het aanpassen van de schoonmaak-regeling. Vooral aan het begin van de pandemie was deze uitdaging niet te onderschatten.

Behalve de extra inspanningen omtrent preventieve maatregelen, boekten we ook elders heel wat vooruitgang:

- Vanaf september 2020 werd een nieuw beheersysteem voor gebouwen (Trackplan) in gebruik genomen. Deze tool fungeert als inventaris voor basisdata, als planningstool en als platform voor het versturen en verwerken van meldingen van gebruikers. Eind 2020 waren er al meer dan 1000 behandelde tickets. Dat illustreert een betere betrokkenheid van alle medewerkers bij het gebouwbeheer.
- In functie van een consequente en kwalitatieve uitvoering van het Integrale Patrimoniumbeheer, wordt een vaste partner per type dienstverlening aangesteld. Het betreft de diensten Keuringen (elektriciteit en liften), Onderhoud Brandblusmiddelen, Onderhoud en Herstellingen HVAC en Onderhoud Liften. Voor de liftkeuringen is de opdracht reeds toegewezen. De andere opdrachten zitten in de onderzoeksfase.
- Nog in 2020: het uitwerken van een juridisch kader voor projectontwikkeling via aanbesteding. Een typebestek werd uitgewerkt en zal voor een aantal locaties, één na één, kunnen ingezet worden ter vernieuwing van het gebouw of het kantoor. In 2021 buigt de Raad van Bestuur zich over een eerste concreet voorstel.
- Tenslotte waren er ook de voorbereidingen rond de grondige renovatie van de site in Beveren, de afwerking van het ontwerp voor de inrichting van het toekomstige kantoor Gent Nieuwewaart, plus verschillende opfrissings-, herstellings- en renovatiewerken aan het kantorennetwerk en de administratieve hoofdzetel. Voor een aantal andere locaties startten we met een studie of onderzoek, met het oog op een toekomstige (her)opwaardering.



IN DE KIJKER - PROJECT VRIJDAGMARKT

COVID-19 leidde in 2020 tot een zekere vertraging van het ontwerpproces en de afstemming met de stadsdiensten. Toch zetten we enkele belangrijke stappen in het traject. Eén meevaller van de nieuwe project-timing: de lessen die we konden trekken uit de coronamaatregelen voor kantoor- en publieksinfrastructuur. Die kennis konden we opnemen in het ontwerptraject en het programma van eisen - om ook in dit domein te evolueren naar een toekomstgerichte infrastructuur.

OVERZICHT VAN HET PROJECT IN 2020

- Op de Raad van Bestuur van Inframut op 30 januari 2020, lichtte het ontwerpteam (B-architecten en Bressers) de bevindingen uit de historische nota toe. De historiek van de site werd uitgebreid in kaart gebracht. Zo kon het ontwerptraject verdergezet worden met kennis van zaken en respect voor de geschiedenis van deze unieke site.

Tijdslijn historisch onderzoek:



1893



1899



1958



1994

- Er werd beslist dat het historische gebouw, de achterbouw (uit de jaren '50) en het archiefgebouw behouden blijven en grondig gerenoveerd worden. Het ontwerpveld werd uitgebreid met de bestaande structuur in de Waaistraat (in gebruik genomen in 1994). Dit deel wordt gesloopt en vervangen door een meer aangepast en actueel bouwvolume, afgestemd op de bestaande gebouwen. Het doel is om tot een logisch en leesbaar geheel te komen, op 1 toegankelijke site.
- Na deze tussentijdse beslissingen kreeg ook het programma van eisen verder vorm. Vanuit de proceslogica werd het aantal werkplekken bepaald, net als de gewenste onderlinge samenhang tussen clusters van werkplekken. Het programma werd verder aangevuld met de andere behoeftes, zoals publieksfuncties, vergaderinfrastructuur, technische en logistieke ruimtes, fietsenstallingen enzovoort.
- De vereisten omtrent bereikbaarheid en hulpverlening werden midden 2020 voor het eerst afgestemd met Hulpverleningszone Centrum, de brandweerdienst bevoegd voor deze locatie.
- Tijdens dezelfde periode werd ook afgestemd met de diensten Stedenbouw, Monumentenzorg en het team van de Stadsbouwmeester.
- De verschillende directies werkten aan een detailbeschrijving van de nodige werkplekken, op basis van een werkplekkencatalogus. Daarin staan de verschillende types van werkplekken beschreven. Op deze manier kregen de volumes op de site verder vorm, vanuit de organisatie.
- Verschillende varianten van schetsen van het basisontwerp werden opgemaakt en toegelicht, om de site van buitenaf vorm te geven. Daarbij hielden we zoveel mogelijk rekening met de verschillende bepalende omgevingsfactoren en de uitdrukkelijke ambitie om een voorbeeld te zijn op vlak van toegankelijkheid. Deze ontwerpen werden gedeeld met de Raad van Bestuur, bij wijze van tussentijdse afstemming. Ook een eerste indicatie van de bouwkosten voor de vooropgestelde volumes werd berekend en gedeeld met de Raad van Bestuur, in functie van de beoordeling van de haalbaarheid.
- Wat de uitdagingen rond mobiliteit aan de locatie Vrijdagmarkt betreft: in het najaar van 2020 was er de voorbereiding van een samenwerking met SPITS, een samenwerking tussen de Stad Gent en mobiliteitsbureau TRAJECT - gericht op het ondersteunen van bedrijven in hun streven naar duurzame mobiliteit, en het uitwerken van mobiliteitsoplossingen op maat van elke medewerker.





