

Jaarverslag 2023



**Solidaris nationaal verbond
van socialistische mutualiteiten**



Jaarverslag 2023

Inhoud

Edito	5
Onze bevoegdheden	8
2023 - Onze projecten	10
Vruchten plukken van 1 merknaam	12
Automatiseren van de ambtshalve inschrijving	14
Focus op kankerscreening	14
Terug-naar-werktrajecten	15
Meer grip op dementie	16
De Beweegwijzer	16
Intermutualistische studie over conventionering	17
Symposium 'Maakbare Schoonheid'	18
Hervorming penitentiaire zorg	18
Contactstrategie van Solidararis	19
e-Mut, het digitale loket voor onze leden	19
Webinars	20
Nieuwsbrief 'Gezonder in 10 weken'	20
Project functieclassificatie	21
Levens einde en voorafgaande zorgplanning	21
Verbod supplementen zware medische beeldvorming	22
Dossiers Medische Ongevallen	22
Uitbreiding van de vrijwilligerswerking	23
Rechtvaardige geneesmiddelenprijzen	23
Solidaris in het nieuws	24
Project Eros	25
Moeders met talent versterken	25
2023 - Onze cijfers	26

**Iedereen
mee.**

**“We zetten
liever in op
mensen, niet op
woekerwinsten”**

Edito

Met verkiezingen in aantocht doen de scherpslippers van onze sociale zekerheid alsof besparingen in de gezondheidszorg vanzelfsprekend zijn. De oorlog in Oekraïne en de nasleep van de covid-factuur slaan dan wel een gat in de begroting, maar onze gezondheid opofferen? Dat is een te hoge prijs om te betalen. Dan kijken we liever naar andere kostenposten.

Waarom zou de patiënt het met minder moeten doen? Solidariteit was de reddingsboei voor banken, ondernemers en onze economie tijdens de financiële crisis en de corona-epidemie. Nu de gewone mensen haar nodig hebben, zou die broodnodige solidariteit plots een probleem zijn? Daar kunnen we het niet eens mee zijn.

Solidaris steunt ten volle het streven naar een betaalbare en toegankelijke gezondheidszorg. Daar zetten wij ons als belangenverdediger van de patiënt elke dag voor in. Getuige ons engagement om het verbod op ereloon-supplementen te handhaven en onze vraag om het huisartsentekort aan te pakken.

Zoals iedereen beseffen wij dat er efficiëntiewinsten mogelijk zijn. Alleen zitten die vooral aan de aanbodzijde. Niet de patiënt, maar de gezondheidsindustrie leeft boven haar stand. Het zijn niet alleen de soms exuberante erelonen, maar ook de hoge winstmarges van te dure producten, te dure machines of te dure testen die de gezondheidszorg onbetaalbaar dreigen te maken.

Als ziekenfonds zetten we liever in op mensen, niet op woekerwinsten. Op Europees vlak strijden we daarom tegen de overwinsten van de geneesmiddelenindustrie. Het is ethisch niet verantwoord dat geneesmiddelen 18 keer duurder worden verkocht dan wat ze waard zijn.

Tegelijk proberen we onze leden instrumenten en informatie te bieden over hun gezondheid en hoe ze die betaalbaar kunnen houden. Met nieuwsbrieven zoals *Gezond in 10 weken* en campagnes als de *Beweegwijzer* onderstrepen we onze rol als partner van de zieke en gezonde mensen.

Tegelijk zetten we volop in op onze taak als partner van de sociale zekerheid: door morele dilemma's bespreekbaar te maken, door beleidskeuzes voor te bereiden en te implementeren, en door daarbij ons aanbod te moderniseren. Dat is belangrijk, maar altijd kiezen we daarbij de kant van de patiënt. En dat was in 2023 niet anders.

— **Paul Callewaert**
Algemeen secretaris Solidaris

Van Knokke tot Aarlen



Onze gedetailleerde cijfers vind je vanaf pagina 33.



Onze mantelzorgvereniging **Coponcho** is er voor iedereen die zorgt voor een ander. Heel wat mensen zorgen voor een dierbaar persoon die omwille van ziekte, ouderdom, psychische kwetsbaarheid, een handicap of een verslavingsproblematiek extra hulp nodig heeft. Wij willen mantelzorgers ondersteunen bij hun zorgtaak.

^{VZW} **DITO**

Dito vzw maakt het verschil voor mensen met een handicap of beperking, chronisch zieken en hun omgeving. Dito informeert, sensibiliseert en zet haar stempel op een inclusiever beleid. Met 12 000 leden is het een van de grootste verenigingen voor personen met een handicap.



JOETZ wil als gezondheidspromotor impact hebben op kinderen en jongeren en organiseert daartoe een ruim aanbod aan activiteiten: van te gekke kinderen jongerenvakanties, tot lokale speelpleinwerking, animatorvormingen, specifieke gezondheidsprojecten en internationaal jeugdwerk.

rebelle

Rebelle zet zich in voor het welzijn en de belangen van vrouwen. Het magazine, de online blog en de projecten van Rebelle focussen zich op actuele thema's zoals seksualiteit en relaties, gezin en ouderschap, imperfectie en geweld. Rebelle is partner van ons ziekenfonds en heeft verschillende afdelingen in heel Vlaanderen die ontspannende en verrijkende activiteiten aanbieden.



S-Plus is een vereniging voor senioren. Lokale S-Plusgroepen organiseren een uitgebreid programma. De lokale S-Plusvrijwilligers ontvangen senioren met open armen in hun groepen. Maar er worden ook grote evenementen en uitstappen georganiseerd.

S-SPORT//RECREAS

Met meer dan 300 sportclubs in Vlaanderen wil **S-Sport//Recreas** zoveel mogelijk mensen recreatief aan het sporten brengen in clubverband met een professionele omkadering en een goede sportverzekering. Onze sportclubondersteuners helpen sportclubs van A-Z. In iedere provincie staan onze medewerkers paraat.

