

Besluitenverslag over de vergadering van dinsdag 18 maart 2025

Aanwezig (fysiek): Ivo Mechels (voorzitter), Kathleen Celis, Bart De Cokere, Lobke Flamand, Danielle Gerts, Astrid Laekeman, Marc Michils, Tim Neels, Tanja Nuelant, Nancy Theunis, Jeroen Sleurs (algemeen directeur), Maarten Verbiest (verslaggever), Tom Joos en Relinde Bingé voor agendapunt 5, Bert Van Haute voor agendapunt 6

Aanwezig (online): Mike Van der Staak

Verontschuldigd: Lieven Goethals, Lina Grooten

De vergadering is unaniem akkoord om een extra agendapunt toe te voegen: de aanwerving van een nieuwe teamleider ICT.

1. Goedkeuring verslag en besluitenverslag raad van bestuur van 18 februari 2025 (in bijlage)

Het verslag en het besluitenverslag over de vergadering van de raad van bestuur van 18 februari 2025 worden goedgekeurd.

2. Gezinspolitiek - vertegenwoordigingen

Jeroen Sleurs, algemeen directeur, licht mondeling toe.

- Tanja Nuelant als effectief lid van de Kamer Gezin en Jongeren in de Vlaamse Raad Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (SERV).
- Lutgard Vrints als plaatsvervanger in het Raadgevend Comité van het Agentschap Opgroeien.
- Maarten Verbiest als plaatsvervanger in de Kamer Kinderopvang van het Agentschap Opgroeien.

Beslissing:

De aanstellingen worden goedgekeurd.

3. Aanwerving teamleider dienst ICT

De kandidaat die als eerste uit de interne selectieprocedure kwam, heeft ondertussen ook met succes een extern assessment doorlopen. De vergadering keurt de aanstelling goed.



4. Verlenging mandaat revisor

De vooraf bezorgde nota bij de uitnodiging en gedeeld op Sharepoint wordt toegelicht.

Het voorstel bestaat eruit verder te gaan met de huidige revisor Clybouw. De vergadering gaat akkoord, maar het is de algemene vergadering in mei die de verlenging formeel dient goed te keuren. Dit is de derde aaneensluitende aanstelling.

5. Communicatie met en vorming voor vrijwilligers

De vooraf bezorgde nota en presentatie in bijlage aan de uitnodiging en gedeeld via Sharepoint worden verder toegelicht door Relinde Bingé.

We kiezen in het beleidsplan strategisch voor het sterk inzetten op communicatie en vorming. Zorg besteden aan communicatie is ook een vorm van waardering tonen voor vrijwilligers.

Uit de analyse van de communicatie naar vrijwilligers (in 2019-2020 door Patrick De Sutter van Digiraf) kwamen volgende aanbevelingen naar voor:

- Er is geen nood aan meer inhoud. Wel is er nood aan meer gestroomlijnde inhoud. Op het juiste kanaal, op het juiste moment.
- Communiceer waarderend en verbindend.
- Communiceren naar is niet communiceren mét.
- Vrijwilligers lezen en gebruiken ook de communicatie naar leden. Bv. De Bond, de Facebookpagina, de algemene website. Boodschap herhalen heeft geen zin, dus pas ze aan wanneer je specifiek naar vrijwilligers communiceert.

Er wordt in detail ingegaan op de strategie per medium, en het vormingsaanbod aan vrijwilligers.

6. IT-projecten en planning

Bert Van Haute, interim teamleider ICT, geeft mondelinge toelichting aan de hand van een presentatie.

In de toelichting wordt een overzicht gegeven van de roadmap met lopende projecten. De komende periode zijn er veel projecten die gelijktijdig uitgevoerd worden.

Momenteel werken we met heel veel verschillende partners samen. Het opzet is om dit meer te stroomlijnen en te eindigen met een eenvoudiger structuur die toekomstbestendig is.

