

# Jaarverslag 2021



**Nationaal verbond van  
socialistische mutualiteiten**

 **Solidaris**

# Jaarverslag 2021

**Nationaal verbond van socialistische mutualiteiten**

# Inhoud

<b>Editio</b>	<b>5</b>
<b>Toekomstcharter 2030</b>	<b>8</b>
<b>Onze waarden</b>	<b>9</b>
<b>Sleutelrollen</b>	<b>9</b>
<b>Ambities</b>	<b>9</b>
<b>Onze kerncijfers</b>	<b>12</b>
<b>Onze projecten van 2021</b>	<b>12</b>
1. Hartverwarmers bellen kwetsbare leden op	13
2. Nieuwe website maakt ambities waar	14
3. Dossierbeheer B2B-pijlers Vlaamse sociale bescherming	16
4. Onze bijdrage aan de vaccinatiecampagne	16
5. GVO professionaliseert webinars	17
6. Rebelle en S-Plus werken aan gezondheidsgeletterdheid	18
7. Uitkeringsprocessen digitaliseren verder: IB deel lid	19
8. In e-Mut kunnen leden hun arbeidsongeschiktheid stap-voor-stap volgen	20
9. Ouderen doen hun zeg over toekomstig coronabeleid	20
<b>Onze financiële cijfers</b>	<b>21</b>

**Iedereen  
mee.**

**“Niets is  
voor altijd  
verworven”**



# Editio

Wanneer ik dit schrijf, woedt er nog volop oorlog in Oekraïne. Wat bijna niemand mogelijk achtte, deed Rusland toch: een land op de meest brutale manier binnenvallen, een onvoorstelbaar spoor van vernietiging en destructie achterlatend, een tol van duizenden en duizenden slachtoffers ... en dit allemaal op een anderhalf uur vliegen van Brussel.

Onze gedachten, steun en sympathie gaan dan ook in de 1ste plaats uit naar alle slachtoffers van het Poetin-regime, ook die wonend en levend in Rusland zelf. Dat de vele Oekraïners die op de vlucht gingen voor het oorlogsgeweld ook toegang kregen tot onze ziekteverzekering, was een zeer tastbare en humanitaire beslissing.

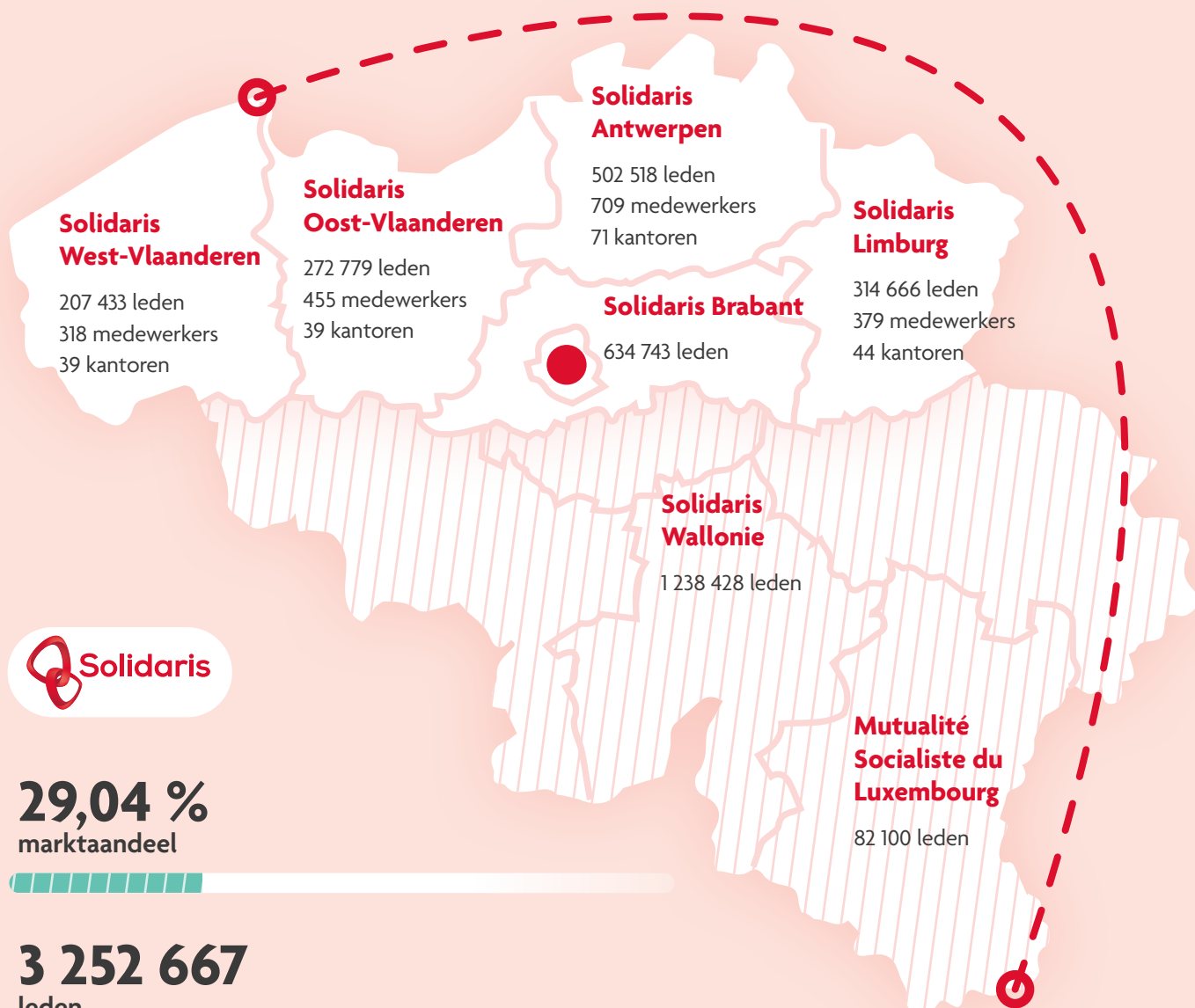
Deze oorlog is bovendien niet alleen in kilometers minder ver van ons bed dan we zouden denken. De economische onzekerheid, de exploderende energieprijzen, de onzekerheid over onze energiebevoorrading nu en in de nabije toekomst, de stijgende tekorten in tal van overheidsbegrotingen ... verrichten op sociaal vlak reeds heel wat schade. Passende en gerichte beschermingsmaatregelen inzake energie en koopkrachtbescherming zijn nu volop aan de orde!

