

# FAMILIEHULP FIETST DOOR 2018

## Jaarverslag

### OPPASHULP

langer thuis blijven wonen

### REFERENTIEWERKING DEMENTIE

herinneringen krijgen een plaats

### DIENSTENCHEQUES

ons vernieuwd  
introductietraject



**Familiehulp**



# Op het ritme van de samenleving

Familiehulp in 2018? Dat zijn meer dan 10 miljoen uren kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning bij net geen 78.000 mensen.

Het zijn cijfers waar de 12.934 medewerkers van Familiehulp terecht trots op zijn. Elke dag maken zij het verschil voor onze cliënten en klanten. Die zijn een afspiegeling van de brede bevolking in al haar variëteit en diversiteit. Jonge gezinnen met kinderen, kwetsbare mensen met nood aan zorg of ondersteuning, oudere mensen die graag zo lang mogelijk in hun vertrouwde thuis blijven wonen, drukbezette tweeverdieners die wat ademruimte willen,... Overal is Familiehulp thuis. Overal is Familiehulp welkom.

Meer dan ooit zijn wij ingebed in de samenleving. Op het ritme van de samenleving en de buurt ontwikkelen we oplossingen voor steeds nieuwe vragen. We kiezen hierbij resoluut voor duurzame oplossingen, die ook op langere termijn ten goede komen aan alle mensen, zonder onderscheid. Uit respect voor hen trekken we ook voluit de kaart van een klimaatvriendelijk en milieubewust beleid. Het is geen toeval dat zoveel Familiehulp-collega's de jongste maanden de fiets verkiezen voor hun verplaatsingen!

Inspelen op nieuwe noden en hoge verwachtingen veronderstelt een open geest en oog voor innovatie. Die houding staat garant voor een steeds betere dienstverlening, maar ook voor een duurzaam medewerkersbeleid. Werkbaar werk, een gezonde werkplek, innovatieve arbeidsorganisatie, een goede omkadering, voortdurende bijscholing en volop kansen op ontplooiing: het zijn maar enkele klemtonen van ons creatieve en toekomstgerichte hr-beleid.

Want uiteindelijk draait het om mensen die andere mensen helpen. Het gaat over goesting en gedrevenheid, over inzet en passie. Ook in 2018 bleef Familiehulp trouw aan belangrijke waarden als verantwoordelijkheid, vertrouwen, openheid en solidariteit. Je merkt het ongetwijfeld als je door de vele verhalen in ons jaarverslag fietst.



**Ann Demeulemeester**  
algemeen directeur



**Chantal Van Audenhove**  
voorzitter van de Raad van Bestuur

# FAMILIEHULP OP DE FIETS

Om goede zorg en ondersteuning te bieden, leggen we met z'n allen heel wat kilometers af. De auto hoort er soms bij in onze job, maar waar het kan gaan we op de fiets.

Niets dan voordelen, zo blijkt. Je staat niet meer in de file en je weet perfect wanneer je vertrekt en wanneer je aankomt. Fietsen is ontspannend en geeft energie. En hoe meer je fietst, hoe hoger je fietsvergoeding.

Bij Familiehulp maken we samen werk van 'schone' kilometers. In 2018 investeerden we voluit in bedrijfsfietsen. Samen met Bike & Co bieden we elektrische fietsen, stadsfietsen en plooi-fietsen aan. Onderhoud, pechverhelping, verzekering en een leuke fietstas inbegrepen.

In dit jaarverslag fietsen we jou graag door 2018. Ontdek hier ons boeiende parcours.

ESF-AMBASSADEUR



DIENSTENCHEQUES



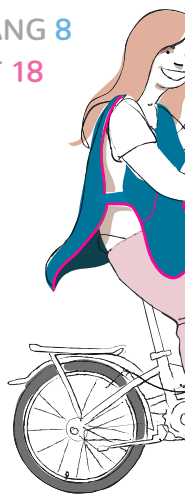
## Colofon

Redactie: Zorgcommunicatie.be, Peter Cathoor en San Cooreman  
Foto's: Lieven Cattersel, Bart Dewaele, Filip Erkens,  
Johan Martens en Anggita Soeryanto  
Vormgeving: Filip Erkens en Taissia Migov





KRAAMZORG 4 ECK VOLLE MAAN 6 KINDEROPVANG 8  
 GEZINSZORG 10 AVONDZORG 14 POETSDIENST 18  
 COMBINATIE DIENSTENCHEQUES EN ZORG 20  
 DAGVERZORGING 22 KARWEIDIENST 24  
 WOONZORG 30 DIVERSITEIT 36  
 OPLEIDINGSCENTRA 38  
 PREVENTIE 42 DE CIJFERS 47



# kraamzorg

in 2018 deden

**5.494** cliënten

een beroep op onze kraamzorg

een **STIJGING**  
van **5,7%**  
t.o.v. 2017





# Kraamzorg stelt ons gerust

Charlotte is net bevallen van Marie. Net zoals bij de geboorte van Fien, anderhalf jaar geleden, doet ze een beroep op onze kraamzorg.

“Ik geef borstvoeding, dus ik vind het belangrijk om het gewicht van Marie nauwgezet op te volgen. Kraamverzorgende Nathalie heeft Marie net gewogen en ze zit na twee weken al terug op haar geboortegewicht. Dat stelt ons als ouders gerust.”

“De babyweegschaal is één van de vele troeven van kraamzorg. Bij de geboorte van Fien heeft Nathalie ons ontzettend goed geholpen. De baby verzorgen, wassen, strijken, boodschappen doen,... niks was haar teveel. Ook voor advies konden we altijd bij haar terecht. Toen ik zwanger was van Marie aarzelden we dan ook geen seconde om opnieuw kraamzorg aan te vragen. Dat Familiehulp op onze vraag opnieuw Nathalie stuurt, appreciëren wij heel erg. Wij voelen ons op ons gemak bij haar. Ze is een echte meerwaarde in ons gezin.”

## Charlotte Lippens

mama van Fien en Marie  
(regio Aalst)

“Gewicht is een belangrijke component bij de gezondheid van een baby. Met onze nieuwe babyweegschalen kunnen we dit altijd van nabij opvolgen. Het is een extra dienstverlening in ons aanbod kraamzorg.”