Overzicht lopende projecten:

1. *Website*: is men nu volop mee bezig. Dit verloopt in fasen naargelang de ontwikkelingen die we eerst willen realiseren. We mikken op einde maart voor de realisatie van de algemene ledenwebsite, waarna geleidelijk aan andere functionaliteiten toegevoegd worden.
2. *Mobiele app*. Voor de lancering in de stores wordt samengewerkt met partner Endare. De oplevering hiervan is voorzien in de zomer-Q3. Zodra we de app lanceren met bv. de kinderoppasdienst, moeten we daarover communiceren. Er ligt al een communicatieplan klaar voor wanneer dit gebeurt.
3. *SSO (single sign on)*. Met de implementatie hiervan moet iedereen (ook niet-leden) kunnen inloggen met één en dezelfde login.

4. *Gespreide betalingen*: dit vereist integratie van CRM en samenwerking met de betalingspartner. Hiervoor is de harde deadline eind augustus-Q3. Dit kan helpen om naar meer domiciliëringen te evolueren met een positief effect op de ledenretentie.
5. *Activiteitenbeheer*: voorzien Q4 2025.
6. *Rapportering*: (BI – Business Intelligence) moet nog opstarten. Dit is voorzien Q1 2026, maar dat is enkel een basispakket waar verder op gebouwd wordt. Vandaag gebeurt nog te veel rapportering manueel op vraag. We moeten naar selfservice rapportering kunnen omschakelen. Al onze data zullen in dit proces gecentraliseerd worden in 1 databank. Door de data samen te brengen gaan we ook andere data kunnen trekken die eerder niet getrokken konden worden. De centrale databank wordt in de eerste plaats gevuld met de CRM-data en kan vervolgens aangevuld worden.
7. *Actieplatform: vervanging papieren bonnenboek*: Doelstelling: 2026.
8. *Telefonie*: Koppeling van het systeem met CRM is hier een belangrijke functionaliteit, onder meer voor het contactcenter. Zo geeft het systeem bij contactnames automatisch de ledenstatus en de contactgeschiedenis weer.
9. *Centrale infrastructuurpartner*: Hiervoor moeten we een goede analyse maken. Met een structurele partner heb je voor je infrastructuurnoden een maandelijkse infrastructuurkost (wat eenvoudig te begroten is). Het alternatief geeft sporadisch grote en zeer variabele kosten.

Vragen/opmerkingen:

- Goede en heldere presentatie, eindelijk hebben we een compleet plaatje.
- Er moet een flinke inhaalbeweging gebeuren. We moeten zien dat iedereen mee is. Zeker de communicatie naar de vrijwilligers toe mag niet onderschat worden.
- Goede en actuele communicatie is essentieel, ook op de website. Als functionaliteit aangekondigd wordt, moet die ook effectief werken.

7. NMBS – nieuwe tariefstructuur en voordeel gezinnen

De nieuwe tariefstructuur van NMBS zit er al een hele tijd aan te komen, maar is nu eindelijk afgeklopt. Deze zou in het najaar in voege gaan, vermoedelijk omstreeks oktober. We zijn reeds sinds najaar 2022 regelmatig in overleg met NMBS en hebben in 2023 ook een eigen voorstel overgemaakt, met als voornaamste insteek het goedkoper maken van verplaatsingen in gezinsverband buiten de spitsuren. Dit niet enkel voor grote gezinnen zoals met de kortingskaart grote gezinnen het geval is, maar voor alle gezinnen.

De huidige prijsstructuur is niet één op één te vergelijken met de nieuwe, wat de communicatie erover bemoeilijkt. We hebben wel een aantal vergelijkingsscenario's met uiteenlopende gezinssamenstellingen. Daaruit komt naar voor dat voor de meeste gezinnen en de meeste verplaatsingen (in het bijzonder deze buiten de spitsuren en op niet-werkdagen) de tarieven effectief zullen dalen. Zo ook voor de grote gezinnen, omdat kortingen gecumuleerd zullen kunnen worden. Voor heel wat scenario's vereist dit evenwel dat een (betalende) voordeelkaart aangeschaft zal moeten worden. Deze is in de meeste gevallen 'terugverdiend' na enkele ritten.