Niets is voor altijd verworven. Dat wisten we al als het gaat over sociale zekerheid, onze ziekteverzekering en onze gezondheidszorg. Er waren opnieuw socialisten nodig in de regering om ervoor te zorgen dat de ziekteverzekering weer kon rekenen op voldoende middelen dankzij een groeinorm van 2,5 %. En dit geldt evenzeer voor de vrede en veiligheid in Europa. Alleen een sterk en solidair Europa biedt perspectief op een vrijwaring van onze democratie en welvaartstaat.

Die solidariteit, waar ons ziekenfonds altijd al voor heeft gestaan, ligt ook aan de basis van onze naamsverandering. In 2022 zetten we de grote stap en werden de Socialistische Mutualiteiten, Bond Moyson en De Voorzorg Solidaris. Een naamsverandering geschraagd door een onderbouwd beleidsplan voor een verdere optimalisering van dienstverlening en interne werking. In dit jaarverslag vindt u hiervan maar enkele van de vele projecten en realisaties. Ook via deze weg wil ik dan ook alle medewerkers – van hoog tot laag – oprecht bedanken voor de hierbij betoonde inzet en kennis.

— Paul Callewaert

# Van Knokke tot Aarlen



**29,04 %**  
marktaandeel



**3 252 667**  
leden



**2 179 903**  
titularissen



**26,83 %**  
leden met verhoogde tegemoetkoming



 **Landsbond**  
781 medewerkers



## Onze verzekeringen van VMOB SOHO

### KliniPlan, KliniPlanPlus, DentaPlan en ViviPlan

- 379 706 polissen
- 479 872 verzekerden

## Onze zorgkas

- 931 797 leden
- 128 711 actieve dossiers

## Onze communicatie

- 525 000 leden lezen S-magazine
- 530 000 leden ontvangen onze e-nieuwsbrieven
- 9000 artsen lezen In de praktijk
- 22 000 surfers per dag bezoeken onze website
- 29 000 volgers op sociale media



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.



**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 kinder- en 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 spannende en verrijkende activiteiten aanbieden.



**S-Plus** is een vereniging voor senioren. Lokale S-Plus-groepen organiseren een uitgebreid programma bij jou in de buurt. De lokale S-Plusvrijwilligers ontvangen je met open armen in hun groepen. Maar er worden ook grote evenementen en uitstappen georganiseerd waar je alleen of in groep aan kan deelnemen.

## 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.

# Ons toekomstcharter 2030

1 droom



## Toekomstcharter 2030

Ons ziekenfonds wil dé sociale en politieke speler zijn die gezonde en zieke mensen bijstaat, verdedigt en verzekert. Het is onze droom dat iedereen toegang heeft tot kwaliteitsvolle gezondheidszorg. Vandaag én morgen!

Om onze droom waar te maken, bereiden we de toekomst grondig voor. We maakten een toekomstproof plan: het toekomstcharter 2030. Dat stellen we hier graag aan je voor.

**Wie willen we zijn?**

**Wat willen we bereiken?**

**Hoe realiseren we onze droom?**

**Vandaag en in de toekomst.**

Met het Toekomstcharter 2030 maakten we een toekomstproof plan voor de komende 2 beleidscycli (beleidsplan 2021–2025 en beleidsplan 2026–2030). Met als doel, onze droom realiseren. "Gezondheid is een basisrecht. Daarom willen wij toegang tot kwaliteitsvolle gezondheidszorg voor iedereen."





## Onze waarden

In 2020 stemden al onze ziekenfondsen en het nationaal verbond hun waardensets op elkaar af. Onze 5 vernieuwde waarden vormen de hartslag van onze organisatie en zijn een inspiratiebron voor onze toekomstplannen.