Christel Geerts
Voorzitter Solidaris

Nationaal Di

Vlaams Directiecomité

Katrien De Weirdt
Departementsdirecteur Leden,
Marketing en Communicatie

Paul Callewaert
Algemeen secretaris
Voorzitter Vlaams directiecomité

Patrick Verertbruggen
Adjunct algemeen secretaris

Mieke Vanmarcke
Schatbewaarder

Sofie Meerschaut
Directeur HR en
Organisatieontwikkeling

Pieter Vandenbroucke
Algemeen operationeel directeur

Directiestaf

Bart Demyttenaere
Onderzoek & Beleid

Philiep Berkein
Medische directie

Carolien Wouters
Aanvullende en Facultatieve Verzekering

Akin Tatar
IT Nationaal

Maaïke Geryl
Ledenrelaties Front

Dominick Snijkers
Full Service en Digitalisering

Thierry Daenekindt
Financiën

Lieven Christiaens
IT Vlaams

Onze bevoegdheden

Situatie op 31 december 2023

Comité de direction Francophone

Jean-Pascal Labille

Sécrétaire Général
Président Comité de direction
Francophone

Pierre Cools

Sécrétaire Général Adjoint

Alain Thirion

Trésorier

Vincent Van Damme

Directeur Personnel & Organisation

Noémie Van Erps

Directrice Secteur Associatif

Amélie Hosdey-Radoux

Pôle Etudes et Politiques de Santé

Conseil de direction

Véronique Dumonceau

Direction Médicale

Stéphane Kreins

Achats - Marchés Publics

Akin Tatar

IT Nationaal

Charlène Valable

Direction Communication Interne

Bruno Deblander

Direction Communication Externe

Delphine Ancel

Stéphane Risack

Direction Marketing

Alain Coheur

Direction Aff. Européennes
et Internationales

Antoine Piret

Conseiller stratégique Matières Régionales

Jean-Marc Laasman

Conseiller stratégique Matières Fédérales

Aurore André

Direction Financière

Ghislain Weets

Direction SM/AC UNMS

Melissa Martin

Jessica Herbots

Attachées
au Secrétariat General

Claude Melen

Didier Radermecker

Jerome van Ruychevelt

Conseillers Stratégiques

Francis Marlier

Direction audit Interne

Christelle Dubois

Direction Administrative

Manuel Laurent

Direction Service Social

Thibault Mestre

Direction Projets Digitaux

Valérie Bureau

Direction Prévention
et Promotion de la Santé

Stephanie Colet

Directrice Adjointe
Développement managérial
UNMS

Benjamin Delfosse

Sécrétaire général
Latitude jeunes

Maité Frerotte

Sécrétaire Générale Liages

Ouïam Messaoudi

Sécrétaire Générale Esenca

2023

Onze projecten

Vruchten plukken van 1 merknaam

Met 1 sterke naam, kregen we ook 1 sterk campagnebeleid. Werden in 2022 al onze ziekenfondsen Solidaris, dan maakte dat ons merk in 2023 sterker en bekender. We plukken de vruchten van onze overstap naar 1 merknaam.

We lanceerden het afgelopen jaar diverse campagnes om nieuwe leden aan te trekken en bestaande leden te behouden. Een greep uit onze projecten voor verschillende doelgroepen, telkens met een communicatiemix op maat.

Campagnes

Als lid van Solidaris ben je **Sterk in je voordeel**. Met deze grote, commerciële campagne maakten we ons nieuw én eengemaakte voordelenpakket bekend en trokken we nieuwe leden aan. Onze spots waren te horen en te zien op verschillende radio- en tv-zenders. Met succes! 7000 potentiële leden vroegen actief informatie over onze voordelen op.

Betaal niks te veel voor medische zorg. Met die boodschap informeren we leden hoe ze hun medische zorg betaalbaar kunnen houden. Want wist je dat je behoorlijk wat kan besparen bij de dokter, de apotheek, de tandarts en in het ziekenhuis? **www.niksteveel.be** was goed voor meer dan **90 000 bezoekers en 21 850 ingevulde tests**.

De Beweegwijzer zet mensen met diabetes type 2 in beweging. De online tool **www.solidaris.be/beweegwijzer** helpt mensen de sporten te vinden die bij hen passen en motiveert hen om meer te bewegen. Dankzij onze bijhorende campagne bezochten ruim 10 000 mensen de webpagina van de Beweegwijzer. 5789 mensen vonden vorig jaar op die manier de weg naar het beweegaanbod van Solidaris. Zie p. 16

Zodra dementie deel uitmaakt van je leven, zijn de juiste informatie en aangepaste zorg heel belangrijk. Maar dat is niet altijd vanzelfsprekend. Met **Meer weten over vergeten** helpen we wie wordt geconfronteerd met dementie de weg te vinden. Alle informatie staat voortaan samen op 1 plek: **www.solidaris.be/dementie**. Zie p. 16

Terug aan het werk na een lange aanwezigheid? Onze **Ik ben op weg**-campagne informeert leden over het terug-naar-werktraject. Op **www.ikbenopweg.be** reiken we 5 handvatten aan die de drempel verlagen om op je eigen tempo terug aan het werk te gaan. Zie p. 15

Onze petitie **De juiste prijs voor geneesmiddelen** ging niet ongemerkt voorbij. Maar liefst 52 000 mensen steunden onze eis voor volledig transparante én rechtvaardige prijzen. Zie p. 23

Met **www.erkenmij.be** wil Solidaris het taboe rond zwangerschapsverlies doorbreken en meer bespreekbaar maken. Want bijna 1 op de 4 zwangerschappen eindigt in zwangerschapsverlies. Een verlies dat de buitenwereld vaak onderschat en niet (h)erkent.

Communicatiekanalen

En natuurlijk staan naast al deze campagnes ook **sterke communicatiekanalen**. Elke dag werken we met alle ziekenfondsen samen aan kwalitatieve content en bereiken we leden via onze sociale media, de website en S-magazine, nieuwsbrieven ... Dat levert mooie bereikcijfers op.

Onze communicatie

- ✓ **530 000 leden** lezen S-magazine
- ✓ **434 000 leden** ontvangen onze e-nieuwsbrieven
- ✓ **7300 artsen** lezen In de praktijk
- ✓ **34 384 surfers** per dag bezoeken onze website
- ✓ **43 500 volgers** op sociale media



Dit is Solidaris

Solidaris op events

Onze zichtbaarheid op events breidt ook steeds uit. In 2023 kon je ons met OEBS.be, ons platform voor jongeren, vinden op student kick-offs in heel Vlaanderen. Met veel enthousiasme doorkruisten we met onze praalwagens de Antwerpse straten tijdens de Pride. En als trotse partner van de Special Olympics in Mechelen droegen we ons steentje bij aan het toegankelijk maken van sport voor personen met een beperking.



Automatiseren van de ambtshalve inschrijving

Resultaat? 7288 extra inschrijvingen

Door het proces van **ambtshalve inschrijvingen te automatiseren**, kon Solidaris 7288 personen inschrijven als titularis. Dat gebeurde zonder dat ze een aanvraag om inschrijving moesten ondertekenen of een ‘papieren bewijs van onderwerping aan de sociale zekerheid’ moesten binnenbrengen in een van onze kantoren.

In het verleden bleven heel wat van die mensen zonder rechten omdat ze de nodige formaliteiten niet in orde brachten. Ze moesten daarvoor fysiek naar het loket komen. Daarom kwam het geregeld voor dat ze niet in orde waren, hoewel ze wel voldoende bijdragen betaald hadden.

Tijds winst voor ons en voor onze nieuwe leden

We kwamen met het RIZIV tot wettelijke afspraken om dat proces te automatiseren. Daarbij mogen we personen ten laste ambtshalve inschrijven als titularis, zodra we bijdragebonds algemene regeling ontvangen die de minimale jaarbijdrage behalen. We moeten die mensen wel eerst contacteren omdat ze de vrije keuze moeten krijgen om zich bij een ander ziekenfonds aan te sluiten. Reageren ze niet op onze brief, dan schrijven we hen in als titularis bij Solidaris; zonder dat zij hiervoor iets moeten doen.

Alles verloopt vlot, duidelijk en automatisch.

Zonder administratieve malle molens, zoals dat in 2023 hoort te gaan. Het is **tijds winst** voor ons en voor de nieuwe leden.

Focus op kankerscreening

Doel? De gezondheidskloof bij kankerpreventie verkleinen

Metten is weten. Dat geldt zeker ook voor het opsporen van kankers. Het **Centrum voor Kankeropsporing (CVKO)** botst ieder jaar op een groot aantal mensen die zich nooit laten screenen. Bij sommige bevolkingsonderzoeken is zelfs 1 op de 5 mensen uit de doelgroep een ‘nooit-screener’. Het Centrum voor Kankeropsporing (CVKO) ontwikkelt daarom met de ziekenfondsen acties om die mensen te motiveren wel deel te nemen.

We namen deel aan een pilootstudie die test of de deelname in bepaalde wijken, met een totale dekking die lager is dan die van de volledige gemeente, kan worden verhoogd door een beroep te doen op de netwerkcoördinatoren van de mutualiteiten. Daarbij lag de focus op het **Bevolkingsonderzoek Borstkanker (BVO BK)** en het **Bevolkingsonderzoek Dikke Darmkanker (BVO DDK)**.