Er komt wel een lanceringsactie aan -50 % bij de introductie van de voordeelkaart. Wie slim is, koopt tijdens die actie een voordeelkaart voor een jaar.

Ondertussen zijn we nog steeds in gesprek met NMBS. We trachten een structurele korting te bedingen op de voordeelkaarten voor Gezinsbond-leden en de toekomst van de levenslang toegekende kortingskaart is nog niet uitgeklaard. De verwachting is dat deze twee beslissingen uiteindelijk aan elkaar gekoppeld zullen worden.

8. Betalende leden

Op 17 maart 2025 waren er 103.872 betalende leden tegenover 113.616 op 18 maart 2024. Dat is een achteruitgang van 9.744. Het aantal (gratis) proeflidmaatschappen ligt wel hoger dan vorig jaar, waardoor het ledencijfer algemeen minder achteruitgaat (ca. 7.500 leden).

9. Gesprekken met politici en andere stakeholders

Voorzitter, Ivo Mechels, geeft toelichting bij de gesprekken.

Er zijn nog enkele gesprekken doorgegaan:

- Met CD&V-voorzitter Sammi Mahdi: dit was een zeer open en constructief gesprek. Er was vertrouwen en toon zat goed. Als vervolg staat er alvast op 19 maart een inhoudelijk gesprek over het familie krediet ingepland van onze studiedienst met enkele parlementsleden en parlementair medewerkers van CD&V.
- Op 1 april ligt er een overleg vast met Conner Rousseau, voorzitter van Vooruit. Ook minister van Volksgezondheid Frank Vandenbroucke heeft een gesprek toegezegd. Ivo heeft recent ook nog een overleg gehad met de kabinetschef van Caroline Gennez (Heiko Van Muylder).
- Daarnaast waren er nog gesprekken met onder meer Jannie Haek van de Nationale Loterij, i.v.m. een project rond kinderen met zorgnoden en met Nico De Meester, CEO van Embuild, waar een nauwe samenwerking rond de recentste Gezinsbarometer uit is gekomen.

10. Aanwezigheid voorzitter in regio's, afdelingen, op activiteiten, ...

De voorzitter, Ivo Mechels, geeft aan in alle regio's te zijn langs geweest op drie na. De lijst van bezochte afdelingen is begrijpelijkerwijs heel wat korter.

De afspraken worden vastgelegd met de vijf afdelingen die de 'Win Ivo'-wedstrijd gewonnen hebben en deze vergaderingen worden samen met de Studiedienst inhoudelijk voorbereid.

M.b.t. de uitvaartplechtigheid van voormalig bestuurder Michel Cappan wordt gevraagd of er iemand van het oude bestuur kan gaan. Tanja Nuelant geeft aan hier mogelijks naartoe te kunnen.

11. Varia en rondvraag (nota's in bijlage)

a. Personeelsbewegingen

b. Mededelingen ondernemingsraden d.d. 13 februari 2024.

c. Varia

- De directeur van het Vlaams Woningfonds is bij de voorzitter, Ivo Mechels, langs geweest. Hierbij werd de vraag gesteld wat onze wensen waren voor onze eigen bestuurders voor de komende periode.

BESLISSING: onze huidige vertegenwoordigers (Nancy Theunis en Jef Mannaerts) kunnen aanblijven.

- Naar aanleiding van de recente asbest-brand wordt voorgesteld om nog eens expliciet na te vragen of we overal voldoende voor verzekerd zijn. Na een geval in de Troonstraat waarbij een deel van het gebouw tijdelijk onbruikbaar was, hebben we alvast een bijkomende verzekering bedrijfsschade afgesloten die onder meer de huur van een tijdelijke kantoorlocatie dekt in geval van nood.