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



## Sleutelrollen

- ✔ De ledenbeweging met duidelijke waarden
- ✔ De collectieve belangenbehartiger die gaat voor universele oplossingen
- ✔ De gedreven dienstverlener
- ✔ De vooruitziende innovator in gezondheidszorg en dienstverlening
- ✔ De betrouwbare beheerder van data
- ✔ De solide sociaal verzekeraar
- ✔ De doelmatige beheerder van solidaire financiering
- ✔ De professionele partner van zorgverstrekkers

## Ambities

- ✔ We hebben volledige en volwaardige dienstverleningstrajecten op maat van onze leden, op elk moment in hun leven.
- ✔ We zijn een solide verzekeraar, die een cruciale rol speelt in het wegwerken van gezondheidsongelijkheid.
- ✔ We vergroten het maatschappelijk draagvlak voor onze waarden en groeien als ledenbeweging.
- ✔ We hebben solide partnerschappen met zorgverleners en financierende overheden.
- ✔ We zijn financieel gezond.
- ✔ We zijn een krachtvolle en wendbare organisatie dankzij sterke interne organisatie.
- ✔ We zijn 1 team van tevreden en geëngageerde collega's.

## Meer info?

[corporate.solidaris-vlaanderen.be/toekomstcharter](https://corporate.solidaris-vlaanderen.be/toekomstcharter)

Wachtwoord: Toekomstcharter2030

Situatie op 31 december 2021  
Nieuwe naam vanaf 1 juli 2022

# Solidaris

nationaal verbond  
van socialistische  
mutualiteiten

## Vlaams Directiecomité

- Paul Callewaert
- Patrick Verertbruggen
- Mieke Vanmarcke
- Sofie Meerschaut
- Micheline Scheys
- Pieter Vandenbroucke
- Katrien De Weirdt

Communicatie & Marketing

Studiedienst  
Onderzoek & Ontwikkeling  
Medisch Beleid

Directie Ledenrelaties

Aanvullende Voordelen  
& Verzekeringen

Organisatieontwikkeling

Procesoptimalisatie  
& Digitale Transitie

## Nationaal Directiecomité

- Paul Callewaert
- Jean-Pascal Labille
- Patrick Verertbruggen
- Pierre Cools
- Mieke Vanmarcke
- Alain Thirion
- Sofie Meerschaut
- Vincent Van Damme

## Comité de direction francophone

- Jean-Pascal Labille
- Pierre Cools
- Alain Thirion
- Vincent Van Damme
- Eduard Delruelle

Data Protection Officer

Risk Management

Administratieve  
Directie

Europese & Internationale  
Aangelegenheden

Medische Directie

Directie HR

Financiële Directie

Directie IT

Overheidsopdrachten  
& Aankoop

Facility Management

Interne audit

Assurance  
complémentaire

Direction études

Direction marketing

Communication  
externe

Communication  
interne

Secteur associatif

Direction service  
social



# Onze projecten van 2021



## Een greep uit onze projecten, acties en studies van 2021

# 1. Hartverwarmers bellen kwetsbare leden op

Eind 2020 namen medewerkers en vrijwilligers van ons ziekenfonds de hoorn op om kwetsbare leden op te bellen. Ze belden alleenstaande 75-plussers op die nog alleen woonden en geen contact hadden gehad met onze Dienst Maatschappelijk Werk. Het onderwerp? Hoe gaat het met jou? Om eens écht te luisteren. Om elkaar niet los te laten.

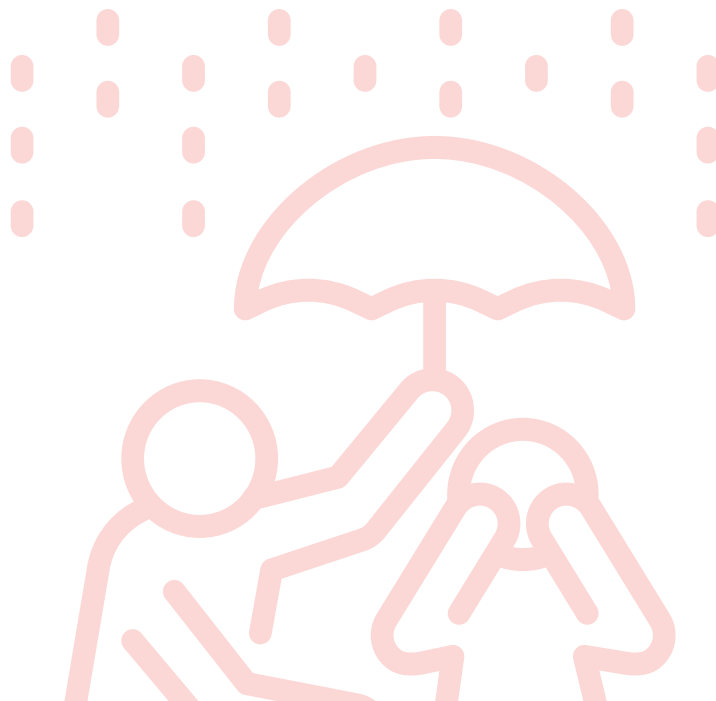
**3899**

kwetsbare leden  
opgebeld



Deze belactie liep tot eind april 2021. In de 1ste fase belden enkel medewerkers die zich hiervoor vrijwillig hadden opgegeven, uit alle ziekenfondsen en diensten. In de 2de fase werden ook vrijwilligers ingeschakeld. De actie kwam er dankzij een vlotte samenwerking tussen alle ziekenfondsen, de IT-dienst, de DPO's, onze partnerorganisaties, de communicatiedienst, de Dienst Maatschappelijk Werk en de pool vrijwilligerswerk.