BOND MOYSON

OOST-VLAANDEREN ALS DYNAMISCHE WERKGEVER

Eén van de speerpunten van het strategische HR-beleid is een wendbaar, consequent en waarderend medewerkersbeleid. Een heldere communicatie met de medewerkers is daarbij van groot belang. Ook voor het slopen van de muren of kokers in de hoofden van alle medewerkers is een grote rol weggelegd voor onze HR-diensten. Het is geen evidentie om iedereen in tijden van crisis te betrekken, verbinden en motiveren. Niet enkel bij onze leden was het alle hens aan dek in 2020. Ook voor onze medewerkers was 2020 een jaar dat ze niet snel zullen vergeten.

De eerste twee maanden van het jaar stonden gewoontegetrouw in het teken van evalueren en plannen: we gingen van start met opleidingen en met de voorbereiding of afwerking van lopende projecten. Vanaf maart werd het HR-werk grondig door elkaar geschud. Zekerheden vielen plots weg. Snel handelen werd de regel, vaak zonder een vooraf uitgetekend kader. De huis-, eet-, en slaapkamer vervingen plotsklaps de getrouwe bureaus en werkplekken. Bovendien tastten we in het duister over de impact van COVID-19 op onze organisatie - en hoeveel collega's bijvoorbeeld ziek zouden uitvallen. Vandaag zijn we blij om vast te stellen dat we gelukkig gespaard bleven van een grote uitval onder de medewerkers.

DE INTERNE COMMUNICATIE MET DE MEDEWERKERS KRIJGT EEN BOOST

De focus op interne communicatie was nooit sterker dan in 2020: COVID-19 zorgde voor een ongeplande boost. Onze medewerkers ontvingen in totaal 65 Corona-updates, met daarin de meest actuele info rond het virus en de impact op het werk. De updates focusten onder meer op preventie en bescherming, maatregelen met een effect op onze ruime werking en een stand van zaken omtrent de kernprocessen van het ziekenfonds. Het opzet: kort op de bal spelen en medewerkers informeren, sensibiliseren en - last but not least - motiveren om er samen voor te blijven gaan. Zowel op het werk als thuis.

Op 12 maart verscheen de eerste volwaardige Corona-update, nadat er al enkele mails rond het thema waren verstuurd. Rond dezelfde periode kreeg ook het interne Corona-dashboard vorm. Een deel werd voorbehouden voor een FAQ met kant-en-klare antwoorden voor onze leden. Speciale aandacht ging ook naar de medewerkers met jonge kinderen thuis. Voor deze doelgroep stelden we heel snel een aantal tips & tricks ter beschikking, samen met enkele oefenbundels voor kleuters en lagere schoolkinderen. Later ontwikkelde HR-Traject nog een aanbod studiebegeleiding, waarbij zeven eigen medewerkers hun pedagogische expertise inzetten om kinderen en jongeren van collega's te begelei-

den. Vanaf 17 maart communiceerden we versoepelingen in de regels rond stam- en glijtijden. Deze aanpassing was onder meer toegespitst op medewerkers met kinderen. Deze collega's moesten zich thuis namelijk ontfemen over pre-teaching en andere taken. Samen met onze interne grafisch vormgeefster maakten we een verduidelijkend schema, als leidraad bij de continuïteit van onze prioritaire dienstverlening en mogelijke problemen bij kinderopvang. Het was het eerste van een reeks zelf ontwikkelde schema's, die we telkens ook deelden met het NVSM en de zusterziekenfondsen.

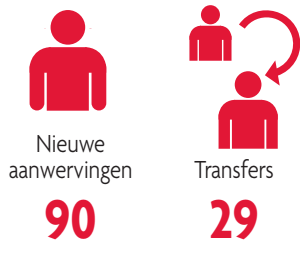
In het voorjaar startten we een intern interimkantoor met als doelstelling om profielen in kaart te brengen die tijdelijk minder of geen werk hadden. Tweede stap: opleiden en inzetten van deze collega's, in de sectoren met een hoge werkdruk. In het najaar werd het initiatief stopgezet, omdat alle processen opnieuw liepen (in tegenstelling tot de eerste golf).

