

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

Werkingsjaar 2024

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

18 april 2025

Inhoudsopgave

<u>1. Financiële situatie</u>	3
1.1 Resultaat administratiekosten 2024	3
1.2 Vergelijking resultaat administratiekosten met budget	3
1.3 Financieel resultaat 2024 statutaire diensten	4
1.4 Evolutie van de reserves	4
1.5 Financiële risico's	4
<u>2. Evolutie ledengroei</u>	5
2.1 Evolutie gerechtigden en rechthebbenden	5
2.2 Vergelijking met de andere ziekenfondsen	5
2.3 Vooruitzichten 2025	6
<u>3. Personeel</u>	7
3.1 Evolutie van het personeelsbestand	7
3.2 Belangrijke aandachtspunten	7
<u>4. Belangrijke gebeurtenissen</u>	8
4.1 Strategisch plan NZVL 2023-2025	8
4.2 Balanced Score Card NZVL 2024	9
4.3 Markante gerealiseerde projecten	9
<u>5. Organigram</u>	10

1. Financiële situatie

1.1. Resultaat administratiekosten 2024

Boni van de administratiekosten: **€ 348.201,67**

1.2. Vergelijking resultaat administratiekosten met budget

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

VP ADMINISTRATIEKOSTEN 2024						
Analyse van de afwijkingen : basis document T2						
				Begroting 2024	Werkelijke 2024	2024/2023 % afwijking
Rekening	614 Representatie & vervoer			386.950,00	262.928,00	-32,05%
	615 Kosten van derden			118.000,00	192.449,00	63,09%
	749 Recuperatie kosten			141.683,00	258.101,00	82,17%
Oorzaak verschillen :						
	614 Representatie & vervoer					
	De mindere uitgaven zijn te verklaren door mindere kosten op vlak van :					
		kosten van congressen -24.000 €				
		uitgave diverse zitpenningen -45.000 €				
		brandstoffen door trft van fosiele brandstoffen naar elektrische wagen -18.000 €				
		reiskosten -34.000 €				
	615 Kosten van derden					
	Hogere uitgaven op het vlak van diverse publiciteit + 66.000 €					
	iets hogere uitgaven voor opleiding personeel + 3.000 €					
	749 Recuperatie kosten					
	Hogere recuperaties op vlak van personeelskosten.					

1.3. Financieel resultaat 2024 statutaire diensten

- Aanvullende verzekering: mali van 23.248,19 euro
- Dienst Maarschappelijk Werk: boni van 128.569,06 euro

1.4. Evolutie van de reserves: 31/12/2024 tov 31/12/2023

- Administratiekosten: van 8.205.440,71 euro naar 8.702.879,83 euro
- Geconsolideerd ziekenfonds: van 12.507.536,57 euro naar 13.129.690,42 euro

1.5. 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 31/12/2023 en 31/12/2024: **3.60 %**

Of een groei van 3.507 titularissen.

Groei 2024	dec/23	jan/24	feb/24	mrt/24	apr/24	mei/24	jun/24	jul/24	aug/24	sep/24	okt/24	nov/24	dec/24
Belgisch regime	96.587	97.150	97.353	97.362	98.022	98.102	98.147	98.749	98.931	98.969	99.702	99.898	99.939
Internationale verdragen	720	720	720	761	761	761	795	795	795	816	816	816	875
Totaal	97.307	97.870	98.073	98.123	98.783	98.863	98.942	99.544	99.726	99.785	100.518	100.714	100.814
KPI (Belgisch regime + IV)		0,58%	0,79%	0,84%	1,52%	1,60%	1,68%	2,30%	2,49%	2,55%	3,30%	3,50%	3,60%