In totaal werden 3899 kwetsbare leden opgebeld door 85 medewerkers en 52 vrijwilligers. De actie werd positief onthaald en heel erg gewaardeerd door onze leden. Ook al had niet iedereen een expliciete vraag om hulp, een goed gesprek deed veel deugd. We hebben echt kunnen tonen dat we er als ziekenfonds zijn voor onze leden. Zowel voor de leden als voor de bellers was dit een hartverwarmend initiatief. Het bracht mensen dicht bij elkaar, versterkte de onderlinge solidariteit en gaf velen een gevoel zinvol bij te dragen. In 2022 wordt dit project daarom structureel ingebed.



## 2. Nieuwe website maakt ambities waar

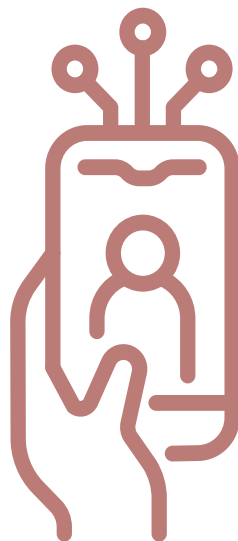
In september 2020 lanceerden we onze nieuwe website. Met een nieuw design, maar vooral ook een nieuwe aanpak: met de focus op toptaken en met een thematische indeling waar we relevante info vanuit bezoekersoogpunt bundelen.

### Bij de lancering van de website stelden we 5 ambities voorop.

- ① We wilden een website die rekening houdt met wat bezoekers zoeken,
- ② die 'full service' biedt dankzij de thematische benadering,
- ③ die vlot te gebruiken en te lezen is op alle apparaten dankzij een responsive design,
- ④ die beter scoort in Google,
- ⑤ die informatie over terugbetalingen en dienstverlening koppelt aan sensibilisering en inspirerende verhalen door onze gezondheidscampagnesites en S-magazineblog te integreren.

### Als we de cijfers van 1 jaar nieuwe website erbij nemen, kunnen we volgende vaststellingen maken:

- We zien dat onze website op vlak van zowel **aantal bezoekers (+65 %)** als aantal **unieke paginaweergaves (+41 %)** sterk gestegen is. Het aantal unieke paginaweergaves per bezoeker is gedaald, waaruit we afleiden dat de bezoeker op onze website sneller vindt wat hij kwam zoeken door de sterke focus op toptaken.
- Het **aantal pagina's** is sterk teruggebracht (**-59,5 %**). Deels door heel wat content te schrappen, deels door inhoud samen te voegen die bij elkaar hoort vanuit gebruikersoogpunt. Toch steeg het aantal paginaweergaves! Minder kwantiteit, meer kwaliteit.
- Onze website kent een blijvend **stijgend gebruik** op smartphone.
- We scoren duidelijk **beter in Google**. Onze **click-through rate is met 13 %** gestegen.
- **Toptakenpagina's** doen het goed en een aantal pagina's komen duidelijk naar voren als nieuwe toptaken die we verder kunnen gaan optimaliseren.
- Een absolute toptak van leden op onze website is het nakijken van hun terugbetalingen en uitkeringen in ons internetloket e-Mut. Met de nieuwe aanpak op onze website zorgen we voor een gemakkelijke en snelle toeleiding naar e-Mut. Van bij de start van de nieuwe website zagen we dan ook een enorme toename van gebruikers via de website.





### Waarom kiezen voor Solidaris?

- ✓ Lage bijdrage
- ✓ Terugbetalingen voor iedereen
- ✓ Betaalbare tand- en hospitalisatieverzekering
- ✓ Uitgebreid kantorennet, gespecialiseerde medewerkers
- ✓ Volg je dossier makkelijk zelf via ons digitaal loket

Word nu lid

### Onze kantoren

Zoek openingsuren en maak een afspraak.

Typ postcode of gemeente

Zoek een kantoor

### Mijn dossier

- › Terugbetalingen nakijken
- › Uitkeringen bekijken
- › Contactgegevens wijzigen
- › Rekeningnummer wijzigen
- › Berichten lezen

Aanmelden

## Voordelen, terugbetalingen en dienstverlening

### Veel gezocht

- › Ons ziekenfonds wordt Solidaris
- › Betaalkalender ziekte-uitkering
- › Geboortevoordelen en terugbetalingen
- › Meld je arbeidsongeschiktheid
- › Maak een afspraak
- › Verhoogde tegemoetkoming

### Ziekte, ongeval of handicap

- › Arbeidsongeschiktheid
- › Terugbetaling ziektekosten
- › Hogere terugbetaling
- › Therapie en behandeling
- › Hulpmiddelen en zorgmateriaal bij ziekte, ongeval of handicap
- › Ongeval
- › ...