Het project begon in de herfst van 2022 en liep tot december 2023. Alleen in West-Vlaanderen staan er voor 2024 nog enkele acties gepland.

De uitdagingen waren talrijk. **Strategisch gezien was dit een belangrijk project**. We tonen de meerwaarde voor onze rol als terreinorganisatie in de preventieketen. Het zorgt er ook voor dat we proactief kwetsbare doelgroepen kunnen bereiken, wat een belangrijke doelstelling van Solidaris is.

Toch is er gekozen om dit project, in deze vorm en in samenwerking met CVKO niet meer verder te zetten in 2024. We gebruiken de *lessons learned* vanuit dit project als springplank voor de discussie.

Terug-naar-werktrajecten

Resultaat? 1926 leden doorverwezen naar een re-integratietraject bij VDAB

We zetten het afgelopen jaar met onze **multi-disciplinaire teams** van adviserende artsen, terug-naar-werk-coördinatoren (TNWC) en de collega's van de medische administratie fors in op de **terug-naar-werktrajecten** voor onze arbeidsongeschikte leden. We helpen hen bij de re-integratie in het arbeids-circuit en naar duurzame werkhervatting.

Op die manier streven we naar een optimale dienstverlening in het kader van Terug-naar-werk. Dit verbetert de samenwerking met arbeidsartsen en VDAB. Het project is gestart in 2022 en loopt nog steeds. Deze dienstverlening geeft arbeidsongeschikte leden de mogelijkheid om zich met begeleiding op maat opnieuw en duurzaam socio-professioneel te re-integreren.

Informereren op maat en helpen zoeken naar naar nieuwe haalbare paden staat centraal

Uitdagingen & realisaties

De belangrijkste uitdagingen zijn: het werven van coördinatoren en het op punt zetten van efficiënte procedures voor samenwerking. De samenwerking verloopt zowel via interne als externe partners, zoals de VDAB en preventiediensten bij werkgevers.

Het aantal TNW-coördinatoren is in 2023 van 8 naar 16 gestegen. Er kwam bovendien een supervisor voor de terug-naar-werkcoördinatoren.

Vragenlijsten voor re-integratie worden aangeboden aan arbeidsongeschikte gerechtigden na 10 weken, en moeten binnen twee weken worden teruggestuurd. De ratio van ontvangen vragenlijsten en acties voor het inschatten van restcapaciteiten moet op termijn 95 % bedragen. Dit zal worden gemonitord tussen februari en september 2024.

Onze terug-naar-werkcoördinatoren houden 6 consultaties per week, wat overeenkomt met 24 consultaties elke 4 weken. Ze streven ernaar om minstens 4 leden per consultatie te zien. Rekeninghoudend met een aanwezigheidspercentage van 70 %, komt dat neer op 17 leden per week en 68 leden per 4 weken.

Ook in 2024 blijven we maximaal inzetten op het starten van trajecten en op het doorverwijzen naar partners. De procesflow en het laten invullen van re-integratievragenlijsten tussen 10 en 16 weken arbeidsongeschiktheid zijn daarbij belangrijke elementen. Zo verzamelen we gegevens en bieden we onze leden info. Op die manier genereren we maximaal administratiekosten.

Nationaal verbond van socialistische mutualiteiten

	Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen
Totaal per provincie	506	484	391	200	338
Totaal	1919				

Meer grip op dementie

Resultaat? 14 751 unieke bezoekers voor de pagina

Dementie kan iedereen overkomen. Rechtstreeks of onrechtstreeks. Vaak doorlopen mensen met dementie al een heel traject voor er eindelijk een precieze diagnose valt. En als de diagnose er is, dan brengt dit weer nieuwe informatie, noden en aandachtspunten met zich mee. Dat kan soms overweldigend zijn, zowel praktisch als emotioneel.

Met Solidaris lanceerden we dit jaar een **communicatie-campagne én een overzichtelijke webpagina**. We proberen daarmee mensen te voorzien van informatie over zorg, financiële ondersteuning, mantelzorg en meer. Het bleef ook niet bij een communicatiecampagne. Zo krijgen al onze maatschappelijk werkers en ergotherapeuten een **uitgebreide opleiding** over het thema dementie.

We leggen daarbij de **focus op het niet-medische**. De medische informatie en adviezen laten we over aan deskundigen zoals de huisarts en geheugenkliniek. Op onze website is er nu één makkelijke, toegankelijke pagina waar je alles vindt wat je moet weten over zorg, financiële ondersteuning, mantelzorg, hoe omgaan met dementie, zinvolle vrijetijdsbesteding...

Enkele cijfers:

14 751 unieke bezoekers bezochten een pagina over dementie op onze website. Zij bezochten meer dan **26 000 pagina's** over dementie

Meer dan **4000 flyers** werden verdeeld over het thema en de nieuwe webpagina, door DMW medewerkers

Onze advertenties op **Facebook & YouTube** bereikten meer dan **120 000 mensen**

Onze advertenties op **Google** bereikten meer dan **75 000 mensen** en zijn nog steeds actief

Meer weten over vergeten?

www.solidaris-vlaanderen.be/dementie

De Bewegwijzer

Resultaat? Meer dan 10 000 bezoekers van de Bewegwijzerpagina

Wie **diabetes type 2** heeft, weet dat een levensstijl met voldoende beweging voor een betere levenskwaliteit zorgt. Het is een manier om complicaties te verminderen en het helpt om diabetes beter onder controle te houden.

Met onze **Bewegwijzer** creëerden we een instrument om mensen met diabetes te helpen de sport te vinden die bij hun mogelijkheden en levensstijl past.

Het is een **online vragenlijst** die we ontwikkelden met de Diabetes Liga als expertisepartner. Voorts is ook S-Sport Recreas partner voor de flankerende acties.

Dankzij onze campagne bezochten ruim 10 000 mensen de webpagina van de Bewegwijzer. 5789 mensen vonden vorig jaar op die manier de weg naar het beweegaanbod van Solidaris.

Intermutualistische studie over conventionering

Resultaat? Reëel risico op ereloossupplementen bepaald

De betaalbaarheid in de zorg staat of valt met de **tariefakkoorden** die worden afgesloten met zorgverstrekkers. Uiteraard vinden we dat het aantal artsen, tandartsen en logopedisten dat de tariefakkoorden aanvaardt, zo hoog mogelijk moet zijn.

Door naar een arts te gaan die de officiële tarieven hanteert, de zogenaamde **geconventioneerde artsen**, vermijden patiënten dat ze ereloossupplementen moeten betalen. Die ereloossupplementen zijn in de ambulante sector een groot probleem.

Om te weten hoe erg het nu is gesteld met de **ereloossupplementen**, werkten we mee aan een intermutualistisch project dat de activiteit van kinesitherapeuten, logopedisten en vroedvrouwen onderzocht in relatie met de conventionering.

Het doel is om een objectief beeld te krijgen van de huidige situatie en het risico op ereloossupplementen te meten. De officiële statistieken van de conventiegraad geven namelijk een beperkt beeld weer van de realiteit. Door naar de effectieve prestaties te kijken, proberen we te meten **hoe groot het risico is op ereloossupplementen** in de ambulante setting.

Ereloossupplementen zijn in de ambulante sector een groot probleem

Het project is opgestart op basis van prestatiegegevens van 2022 en gebeurde in 2023. De publicatie van de gedetailleerde resultaten gebeurt in 2024.

Daarvan hebben er zich nog eens 2000 ingeschreven voor de **Diabetes Nieuwsbrief**. Die wordt ook druk gelezen, want ruim 62 % van de ontvangers opende onze mail. Verder waren er info-avonden 'Bewegen met diabetes: yes you can!'. Op zo'n avond was er ruimte voor diabetesexperten en getuigenissen.