Groei van aantal rechthebbenden Belgisch regime:

rechthebbenden	31/12/2023	31/01/2024	29/02/2024	31/03/2024	30/04/2024	31/05/2024	30/06/2024	31/07/2024	31/08/2024	30/09/2024	31/10/2024	30/11/2024	31/12/2024	groei RH
203	132.657	132.519	132.750	132.928	133.347	133.507	133.623	133.980	134.150	134.290	134.634	134.812	134.895	2.238
216	194.192	193.774	194.125	194.281	194.919	195.105	195.373	196.111	196.405	196.537	197.298	197.468	197.515	3.323
228	138.655	137.478	137.973	138.166	138.776	139.000	139.266	140.411	140.587	140.730	141.811	141.989	142.136	3.481
235	131.924	132.527	132.760	132.856	133.639	133.745	133.810	134.454	134.609	134.691	135.402	135.501	135.557	3.633
Tot.	597.428	596.298	597.608	598.231	600.681	601.357	602.072	604.956	605.751	606.248	609.145	609.770	610.103	12.675

2.2. Vergelijking met de andere ziekenfondsen

De Neutrale ziekenfondsen groeien met **2.73 %** in titularissen.

Binnen de Landsbond voor Neutrale Ziekenfondsen is NZVL de sterkste groeier.

We behalen in 2024 een groeicijfer van 3.60 %.

ziekenfonds	regime	31/12/2023	31/12/2024	evolutie	groei 2024
203 - Vlaams & Neutraal ziekenfonds	Belgisch regime	95.203	97.493	2.290	2,51%
	Internat. Verdragen	1.184	1.317	133	
	totaal	96.387	98.810	2.423	
216 - La mutualité Neutre	Belgisch regime	135.505	138.584	3.079	2,19%
	Internat. Verdragen	4.861	4.857	-4	
	totaal	140.366	143.441	3.075	
228 - Mutualia	Belgisch regime	92.809	95.727	2.918	2,84%
	Internat. Verdragen	5.725	5.606	-119	
	totaal	98.534	101.333	2.799	
235 - Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen	Belgisch regime	96.587	99.939	3.352	3,60%
	Internat. Verdragen	720	875	155	
	totaal	97.307	100.814	3.507	
Neutrale ziekenfondsen	Belgisch regime	420.104	431.743	11.639	2,73%
	Internat. Verdragen	12.490	12.655	165	
	totaal	432.594	444.398	11.804	

In vergelijking met de andere **Belgische ziekenfondsen** zijn de cijfers gekend voor 31/12/2024. De 4 Neutrale ziekenfondsen vormen de top vier van de groeiers in %.

Hier is NZVL (235) met een groeipercentage van 3.50 % (Belgisch regime) op 12 maanden tijd (31/12/2023 – 31/12/2024) **de sterkte groeier in het land**.

Ledentallen RIZIV Belgisch regime:

Ziekenfondsen anno 2024		(31 december)				
Overzicht ziekenfondsen 31/12/2024		titularissen 31/12/2024	titularissen 31/12/2023	evolutie 12 maanden	groei in %	rangschikking groei in %
1.	120 CM Vlaanderen	2.584.372	2.563.489	20.883	0,81	
2.	509 Partenamut	920.115	902.314	17.801	1,97	
3.	319 Solidaris Wallonie	860.995	854.239	6.756	0,79	
4.	134 MC Wallonie	802.214	795.390	6.824	0,86	
5.	526 Helan	661.355	650.319	11.036	1,70	
6.	306 Solidaris (Brabant)	415.536	411.079	4.457	1,08	
7.	304 Solidaris (Antwerpen)	351.796	345.086	6.710	1,94	
8.	322 Solidaris (Limburg)	228.994	224.769	4.225	1,88	
9.	311 Solidaris (Oost-Vlaanderen)	203.739	200.702	3.037	1,51	
10.	309 Solidaris (West-Vlaanderen)	156.736	154.349	2.387	1,55	
11.	417 LM Plus	154.365	154.484	-119	-0,08	
12.	216 La Mutualité Neutre	139.487	136.214	3.273	2,40	4e
13.	403 MutPlus	115.048	115.553	-505	-0,44	
14.	600 Hulpkas ZIV	114.522	105.387	9.135		
15.	235 Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen	100.298	96.905	3.393	3,50	1e
16.	203 Vlaams & Neutraal Ziekenfonds	97.937	95.591	2.346	2,45	3e
17.	228 Mutualia	96.796	93.722	3.074	3,28	2e
18.	407 Liberale Mut. (Oost-Vl.)	92.057	91.761	296	0,32	
19.	900 HR Rail (NMBS)	69.599	70.225	-626	-0,89	
20.	323 Mut. Soc. (Luxemburg)	62.677	61.379	1.298	2,11	5e
21.	409 Mut. Libérale (Namen-Henegouwen)	26.501	26.870	-369	-1,37	
22.	515 Freie Krankenkasse	19.508	19.392	116	0,60	
23.	414 Mut. Libérale (Luik-Luxemburg)	17.056	17.202	-146	-0,85	
Totaal		8.291.703	8.186.421	105.282		