[Alles over Ziekte, ongeval of handicap](#)

### Zwangerschap, geboorte en adoptie

- › Geboortevoordelen en terugbetalingen
- › Verlof en uitkeringen
- › Hulp en begeleiding
- › Hulpmiddelen en zorgmateriaal bij zwangerschap en geboorte
- › Kinderwens
- › Wat te doen bij zwangerschap en geboorte?
- › ...

[Alles over Zwangerschap, geboorte en adoptie](#)

### Opname in het ziekenhuis

- › Hospitalisatieverzekering
- › Hulp aan huis aanvragen
- › Vervoer opname
- › Wat te doen bij opname?
- › Kost Ingreep
- › Revalidatie

[Alles over Opname in het ziekenhuis](#)

### Tandzorg

- › Tandverzekering DentaPlan
- › Terugbetaling tandarts
- › Terugbetaling orthodontie
- › Terugbetaling tandprothesen, implantaten en kronen
- › Terugbetaling tandextracties of tanden trekken
- › Tandverzorging

[Alles over Tandzorg](#)

### Kinderen en jongeren

- › Medische kosten
- › Sport, school en vakantie
- › Jongerensparen
- › Kinder- en jongerenopvang
- › Advies opvoeding voor kinderen en jongeren

[Alles over Kinderen en jongeren](#)

### In of naar het buitenland

- › Reisdocumenten aanvragen
- › Reisbijstandsverzekering Mutas
- › Wat te doen bij?
- › Vakantie
- › Vaccins voor als je op reis gaat

[Alles over In of naar het buitenland](#)

### Brillen en lenzen

- › Terugbetaling bril
- › Terugbetaling lenzen
- › Terugbetaling ogen laseren
- › Terugbetaling lensimplantaten
- › Terugbetaling oogpleisters

[Alles over Brillen en lenzen](#)

### Hulp aan huis aanvragen

- › Advies thuishulp
- › Thuisverpleging
- › Poetshulp
- › Gezinszorg
- › Kraamzorg
- › Vervoer met vrijwilligers
- › ...

### 3. Dossierbeheer B2B-pijlers Vlaamse sociale bescherming

Tot 2019 betaalde de zorgkas enkel zorgbudgetten uit, rechtstreeks aan de leden. Het dossierbeheer en uitbetaling hiervan gebeurt door de zorgkasantenne (regionale dienst) in het ziekenfonds waarbij het lid is aangesloten. Sinds 2019 beheert de zorgkas ook de financiering van mobiliteitshulpmiddelen, woonzorgcentra en sinds 2022 ook voor revalidatieziekenhuizen. Deze financiering werkt via derdebetalersregeling, dus via een uitbetaling rechtstreeks aan de instellingen.

In het kader van de meer intense samenwerking tussen de ziekenfondsen zijn we in april 2021 begonnen met een 'virtueel business-to-business-team VSB' dat zich bezighoudt met het dossierbeheer van deze B2B-pijlers. Uit het verplichte telewerk naar aanleiding van de coronacrisis werd namelijk duidelijk hoe makkelijk het is om online samen te werken. Dit nieuwe team bestaat uit de medewerkers van zorgkasantennes Antwerpen en Limburg. Zij werken dus niet fysiek op dezelfde plek, maar beheren wel op een digitale manier vanuit Hasselt en Antwerpen samen de dossiers WZC, mobiliteitshulpmiddelen en revalidatieziekenhuizen voor alle Vlaamse ziekenfondsen. Dit dossierbeheer gebeurt volledig digitaal. Het team kan dus makkelijk samenwerken via Teams, Share-Point en andere digitale instrumenten. Het B2B-team gebruikt ook een gemeenschappelijk telefoonnummer en gemeenschappelijke mailbox. Op die manier hebben de instellingen en verstrekkers 1 aanspreekpunt en moeten ze niet zoeken naar de zorgkasantenne van hun bewoner of klant. Op die manier kunnen we dus een vlottere service bieden voor de woonzorgcentra, revalidatieziekenhuizen en bandagisten.

De komende jaren zal het B2B-team er nog extra domeinen bij krijgen. Zo kantelen in 2022 en 2023 nog de revalidatieconventies in in de zorgkas, in 2023 de financiering van de psychiatrische verzorgingstehuizen en in 2024 de mobiele begeleidingsequipes en de initiatieven beschut wonen.

### 4. Onze bijdrage aan de vaccinatiecampagne

Een belangrijk middel in de strijd tegen het coronavirus is vaccinatie. Ons ziekenfonds stelde zich in 2021 op als betrouwbare partner in informeren en sensibiliseren over de vaccinatiecampagne, voor velen een gevoelig thema met veel zorgen en vragen. In maart 2021 werd er besloten om een aparte cel in het contactcenter voor leden op te richten voor vragen die exclusief gaan over de vaccinatiecampagne. Dit om onze leden een kanaal te bieden voor hun vragen alsook om de andere telefoonlijnen in ons ziekenfonds te ontlasten.