We organiseerden ook een webinar waarin diabetesspecialist Joke Marlier (UZ Gent) uitlegt hoe je best begint met bewegen als je diabetes hebt. Voor de frontmedewerkers van elke regio waren er opleidingen en we bundelden het beweegaanbod van Solidararis en vzw-partners in een handig overzicht.



De Bewegwijzer zet je in beweging!

www.solidaris.be/bewegwijzer

Symposium ‘Maakbare Schoonheid’

Resultaat? 130 bezoekers aan het symposium

Met een **symposium over maakbare schoonheid** op 9 februari 2023 onderzocht Solidaris het grensgebied van schoonheid en medische noden. De aanleiding was een persartikel over esthetische ingrepen. Dat schilderde een toekomst waarin we allemaal vanaf ons dertigste aan de botox moeten.

Solidaris heeft zich met dit symposium opnieuw op de kaart gezet als een ziekenfonds met aandacht voor ethische thema's

Voor Solidaris was dat een goede reden om een reeks fundamentele vragen over esthetische ingrepen voor te leggen aan een aantal deskundigen. Dat gebeurde tijdens twee panelgesprekken. In het eerste panelgesprek kwamen de **ethische en maatschappelijke**

dimensies aan bod. In het tweede ging het over de **impact op de ziekteverzekering**. Ook de **sociale dimensie** was daarbij een belangrijke invalshoek: wie het geld niet heeft om aan zijn uiterlijk te sleutelen, komt op achterstand te staan. Een ontwikkeling die we als Solidaris onmogelijk kunnen aanvaarden en minstens willen problematiseren.

Het symposium vond plaats op 9 februari 2023, maar de organisatie werd al in het najaar van 2022 opgestart. We konden voor dit symposium rekenen op de **medewerking van gereputeerde deskundigen en academici**, maar ook **beleidsmakers** waren aanwezig.

We mochten 130 deelnemers ontvangen, waaronder experts en beleidsmakers. Het project heeft Solidaris gepositioneerd als een ziekenfonds met aandacht voor ethische thema's en heeft de discussie over de **terugbetaling van esthetische ingrepen** aangescherpt.

Hervorming penitentiaire zorg

Doel? We integreren gedetineerden in onze verplichte ziekteverzekering

Sinds 1 januari 2023 vergoeden we de zorg voor gedetineerden en geplaatste geïnterneerden. We integreren deze mensen zo in onze verplichte ziekteverzekering.

Alle gedetineerden en geplaatste geïnterneerden worden aangesloten en verzekerd bij een ziekenfonds.

De ziekenfondsen nemen hun zorg buiten de penitentiaire inrichting ten laste.

In een eerste fase van de hervorming betalen we de geneeskundige verstrekkingen terug die de gedetineerde of geplaatste geïnterneerde geniet buiten de penitenti-

aire inrichting. Daaronder valt de ook de opname in een ziekenhuis als de patiënt deze penitentiaire inrichting verlaat in het kader van een uitgangsmodaliteit (uitgangsvergunning, penitentiaire verlof, beperkte detentie) of als de patiënt is geplaatst in een verzorgingsinstelling.

De zorg van geïnterneerden die geplaatst zijn in verzorgingsinstellingen vergoeden we al sinds 2018. Ook voor veroordeelden en geïnterneerden die in vrijheid zijn gesteld onder elektronisch toezicht, een vrijlating op proef dan wel genieten van een voorwaardelijke invrijheidsstelling, vallen onder de algemene regels van de verplichte verzekering.

Contactstrategie van Solidaris

Doel? Full service dienstverlening via afstandskanalen. Daarbij creëren we: méér waarde voor leden en een fijnere werkplek voor onze medewerkers. We bereiken met dezelfde middelen onze doelen ook beter.

Het project focust zich op de afstandskanalen maar moet uiteraard mooi aansluiten op de contactstrategie voor de fysieke kanalen. Hier wordt in een overkoepelende werkgroep over gewaakt. Hierbij willen we maximaal meerwaarde creëren voor onze leden.

Het afgelopen jaar hebben we in de zoektocht naar een organisatiemodel voor onze afstandskanalen diverse stappen gezet. We doen hierbij een beroep op de kennis en kunde van heel wat **collega's uit de verschillende ziekenfondsen**. Dat gaat van medewerkers van de contactcentra en onze kantoren tot directieleden in de kerngroep. We leggen ons oor te luister bij inhoudelijke experts, juridische experts, de studiedienst, medewerkers van HR en stafmedewerkers uit verschillende domeinen en bij onze leden. Dat gebeurde met panelgesprekken in de verschillende provincies en via een online bevraging.

Waar **samenwerking onze grote sterkte** is, zorgt samenwerken over de provincies heen ook voor een **grotere complexiteit**. Andere manieren om informatie bij te houden, betekent andere accenten... Met een open dialoog zorgen we ervoor dat we elkaar in dit project blijven vinden.

Met dit project realiseren we in de toekomst een optimale dienstverlening voor onze leden en zorgen we voor een positieve ervaring bij hun contacten met Solidaris. Voor onze medewerkers verminderen we de werkdruk en vergroten we het werkplezier.

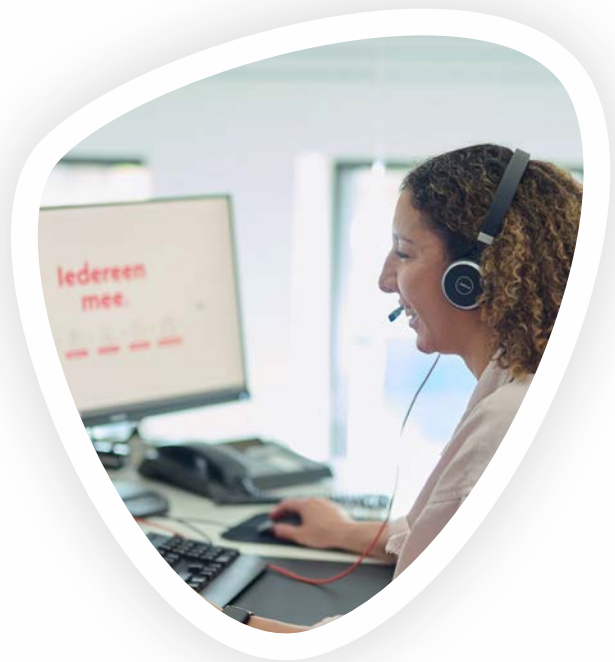
e-Mut, het digitale loket voor onze leden

Resultaat? We telden in e-Mut meer dan 478 000 actieve gebruikers in 2023

We bouwden in 2023 onze digitale dienstverlening verder uit met ons internetloket e-Mut. Leden kunnen nu gemakkelijk kiezen of ze via domiciliëring dan wel overschrijving hun betalingen regelen.

Bovendien kunnen ze nu met 1 druk op de knop attesten van verhoogde tegemoetkoming of arbeidsongeschiktheid downloaden en afdrukken. We voegden ook de uitbetalingen via derdebetalersregeling toe aan het overzicht van alle betalingen zodat leden daar een zicht op kunnen houden.

Tegelijk kunnen ze nog steeds terecht in een van onze 261 fysieke kantoren. Met een hybride contactstrategie zijn we er voor iedereen, ook voor wie digitaal niet mee is. Een lid van Solidaris kiest zelf hoe het ziekenfonds te bereiken: digitaal via het e-loket, telefonisch via onze centrale, maar ook nog steeds in een lokaal Solidaris-kantoor.



Webinars

Resultaat? 11 webinars bereikten 2707 unieke kijkers

In 2023 liet de dienst Gezondheid en Preventie 11 webinars op de wereld los. Deze **uitzendingen via het web** waren **gratis** toegankelijk voor leden, maar **ook niet-leden** konden zich inschrijven.