	titularissen 31/12/2024	% titularissen
100 Landsbond van Christelijke Ziekenfondsen	3.386.586	40,84%
300 Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten	2.280.473	27,50%
500 Landsbond van Onafhankelijke Ziekenfondsen	1.600.978	19,31%
200 Landsbond van de Neutrale Ziekenfondsen	434.518	5,24%
400 Landsbond van Liberale Mutualiteiten	405.027	4,88%
600 Hulpkas ZIV	114.522	1,38%
900 HR Rail (NMBS)	69.599	0,84%

2.3. Vooruitzichten 2025

Onze groeidoelstelling is vastgelegd op **3.0 %**.

3. Personeel

3.1. Evolutie van het personeelsbestand

Evolutie van het aantal VTE per dienst in de loop van het jaar 2024.

Evolutie VTE 2024	Gemiddelde 2023	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	august	sept	oktober	novem	decem	Gemiddelde 2024
Directie & Stafdiensten	20,67	24,34	23,84	24,64	25,43	23,98	23,08	22,33	21,83	22,78	23,58	23,58	22,69	23,51
Directie	4,00	4,50	4,50	4,50	5,50	5,50	5,00	5,00	5,00	5,50	6,00	6,00	6,00	5,25
Mgt functies	3,32	4,00	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,54
Financien	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	2,54	1,54	1,54	1,54	1,54	1,54	1,54	1,54	1,96
HR	0,99	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,35	1,35	1,35	1,69
IT	4,21	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,80	4,80	4,80	4,80	4,67
Facilities en onderhoud	5,61	5,60	5,60	6,60	6,60	5,15	5,75	5,00	4,50	4,75	5,50	5,50	5,50	5,50
support		1,30	1,30	1,10	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,00	0,90
Backoffice	53,74	56,17	55,03	53,16	53,53	52,22	53,82	54,17	55,04	53,60	56,05	53,68	53,13	54,13
klantenbeheer	13,16	14,68	15,54	15,54	15,54	14,74	14,54	14,54	14,54	14,54	14,54	14,54	14,54	14,82
arbeidsongeschiktheid	18,69	18,00	17,30	16,73	17,10	16,70	17,72	17,85	18,72	17,28	19,73	19,16	19,16	17,95
gezondheidszorg	4,38	17,85	17,35	16,05	16,05	16,05	16,83	17,05	17,05	17,05	17,05	16,25	15,27	16,66
Terugvorderingen	17,51	5,64	4,84	4,84	4,84	4,73	4,73	4,73	4,73	4,73	3,73	3,73	4,16	4,70
Frontoffice	37,16	33,89	35,29	35,59	36,59	37,63	36,86	36,36	35,16	35,31	36,59	35,59	34,79	35,80
klantendienst	6,45	6,36	6,22	6,42	6,42	7,06	7,29	6,29	6,29	6,29	6,29	6,29	6,29	6,46
Oost-Vlaanderen	12,17	10,19	11,23	10,83	11,83	12,33	12,33	12,83	12,63	12,98	12,83	11,83	11,03	11,91
West-Vlaanderen	9,79	9,44	9,94	10,44	10,44	10,34	9,34	9,34	8,34	8,14	9,57	9,57	9,57	9,54
Vlaams Brabant	4,36	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30
Limburg	4,39	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
Marketing Commercieel	16,22	15,42	15,64	15,96	15,96	15,96	15,96	16,86	17,76	18,30	18,57	18,57	18,23	16,93
Marketing	1,35	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,90	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,08
Commercieel	6,64	7,32	7,32	7,32	8,32	8,32	8,32	8,32	8,32	8,32	8,32	8,32	8,32	8,07
Call Center	8,23	7,10	7,32	7,64	7,64	7,64	7,64	7,64	7,64	8,18	8,45	8,45	8,11	7,79
Dienst maatschappelijk werk	14,80	14,20	14,70	15,20	15,20	15,20	15,20	15,20	14,20	14,70	14,70	14,20	13,70	14,70
DMW	14,80	14,20	14,70	15,20	15,20	15,20	15,20	15,20	14,20	14,70	14,70	14,20	13,70	14,70
totaal medewerkers	142,59	144,02	144,50	144,55	146,71	144,99	144,92	144,92	143,99	144,69	149,49	145,62	142,54	145,08