## Nathalie De Gussem

kraamverzorgende  
(regio Aalst)

## 10 JAAR kraamzorg in Limburg

10 jaar geleden startten onze eerste Limburgse kraamzorgteams. We vierden dit jubileum op 24 mei met een symposium in Genk. Verschillende experts getuigden er over de verkorte ligduur in het ziekenhuis, postnatale zorg en de psychosociale gezondheid van moeders.

# PRODUCTION

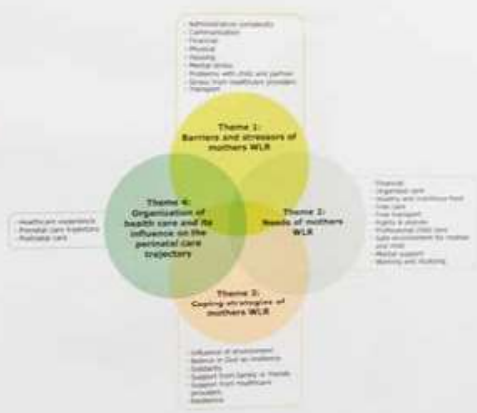
discharge is more common among women without insurance status. Clinic earlier than mothers with a normal insurance status and they live in Brussels, where concern about rising perinatal poverty and started. This research maps the postnatal needs of mothers without legal their current perinatal care trajectory in Brussels.

## ECK Volle Maan

ers WLR  
d on semi-  
analysis. The  
uit through



(2)  
on of health  
financial  
In addition,  
re. Their  
ives and



### CONCLUSION:

using, food, safety and work. Besides, their need for low-threshold, guarantees continuity is much greater than the need for medical the postnatal period in the maternity ward, they felt the need to stay and the first and second line were not coordinated, except when the as, despite their agony, the mothers showed resilience.







# Aandacht voor kwetsbare aanstaande ouders

2018 stond voor het Expertisecentrum Kraamzorg Volle Maan nog meer dan anders in het teken van kwetsbare aanstaande ouders. Hanan Ben Abdeslam deed onderzoek naar postnatale noden van moeders zonder wettig verblijf in Brussel.

“Deze ouders hebben in de eerste plaats nood aan basisbehoeften zoals huisvesting, voeding, veiligheid en werk. Ook hun nood aan laagdrempelige, cultuursensitieve zorg is groot. Een vertrouwenspersoon die continuïteit biedt, is heel belangrijk voor hen, meer nog dan een medisch consult.”

“Ondanks de moeilijke omstandigheden waarin deze moeders leven, tonen zij heel wat veerkracht. De meeste moeders waren tevreden over hun verblijf op de materniteit, maar vonden het te kort. Uit het onderzoek blijkt ook dat de postnatale thuiszorg te versnipperd is en dat de eerste- en tweedelijnszorg te weinig op elkaar zijn afgestemd. Met deze resultaten stapte ik naar verschillende Brusselse partners. We bekijken nu hoe we samen concrete oplossingen kunnen vinden voor deze kwetsbare doelgroep.”

“Tijdens de Week van de kraamzorg gaven we samen met Nasci vzw en het Huis der gezinnen een eerste aanzet door uit te reiken naar de meest kwetsbare moeders. Met een gevarieerd programma – ervaringen uitwisselen, draagdoeken leren knopen, een babybad leren geven en ontspanningsmomenten – werd het een gezellige dag in een sfeer van samenhangigheid. De moeders genoten van de warmte en de solidariteit en kwamen even los van hun dagelijkse problemen.”

**Hanan Ben Abdeslam**  
stafmedewerker Expertisecentrum  
Kraamzorg Volle Maan (Brussel)

kinderopvang



# Kinderen én ouders ontplooiën zich hier

Dankzij het KOALA-project van Het Huis van het Kind in Beringen kan De Speelboom kinderopvang op maat bieden aan ouders in kansarmoede. Ook ontmoeting en ondersteuning staan centraal.

“KOALA staat voor kind- en ouderactiviteiten voor lokale armoedebestrijding. Wij geven kwetsbare ouders en kinderen de kans om zich te ontplooiën. Zo proberen we de vicieuze cirkel waar zij vaak inzitten te doorbreken. Geen overbodige luxe als je weet dat 12% van de baby's en peuters in België in armoede leeft.”

“Concreet reserveren we een bepaald percentage van onze opvangplaatsen voor kinderen in kansarmoede. Zo krijgen de ouders meer tijd voor zichzelf. Ze kunnen dan gemakkelijker een opleiding volgen, werk zoeken of een job aannemen. Ook voor de baby's en peuters heeft dit voordelen. Kinderopvang is sowieso belangrijk bij de taalontwikkeling van kinderen. We bieden structuur aan en prikkelen hun hersenen en motoriek.”

“We organiseren ook meespeelmomenten voor ouders. Zo krijgen ze een beter beeld van onze werking. En het is ook een goede manier om elkaar te leren kennen. We zetten ook in op contacten tussen ouders en helpen hen een netwerk uitbouwen.”

**Laura Goudelis**  
kindbegeleider  
in De Speelboom (Beringen)

“Lowie leert veel bij in De Speelboom. Hij vindt er ook speelgoed dat wij thuis niet hebben. En dankzij de kinderopvang kan ik gaan werken. Het biedt mij de ruimte om werk en gezin te combineren.”

**Stefanie Praet**  
mama van Lowie (Beringen)

## NIEUW KINDERDAGVERBLIJF

In november openen we ons negende kinderdagverblijf, ditmaal in hartje Brussel. De Speelboom Sint-Joost-ten-Node biedt ruimte aan 18 kinderen. In een latere fase komt er plaats voor 30 kinderen.

# gezinszorg



# Ik heb nood aan een klankbord

Gweny is 39 jaar en wordt al jaren geplaagd door het chronisch vermoeidheidssyndroom en fibromyalgie. Onze verzorgende Heidi is haar klankbord.

“Tien jaar geleden kreeg ik de diagnose CVS en fibromyalgie. Daar kreeg ik ook angstaanvallen bij. Mijn werk in de mobiele kringwinkel moest ik opgeven, want dat lukte fysiek niet meer. Ik belandde in de invaliditeit en zat thuis.”