Begin april introduceerden we Coronastress, een online module voor intern en extern gebruik door medewerkers en leden. Vanuit HR organiseerden we een welzijnsbevraging, om meer inzicht te krijgen in de bezorgdheden van onze medewerkers - en hoe deze vervolgens aan te pakken. Herhaaldelijk stond het thema Welzijn - zowel mentaal als fysiek - centraal in de Corona-updates. Collega's van de HR-diensten werkten op ad hoc-basis samen met de GVO-dienst, om een zo groot en toegankelijk mogelijk aanbod te creëren voor al onze medewerkers. Welgekomen initiatieven, in een periode waarin collegiale contacten op de werkvloer herleid werden tot een absoluut minimum.

Ondertussen bleef ook de reguliere HR-werking draaien. Maar ook hier waren heel wat aanpassingen nodig, bijvoorbeeld voor het organiseren van selecties en opleidingen. Met volgende resultaten:

SELECTIE

In 2020 organiseerden we **85** selecties (tegenover 70 in 2019). Bij **35** selecties kozen we, wegens COVID-19, voor een digitale aanpak via Teams. De meeste selectieproeven, zoals interviews, psychotechnische redeneerproeven, persoonlijkheidsvragenlijsten, simulaties en schriftelijke proeven, namen we af via digitale weg. En dat zonder relevant kwaliteitsverlies. Voor de kandidaten betekent die aanpak ook heel wat tijds winst - wat erg geapprecieerd werd. Uit deze ervaring leren we dat deze methode ook na de pandemie een interessante piste blijft. In deze optiek adviseren we een extra 'live' jurygesprek, met de 2 à 3 resterende kandidaten.



Er werden **90** nieuwe mensen aangeworven en er waren **29** transfers of interne promoties of verschuivingen.

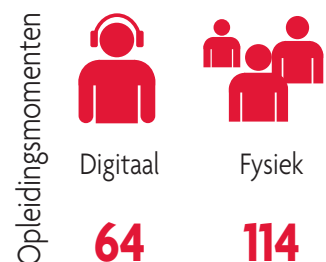
VORMING

In 2020 ondersteunden we 64 digitale en 114 fysieke opleidingsmomenten binnen de organisatie.

Van de 11 onthaalopleidingen werden er 7 fysiek en 4 digitaal georganiseerd. Vanaf september schakelden we bijna volledig over op online opleidingen. Onze medewerkers volgden in totaal 10 096 uur opleiding, waaronder e-learning, intern, extern, verplicht, open aanbod en onthaal.

Veel van onze trainers (HR, intern, extern, NVSM ...) leverden op korte termijn een enorme inspanning om opleidingen via videobellen zo interactief en aantrekkelijk mogelijk te maken. Met een maximale focus op het te bereiken leereffect.

Complexe materie via digitale weg verwerken blijft desalniettemin belastend voor cursisten in een langere opleiding (van ongeveer 3 uur) of een intensief opleidingstraject.



Digitale opleidingen lenen zich beter voor korte webinars met een grote doelgroep. Extra voordeel: de medewerkers hoeven zich niet te verplaatsen. In de toekomst willen we verder gaan experimenteren met korte, digitale opvolgmomenten en blended learning of de combinatie van klassikaal, e-learning en digitaal.

Tot slot vonden in november 2020 ook sociale verkiezingen plaats, die oorspronkelijk gepland waren in mei. Wegens COVID-19 werd voor het eerst grotendeels digitaal gestemd.

HR KENGETALLEN VOOR BOND MOYSON OOST-VLAANDEREN

AANTAL MEDEWERKERS

Het aantal werknemers bij Bond Moyson Oost-Vlaanderen steeg naar 460, in vergelijking met 435 eind 2019. De belangrijkste verklaring is dat eind 2019 een vrij grote groep personeelsleden in SWT ging. Maar op 31 december was de (gedeeltelijke) vervanging voor deze groep nog niet volledig ingevuld. Bij Thuiszorg is er een toename van 2 naar 4 werknemers wegens de instroom van enkele Zwangerschapsconsulenten. Het personeelsaantal bij Inframut en Fit&Well2DAY bleef stabiel.