Het gemiddelde aantal VTE per maand tussen 2023 en 2024 is gestegen met 2.5 VTE.

Van 142.6 VTE in 2023 naar 145.1 VTE in 2024.

Dat is een stijging met 1.7 % tegenover een groei van de klantenportefeuille met 3.6 %.

3.2. Belangrijke aandachtspunten

- Er zijn geen bedrijfs-cao's lopende.
- Er waren geen ontslagen om dwingende reden.
- Er zijn geen sociale conflicten.
- Het personeelskader is in 2024 gegroeid met 2.5 VTE.
- Overlegorganen:
 - Ondernemingsraad en CPBW: maandelijks

4. Belangrijke gebeurtenissen

4.1. Strategisch plan NZVL 2023-2025

Het werkingsjaar 2024 is het 2^e jaar van ons strategisch plan “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.



Op het einde van het 2^e jaar van dit strategisch plan is de doelstelling “**100.000 titularissen**” **bereikt**. In december 2024 tellen we namelijk 100.814 titularissen.

4.2. Balanced Score Card NZVL 2024

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

NZVL - Corporate Balanced Score Card 2024													datum :	26/02/2025												
		jan/24	feb/24	mrt/24	apr/24	mei/24	jun/24	jul/24	aug/24	sep/24	okt/24	nov/24	dec/24	Jaar 2024												
FINANCIEEL PERSPECTIEF																										
KPI 01	% groei tov 31/12 vorig jaar	0,58%	0,79%	0,84%	1,52%	1,60%	1,68%	2,30%	2,49%	2,55%	3,30%	3,50%	3,60%	3,60%												
KPI 02	aansluitingen en mutaties (alles netto)	1.415	-----	-----	2.609	-----	-----	3.634	-----	-----	4.630	-----	-----	4.630												
KPI 03	Nieuwe HospiPlus polissen	259	593	1.006	1.533	1.752	1.995	2.442	2.688	2.916	3.399	3.595	3.814	3.814												
KPI 04	financiële tendens personeel tov begroting	98,18%	98,04%	98,10%	98,23%	98,46%	98,71%	98,05%	97,62%	97,64%	98,03%	98,04%	98,50%	98,50%												
KPI 05	aantal VTE	144,0	144,5	144,6	146,7	145,0	144,9	144,9	144,0	144,7	149,5	145,6	142,5	145,1												
KLANTPERSPECTIEF																										
KPI 06	% beantwoorde telefonie frontoffice	79,9%	84,1%	84,3%	91,0%	89,5%	90,5%	91,2%	93,8%	90,3%	88,6%	88,2%	88,3%	88,3%												
KPI 07	% beantwoorde telefonie operationele diensten	95,6%	95,4%	93,4%	93,8%	90,8%	92,9%	93,5%	92,1%	93,1%	93,6%	93,2%	95,0%	93,5%												
KPI 08	% groene service normen (binnen SLA)	94,4%	88,3%	90,3%	88,9%	87,5%	93,1%	87,0%	88,9%	93,8%	88,9%	83,3%	83,3%	89,0%												