“De laatste jaren gaat het opnieuw wat beter. Momenteel doe ik stage als animator in een woonzorgcentrum. Andere mensen helpen vind ik heel tof. De stage is zwaar voor mij, vooral fysiek, maar ik ben erg enthousiast. Na een dag les of stage moet ik altijd een dag rusten, maar ik hoop op mijn eigen tempo te kunnen slagen.”

“Ik hecht veel belang aan sociale contacten en vertel graag mijn verhaal. Ik heb nood aan een klankbord. Dat vind ik bij Heidi. Zij komt een keer per week langs. Ze helpt met de afwas, de was en de strijk, maar vaak wil ik gewoon haar gezelschap. Het klikt goed tussen ons. Heidi weet snel of ik een goede of slechte dag heb en speelt daar op in.”

“Als ik een zware opstoot van fibromyalgie heb, kan ik bij Familiehulp om extra hulp vragen. Dat apprecieer ik heel hard, want ik beseft dat veel mensen deze ziekte nog altijd als een fabeltje beschouwen. Dat geldt ook voor bepaalde dokters. Mijn huisarts steunt mij gelukkig. En de mensen van Familiehulp ook natuurlijk.”

**Gweny Goethals**  
cliënt (Ophasselt)

“Dankzij mijn ervaring kan ik cliëntsituaties snel en correct inschatten. Ik voel meteen aan wat Gweny van mij verwacht als ik bij haar binnenkom. Soms babbelen we lang en intens met elkaar, een andere keer is er meer ruimte voor verzorgende of huishoudelijke taken. Dan verschoon ik de lakens, poets ik het bad of ga ik met de stofzuiger rond. Dat zijn allemaal zaken die Gweny door haar fibromyalgie zelf moeilijk kan doen.”

**Heidi Punnewaert**  
verzorgende (regio Aalst)

## TEVREDEN CLIËNTEN

95% van onze cliënten (gezinszorg en aanvullende thuiszorg) is tevreden tot zeer tevreden over Familiehulp.

98% zou ons aanbevelen bij familie of vrienden.

oppashulp



# We focussen op zelfredzaamheid

Lore is een goedlachs kind van 12 jaar met autisme en een mentale ontwikkelingsstoornis. Ze heeft veel zorg nodig. Sinds een jaar doen haar ouders een beroep op Familiehulp. Zo kan Lore voorlopig thuis blijven wonen.

“Ik kom twee dagen per week langs, telkens van 16 uur tot 18 uur. Dan gaan Lore en ik eerst met de hond wandelen. Daarna verzorgen we de dieren in de tuin of geven we de planten in de moestuin water. We maken soms ook pudding of soep of vouwen samen de was op. En uiteraard mag K3 niet ontbreken: zingen en dansen zijn onze uitlaatklep.”

“Het is voor Lore erg belangrijk om routine in te bouwen. Door haar autisme en beperkte mentale vermogen heeft ze het moeilijk om zich lang te concentreren. Haar interesses veranderen ook heel snel. Dat geldt ook voor haar stemmingswisselingen. Als oppasser moet je daar op kunnen inspelen. Ik heb daar ervaring mee, dus meestal loopt alles heel vlot tussen ons.”

“Ik probeer Lore zaken aan te leren die haar zelfstandigheid vergroten. Groenten snijden, soep maken, afwassen, kleren opvouwen,... Het lijkt evident, maar dat is het niet altijd. Het is de wens van haar ouders dat Lore voorlopig thuis blijft wonen, dus focussen we vooral op die zelfredzaamheid. Ook het sociaal-emotionele aspect is erg belangrijk. Lore is lichamelijk erg afstandelijk en snapt bepaalde omgangsvormen niet. Daar proberen we ook aan te werken, zodat ze later vlotter sociale contacten kan opbouwen.”

**Erna Smet**  
oppasser (regio Sint-Niklaas)

“Tot vorig jaar namen mijn man en ik de zorg voor Lore volledig op ons. Maar dat was niet langer houdbaar. Via een PAB kunnen we een beroep doen op gezinszorg. Dankzij de ondersteuning door Familiehulp kan Lore voorlopig bij ons blijven wonen en moeten we haar niet op internaat sturen.”

“We krijgen zowel gezinszorg via verzorgende Annemieke als oppashulp via oppasser Erna. Terwijl Annemieke meer focust op de echte zorgtaken zoals wassen en aankleden, zal Erna vooral met Lore spelen en haar kleine huishoudelijke taken aanleren. Die combinatie werkt uitstekend wat mij betreft.”

“Ik was aangenaam verrast door de kennis en de professionele houding van Familiehulp. De zorg voor Lore is zwaar, maar Annemieke en Erna weten perfect hoe ze hiermee moeten omgaan. Daar ben ik echt blij om, want ik besef al te goed dat zo iets niet evident is.”

**Katrijn Vercauteren**  
mama van Lore (Sint-Niklaas)



**avondzorg**



# Avondzorg dankzij actieve samenwerking

In verschillende regio's in Vlaanderen en Brussel kan je bij ons terecht voor avondzorg. Onze verzorgenden komen tussen 16 uur en 20 uur langs voor lichamelijke zorg, huishoudelijke hulp en psychosociale of (ped)agogische ondersteuning. In Menen en Wevelgem werkt Familiehulp hiervoor actief samen met Solidariteit voor het gezin en Thuishulp.

“Vroeger werkte ik vooral tussen 8 uur en 16 uur. Maar voor veel mensen is de vooravond een belangrijk onderdeel van hun dag. In gezinnen met kinderen help ik huiswerk maken, koken en de kinderen in bed stoppen. Bij oudere cliënten bereid ik het avondtoilet te maken en in bed te leggen. De meeste van hen, zoals Dina, hebben een grote zorgbehoefte. We komen met verschillende zorgverleners bij hen over de vloer. Ook met hun mantelzorgers hebben we veel contact. Zo kunnen onze cliënten toch nog in hun vertrouwde omgeving blijven wonen.”

