

Jaarverslag van de persoon belast met de globale verantwoordelijkheid voor het dagelijks beheer van het ziekenfonds NZVL (235)

Werkingsjaar 2023

Verslag directeur aan de raad van bestuur van het
ziekenfonds en de Landsbond

02 mei 2024

Inhoudsopgave

1. Financiële situatie	3
1.1 Resultaat administratiekosten 2023	3
1.2 Vergelijking resultaat administratiekosten met budget	3
1.3 Evolutie van de reserves	4
1.4 Financiële risico's	4
2. Evolutie ledengroei	5
2.1 Evolutie gerechtigden en rechthebbenden	5
2.2 Vergelijking met de andere ziekenfondsen	5
2.3 Vooruitzichten 2024	6
3. Personeel	7
3.1 Evolutie van het personeelsbestand	7
3.2 Belangrijke aandachtspunten	7
4. Belangrijke gebeurtenissen	8
4.1 Strategisch plan NZVL 2023-2025	8
4.2 Balanced Score Card NZVL 2023	9
4.3 Markante gerealiseerde projecten	9

1. Financiële situatie

1.1. Resultaat administratiekosten 2023

Boni van de administratiekosten: **€ 506.857,92**

1.2. Vergelijking resultaat administratiekosten met budget

Toelichting bij de grote verschillen (> 25 % en € 25.000)

VP ADMINISTRATIEKOSTEN 2023

Analyse van de afwijkingen: basis document T2

		Begroting 2023	Werkelijke kost	2023/2022 % afwijking
Rekening	615 Kosten van derden	129.200,00	210.461,07	162,90%
	618 Diverse kosten	118.600,00	167.316,08	141,08%
	640 Bedrijfskosten	62.100,00	24.266,95	39,08%
	749 Recuperatie kosten	169.730,00	410.577,12	214,90%

Oorzaak verschillen:

615 Kosten van derden

De hogere uitgaven zijn te verklaren door méér-uitgave op advertenties en publiciteit (+ €37.000)

Verder noteren we hogere uitgaven op het vlak van aanwerving en diverse opleidingen personeel (+ €42.000)

618 Diverse kosten

Hogere uitgaven voor activiteiten van de onderneming (+ €40.000)

640 Bedrijfskosten

Lagere kosten voor administratiekosten internationale verdragen (- €33.000)

749 Recuperatie kosten

Hogere recuperaties op het vlak van overgedragen contact tracing, recup, opleiding personeel, verkoop wagens en doorgerekende IT-kosten VMOB (surplus van €240.000 recup in totaal)

1.3. Evolutie van de reserves: 31/12/2023 tov 31/12/2022

- AK: Van 7.708.217,18 euro naar 8.205.440,71 euro
- Geconsolideerd ZF: Van 11.805.392,63euro naar 12.507.536,57 euro

1.4. Financiële risico's.

Verwachte inkomsten en uitgaven, grote verschillen, significante verliezen op beleggingen (> 10%): **GEEN**

2. Evolutie ledengroei

2.1. Evolutie gerechtigden en rechthebbenden

Groei tussen 31/12/2022 en 31/12/2023: **3.72 %**

Of een groei van 3.489 titularissen.

Groei 2023	dec/22	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23	okt/23	nov/23	dec/23
Belgisch regime	93.205	93.712	93.884	94.012	94.642	94.776	94.872	95.533	95.657	95.744	96.377	96.511	96.587
Internationale verdragen	613	624	624	624	634	634	634	688	688	688	720	720	720
Totaal	93.818	94.336	94.508	94.636	95.276	95.410	95.506	96.221	96.345	96.432	97.097	97.231	97.307
Groei in %		0,55%	0,74%	0,87%	1,55%	1,70%	1,80%	2,56%	2,69%	2,79%	3,50%	3,64%	3,72%

Groei van aantal rechthebbenden Belgisch regime:

rechthebbenden	31/12/2022	31/01/2023	28/02/2023	31/03/2023	30/04/2023	31/05/2023	30/06/2023	31/07/2023	31/08/2023	30/09/2023	31/10/2023	30/11/2023	31/12/2023	Groei RH
203	129.169	129.282	129.572	129.818	130.616	130.858	131.083	131.619	131.853	132.018	132.437	132.637	132.657	3.488
216	190.016	190.277	190.615	190.761	191.728	191.936	192.063	192.906	193.077	193.260	193.930	194.108	194.192	4.176
228	138.042	136.944	137.263	137.497	137.572	137.753	137.936	137.978	138.154	138.292	138.475	138.603	138.655	613
235	128.158	128.804	128.943	129.028	129.959	130.103	130.178	131.029	131.135	131.255	131.848	131.895	131.924	3.766
Totaal	585.385	585.307	586.393	587.104	589.875	590.650	591.260	593.532	594.219	594.825	596.690	597.243	597.428	12.043

2.2. Vergelijking met de andere ziekenfondsen

De Neutrale ziekenfondsen groeien met **2.92 %** in titularissen, binnen de Landsbond voor Neutrale Ziekenfondsen is NZVL de sterkste groeier.