460 medewerkers



waarvan 4 binnen vzw Thuiszorg, 1 vzw Inframut, & 1 vzw Fit&Well2DAY

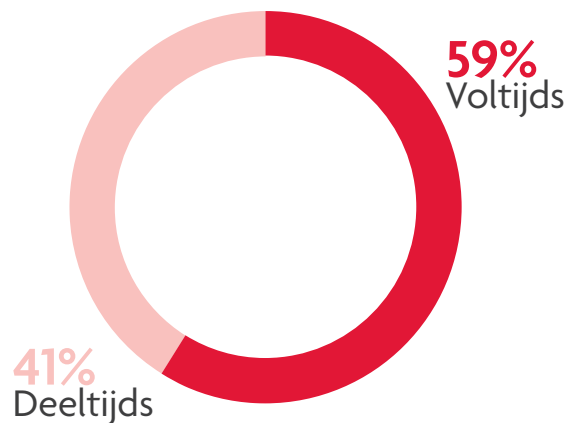


VERDELING NAAR GENDER

De verhouding in de samenstelling van het personeelsbestand van Bond Moyson Oost-Vlaanderen blijft ook in 2020 overwegend vrouwelijk: 77 % vrouwen en 23 % mannen.

VERDELING ARBEIDSREGIME

We zien een stijging van 3 % bij het aantal voltijdse medewerkers. Een verklaring hiervoor is de stijging van het totaal aantal personen - nieuwe medewerkers starten vaak met een voltijds contract. Vooral in de groep van 26-34 jaar zien we dat maar liefst 34 van de 38 nieuwe medewerkers startten met een voltijds contract. Dat resulteert in een stijging van 4,5 % in de categorie voltijdse contracten. En 17 van de 18 medewerkers die in SWT of pensioen gingen, waren tewerkgesteld in een deeltijds regime. Zo daalt het aantal deeltijdse contracten in de groep 55-64 jaar met 2,5 %.



130 in dienst



111 uit dienst

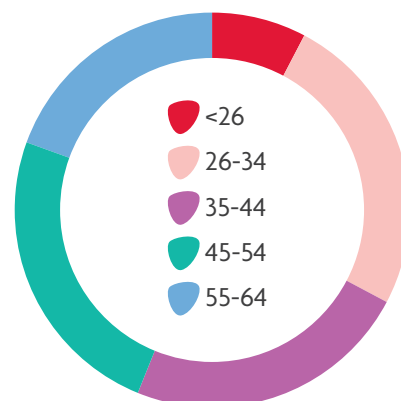


AANTAL BEWEGINGEN IN-UIT

In tegenstelling tot 2019, dat opvallend meer uit-diensten (SWT BIM) dan in-diensten noteerde, zien we in 2020 de omgekeerde beweging. Ongeveer de helft van de in- en out bewegingen betreffen de tijdelijke indiensttredingen van (soms meermaals dezelfde) jobstudenten in de vakanties en doorheen het jaar.

Als we abstractie maken van het personeelsverloop bij de jobstudenten, dan zien we een stijging van 24 % (tegenover 2019) bij de aanwervingen in de leeftijdsgroep 26-34 jaar, tot een hoogte van 56%. Er worden minder medewerkers aangeworven in de leeftijdsgroepen jonger dan 26 (-8 %) en 35-44 jaar (-12 %). Bij de uit-diensten blijft de groep 55-64 jaar het grootst door SWT of pensioen (37,5 %). Maar ook hier is de groep 26-34 jaar verantwoordelijk voor een aanzienlijk aandeel (25 %).

PROCENTUELE LEEFTIJDVERDELING VAN DEZE GROEP



DIENSTBAAR LEIDERSCHAP, CULTUUR EN STRUCTUUR BINNEN BOND MOYSON OOST-VLAANDEREN

Een belangrijke doelstelling uit het beleidsplan 2016-2020: de beleidsvoerende kracht van Bond Moyson versterken in de breedte en de diepte. Om op die manier beter wendbaar te worden in de toekomst. 2020 was een belangrijk scharnierjaar in het realiseren van deze strategische ambitie.

STRUCTUUR BEÏNVLOEDT CULTUUR

Begin februari introduceerden we de functietitel Procesmanager ter vervanging van het Diensthoofd, voor coreprocessen van het ziekenfonds. Het was een eerste sluitstuk van de procesoefening, die al in 2019 startte. Een aantal diensten werden geclusterd volgens proces. We trokken dit principe ook consequent door in ons directie-organogram. Belangrijk in deze evolutie was de oprichting (ter aanvulling van de end-to-end-benadering van processen) van een Ledendepartement dat zich toespitst op de organisatie van alle ledencontacten - los van het proces waarin die contacten plaatsvinden.