**Sandra De Baene**  
verzorgende (regio Ieper)

“Mijn benen willen niet meer mee, dus ik ben erg afhankelijk van de zorg van anderen. De mensen van Familiehulp en het Wit-Gele Kruis komen elke dag langs om mij te verzorgen, in en uit bed te helpen, te wassen, boodschappen te doen en het eten klaar te maken. Zowel in de voormiddag als in de late namiddag en 's avonds kan ik een beroep op hen doen. Dankzij hun goede zorgen woon ik nog altijd thuis. Naar een woonzorgcentrum gaan, wil ik absoluut niet. Zolang mijn verstand nog volledig in orde is, denk ik er niet aan om hier weg te gaan.”

**Dina Cneut**  
cliënt (Wevelgem)

“Avondzorg sluit aan op de toenemende vraag naar meer flexibiliteit binnen de zorgverlening. Mensen willen zorg op de momenten waarop ze het meest nodig is. En dat is niet alleen tijdens de klassieke uren, maar ook in de vooravond of 's nachts en in het weekend. Het is een maatschappelijke tendens waar we op inspelen.”

“In Menen en Wevelgem werken we hiervoor actief samen met Solidariteit voor het gezin en Thuishulp. Door als thuiszorgorganisaties onze ervaring, expertise en krachten te bundelen, kunnen we ons zorgaanbod verder versterken. En dat komt ten goede van onze cliënten.”

**Frans Verhegge**  
regiodirecteur (regio Ieper)

# dementiezorg



# We geven herinneringen een plaats

Hoe kan je het geheugen van mensen met dementie proberen trainen? Kasper Bormans boog zich over deze vraag en ontwikkelde MemoryHome: een app waarmee je virtuele geheugenpaleizen kan bouwen. Onze verzorgenden gingen als pioniers met deze app aan de slag.

“Door mijn studies filosofie en psychologie vond ik inspiratie en verwondering om anders naar communicatie te kijken. Ik benader geheugenverlies als een communicatieprobleem, waar je via bestaande technieken aan kan werken. Ik probeerde manieren te vinden om het contact tussen mensen met dementie en hun omgeving terug te versterken.”

“Bij de techniek van het geheugenpaleis – die overigens eeuwen oud is – selecteer je zichtbare objecten of personen en koppel je die aan positieve herinneringen. Door mensen met dementie deze beelden te tonen, geef je hun herinneringen opnieuw een plaats. De objecten functioneren als triggers van fijne gevoelens.”

“Een volgende stap was het ontwikkelen van de app MemoryHome, waarmee je zulke geheugenpaleizen op een tablet kan bouwen. Ik zocht partners om samen de app uit te testen en kwam zo bij Familiehulp terecht.”

## Kasper Bormans

doctor in de sociale wetenschappen  
(KULeuven)

“Samen met tien collega’s uit de regio’s Herentals en Turnhout kreeg ik een tablet met de app MemoryHome. Die testen we nu uit bij onze cliënten met dementie. Ik oefen elke week met hen. In het begin is het altijd even zoeken en aftasten. Maar als je wat geduld toont, lukt het wel. Het typeert heel wat mensen met dementie: ze weten niks meer over gisteren, maar hun herinneringen uit een verder verleden komen plots weer bovendrijven als je hun geheugen regelmatig prikkelt.”

“We vergaderen regelmatig met Kasper om onze opmerkingen door te geven of vragen te stellen over de app. In de zomer van 2019 volgt dan een grote evaluatie. Ik ben erg benieuwd naar de uiteindelijke resultaten.”

Brigitte Kovac  
verzorgende  
(regio Herentals)





poetsdienst

# Het is meer dan alleen poetsen

Veel van onze medewerkers maakten een echte carrièreswitch toen ze voor een job bij Familiehulp kozen. Een van hen is Nicolas, die na een loopbaan in het theater huishoudhulp werd.

“Ik was freelance aan het werk in het theater, maar dat liep niet van een leien dakje. Mijn laatste productie dateert van 2016, daarna vond ik amper nog werk. Ik was al een tijd werkloos toen ik de kans kreeg om bij Familiehulp te starten. De eerste maanden werkte ik deeltijds, omdat ik toch nog probeerde om in het theater aan de bak te komen, maar ik kreeg een steeds grotere afkeer van het wereldje. Dus besloot ik om voltijds huishoudhulp te worden.”

“Sommige cliënten kijken in het begin wel even op dat hun huishoudhulp een man is. Maar ik heb nog nooit negatieve reacties gekregen. Integendeel, vaak vinden ze het handig omdat ik wat groter en sterker ben dan een vrouwelijke collega. Dat kan bij het poetsen erg praktisch zijn.”

“Ik heb spijt dat ik de overstap niet veel vroeger maakte. Iets doen voor mensen die dit zelf niet meer kunnen, is mijn grootste motivatie. Mijn job is ook meer dan alleen poetsen. Vaak hebben mijn cliënten nood aan een babbel of een luisterend oor. Dan ben ik er voor hen. Andere cliënten willen dat je alleen hun huis schoonmaakt. Dat doe ik dan met evenveel plezier.”

“Sommige cliëntsituaties zijn wat moeilijker dan andere, maar ik leer snel bij. Die ervaring neem ik elke dag mee. En als mijn cliënten tevreden zijn, dan ben ik dat ook.”

**Nicolas Mannens**  
huishoudhulp (regio Gent)

“Toen ik huishoudelijke hulp vroeg, hoorde ik van Familiehulp dat er een man zou langskomen. Uiteraard had ik daar geen probleem mee. Nicolas poetst heel goed! Ik ben erg tevreden over zijn werk. Toen hij onlangs ziek was, wou ik geen vervanging. We kennen elkaar en onze afspraken, en dat loopt erg vlot. Zelf kan ik niet meer stofzuigen wegens rugproblemen, dus ik ben heel blij dat hij dat nu voor mij doet.”

**Monique Matthieu**  
cliënt (Gent)

## Opleiding Poetsen bij mensen thuis

Samen met de VDAB organiseerden wij een verkorte opleiding voor huishoudhulpen. In vier weken stoomden we werkzoekenden klaar om bij cliënten thuis te poetsen. De deelnemers hadden de juiste persoonlijkheid en motivatie, maar misten de technische vaardigheden voor de job. De klemtoon lag dan ook op poetstechnieken en materialenleer. 8 van de 10 cursisten slaagden en konden meteen aan de slag bij Familiehulp.