We behalen in 2023 een groeicijfer van 3.72 %.

ziekenfonds	regime	31/12/2022	31/12/2023	evolutie	groei 2023
203 - Vlaams & Neutraal ziekenfonds	Belgisch regime	91.900	95.203	3.303	3,69%
	Internat. Verdragen	1.056	1.184	128	
	totaal	92.956	96.387	3.431	
216 - La mutualité Neutre	Belgisch regime	131.521	135.505	3.984	2,90%
	Internat. Verdragen	4.889	4.861	-28	
	totaal	136.410	140.366	3.956	
228 - Mutualia	Belgisch regime	91.267	92.809	1.542	1,44%
	Internat. Verdragen	5.864	5.725	-139	
	totaal	97.131	98.534	1.403	
235 - Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen	Belgisch regime	93.205	96.587	3.382	3,72%
	Internat. Verdragen	613	720	107	
	totaal	93.818	97.307	3.489	
Neutrale ziekenfondsen	Belgisch regime	407.893	420.104	12.211	2,92%
	Internat. Verdragen	12.422	12.490	68	
	totaal	420.315	432.594	12.279	

In vergelijking met de andere **Belgische ziekenfondsen** zijn voorlopig enkel de cijfers gekend voor 30/06/2023. Er positioneren zich 3 Neutrale ziekenfondsen binnen de top 4.

Hier is NZVL (235) met een groeipercentage van 1.89 % op 6 maanden tijd eveneens **de sterkte groeier in het land.**

Ziekenfondsen anno 2023			(periode = 6 maanden)						
Overzicht ziekenfondsen			tit. 30/06/2023		tit. 31/12/2022		evolutie 2023	%	Rang in groei
1	120	CM Vlaanderen	2.545.678		2.538.843		6.835	0,27%	
2	509	Partenamut	889.323		875.928		13.395	1,53%	3e
3	319	Solidaris Wallonie	850.006		843.501		6.505	0,77%	
4	134	MC Wallonie	792.553		789.414		3.139	0,40%	
5	526	Helan	645.463		643.391		2.072	0,32%	
6	306	Solidaris (Brabant)	405.520		404.123		1.397	0,35%	
7	304	Solidaris (Antwerpen)	342.511		338.355		4.156	1,23%	
8	322	Solidaris (Limburg)	223.165		220.300		2.865	1,30%	
9	311	Solidaris (Oost-Vlaanderen)	199.573		197.727		1.846	0,93%	
10	417	LM Plus	155.185		154.478		707	0,46%	
11	309	Solidaris (West-Vlaanderen)	153.243		151.961		1.282	0,84%	
12	216	La Mutualité Neutre	134.426		132.464		1.962	1,48%	4e
13	403	MutPlus	115.829		115.606		223	0,19%	
14	235	Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen	95.285		93.521		1.764	1,89%	1e
15	203	Vlaams & Neutraal Ziekenfonds	94.111		92.420		1.691	1,83%	2e
16	228	Mutualia	92.971		92.194		777	0,84%	
17	407	Liberale Mut. (Oost-Vl.)	91.325		91.059		266	0,29%	
18	323	Mut. Soc. (Luxemburg)	60.693		59.941		752	1,25%	
19	409	Mut. Libérale (Namen-Henegouwen)	27.008		27.035		-27	-0,10%	
20	515	Freie Krankenkasse	18.950		18.685		265	1,42%	5e
21	414	Mut. Libérale (Luik-Luxemburg)	17.251		17.297		-46	-0,27%	
	600	Hulpkas ZIV	107.442		99.482		7.960	8,00%	
	900	HR Rail (NMBS)	70.462		70.633		-171	-0,24%	
		Totaal	8.127.973	aandeel 06/2023	8.068.358	aandeel 12/2022	59.615		
	100	Landsbond van Christelijke Ziekenfondsen	3.338.231	41,1%	3.328.257	41,3%			
	300	Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten	2.234.711	27,5%	2.215.908	27,5%			
	500	Landsbond van Onafhankelijke Ziekenfondsen	1.553.736	19,1%	1.538.004	19,1%			
	200	Landsbond van de Neutrale Ziekenfondsen	416.793	5,1%	410.599	5,1%			
	400	Landsbond van Liberale Mutualiteiten	406.598	5,0%	405.475	5,0%			
	600	Hulpkas ZIV	107.442	1,3%	99.482	1,2%			
	900	HR Rail (NMBS)	70.462	0,9%	70.633	0,9%			
			8.127.973		8.068.358				

2.3. Vooruitzichten 2024

Onze groeidoelstellingen zijn vastgelegd op **3.0 %**.