Tijdens de kantooruren konden leden hun vragen stellen over de vaccins, de werkwijze van vaccineren in vaccinatiecentra, de selectie van specifieke doelgroepen (bv. personen met verminderde immuniteit die een speciale plaats kregen in de vaccinatiecampagne) en ook de gevolgen van vaccineren (zoals het vaccinatiecertificaat). Tussen 3 maart en 27 november 2021 werden ruim 12 000 oproepen van leden beantwoord. Tijdens piekperiodes waren er honderden oproepen per dag, vaak afhankelijk van belangrijke meldingen in de actualiteit. Tijdens de piek waren er 8 voltijdse medewerkers om de lijn te bemannen. De telefonische hulp wordt nog verder gezet in 2022. Het bleef niet enkel bij telefonisch contact: ook op de website en in onze nieuwsbrieven was er vaak ruime aandacht rond het thema. We publiceerden ook een brochure over vaccinaties.





## 5. GVO professionaliseert webinars

Omwille van de social distancing en het vermijden van grote groepen werd in 2020 gekozen voor webinars als veilig alternatief voor een fysiek evenement zoals een lezing of infosessie. In 2021 bouwde de dienst Gezondheidsbevordering (GVO) de webinarwerking uit tot een volwaardig aanvullend communicatiekanaal voor preventieboodschappen. Met een gevarieerd aanbod aan thema's, deskundige expert-sprekers, professionalisering van de opname en een groeiend bereik van leden en niet-leden.

### Regio-overschrijdende webinars in 2021:

- 02/21 Hou de vonk erin (Wim Slabbinck)
- 03/21 Alles wat je moet weten over het coronavirus (dr. Pierre Van Damme)
- 04/21 Meer energie? Zo laad je tijdig je batterijen weer op (Twiggy Peeters)
- 05/21 Angst bij jongeren
- 11/21 Narcisme (Diane Ruthgeerts)
- 11/21 Nooit meer naar de dokter (dr. Servaas Bingé)
- 12/21 Help! Mijn kind leeft online (Stefaan Lammertyn)
- 12/21 Over verlies en verdriet (Manu Keirse)

De webinars die door alle regio's uitgezonden werden hadden samen een bereik van meer dan 3000 unieke kijkers. Gemiddeld 70 % van de kijkers is lid van een van onze ziekenfondsen. De interactie ligt tijdens de webinars hoog: 42 % van de kijkers stuurt een bericht tijdens de live uitzending. Een kwart van de ingeschreven kijkers bekijkt (of herbekijkt) een webinar achteraf (nog eens). We konden een aantal grote namen en experten boeken, wat de deskundige uitstraling van ons ziekenfonds ten goede kwam.

Hiernaast organiseerden de ziekenfondsen apart ook nog webinars waarvan de inhoud afgestemd werd op regionale voordelen en -diensten. Een aantal webinars kwam tot stand in samenwerking met een socio-culturele vereniging of partnerorganisatie.



## 6. Rebelle en S-Plus werken aan gezondheidsgeletterdheid

Uit de grote gezondheidsenquête van 2018 bleek dat minstens 1 op de 3 Belgen het soms moeilijk heeft met het begrijpen van medische informatie. Dat wordt ook wel gezondheidsgeletterdheid genoemd: de mate waarin iemand info over gezondheid weet te vinden, kan interpreteren, en vervolgens kan toepassen op het eigen leven. Denk maar aan het voeren van gesprekken met zorgverleners, het maken van keuzes over levensstijl, maar ook bijvoorbeeld aan het kunnen lezen van bijsluiters en het juist gebruiken van medicatie. Om mensen met een lager niveau van gezondheidsgeletterdheid te helpen bij een gesprek met hun arts, lanceerden Rebelle en S-Plus in 2021 het project 'Begrijp je dokter'.

Op 4 mei ging de website [www.begrijpedokter.be](http://www.begrijpedokter.be) online, waar zowel patiënten als zorgverleners een begeleidend animatiefilmpje, informatie, getuigenissen, materiaal, een zelftest en een overzicht van bestaande methodieken vinden om mee aan de slag te gaan en te werken aan gezondheidsvaardigheden.

We startten met de verspreiding van de folder 'Begrijp je dokter. Een stappenplan voor je doktersbezoek', die 42 000 keer werd gedrukt. We maakten het project bekend via onze eigen gekende kanalen, maar ook de zustervzw's en de verschillende ziekenfondsen gaven het project de nodige aandacht via nieuwsbrieven, sociale media en het blad 'In de praktijk'. Een uitgebreide mailing naar de eerstelijnszones zorgde ervoor dat het project ook door hen werd opgepikt en verspreid via nieuwsbrieven, website en sociale media. De website werd van mei tot december 14.372 bezocht.

Het project creëert bewustzijn bij zorgverleners, versterkt de assertiviteit en competenties van patiënten, en de ontwikkelde tools en materialen faciliteren een betere communicatie tussen beide groepen. Concreet vertaalt zich dat in het feit dat leden sneller naar de arts durven stappen omdat communicatie geen (grote) barrière vormt. Patiënten begrijpen de uitleg en informatie aangeleverd door de dokter beter. Een beter geïnformeerde patiënt is gezonder: men heeft een groter ziekte-inzicht en neemt gezondere beslissingen. Inzetten op preventie en gezondheidsbevordering van de leden leidt uiteindelijk tot een kostenbesparing voor de mutualiteit en de maatschappij in het algemeen.