# combinatie dienstencheques en zorg





## Blij met de goede zorgen van Familiehulp

In het zuiden van Kortrijk, aan de grens van de Vlaamse Ardennen, bevindt zich sinds 1929 de abdij van de paters Salesianen, ook gekend als de paters van Don Bosco. Sinds twee jaar is Familiehulp er kind aan huis.

“Onze gemeenschap telt nog 10 leden, maar we zijn allemaal niet meer van de jongste. Het oudste lid van onze congregatie is 94 jaar en onze gemiddelde leeftijd is 83 jaar. Ik vermoed dat het hier gezonde lucht is.”

“Ook al blijven we actief, toch beginnen we onze ouderdom te voelen. Tot enkele jaren geleden poetsten we zelf, maar fysiek wordt dat lastig. Ook verzorgende taken, zoals wassen en maaltijden bereiden laten we nu graag over aan de goede zorgen van Familiehulp.”

“We zijn heel tevreden over de samenwerking. Voor ons is het een schot in de roos.”

**Pater Freddy Staelens**  
(Kortrijk)

“Elke dag komt Familiehulp langs bij de paters. We zijn hier altijd met zowel huishoudhulpdienstencheques als verzorgenden aanwezig. We poetsen de leefruimtes en slaapkamers, koken, doen de was en de strijk en maken de bedden op.”

“Zowel op het vlak van afspraken als op het vlak van taken vullen we elkaar perfect aan. Dat is echt heel prettig samenwerken. Ook met de paters klikt het goed. Het zijn erg dankbare cliënten, die altijd een vriendelijk woord klaar hebben.”

**Nele Pitteman**  
verzorgende en  
**Chantal Bossuyt**  
huishoudhulp dienstencheques  
(regio Kortrijk)



## dagverzorging

### Vijf jaar NOAH

In Eernegem, Kampenhout, Merksplas, Nijlen en Wielsbeke zwaaiden vijf jaar geleden de deuren van dagverzorgingshuis NOAH voor de allereerste keer open. En dat werd gevierd: verzorgenden en cliënten lieten verjaardagstaart aanrukken en organiseerden enkele leuke feestjes.

### Vijf nieuwe NOAH's

In 2018 openen we vijf nieuwe dagverzorgingshuizen in Aartselaar, Ham, Lubbeek, Oudenburg en Stabroek. Dit brengt het totaal op 42 NOAH's in Vlaanderen en Brussel.



# We e-mailen nu met elkaar

Onze cliënten van dagverzorgingshuis NOAH in Molenbeek volgden computerlessen bij Familiehulp. Ze leerden met de PC werken, e-mails versturen en ontdekten het internet. Dit initiatief kwam er op hun vraag.

“Tijdens een van onze NOAH-activiteiten vroegen cliënten mij of we hen niet konden helpen met de computer. Ze hadden amper of nog nooit met een PC gewerkt en vinden dat in deze digitale maatschappij een groot nadeel. Zo ontstond het idee om computerlessen te organiseren.”

“Samen met mijn collega Griet heb ik vijf lessen opgesteld. We hielden het gemakkelijk en laagdrempelig: hoe werkt een computer, hoe maak ik een e-mail-adres aan en verstuur ik een e-mail, hoe zoek ik op internet,...? Elke les duurde twee uur. We kwamen met z’n allen naar de hoofdzetel van Familiehulp, waar de collega’s van ICT-beleid ons het materiaal ter beschikking stelden.”

“Na afloop kreeg elke deelnemer een diploma. En fier dat ze waren... Terecht trouwens! Het blijft overigens niet bij dit ene initiatief. Binnenkort starten we met een nieuwe lessenreeks.”

**Nora Khechari**  
regioassistent  
(regio Brussel)

“Tegenwoordig tel je niet meer mee als je niet online bent of maar een gewone gsm hebt, dus wou ik graag meer over computers en het internet leren. 15 jaar geleden heb ik op mijn werk eens computerles gekregen, maar daar is na mijn pensioen niks van blijven hangen. De technologie evolueert ook zo snel... Dus stelden we de vraag in NOAH of het mogelijk was om computerlessen voor ons te organiseren.”

“Ik heb alle lessen van Nora gevolgd en met resultaat, want nu e-mailen we met elkaar. Mijn dochters vinden het ook fijn, want nu moet ik hen niet meer om hulp vragen. Maar ik kom ook voor de andere activiteiten naar hier, hoor. De wekelijkse wellness wil ik voor geen geld missen. Ik ben hier graag. Het is leuk om onder de mensen te zijn en sociale contacten te leggen.”

**Hermine De Schrijver**  
cliënt  
(NOAH Molenbeek)

karweidienst



# Mensen helpen geeft me een goed gevoel

Karweimedewerker Paul is regelmatig aan de slag op de boerderij van Eduard (91 jaar). Hij voert kleine herstellingswerken uit en brengt oud materiaal naar het containerpark.

“Eduards woning en aanpalende schuur liepen stormschade op. Een stuk van het dak is weggewaaid en een deel van de steunmuur is zwaar beschadigd. Ook de ramen van de serre kwamen niet ongehavend uit het stormgeweld, dus ik heb hier mijn werk. Enkele maanden geleden heb ik zijn waterpomp hersteld en de waterput leeggepompt. En ook in huis voerde ik al verschillende klussen uit zodat Eduard veilig en comfortabel kan blijven wonen. Zo heb ik een handgreep op het toilet geplaatst, zodat hij minder risico loopt om te vallen.”

“Het geeft me een goed gevoel dat ik mensen kan helpen. Om die reden heb ik altijd in de non-profitsector willen werken. Het is een boeiende job. Ik kom op veel verschillende plaatsen en het valt me telkens weer op hoe mensen, ondanks hun leeftijd of hun handicap, proberen om zo waardig mogelijk te leven. Dat ik hen daarbij kan helpen, doet mij deugd.”

**Paul van Appeven**  
karweimedewerker (regio Herentals)

“Na de dood van mijn ouders ben ik op de boerderij blijven wonen. Mijn lange leven ben ik boer en hovenier geweest. Het zou me pijn doen om hier op een dag te moeten vertrekken. De verzekering heeft me gezegd dat mijn woning niet meer in goede staat is, maar Familiehulp helpt me gelukkig met klussen en herstellingen.”