KPI 09	tarificatie betaling leden binnen de 3 dagen	93,1%	95,4%	97,2%	99,5%	98,4%	91,8%	90,3%	98,3%	90,6%	67,1%	94,7%	94,4%	92,6%												
INTERNE PROCESSEN																										
KPI 10	tijdige behandeling mails in FO	71,4%	71,4%	73,2%	91,3%	93,8%	95,5%	96,8%	97,6%	95,5%	90,7%	89,3%	86,9%	87,8%												
KPI 11	aansluitingen via de digitale module - e-sign (netto)	162	-----	-----	332	-----	-----	460	-----	-----	598	-----	-----	598												
KPI 12	Aantal leads ifv groei	799	1.546	2.122	2.839	3.277	3.970	4.587	5.040	5.484	6.394	7.108	7.545	7.545												
KPI 13	afspraken per uur call center	0,65	0,76	0,71	0,72	0,62	0,61	0,57	0,61	0,70	0,72	0,71	0,64	0,67												
LEREN EN GROEIEN																										
KPI 14	gevulde agenda's commerciële adviseurs	87,0%	89,0%	98,0%	100,0%	92,0%	83,0%	79,0%	70,0%	79,0%	90,0%	93,0%	89,0%	87,4%												
KPI 15	klantencontacten via afspraken	6,70%	7,10%	6,50%	6,50%	6,60%	6,50%	5,80%	7,15%	5,91%	5,75%	6,80%	6,80%	6,80%												
KPI 16	klantencontacten via videocalls	0,50%	0,30%	0,30%	0,40%	0,50%	0,30%	0,40%	0,64%	0,72%	0,51%	0,40%	0,50%	0,50%												
KPI 17	actieve gebruikers OLK (laatste 3 maanden)	23.703	24.186	24.549	22.671	21.766	22.096	22.269	21.729	20.872	20.948	21.469	22.152	22.368												
KPI 18	verzuim korte duur (absenteïsme)	3,29%	3,83%	2,89%	2,72%	3,04%	4,31%	2,61%	3,82%	3,12%	6,20%	5,18%	3,25%	3,69%												

4.3. Markante gerealiseerde projecten

Volgende projecten zijn succesvol afgehandeld in 2024:

- Reorganisatie managementkader operations nav pensioen diverse managers
- Reorganisatie klantendienst voor beheer inkomende telefonie
- Succesvolle verdere ontwikkeling module digitaal klant worden
- Blijven voldoen aan de eisen van de overheid mbt Terug-naar-werk trajecten
- Boost op Doccle connecties (meer dan 35.000 titularissen)
- Research en Development – toepassen artificiële intelligentie bij herkenning gescande documenten
- In gebruik name nieuwe tool Beheersinformatie
- Realisatie project ODM Gezondheidszorg (optimalisatie medisch recht)
- Volledig herzien proces Mutaties IN
- Optimalisatie dienst Terugvorderingen door implementatie applicatie NEW CTX
- Ontwikkeling eigen applicatie tool “werkenvragen IT”
- Beslissing aankoop nieuw Online kantoor – GO LIVE eind 2025
- Zoektocht en implementatie van een LMS systeem (Learning Management System), KanZ genaamd (volledige uitrol maart 2025)