Het project zal gedurende 5 jaar verder worden uitgebreid. S-Plus maakt in 2022 een pakket, brengt gezondheidsgeletterdheid tot in haar lokale groepen en gaat de basisfolder vertalen voor anderstaligen. Met dit initiatief richten we ons op senioren met een andere culturele achtergrond. Senioren zijn sowieso al een kwetsbare groep als het over gezondheidsvaardigheden gaat. Als er dan ook nog een taalbarrière is, wordt het alleen maar moeilijker om medische info correct te begrijpen of de juiste vragen te stellen aan je dokter.

## 7. Uitkeringsprocessen digitaliseren verder: IB deel lid

De afgelopen jaren is sterk ingezet op back-office-processen om het berekenen van ziekte-uitkeringen te automatiseren. We vervangen papieren documenten door digitale gegevensstromen met werkgevers. Het elektronisch inlichtingenblad (ingevuld door de verzekerde) vormt een sluitstuk in deze automatisering.

Het elektronisch inlichtingenblad (IB) is het startpunt voor het digitale loket uitkeringen. Zodra het lid zijn ziekte gemeld heeft en die door de adviserend-arts erkend wordt, kan het lid in e-Mut al zijn gegevens invullen. Het lid moet niet meer wachten op papieren per post en moet geen postzegel meer kleven. Hij moet alleen die gegevens aanvullen die we nog niet hadden én weet onmiddellijk dat de doorgestuurde gegevens correct en volledig zijn. Allemaal voordelen voor het lid.

De uitdaging was ervoor te zorgen dat het digitaal eenvoudiger wordt dan op papier. We stellen enkel de vragen die moeten gesteld worden afhankelijk van de gegevens die we hebben of van de antwoorden van het lid. Een andere uitdaging was het doorstromen van de gegevens in onze databanken en ervoor zorgen dat als het lid vastzit, we het dossier kunnen overnemen via hulp aan de telefoon of in het loket.

Wij ervaren ook veel voordelen. Geen archivering meer van papieren documenten, geen controle meer op volledigheid of herbevraging van het lid. Ook snellere informatiedoorstroming, wat voor een snellere betaling kan zorgen. De start van het elektronisch IB heeft het mogelijk gemaakt om een dossier 100 % elektronisch af te handelen zonder manuele tussenkomst van een adviserend-arts of administratieve medewerker. Daarmee betalen we sneller en komt extra tijd vrij voor de behandeling van complexe dossiers..

Begin 2021 konden de leden hun IB invullen in e-Mut. Zonder enige publiciteit of verplichting naar de leden toe ontvangen we vandaag al 60 % van de inlichtingenbladen elektronisch. Zo korten we de gemiddelde tijd tussen de ontvangst van het getuigschrift van arbeidsongeschiktheid van het lid en de berekening van de uitkering in met 5 dagen.

We kunnen een dossier

**100 %**

elektronisch afhandelen



## 8. In e-Mut kunnen leden hun arbeidsongeschiktheid stap-voor-stap volgen

Om tegemoet te komen aan de veelvuldige vragen die leden stellen omtrent hun arbeidsongeschiktheid, is er een track-and-trace-module uitkeringen ontwikkeld in e-Mut. Vanaf ontvangst van het getuigschrift tot de uitbetaling van de uitkeringen aan het lid, geeft deze module real-time informatie over de stand van zaken van het dossier. Daarnaast wordt er op 5 momenten een e-mail verstuurd om duidelijk te maken dat er een wijziging is in de status van het dossier.

Het 1ste idee voor dit project is ontstaan in 2017 in de werkgroep e-Mut. Sinds 1 juli 2021 is er een werkende versie in e-Mut.

We zien duidelijk dat zeker na het verzenden van de notificatiemails het verkeer naar e-Mut en de track-and-trace-module sterk is toegenomen. In de week van 10 mei 2021 waren er 10 312 bezoekers op de pagina uitkeringen in e-Mut, in januari 2022 is dit gestegen naar 38 778 bezoekers, omzeggens een verviervoudiging. Dit project zorgt ervoor dat leden veel sneller en beter op de hoogte zijn van hun uitkeringsdossier. Ze kunnen dit op elk moment raadplegen en dit zorgt voor veel minder telefonische vragen.

## 9. Ouderen doen hun zeg over toekomstig coronabeleid

Het coronavirus stelde de ouderenzorg op scherp in 2020. De uitbraak van het virus heeft in België een zware tol geëist inzake mensenlevens. Maar ook de maatregelen die door de overheid zijn genomen hadden een grote impact op het leven van ouderen.

De Studiedienst, Onderzoek & Ontwikkeling en Gezondheidsbevordering zetten een onderzoek op om de mening van thuiswonende ouderen te vragen. Nog al te vaak komen de stemmen van ouderen zelf te weinig aan bod.

We bevroegen nog thuiswonende leden van 65 tot en met 89 jaar over welke beleid ze willen bij een opflakering van de pandemie en hoe zij de ouderenzorg in de toekomst zien. De enquête werd verspreid en kon beantwoord worden in de aanloop naar de 2de coronagolf (28 september tot en met 20 oktober 2020).