“Vroeger deed ik alles zelf, maar op mijn leeftijd lukt dat niet meer. Ik ben dus erg blij dat Paul zo handig is.”

**Eduard Ceulemans**  
cliënt (Herentals)





**Goed Wonen**

# We zijn op de goede weg

Goed Wonen voert conformiteitscontroles uit op woningen in Geraardsbergen. Als deze woningen voldoen aan de Vlaamse wooncode krijgt de eigenaar een conformiteitsattest.

“Wie in Geraardsbergen zijn woning wil verhuren, heeft een conformiteitsattest nodig. Eigenaars kunnen dit attest alleen krijgen als hun woning gecontroleerd is door een erkende controleur. Als partner van de stad Geraardsbergen voert Goed Wonen deze controles uit.”

“We bekijken verschillende aspecten van de woning: de stabiliteit, de elektriciteitsinstallatie, de gas- of stookolie-installatie, het risico op CO-vergiftiging, de brandveiligheid en de isolatie. Als we een gebrek of een fout vaststellen, krijgt de woning een bepaald aantal strafpunten. Afhankelijk van dat puntenaantal is een conformiteitsattest vijf of tien jaar geldig. Vanaf 15 strafpunten verklaren we een woning ongeschikt om te verhuren. Dan moet de eigenaar eerst de nodige herstellingen laten uitvoeren.”

“We moeten regelmatig een woning afkeuren. Dat leidt soms tot discussies met de eigenaar, maar meestal hebben we een goed contact. De mensen zijn nadien ook tevreden als hun woning is aangepast en ze een conformiteitsattest krijgen om dat te bewijzen. Dat attest geeft hun woning meteen een extra waarde.”

**Nico Van de Meerssche**  
medewerker Goed Wonen  
(atelier Zuid-Oost-Vlaanderen)

“Ik heb als ambtenaar jarenlang voor Wonen Vlaanderen gewerkt. Ik deed woningcontroles en gaf opleidingen aan controleurs. Na mijn pensionering vroeg Goed Wonen me of ik deze opleiding aan hun medewerkers wou blijven geven. Ik kom één dag per week naar het atelier in Zottegem. In de voormiddag ga ik mee op controle en in de namiddag help ik bij het opstellen van het verslag.”

“Het is geen gemakkelijk werk. Als controleur moet je zowel de nodige technische kennis hebben als correcte verslagen kunnen opstellen. Daarom is een goede opleiding erg belangrijk.”

“Ik vind het leuk, want zo kom ik nog onder de mensen. En het geeft me een goed gevoel, omdat Goed Wonen een sociale onderneming is. Het is ook waardevol werk, want het is verbazend hoeveel Vlaamse woningen nog in slechte staat zijn. Ik frons nog regelmatig mijn wenkbrauwen als ik weer een verouderde gas-kachel in de badkamer zie hangen of het vocht van de muren loopt. Maar stilaan zijn we op de goede weg. Steeds meer eigenaars beseffen dat ze hun woning moeten aanpassen aan de huidige woonnormen.”