3. Personeel

3.1. Evolutie van het personeelsbestand

Evolutie tussen december 2022 en december 2023

Evolutie VTE 2023	dec/22	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	august	sept	oktober	novem	dec/23
Directie & Stafdiensten	21,33	21,13	21,13	21,13	20,73	21,33	20,33	20,15	20,15	19,90	19,65	21,15	21,15
Directie	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mgt functies	3,80	3,80	3,80	3,80	3,40	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Financien	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54
HR	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	1,05	1,80	1,80
IT	4,41	4,21	4,21	4,21	4,21	4,21	4,21	4,21	4,21	4,21	4,21	4,21	4,21
Facilities en onderhoud	5,78	5,78	5,78	5,78	5,78	5,78	5,78	5,60	5,60	5,35	4,85	5,60	5,60
Backoffice	50,22	52,54	51,97	52,47	52,62	52,83	52,18	52,78	54,08	56,26	56,98	54,93	55,21
klantenbeheer	11,63	12,63	12,63	12,63	13,13	13,63	13,03	12,83	13,63	13,43	13,43	13,43	13,43
arbeidsongeschiktheid & geschillen	17,97	18,87	17,76	18,26	17,91	17,62	17,77	18,27	18,77	20,65	20,67	18,90	18,90
medische dienst	4,38	4,38	4,38	4,38	4,38	4,38	4,38	4,38	4,38	4,38	4,38	4,38	4,38
gezondheidszorg	16,24	16,66	17,20	17,20	17,20	17,20	17,00	17,30	17,30	17,80	18,50	18,22	18,50
Frontoffice	36,83	36,72	36,72	37,22	37,52	36,72	36,72	36,72	36,94	37,36	38,16	37,79	37,25
klantendienst	6,14	6,40	6,40	6,40	6,20	6,20	6,20	6,20	6,42	6,74	6,74	6,74	6,74
Oost-Vlaanderen	12,49	12,12	12,12	12,12	12,12	12,12	12,12	12,12	12,12	12,22	13,02	12,65	11,17
West-Vlaanderen	10,24	10,24	10,24	10,24	10,24	9,44	9,44	9,44	9,44	9,44	9,44	9,44	10,44
Vlaams Brabant	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,30
Limburg	3,60	3,60	3,60	4,10	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60
Marketing Commercieel	16,90	17,05	16,40	18,12	17,51	16,71	16,51	16,17	15,56	15,32	15,10	15,10	15,10
Marketing	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,20	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Commercieel	6,90	7,00	6,35	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,38	6,00	6,00	6,00
Call Center	8,00	8,05	8,05	9,12	8,51	8,51	8,51	8,17	7,56	7,94	8,10	8,10	8,10
Dienst maatschappelijk werk	15,20	15,20	15,20	15,20	15,20	14,20	14,20	14,20	14,20	14,40	15,20	15,20	15,20
DMW+RDC	15,20	15,20	15,20	15,20	15,20	14,20	14,20	14,20	14,20	14,40	15,20	15,20	15,20
totaal medewerkers	140,48	142,64	141,42	144,14	143,58	141,79	139,94	140,02	140,93	143,24	145,09	144,17	143,91

Dat is een stijging met 3.43 VTE of 2.44 % groei van het personeelsbestand tegenover 3.72 % groei van het klantenbestand.

3.2. Belangrijke aandachtspunten

- Er zijn geen bedrijfs-cao's lopende.
- Er waren geen ontslagen om dwingende reden.
- Er zijn geen sociale conflicten.
- De evolutie van de sociale balans code 105 – aantal werknemers in VTE:
 - 149,8 werknemers in 2023
 - 151.7 werknemers in 2022
- Overlegorganen:
 - Ondernemingsraad en CPBW: maandelijks

4. Belangrijke gebeurtenissen

4.1. Strategisch plan NZVL 2023-2025

Er werd een nieuw strategisch plan opgemaakt “Krachtig naar 2025” met als base line “op naar de 100.000 titularissen. Het plan omvat 6 grote beleidsdoelstellingen:

1. De fundering: een aantrekkelijk product en een uitstekende service tegen een correcte prijs.
2. Menselijke, emotionele toets toevoegen aan de klantrelatie.
3. Investeren en focussen op digitaal gebruiksgemak.
4. Maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen.
5. Een prioriteit maken van tevreden en competente medewerkers.
6. Rendabele groei verder zetten.
7. Behouden van de nodige financiële onafhankelijkheid om op eigen kracht verder te gaan.