Ook de andere directierollen werden herbekeken en scherpgesteld. Een belangrijke, flankerende keuze was de duidelijke positionering van stafkracht in onze beleidsvoering. Het inzetten op stafkracht gaf een boost op het vlak van strategieontwikkeling, beleidsvoorbereiding en visie- en organisatieontwikkeling. Met de verankering van volwaardige clusterdirecties groeiden we naar een hoger niveau van beleidsmaturiteit. Dat resulteerde enerzijds in het proceseigenaarschap, en anderzijds in de inzet van het stafteam Beleid en Kwaliteit in samenwerkingsprojecten als Schakel 2024 en Socmut 2040, of de oefening rond waardenactualisering.



GEHANTEERDE SPECIFIEKE UITGANGSPUNTEN VOOR HET DIRECTIE-ORGANOGRAM

Uitgangspositie:

1 man/vrouw voor 1 functie.

Voortaan krijgen enkel Strategische Directeuren een plaats in het Directiecomité.

Elke rol van Strategisch Directeur omvat 3 componenten:

- **Algemene verantwoordelijkheden** voor elk lid van het Strategisch Directiecomité. Elke Strategisch Directeur is solidair met de collega-Strategisch Directeuren, voor een aantal opdrachten die niet-proces gelinkt zijn, maar die wel verbonden zijn met de algemene missie en cultuur van Bond Moyson. Voorbeelden: intern en extern vertegenwoordigingswerk, deelname aan strategische discussies en besluitvorming, cultuurversterking ...
- **Procesverantwoordelijkheid** voor elk lid van het Strategisch Directiecomité. Elke Strategisch Directeur heeft de verantwoordelijkheid over de samenhang van een aantal verwante processen.
- **Hiërarchische verantwoordelijkheid** voor elk lid van het Strategisch Directiecomité, over de Procesmanagers en voor alle processen die binnen zijn cluster zitten. Elk proces wordt toegewezen aan een cluster.

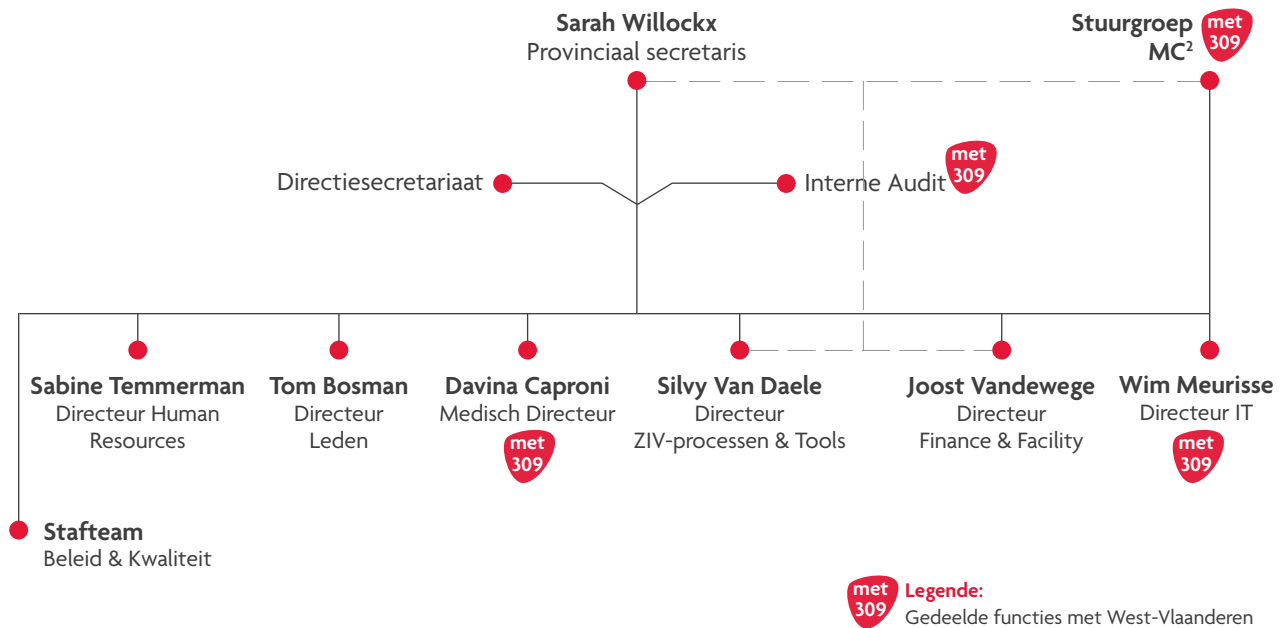
DE BELANGRIJKSTE WIJZIGINGEN:

- De integratie van de volledige IT-directie met de afdeling West-Vlaanderen, zoals eerder het geval was voor het ontwikkelingsteam, onder supervisie van Wim Meurisse (Directeur IT Oost- en West-Vlaanderen).
- De uitbreiding van de Financiële directie met Facility.
- De toevoeging van de Preventieadviseur aan de directie HR.