**Guido De Clercq**  
woningcontroleur op rust  
en opleider bij Goed Wonen



iehulp  
en



PROFESSIONAL



n.be

AERTS TRUCKS I.D.T.T.S.  
PROF. VERKEERSONDERNEMING



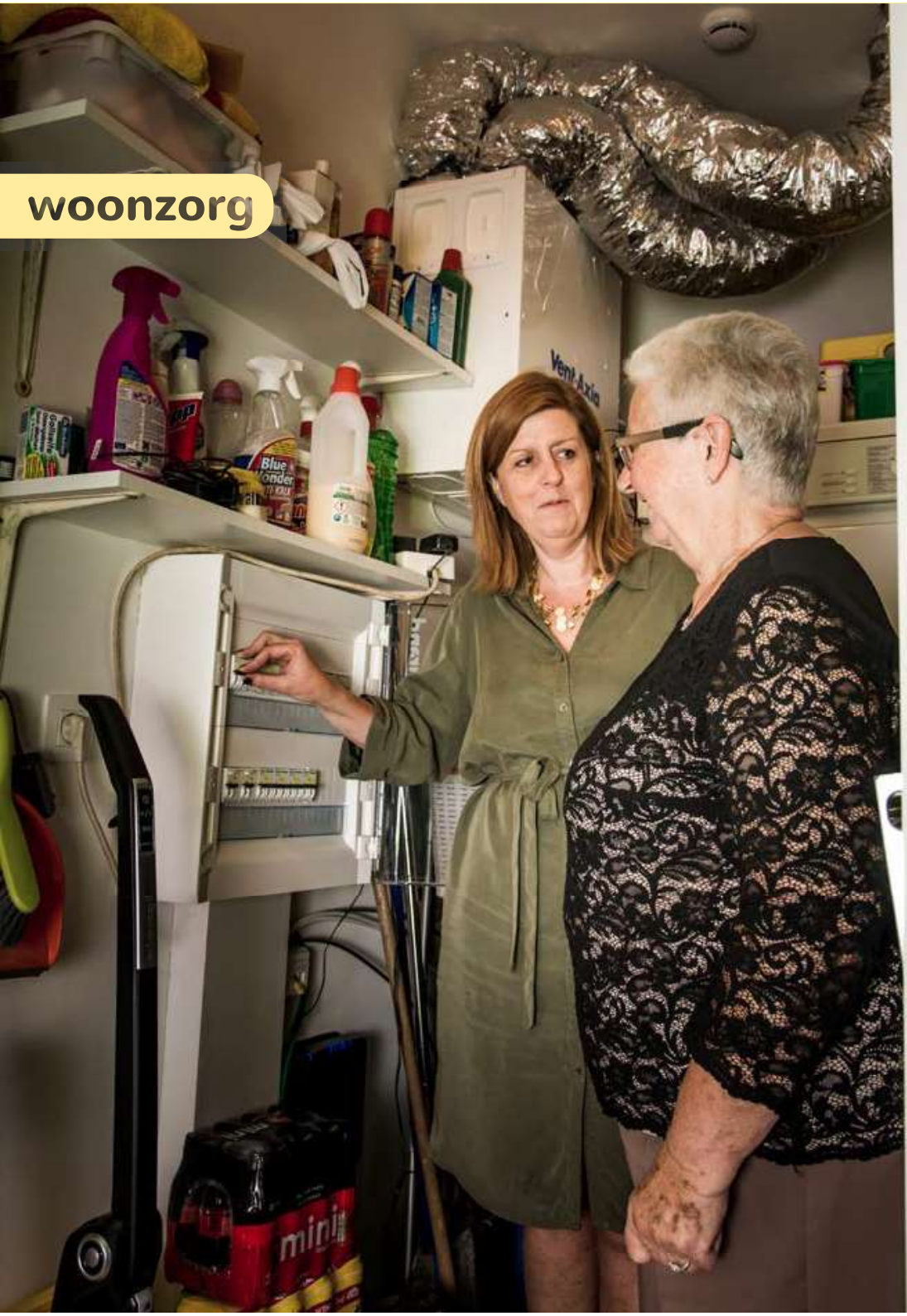
## Consumptie- en sorteerscans

Goed Wonen informeert en sensibiliseert kwetsbare gezinnen tijdens een huisbezoek over afvalverwerking, sorteren en recycleren. Tijdens deze consumptie- en sorteerscan zoeken we samen naar werkbare oplossingen.

## Tien jaar Goed Wonen

Familiehulp Goed Wonen bestaat tien jaar. Dat vierden we uitgebreid in onze vijf ateliers, samen met onze partners. De tiende verjaardag ging gepaard met een nieuwe huisstijl en een nieuw ecologisch wagenpark. Onze ateliers Waasland en Zuid-Oost-Vlaanderen verhuisden naar een nieuwe locatie.

woonzorg





# Liesbet en Nina doen alles voor ons

Sinds kort wonen Jo en haar man Raymond in een gloednieuwe assistentiewoning in het woonproject Gaudium in Mol. Onze woonassistenten Liesbet en Nina zijn elke dag aanwezig om de bewoners te helpen of advies te geven rond wonen en zorgverlening.

“We hebben ons hele leven in Meerhout gewoond, in een groot huis vol met spullen. Toen ik ouder werd, begon ik daar steeds meer tegenop te zien. Bovendien kreeg mijn man de ziekte van Parkinson, waardoor ik mantelzorger werd en alleen voor het onderhoud moest instaan. Dat werd me te zwaar.”

“De verhuis naar onze assistentiewoning is een perfecte oplossing. Het appartement is compact, dus ik kan zelf poetsen. We hebben een mooi tuintje, waar ik mijn bloemen kan planten. En we zitten vlakbij het centrum, wat heel handig is om boodschappen te doen.”

“Dat Liesbet en Nina hier zijn, is een bijkomend voordeel. Zij doen alles voor ons. Zo was mijn kookplaat deze week kapot. Liesbet heeft de zekering hersteld en mij getoond hoe ik dat in de toekomst zelf kan. En omdat ik niet graag meer met de auto rijd, heeft ze me de uurregelingen van de bus bezorgd. Ze komen ook elke dag even langs om te vragen of alles goed gaat en we eventueel iets nodig hebben.”

**Jo Vandepierre**  
bewoner (Mol)

“Mijn collega Nina en ik zijn woonassistent voor 64 assistentiewoningen in dit nieuwe woonproject. De mensen kunnen altijd bij ons terecht voor al hun vragen over wonen, leven en zorgverlening op de site. Een van ons is ook dagelijks in de gebouwen aanwezig. Als thuiszorgorganisatie bieden we de bewoners ook gezinszorg, huishoudelijke hulp, oppashulp of karweidiensten aan. We werken ook samen met andere zorgorganisaties rond bijvoorbeeld thuisverpleging.”

**Liesbet Smets**  
woonassistent (regio Turnhout)

## dienstencheques



# Ik weet dat ik om hulp kan vragen

Goed begonnen is half gewonnen. Onze nieuwe huishoudhulpdienstencheques krijgen een goede start op de werkvloer dankzij ons vernieuwd introductietraject.

“Mijn start bij Familiehulp dienstencheques was goed georganiseerd. Tijdens mijn introductie op het ondersteuningspunt kreeg ik al heel veel informatie over het takenpakket en wat wel en niet mag. Ik kreeg tips over communicatie met klanten en ik leerde mijn prestatiestaat invullen.”

“Inmiddels heb ik twee stages gelopen. Mijn eerste mentor, Gwenda, lette heel erg op ergonomisch werken. Ik was hiervoor kamermeisje en moest alles snel doen. Gwenda maakte me duidelijk dat ik de tijd moet nemen om bijvoorbeeld een trapladdertje te pakken.”

“Omdat ik een open plaats had, heb ik nog een stage gelopen. Aquita benadrukte het belang van mijn administratieve taken. Ze hielp mijn Familiehulp-e-mail instellen en herhaalde de belangrijkste afspraken.”

“Nu ik beide collega's heb leren kennen, voel ik me al vertrouwd met Familiehulp. Als ik op de wijkvergadering nog niet alles kan volgen, weet ik dat ik Aquita om hulp kan vragen. Dat stelt mij gerust.”

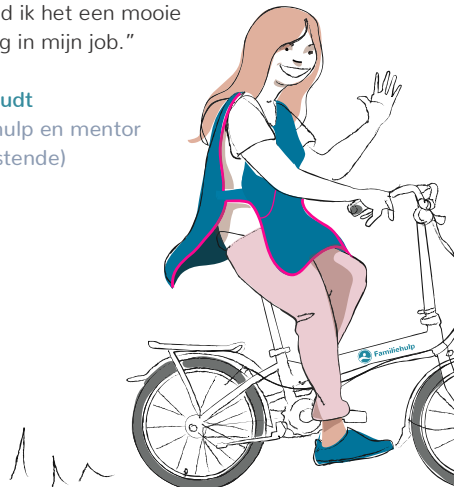
**Mariem Boubaker**  
huishoudhulp  
(regio Oostende)

“Als mentor doe ik twee dingen: ik begeleid sollicitanten die geen ervaring hebben en een kennismakingsstage volgen. Zo kunnen zij ontdekken of de job van huishoudhulp wel iets voor hen is. En tegelijkertijd weet Familiehulp dienstencheques ook wat ze in huis halen. Als mentor geef ik immers mijn feedback door.”