Als sprekers nodigden we zowel **interne als externe experts** uit. We slaagden er bovendien in zowel niche-groepen als mensen uit het brede publiek te bereiken.

De webinars werden meestal **vooraf opgenomen**, maar waren interactief dankzij live polls en de mogelijkheid om vragen te stellen via een chatkanaal. Kijkers van elk webinar kregen een aanvullend informatiepakketje. Het succesvolste webinar was dat over dementie. Dat vond plaats in september. Een aantal webinars uit 2022 en 2023 was gedurende langere tijd beschikbaar in een kijken-wanneer-je-wil versie.

De webinars die aan een uitzenddatum verbonden waren, bereikten 2707 unieke kijkers met een gemiddeld aantal inschrijvingen per webinar van 379.

Voor 2024 zijn er 2 nieuwe webinars gepland, met mogelijk herhalingen van eerdere webinars. Er staat ook 1 intermutualistische webinaruitzending gepland.

Onze webinars in 2023

- ✓ **Januari:** Stoppen met roken, het kan
- ✓ **Februari:** Ouders onder druk – ik heb een druk kind (in samenwerking met CM en Wingg)
- ✓ **Maart:** Baby op komst – een rollercoaster aan emoties
- ✓ **April:** Wat is ultrabewerkte voeding en wat doet het met je?
- ✓ **Mei:** Stoppen met roken, het kan
- ✓ **Mei:** Op weg naar de menopauze
- ✓ **September:** Ouders onder druk – ik heb een druk kind (heruitzending)
- ✓ **September:** Grip op dementie – dementie beter leren begrijpen
- ✓ **November:** Meer bewegen met diabetes – zo begin je eraan
- ✓ **December:** Omgaan met faalangst bij kinderen (heruitzending)
- ✓ **December:** Iste hulp in de digitale gezondheidszorg

Nieuwsbrief 'Gezonder in 10 weken'

Resultaat? 9442 inschrijvingen. Het traject blijft in 2024 lopen.

Als ziekenfonds willen we zo veel mogelijk mensen op weg helpen naar een gezonder leven. Daarom heeft de dienst Gezondheid en Preventie 3 motiverende mailingtrajecten uitgewerkt om leden intensief te ondersteunen bij een gezonde(re) levensstijl. Eentje daarvan is het **'10-weekenplan gezonder eten'**.

Wie zich gratis inschrijft via de Solidariswebsite, krijgt 2 keer per week praktische tips, gezonde weetjes, webinarcontent, leuke uitdagingen en **simple, betaalbare recepten** in zijn mailbox. En dat 10 weken lang. De tips zijn **gepersonaliseerd** op maat van de levensstijl van de persoon die zich inschrijft. Je kan je op elk ogenblik inschrijven en opstarten.

In elke nieuwsbrief worden er links gelegd naar **informatieve en inspiratieve pagina's over voeding** op de Solidaris-website.

Kinderen of niet? Vegetarische voorkeur of niet? De inhoud van dit online plan wordt afgestemd op de leefsituatie en culinaire voorkeur van wie zich inschrijft. Bovendien wisselt elk seizoen de inhoud. Op die manier blijven de challenges, weekmenu's en recepten maximaal aangepast aan wat beschikbaar is. Dat heeft een positief effect op de betaalbaarheid van de recepten en kadert tegelijk in de doelstelling om een duurzaam eetpatroon te promoten.

Ook het **klimaat telt mee**. In de omnivorenversie van het plan is bijna 50% van de aangereikte recepten vegetarisch en een aantal zelfs volledig plantaardig. Solidaris volgt daarmee de aanbevelingen van het Vlaams Instituut Gezond Leven om te streven naar een half-half voedingspatroon. In de nieuwsbrieven zit op een luchtige wijze ook sensibilisering verwerkt over bijvoorbeeld alcohol, voedselverspilling en bewerkt rood vlees. Maar: **eetplezier staat centraal**.

We lanceerden in januari 2023, na een testrun bij een panel van communicatiecollega's. Het project loopt nog steeds.

Project functieclassificatie

Doel? Met de vrijwilligers zoeken we de leden op en tonen we dat we niemand in de steek laten

Het project **Functieclassificatie** werd opgestart eind 2020. Een groot project, over de taalrol en alle ziekenfondsen heen. Een uitdagend project om in alle verscheidenheid en eigenheid van alle entiteiten de grootste, gemene deler te vinden en dezelfde taal te spreken. Een transparant project met veel inspraakmogelijkheden voor elke medewerker. Een professioneel project met deskundige ondersteuning van een externe partner, interne consultants en de begeleidingscommissie.

In het project organiseren we met generieke functiebeschrijvingen de **bestaande functies in verschillende functieklassen**. Zo'n beschrijving bevat de taken en verantwoordelijkheden eigen aan de functie, niet aan de persoon.

In 2023 waren er 151 functiebeschrijvingen goedgekeurd en gewogen en werd een 8-klassen classificatie opgesteld

Op 20 april 2023 sloten de afvaardiging van de werknemers en de werkgevers de collectieve arbeidsovereenkomst Functieclassificatie.

Functieclassificatie wordt ingebed in de reguliere werking van de HR-diensten. Jaarlijks zal er een onderhoud gebeuren waarbij nieuwe functiebeschrijvingen worden opge maakt of functiebeschrijvingen worden geactualiseerd als de functie-inhoud sterk wijzigde. Steeds volgens de gehanteerde en transparante methodiek. Deze functies worden dan ook steeds gewogen en toegevoegd aan de 8 klassen die de basis vormen bij onderhandelingen over het nieuwe verloningsmodel.

Levens einde en voorafgaande zorgplanning

Resultaat? We ontwikkelden zowel voor frontdeskmedewerkers als maatschappelijk werkers opleidingen over levens einde en voorafgaande zorgplanning

Aan het einde zijn we allemaal gelijk. Of toch niet. Je mag er niet zomaar van uitgaan dat je naasten weten wat je wil. Daarom kan het zinvol zijn om op voorhand jouw voorkeuren kenbaar te maken. De dienst maatschappelijk werk (DMW) bij Solidaris kan je daarbij ondersteunen, maar het is voor onze maatschappelijk werkers niet altijd even gemakkelijk. Er komt heel wat kijken bij het ondersteunen van wie wordt geconfronteerd met zijn **levens einde** of de **zorgplanning** die daar bijhoort. De **wetgeving is complex**, het gaat over een **gevoelig thema dat vaak heel confronterend is**.

En dus kunnen de medewerkers van de DMW wel wat handvatten gebruiken. Dat geldt ook voor onze front-office medewerkers. Ook zij komen in contact met mensen die over dit thema vragen hebben. Voor hen is het een kwestie om ze bespreekbaar te maken en de mensen op weg te helpen.

We ontwikkelden daarom 2 specifieke opleidingen: een **e-learning van ongeveer 1 uur** voor de frontdeskmedewerkers en een **fysieke vorming van een hele dag** voor de maatschappelijke werkers van de DMW.

De vorming voor de frontdeskmedewerkers lanceerden we in september 2023. Zij kunnen deze e-learning bekijken wanneer dat hun uitkomt. Het leertraject is ook beschikbaar voor de rest van het personeel van Solidaris. In het najaar van 2023 organiseerden we bovendien 4 fysieke vormingssessies voor DMW-medewerkers. Beide opleidingen werden uitgewerkt in samenwerking met het Forum Palliatieve Zorg.