Het onderzoek legde bloot dat veel ouderen met angst voor COVID-19 leefden. Hoewel slechts weinigen zelf het coronavirus opliepen, was de angst groot. 9 op 10 was een beetje tot erg bang om ziek te worden. 17 % kende in hun directe omgeving iemand die het virus opliep en 6 % kende iemand uit de directe omgeving die aan het virus overleed. Die angst vertaalde zich in een meer negatieve blik op een mogelijke verhuis naar een woonzorgcentrum of serviceflat.

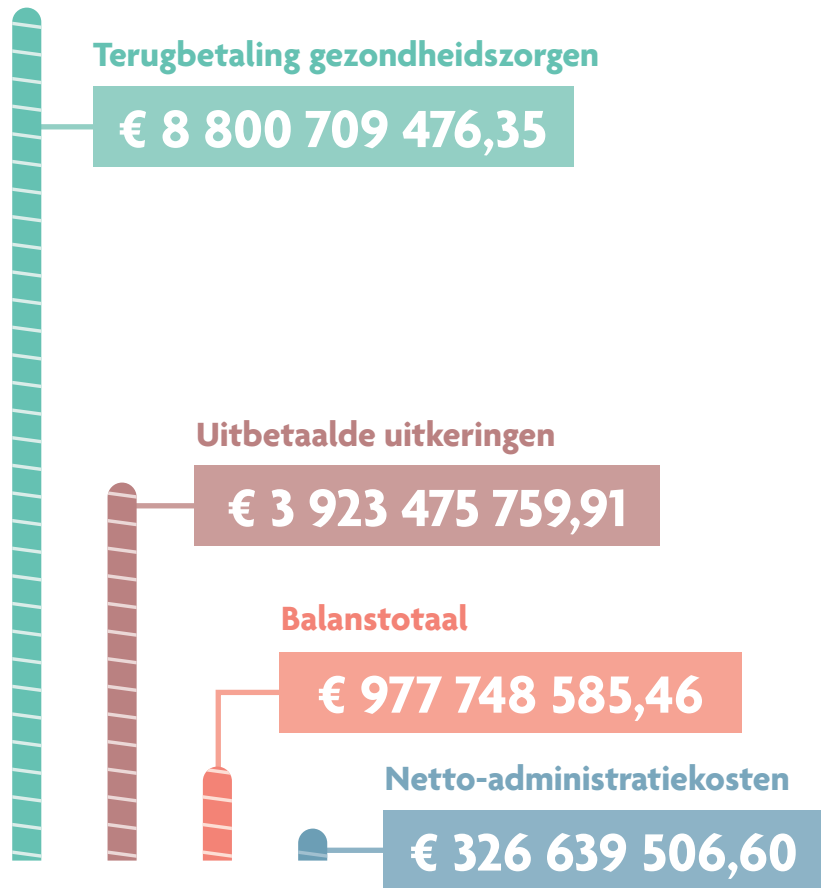
Ouderen verwachten van een woonzorgcentrum hetzelfde als van hun eigen thuis. De boodschap aan beleidsmakers en woonzorgcentra is dan ook duidelijk: maak van onze ouderenzorg een nieuwe thuis, met aandacht voor kleinschaligheid en autonomie. Een betere ondersteuning in de financiering is voor 93 % van de ondervraagden een noodzaak.

# Onze financiële cijfers





## Verplichte verzekering



## Verplichte verzekering overnamedecreet Vlaanderen

Balanstotaal	€ 7 381 528,78
Terugbetalingen gezondheidszorgen	€ 105 286 494,07
Netto-administratiekosten	€ 1 146 232,14



## Aanvullende verzekeringen

Balanstotaal	€	267 167 799,56
Terugbetalingen Jongerensparen	€	14 027 273,29
Terugbetalingen en tussenkomsten	€	11 365 106,47



### MOB Solidariteit Aanvullende verzekering

**Balanstotaal**  
**€ 16 248 019,84**

**Terugbetalingen  
en tussenkomsten**  
**€ 22 477 043,52**

### SM Mutualis Aanvullende verzekering

**Balanstotaal**  
**€ 38 218 165,52**

**Terugbetalingen  
en tussenkomsten**  
**€ 54 208 493,17**

### VMOB-SOHO facultatieve verzekeringen

Balanstotaal	€	197 320 329,25
Premies	€	82 183 168,19
Uitbetaalde schades	€	50 125 903,67

### SMA Solidaris Assurance facultatieve verzekeringen

Balanstotaal	€	246 620 286,59
Premies	€	93 770 998,49
Uitbetaalde schades	€	50 436 878,49



## MOB Zorgkas

Balanstotaal	€	49 799 947,57
Bijdragen van leden	€	44 185 462,00
Uitbetalingen aan leden	€	195 571 675,51
Betalingen aan zorgverstrekkers	€	424 250 434,47

## SMR Société mutualiste régionale

Balanstotaal	€	82 709 103,87
Uitbetalingen gezondheidszorg	€	422 799 520,63
Uitbetalingen zorgbudgetten	€	50 212 427,19

**Iedereen  
mee.**



[www.solidaris.be](http://www.solidaris.be)