4.2. Balanced Score Card NZVL 2023

In onze balanced score card volgen we jaarlijks de 15 à 20 belangrijkste kritische prestatie indicatoren (KPI's) op.

NZVL - Corporate Balanced Score Card 2023		datum : 28/02/2024												
		jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23	okt/23	nov/23	dec/23	Jaar 2023
FINANCIEEL PERSPECTIEF														
KPI 01	% groei tov 31/12 vorig jaar	0,55%	0,74%	0,87%	1,55%	1,70%	1,80%	2,56%	2,69%	2,79%	3,50%	3,64%	3,72%	3,72%
KPI 02	netto aansluitingen en mutaties (Comm Adv + KA's)	1.066	-----	-----	2.041	-----	-----	2.995	-----	-----	3.806	-----	-----	3.806
KPI 03	Nieuwe HospiPlus polissen	262	572	908	1.097	1.404	1.693	1.862	2.061	2.299	2.495	2.785	2.946	2.946
KPI 04	financiële tendens personeel tov begroting	101,95%	97,41%	96,27%	98,95%	96,87%	94,30%	95,39%	94,39%	97,91%	101,54%	109,33%	98,96%	98,96%
KPI 05	aantal VTE	142,6	141,4	144,1	143,6	141,8	139,9	140,0	140,9	143,2	145,1	144,2	143,9	142,6
KLANTPERSPECTIEF														
KPI 06	% beantwoorde telefonie frontoffice	85,7%	85,9%	89,6%	88,1%	86,1%	88,1%	82,2%	88,0%	90,0%	89,2%	90,5%	77,4%	86,7%
KPI 07	% beantwoorde telefonie operationele diensten	95,4%	95,4%	95,6%	95,6%	94,9%	94,1%	91,8%	93,5%	94,6%	95,8%	96,5%	95,1%	94,9%
KPI 08	% groene service normen (binnen SLA)	93,7%	94,4%	95,1%	88,9%	92,6%	98,1%	90,3%	88,3%	93,1%	98,8%	95,7%	98,1%	93,9%
KPI 09	tarificatie betaling leden binnen de 3 dagen	94,6%	89,4%	99,9%	99,6%	99,3%	89,2%	90,5%	98,5%	98,2%	93,4%	99,8%	96,6%	95,8%
INTERNE PROCESSEN														
KPI 10	In de markt zetten van videobellen	op koers	op koers	op koers	op koers	op koers	vertraging	vertraging	vertraging	vertraging	vertraging	vertraging	vertraging	vertraging
KPI 11	In de markt zetten v/d module digitaal klant worden	op koers	op koers	op koers	op koers	voorsprong	voorsprong	voorsprong	voorsprong	voorsprong	voorsprong	voorsprong	voorsprong	voorsprong
KPI 12	Aantal leads ifv groei	298	557	791	1.116	1.309	1.642	1.717	1.807	2.392	3.584	4.294	4.471	4471
KPI 13	aantal opgeladen documenten via Online Kantoor / md	2.536	1.757	2.119	1.973	1.932	2.071	2.377	2.419	2.396	2.585	2.750	2.717	2.303
LEREN EN GROEIEN														
KPI 14	Digitaal verstuurd documenten naar Doccle	30.578	34.171	41.541	46.367	46.368	54.572	56.037	58.031	63.973	66.178	69.283	71.294	71.294
KPI 15	actieve gebruikers OLK (laatste 3 maanden)	21.816	20.720	18.594	---	---	---	---	---	---	19.290	20.384	20.626	20.238
KPI 16	verzuim korte duur (absenteïsme)	3,96%	4,02%	3,44%	2,76%	1,91%	3,23%	1,37%	1,72%	2,26%	3,84%	1,68%	4,84%	2,92%

4.3. Markante gerealiseerde projecten

Volgende projecten zijn succesvol afgehandeld in 2023:

- Reorganisatie managementkader operations nav pensioen diverse managers
- Integratie en begeleiding 12 nieuwe dossierbeheerders in de operationele diensten
- Succesvolle ontwikkeling en ingebruikname module digitaal klant worden
- Voldoen aan de eisen van de overheid en het RIZIV mbt Terug-naar-werk trajecten
- Ontwikkeling eigen SMS notificaties
- Ontwikkeling digitale handtekening via SMS
- Boost op Doccle connecties (meer dan 28.000 titularissen)
- Restyling alle briefwisseling voor personen ten laste die titularis worden via Dimona
- Marketing, creatie reeks interfaces om "leads" van acties automatisch op te laden in de CRM applicatie
- Implementatie ATS systeem Jobtoolz
- 21 aanwervingen
- Opleidingsplan opgemaakt en uitgevoerd
- Opstart fiscaal vriendelijke fietsleasing -> 33 medewerkers hebben een leasefiets in gebruik genomen