Verbod supplementen zware medische beeldvorming

Doel? Leden beschermen tegen hoge supplementen

Sinds 4 december 2023 mogen ziekenhuizen tijdens de normale werkuren en in dringende situaties geen ereloesupplementen meer aanrekenen voor MRI- of CT-scans. Tenminste als de patiënt in kwestie niet in het ziekenhuis opgenomen is, de zogenaamde ambulante sector.

Meteen bij de aankondiging van die regel gaf Solidaris te kennen dat we er nauw op willen toezien dat ziekenhuizen de nieuwe wetgeving respecteren. We willen onze **leden beschermen tegen hoge supplementen**.

Uit steekproeven blijkt dat er onterecht supplementen worden aangerekend

Het is niet altijd mogelijk om dit met de gegevens die de ziekenfondsen krijgen, op te sporen. Pas als leden ons vragen stellen over hun factuur, kunnen we een factuur betwisten.

Uit steekproeven blijkt dat er nog supplementen worden aangerekend wanneer dat niet mag. Ook naast de eresupplementen voor medische beeldvorming zien we onterecht aangerekende supplementen voorkomen. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de materiaal-supplementen die bij een ziekenhuisverblijf worden aangerekend. Heb je vragen over je factuur? Ga ermee langs bij je ziekenfonds.

Sinds 1 september 2023 zijn huisartsen, specialisten en tandartsen als ze elektronisch factureren, bovendien verplicht om de supplementen die ze aanrekenen voor ambulante, vergoedbare medische verstrekkingen te melden aan de ziekenfondsen.

Dossiers Medische Ongevallen

Doel? Afstemming diensten die dossiers met medische ongevallen behandelen

In 2023 zijn we gestart met het project **Dienstverlening Medische Ongevallen**. Dat kadert in ons Beleidsplan 2025.

We willen met dit project de werking van de diverse diensten, die de dossiers met medische fouten behandelen, op elkaar afstemmen.

In **2023** hebben we de overeenkomst herschreven die onze leden moeten ondertekenen bij de opstart van zo'n dossier Medische Ongevallen. Die overeenkomst legt onder andere uit wat ze van ons wel en niet kunnen verwachten, maar ook wat hun verplichtingen zijn.

Ook de verklaring voor de artsen is herschreven. Die verklaring zorgt ervoor dat onze artsen in **overeenstemming met de privacywetgeving** blijven als ze de medische gegevens van onze leden inkijken, behandelen en opvragen.

In onze nieuwe richtlijnen staat ook duidelijk omschreven wat er van de ziekenfondsen verwacht wordt als ze een dossier met een medische fout behandelen.

Dit project loopt verder. We zullen in **2024** een opleiding geven aan de verschillende collega's van de ziekenfondsen die werken met leden die aangeven het slachtoffer te zijn van een medische fout of ongeval. We merken dat het proces van bijstandsverlening aan onze leden niet altijd even goed gekend is. Dit zal hun helpen om alles in het grotere geheel te plaatsen.

We werken voorts aan een brochure voor onze leden om onze dienstverlening bij medische fouten toe te lichten.

Uitbreiding van de vrijwilligerswerking

Doel? Uitbreiden en afstemmen van de vrijwilligerswerking in de Vlaamse provincies

In 2021 waren we al gestart met het integreren van belvrijwilligers in de werking van onze ziekenfondsen in de verschillende provincies. In 2022 en 2023 hebben we dat uitgebreid.

We begonnen destijds met de inbedding van de **belvrijwilligers** 'Hoe gaat het?' in Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen en Antwerpen. Dat werd begin 2023 grondig uitgebreid met de belvrijwilligers voor 'verhoogde tegemoetkomingen' en voor 'vakantieattesten'. En we begonnen ook in Limburg met belvrijwilligers. We moesten daarbij de diverse provinciale vrijwilligerswerkingen op elkaar afstemmen. Bovendien was het werven en motiveren van vrijwilligers een uitdaging.

We **streven naar een uniforme vrijwilligerswerking** met als doel een betere ondersteuning van onze leden. De belvrijwilligers hebben namelijk impact. We tonen onze leden dat we een **warm ziekenfonds** zijn dat **dicht bij zijn leden** staat. Bovendien benaderen we met deze acties leden proactief over bepaalde rechten die ze mogelijk hebben. We zorgen ervoor dat ze die kunnen opnemen.

In 2024 zetten we dit initiatief verder. Daarnaast plannen we om de vrijwilligerswerking uit te breiden met vrijwilligers die op huisbezoek gaan bij leden die arbeidsongeschikt zijn.

Rechtvaardige geneesmiddelenprijzen

Doel? Wetsvoorstel voor het invoeren van een model met rechtvaardige geneesmiddelenprijzen

De **overwinsten van de farmasector** aanpakken, levert in ons land 1 miljard extra op om te investeren in betere en toegankelijke gezondheidszorg voor iedereen. Die boodschap stuurden we in januari met een studie en een persbericht de wereld in.

Om **rechtvaardige prijzen voor geneesmiddelen** te bekomen, schuift Solidaris een nieuw prijsberekingsmodel naar voren. We ontwikkelden dat samen met de Association Internationale de la Mutualité (AIM). Die **alternatieve prijsberekening** is geen nattevingswerk, maar houdt rekening met onderzoeks- en ontwikkelingskosten, een innovatiebonus en een normale winstmarge.

We koppelden aan de persactie meteen ook een **petitie** om de regering te vragen het wettelijk kader aan te passen. Initieel was het doel om minstens 35 000 handtekeningen te verzamelen zodat ons wetsvoorstel op de parlementaire agenda zou komen.

In september haalden we die doelstelling al, maar onze petitie liep een jaar, zodat we uiteindelijk afsloten met **52 000 ondertekenaars** die rechtvaardige geneesmiddelenprijzen vragen. Intussen mochten algemeen secretarissen Paul Callewaert en Jean-Pascal Labille ons voorstel al toelichten in de parlementaire commissie Gezondheid en Gelijke Kansen.



Solidaris in het nieuws

Doel? Als belangenbehartiger onze leden beschermen en het brede publiek sensibiliseren voor betaalbare gezondheidszorg

Met 44 beantwoorde persvragen en 37 persacties heeft Solidaris in 2023 geregeld de media gehaald. Dat gebeurde met **interessante studies** en **door zich te mengen in het debat**.

Op die manier speelt Solidaris volop zijn rol als **belangenbehartiger**. Met gerichte persacties ondersteunen we het imago van Solidaris als **innovatief en solidair ziekenfonds**.

Journalisten konden bij ons terecht voor hun vragen. Waar mogelijk gaven we cijfers, toelichting en duiding. Of we hielpen mee aan diepgravende journalistiek zoals in het Knack-dossier over de 'Gaten in de zorg'.

Al in januari gebruikten we de persmegafon om onze **eigen petitie voor rechtvaardige geneesmiddelenprijzen** in de schijnwerpers te zetten (zie ook p. 23). In september konden we met een trots persbericht aankondigen dat we de minimale doelstelling van 30 000 handtekeningen hadden overtroffen.

We werkten ook samen met de collega's van andere ziekenfondsen. Zo reageerden we **intermutualistisch** op de populistische framing dat mutualiteiten tot de grootste ontvangers van subsidies horen.

We klopten op tafel toen uit een KCE-studie bleek dat de **kwaliteit borsktkankerzorg** grondig verschilt naargelang het ziekenhuis. En we wezen naar aanleiding van 1 mei op de groeiende schaarste aan artsen. Wachtlijsten, de patiëntenstops en stijgende facturen zijn het gevolg. Daarom profileerde Solidaris zich als voorstander van het **herzien van de numerus clausus**.