Ten slotte werd het team Kwaliteit omgevormd tot Stafteam Beleid en Kwaliteit. Dit team ondersteunt de directie in alle transitietrajecten. De bedrijfsjuriste blijft eindverantwoordelijk voor alle juridische processen (zoals Jurimut). Zij maakt ook deel uit van dit team.

Bovenstaande evoluties resulteren in onderstaand organogram. De wijzigingen omtrent Directie ZIV-Processen en Tools en Directie Ledenrelatie worden afzonderlijk geïllustreerd.

ORGANOGRAM DIRECTIE



DE REORGANISATIE NAAR EEN PROCESGEORGANISEERDE DIRECTIE ZIV-PROCESSEN EN TOOLS



In 2020 lag het accent op de uitbouw van de fundamentele component 'sterke teams'. Zo investeerden we in de aanwerving van Meewerkende Teamcoördinatoren. Het doel is dat deze Teamcoördinatoren in de loop van 2021 de operationele eindverantwoordelijkheid voor hun respectievelijke procesonderdelen zelfstandig kunnen opnemen. Tegelijk is het de doelstelling om hun teams te coachen, in het streven naar meer zelfstandiging.

Door operationele eindverantwoordelijkheid toe te kennen aan de Teamcoördinatoren wilden we meer ruimte creëren bij de Procesmanagers. Op die manier kunnen ze inzicht verwerven in de verschillende (deel)processen en kunnen ze proactief end-to-end analyses maken. Zij nemen dus de inhoudelijke eindverantwoordelijkheid voor alle taken die binnen hun proces plaatsvinden. Dat doen ze ook voor de kwaliteit van de taken opgenomen door teams die ze niet rechtstreeks aansturen, maar die wél taken uitvoeren binnen het toegewezen proces. Deze evolutie zal, naast de opstart van Expertengroepen per type ZIV-proces, verder gestalte krijgen tijdens de komende jaren.

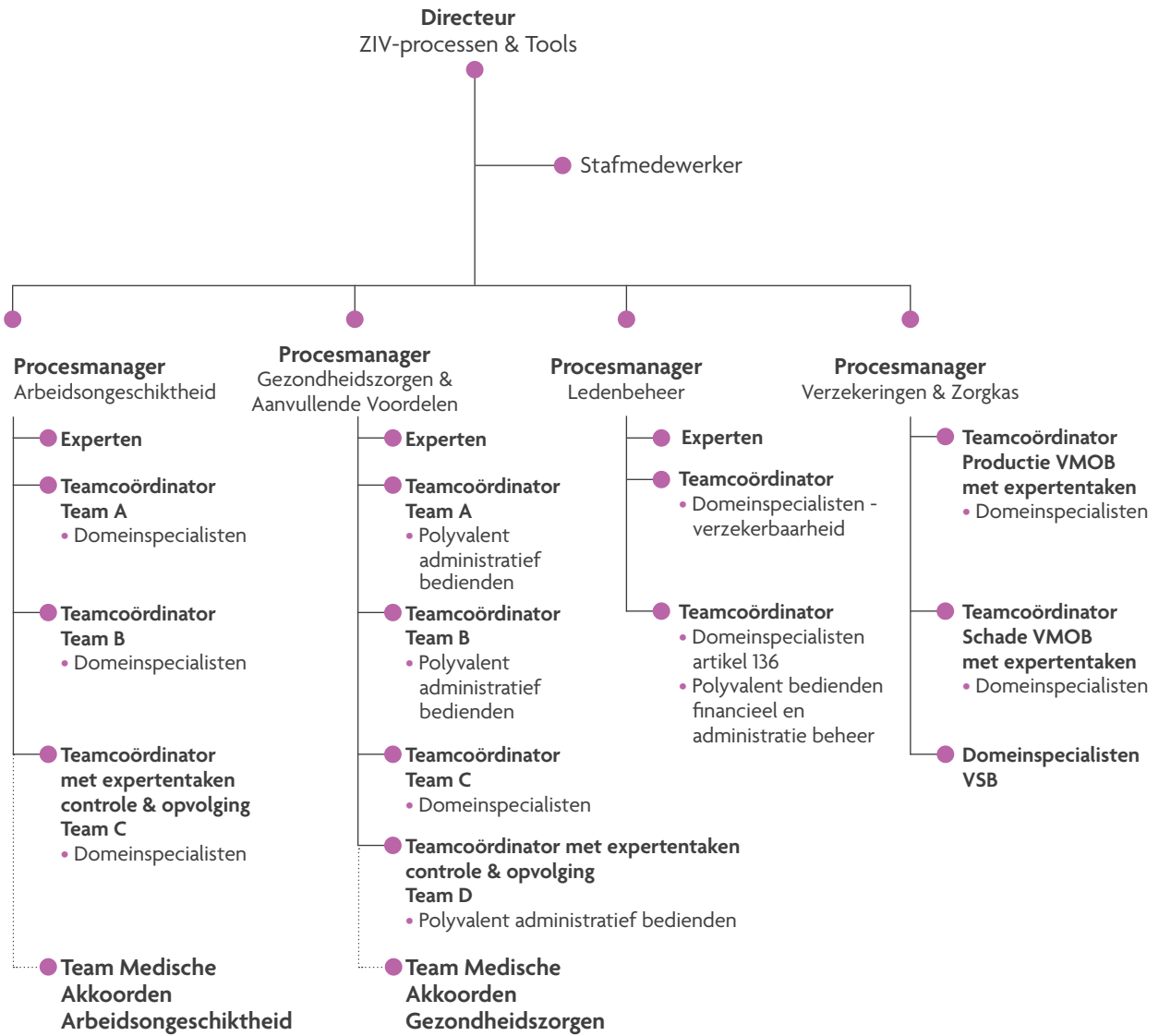
Net voor de start van de pandemie werden alle Backoffice teams met een rechtstreekse link in het verwerken van Gezondheidszorgen, ondergebracht onder één Procesmanager. Dit met uitzondering van het team dat Medische Akkoorden Gezondheidszorgen verwerkt. Zo komt het dat 1 eindverantwoordelijke nu alle betalingsprocessen Gezondheidszorgen, Controle en Opvolgingsprocessen GZZ aanstuurt.