We toonden in juni hoe de **nieuwe derdebetalersregeling werkt en de digitalisering bevordert**. Vlak voor de zomervakantie keken we naar het **geneesmiddelengebruik in woonzorgcentra**. Dat bleek uit een studie onze eigen studiedienst.

Ook in het najaar roerden we de trom. Zo steunde Solidaris het voorstel van minister Frank Vandenbroucke toen hij **apothekers bij de griepvaccinatie** wou betrekken. Tegelijk maakten geregeld een **statement tegen al te ijverige besparingsdoelstellingen** die begonnen op te duiken.

We lanceerden samen met de Diabetes Liga en Johan Musseeuw onze eigen **Beweegwijzer** op de vrijdagse markt in Antwerpen. We namen stelling in over het **supplementenverbod voor scans en MRI's**. Terwijl het jaareinde draaide om het afsluiten van de **tarievenakkoorden**.

In september hadden we al meer dan 30 000 handtekeningen verzameld



Dito vzw

Project Eros

Doel? Personen met een handicap informeren over hun seksuele rechten en mogelijkheden

Eros is een sensibiliserend en informierend project. We willen er personen met een handicap mee informeren over hun seksuele rechten en mogelijkheden.

We zijn begin 2023 gestart met een literatuurstudie en een bevraging van onze achterban. Bleek dat mensen met een handicap vaak botsen op vooroordelen. Bovendien was er ook weinig informatie te vinden over welke seksuele rechten je hebt of waar je terecht kan met je vragen over daten, relaties, grensoverschrijdend gedrag en seks.

Concrete acties:

1. De tentoonstelling *Liefdevolle lijven*

We willen hiermee de vooroordelen wegwerken en een positief verhaal brengen over seksualiteitsbeleving bij mensen met een handicap of ziekte. De tentoonstelling was voor het eerst te zien in september 2023 en zal nog zeker tot eind 2025 rondreizen door Vlaanderen en Brussel.

2. Informatieve webpagina

In de zomer van 2023 hebben we een gloednieuwe informatieve webpagina gelanceerd waar personen met een handicap informatie kunnen vinden over hun seksuele rechten, relaties, maar ook over grensoverschrijdend gedrag en seksuele dienstverlening.

De toekomst

We merken dat professionals in het zorglandschap met veel vragen zitten over seksualiteit bij personen met een handicap. Daarom zullen we in 2024 een tool ontwikkelen om seksualiteit in voorzieningen voor personen met een handicap makkelijker bespreekbaar te maken. Dito wil professionals in 2025 ook samenbrengen op een studiedag over dit thema.

Bovendien blijkt uit onderzoek dat personen met een handicap extra kwetsbaar zijn voor grensoverschrijdend gedrag en seksueel misbruik. Daarom breiden we onze cursussen weerbaarheid in 2024 uit met nieuwe lesmomenten.

Rebelle

Moeders met talent versterken

Doel? Een initiatief van Rebelle en diverse partners om vrouwen met migratieachtergrond te overtuigen van hun talenten en van het belang van sociale rechten

In het innovatieve **MARA-project** was een samenwerking tussen 6 organisaties uit het welzijns- en activeringslandschap. Het probeert vrouwen met een migratieachtergrond die ver van de arbeidsmarkt staan, te overtuigen van hun talenten en benadrukt het belang van het opbouwen van sociale rechten.

In het project staan het **verkennen van de mogelijkheden en het versterken van competenties** centraal. Het project heeft 3 jaar geduurd en werd op 31 december 2023 afgerond.

Rebelle was een van de welzijnspartners. De andere partners waren Wiegwijs vzw en CAW. Als sociale activeringspartners tekenden Arktos, Gatdam en Emينو present. In het project werden de deelnemers intensief begeleid via een combinatie van gelijklopende groepssessies en individuele gesprekken. **Een traject duurde gemiddeld 12 maanden.**

Voor de deelnemers maakte MARA een verschil, al waren er nog uitdagingen. Onder andere de taalbarrière, weinig netwerk om kinderopvang te regelen, de hoofddoek die nog vaak een drempel voor bepaalde opleidingen is, maar ook lage scholingsgraad en minimale digitale vaardigheden.

Toch geeft 70% van de deelnemers aan dat ze op korte termijn stappen willen zetten naar werk of een opleiding. Er was een **positieve impact** op het zelfvertrouwen, zelfbeeld en perspectief van de deelnemers.



2023

onze cijfers

Beleidsplan

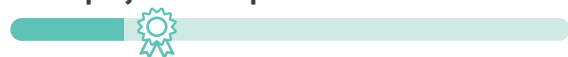
In 2021 introduceerden we ons Toekomstcharter 2030. Dat schetste een duidelijke visie voor onze organisatie en hebben we verder verfijnd in ons **Beleidsplan**.

In 2023 bouwden we daar op voort. Zo ontwikkelden we een logboek waarin projectleiders de voortgang van hun projecten bijhouden. Dit logboek wordt elk kwartaal geactualiseerd en gerapporteerd aan het college.

Bovendien organiseerden we op **5 december 2023** opnieuw een **beleidsdag**. Tijdens die dag werden de volledige directie en het management geïnformeerd over de stand van zaken van de **3 belangrijkste transities**:

- ① het streven naar een uniform dienstverleningsmodel,
- ② de introductie van de procesgestuurde werking
- ③ de governance voor een versterkte samenwerking

48 projecten in opstart



137 lopende projecten



27 afgewerkte projecten



Ook hebben we een intranetsite ontwikkeld met daarop alle informatie en afspraken voor de uitrol van het beleidsplan. Daar kunnen de betrokken medewerkers en iedereen in onze organisatie info over ons beleidsplan vinden. Op die manier blijft iedereen goed geïnformeerd en kan iedereen ook actief bijdragen aan onze gezamenlijke doelen.

De krachtlijnen uit het Toekomstcharter

- Goede en betaalbare gezondheidszorg garanderen voor iedereen, nu en in de toekomst
- Solidariteit bevorderen en collectieve belangenbehartiging binnen de gezondheidszorg versterken
- Onze dienstverlening laten aansluiten bij de veranderende behoeften van onze leden
- Onze kernwaarden krachtig uitdragen in de samenleving
- Een hoge kwaliteit van dienstverlening aan onze leden
- De efficiëntie van onze processen en onze werking verhogen
- Streven naar uniformiteit van diensten en voordelen
- De samenwerking tussen landsbond en ziekenfondsen versterken

Solidaris in cijfers

Aantal werknemers Ziekenfondsen en Landsbond

Departement	Aantal VTE
Directiepersoneel	104
Dienst Maatschappelijk Werk	411
Facility Management	264
Financiën	147
Front office - contactcenter	1286
Gezondheidszorgen	409
GVO	25
Human Resources	128
Informatica	434
Juridische dienst	141
Marketing en Communicatie	88
Overheidsopdrachten	38
Preventie & Kwaliteit	116
Studiedienst	40
Uitkeringen & adviserend artsen	859
Verzekerbaarheid	235
Vrije en aanvullende diensten	44
Totaal aantal	4768

Op 31 december 2023 telde Solidaris

2 251 603 titularissen

(+ 35 695 op 12 maanden tijd)

27,5 % marktaandeel

3 309 773 leden

(+26 818 op 12 maanden tijd)

28,6 % marktaandeel

948 948 leden met verhoogde tegemoetkoming (VT)

(+34 683 op 12 maanden tijd)

28,7 % van onze leden

VMOB Solidaris Verzekeringen in (eind 2023)

(KliniPlan, KliniPlanPlus, DentaPlan, ViviPlan, AHV, AHV Extra en SHV)

402 142 polissen

591 092 verzekerden

Zorgkas (eind 2023)

219 830 actieve dossiers

944 581 leden

Solidaris

In euro

2022

2023

Verplichte Verzekering

Uitbetaalde uitkeringen	4 395 725 433	4 822 514 665
Betalingen gezondheidszorgen	9 473 477 485	10 455 007 552
Netto-administratiekosten	357 247 294	367 738 280
Voorlopig resultaat administratiekosten	-22 184 834	-20 980 439

Aanvullende Verzekeringen NVSM

Balanstotaal aanvullende verzekeringen	253 273 898	239 704 535
Uitbetalingen jongerensparen	15 043 891	13 557 878
Resultaat Jongerensparen	1 252 094	1 195 645

Solidaris regionaal

In euro

2022

2023

Solidaris Overnamedecreet Vlaanderen

Betalingen gezondheidszorgen	86 006 034	78 173 559
Netto-administratiekosten	1 304 848	1 106 140
Resultaat administratiekosten	113 725	124 945

RMOB Solidaris Zorgkas

Bijdragen van leden	44 368 784	47 774 682
Uitbetalingen zorgbudget en basisondersteuningsbudget	116 438 490	114 771 748
Uitbetalingen Zorgbudget ouderen met zorgnood	81 679 849	89 983 808
Tegemoetkoming woonzorgcentra en kortverblijf	467 488 916	497 474 363
Andere uitbetalingen	43 630 735	74 263 077
Resultaat administratiekosten	-520 343	-758 438

SMR Wallonie

Balanstotaal	70 478 207	121 195 565
Betalingen gezondheidszorgen	472 327 779	498 110 877
Betalingen hulp aan bejaarden	55 724 805	61 062 162
Resultaat administratiekosten	77 535	633 952

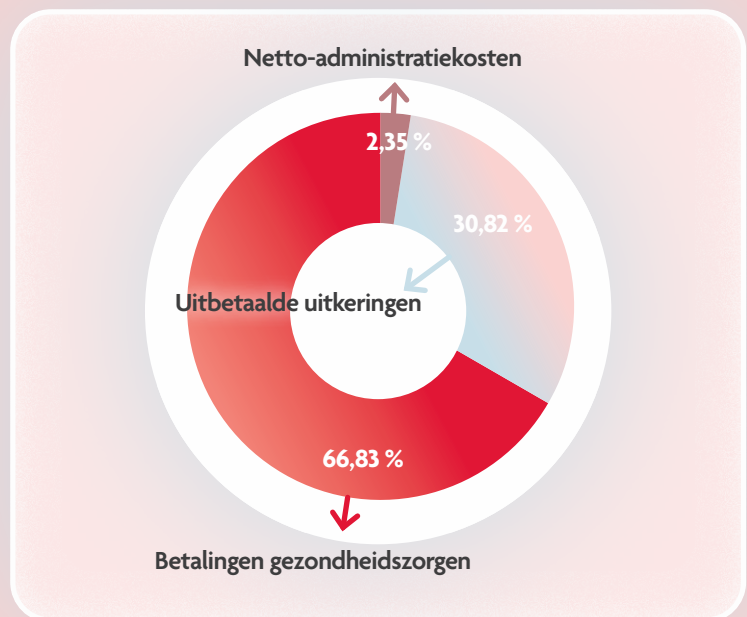
RMOB Brussel

Betaling gezondheidszorgen	91 742 345	112 176 519
Resultaat administratiekosten	758 101	966 845

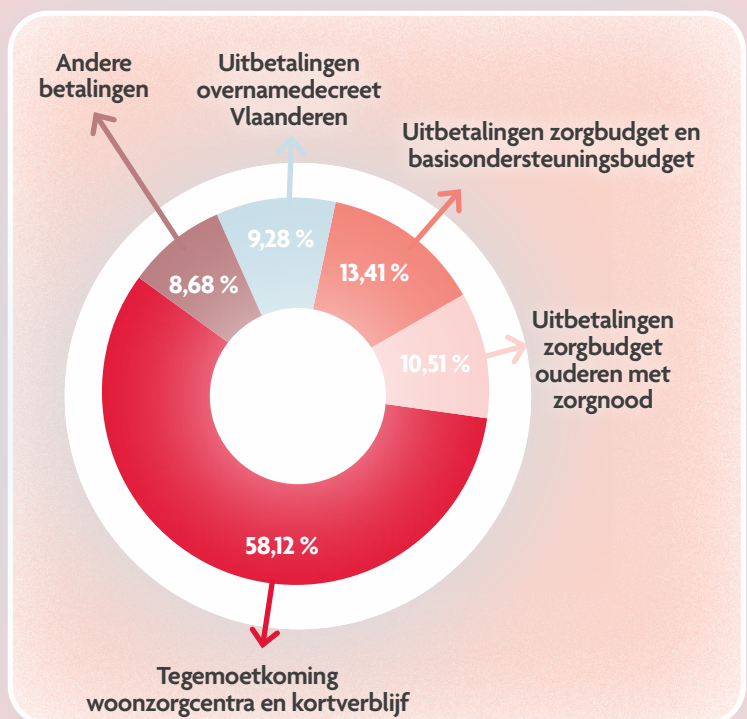
MOB Solidaris

Terugbetalingen en tussenkomsten	31 288 542	51 926 941
Resultaat verrichtingen	-2 095 858	-2 505 634

15,2 miljard euro in de federale verplichte verzekering

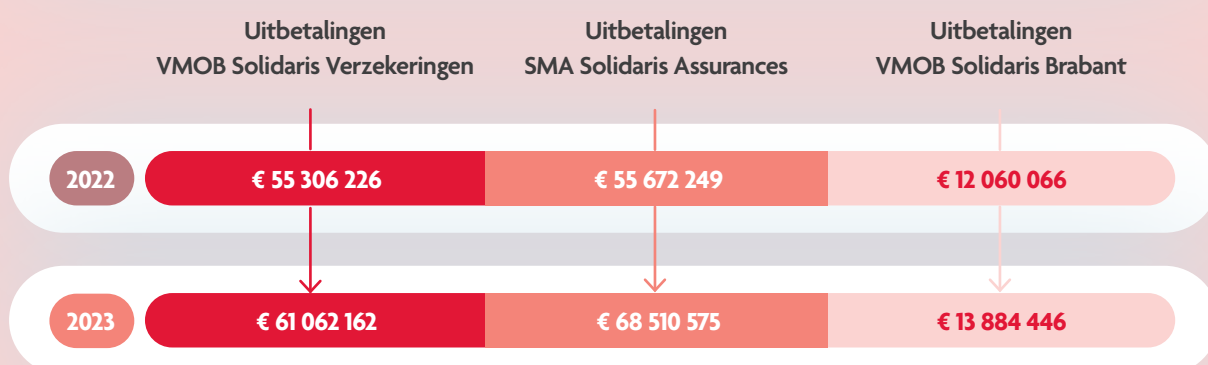


855 miljoen euro in de Vlaamse Sociale Bescherming



Solidaris facultatieve verzekeringen

In euro	2022	2023
VMOB Solidaris Verzekeringen		
Balanstotaal	216 691 224	240 137 329
Premies	85 131 756	91 978 473
Uitbetalingen	55 306 226	62 893 734
Resultaat	14 854 579	16 757 275
SMA Solidaris Assurances		
Balanstotaal	267 714 025	300 056 037
Premies	97 297 673	105 735 871
Uitbetalingen	55 672 249	68 510 575
Resultaat	15 350 717	23 046 082
VMOB Solidaris Brabant		
Balanstotaal	72 856 782	80 735 366
Premies	18 974 390	21 277 422
Uitbetalingen	12 060 066	13 884 446
Resultaat	4 657 330	4 948 611



**Iedereen
mee.**



www.solidaris.be