Verder startten de voorbereidingen om de verwerking van alle types Aanvullende Voordelen stapsgewijs in te kantelen bij één Procesmanager Gezondheidszorgen en Aanvullende voordelen. Een gelijkwaardige oefening vond plaats binnen het proces Arbeidsongeschiktheid. Alle bereken-, betalings- en terugvorderingstaken, plus controle en opvolging voor het volledige proces Arbeidsongeschiktheid werden samengebracht onder 1 Procesmanager.

Artikel 136 wordt als een op zich staand proces behandeld door de Procesmanager, die ook eindverantwoordelijkheid draagt voor alle processen in het kader van Ledenbewegingen. Enkele deelprocessen verhuisden volgens dezelfde proceslogica - vertrekkend vanuit de vraag waar ze volgens de leden het beste thuishoren.

Het organogram, zoals het geactiveerd werd in 2020:

ORGANOGRAM DIRECTIE ZIV PROCESSEN & TOOLS



INTRODUCTIE DIRECTIE LEDEN

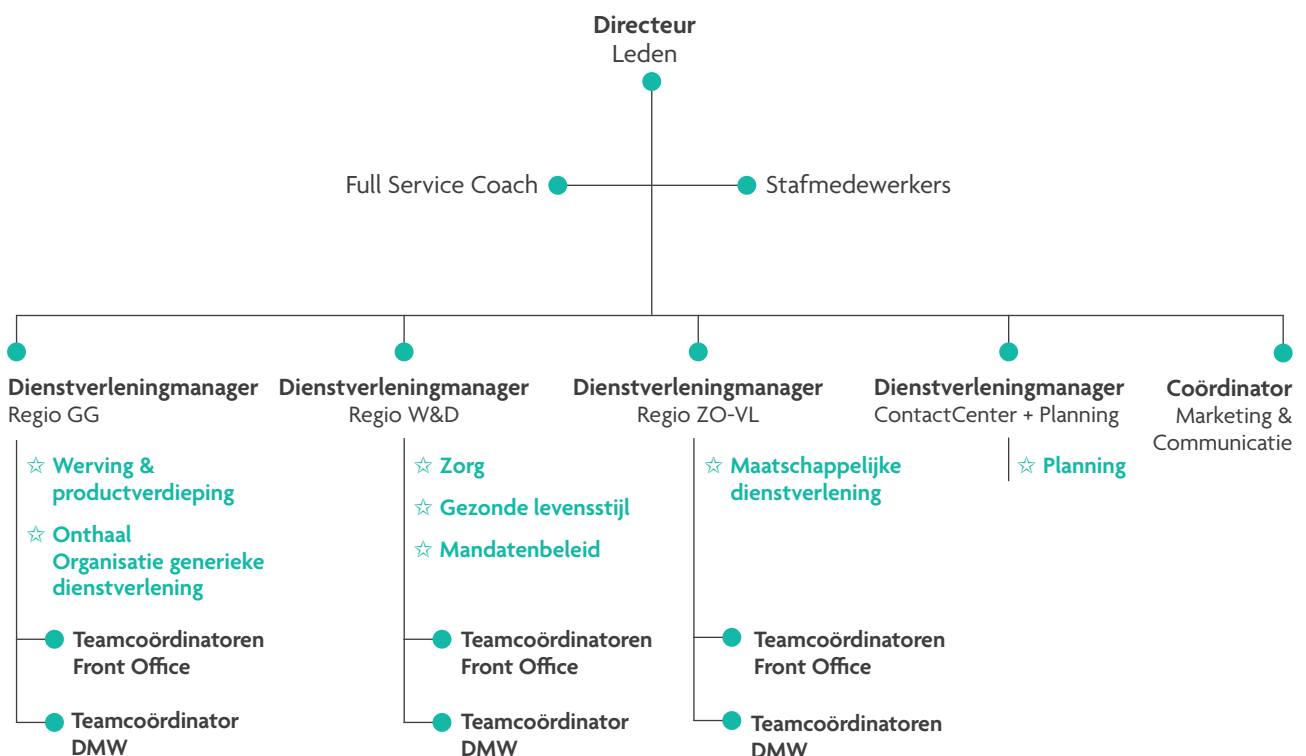


Voor de Frontoffice was 2020 een belangrijk jaar, wegens de uitrol van een nieuwe Directie Leden. De functietitel van de vroegere Regiomanagers werd aangepast naar Dienstverleningsmanager. Dit is geen vrijblijvende wijziging, maar een nadruk op de keuze om hetzelfde dienstverleningsniveau te bieden aan al onze leden - ongeacht het kanaal dat ze kiezen om in contact te treden. In het kader van procesdenken nam elk van de Dienstverleningsmanagers bovendien 1 of meerdere sterrollen op, voor een kernproces in de Frontoffice: Commerciële Beleid, Zorg en Preventie, Maatschappelijke Dienstverlening, Mandatenbeleid en de organisatie van onze Fysieke Dienstverlening.

De Directie Leden omvat alle Frontoffice-diensten: de klassieke Front (Kantoren), het Contactcenter en de Dienst Maatschappelijk Werk (DMW). Productontwikkeling (Aanvullende Voordelen en Diensten), de Commerciële Werking (Klantenadvies) en Marketing & Communicatie werden eveneens in de nieuwe directie geïntegreerd. Verder is de Directeur Leden verantwoordelijk voor de processen Preventie (Fit&Well2DAY en Gezondheidsbevordering), Zorgbemiddeling (relatie met de nieuwe zorgorganisatie Zorg&Meer en eventuele andere externe zorgpartners) en de relaties met de socioculturele organisaties. Deze rapporteren sinds 2020 niet langer rechtstreeks aan het ziekenfonds, maar aan hun nationale verantwoordelijken in de nationale vzw's S-Plus, VIVA-SVV, VFG, S-Sport // Recreas en JOETZ.

Het nieuwe organogram:

ORGANOGRAM DIRECTIE LEDEN



NAWOORD

Het staat buiten kijf dat 2020 een jaar was vol uitzonderlijke uitdagingen én verdiensten. Dankzij een intensieve samenwerking slaagden we erin als organisatie overeind te blijven. Die samenwerking uitte zich op heel wat uiteenlopende terreinen en op verschillende niveaus. Want de wereld verandert razendsnel. Tal van nieuwe uitdagingen komen op ons af: technologie en digitalisering, vergrijzing, klimaatverandering, het mobiliteitsvraagstuk of het veranderende politieke landschap ... Meer dan ooit groeit het besef dat we binnen 10 tot 20 jaar in een nieuwe wereld leven. Binnen het NVSM en de ziekenfondsen passen we ons aan die nieuwe context aan. En dat lukt beter als we dat samen doen.

Dit inzicht was de perfecte voedingsbodem voor een veranderingstraject. In het kader van het Samenwerkingsproject Schakel2024 werden in 2020 maar liefst 68 acties gedefinieerd, op verschillende werkdomeinen. Deze werden vervolgens gevalideerd door het College. Met deze acties streven we naar uniforme diensten en voordelen, processen én een nog nauwere samenwerking tussen de ziekenfondsen en het NVSM. Dit willen we graag realiseren tegen 2024. Op dit moment bouwen we ook verder aan ons dienstverleningsmodel, met het oog op individuele en collectieve belangenbehartiging. Het is uiterst belangrijk om dit huidige model grondig af te toetsen, aan wat in de toekomst mogelijk op ons afkomt. In 2020 werd een eerste basis gelegd voor het Toekomstcharter 2030 en het Beleidsplan 2021-2025. Over de realisaties van deze toekomstplannen lees je ongetwijfeld in de volgende jaarverslagen van onze organisatie!