“Daarnaast zijn er de stages van nieuwe collega's. Zij zijn al in dienst bij ons. Meestal kunnen zij al heel goed poetsen. Dan leg ik de nadruk meer op het administratieve en geef ik uitleg over de regels. Zoals bijvoorbeeld de afspraken rond boodschappen en loslopende honden.”

“Ik vind het fijn om mentor te zijn. Ik help er nieuwe collega's echt mee vooruit en zelf vind ik het een mooie afwisseling in mijn job.”

**Aquita Boudt**  
huishoudhulp en mentor  
(regio Oostende)





Familietulp  
Huisartspraktijk

 Automatic  




## Nieuw klantencontract

We pasten de inhoud van ons klantencontract aan volgens de actuele wetgeving en vernieuwden het contract in functie van de gewijzigde privacywetgeving die vanaf mei 2018 in werking trad. Zo informeren we onze klanten duidelijk over de verwerking van hun persoonsgegevens en garanderen we hun privacy. Ons klantencontract biedt een kader met marges. We verkiezen de dialoog met onze klanten boven een strikte afsprakennota. Ons uitgangspunt blijft een persoonlijke aanpak. Klantentevredenheid is onze hoogste prioriteit.

## Maximaal digitaal

In 2018 schakelden al onze huishoudhulpdienstencheques over naar een professioneel e-mailadres. Een noodzakelijke stap in het kader van de GDPR-wetgeving. Maar meteen ook hét moment om maximaal digitaal te gaan. Zo kunnen we sneller, efficiënter en duurzamer communiceren met onze medewerkers. Met de hulp van hun coach hebben ook de digibeten onder onze huishoudhulpdiensten de stap naar digitale communicatie kunnen zetten. Een geslaagd traject!

**diversiteit**

**IN DE ZORG,  
UIT DE ZORGEN**

won de award  
Gastvrije Gemeente  
van Vluchtelingenwerk  
Vlaanderen



# Ik ben een zorgzaam persoon

Samen met acht zorg- en vluchtelingenorganisaties uit België, Nederland en Duitsland organiseert Familiehulp het project In de zorg, uit de zorgen. We begeleiden erkende vluchtelingen naar een job in de zorgsector.

“Het project vertrekt vanuit twee maatschappelijke uitdagingen: de instroom van vluchtelingen en het tekort aan potentiële werknemers in de zorgsector. We koppelen beide factoren aan elkaar. Onder de vele vluchtelingen bevinden zich mensen met ervaring in de zorg of met de motivatie om in de zorgsector aan de slag te gaan. We helpen hen om een job te vinden en ondersteunen hen op de werkvloer.”

“Ons project verloopt in verschillende fases. We screenen kandidaten op hun motivatie en wijzen hen een traject op maat toe. Via opleidingen, stages, intensieve coaching en een leerwerktraject op de werkvloer staat hun groei centraal. Na hun opleiding kunnen ze aan de slag bij Familiehulp of bij andere zorgorganisaties.”

“We werken letterlijk grensoverschrijdend, met de Euregio Maas-Rijn die delen van België, Nederland en Duitsland omvat. Voor België gaat het om de provincie Limburg. We betrekken daarom al onze medewerkers in Limburg om de kandidaten te ondersteunen. Tijdens het hele traject kunnen ze ook rekenen op de steun van de partnerorganisatie Limburgs Platform voor Vluchtelingen.”

## Esther Verspreet

partner medewerkersbeleid  
en projectleider  
(ondersteuningspunt Halen)

“In 2009 ben ik uit Kameroen vertrokken en als vluchteling in België beland. Ik verbleef een tijdje in een opvangcentrum in de buurt van Luik. Later kwam ik bij Fedasil in Sint-Truiden terecht. Het was geen gemakkelijke periode, maar ik werd erkend als vluchteling en bovendien leerde ik in die tijd mijn huidige Belgische man kennen.”

“Via het project In de zorg, uit de zorgen kwam ik in contact met Familiehulp. Ik was meteen heel erg gemotiveerd om in de zorgsector aan de slag te gaan. Ik beschouw mezelf als een zorgzaam persoon. In mijn cultuur zijn respect en zorg voor oudere mensen en voor zieken erg belangrijk. Momenteel werk ik als huishoudhulp, maar ik droom ervan om het diploma van verzorgende en zorgkundige te halen.”

“Dankzij mijn job bij Familiehulp heb ik een eigen inkomen. Als vluchteling was ik lang van anderen afhankelijk, nu kan ik voor mezelf zorgen. Daar ben ik echt trots op.”

## Honorine Forche

vluchteling en huishoudhulp  
(regio Hasselt)

## opleidingscentra



In 2018 studeerden  
**133** verzorgenden af in  
onze opleidingscentra,  
**129** van hen behaalden  
ook het attest  
zorgkundige.

**98%** van de geslaagde  
cursisten stroomde door  
naar de werkvloer.



# Ik werkte altijd met praktijkvoorbeelden

Het opleidingscentrum in Gent organiseerde in 2018 voor de vijftigste keer de opleiding polyvalent verzorgende en zorgkundige. Opvallend: Piet Van Troos was er elke keer bij als lesgever Gezinsrecht. Sinds kort geniet hij van een welverdiend pensioen.

“Als advocaat deed ik mijn stage bij de juridische dienst van CM. Zo kwam ik in contact met mensen van Familiehulp. Zij vroegen of ik het vak Gezinsrecht wou geven in hun nieuwe opleiding, die in 1989 voor het eerst van start ging. En dat heb ik 30 jaar lang met veel plezier gedaan.”

“Gezinsrecht is niet de gemakkelijkste materie voor de cursisten. Vaak waren ze bang voor of onzeker over de leerstof. Daarom vond ik het belangrijk om thema’s als geboorterecht, huwelijksrecht of scheidingsrecht op een toegankelijke manier te brengen. Per slot van rekening krijgt iedereen in zijn leven er wel eens mee te maken. Ik werkte veel met praktijkvoorbeelden. Ook mijn examenvragen stelde ik op die manier op.”

“Ik nam mijn cursisten ook altijd mee naar zittingen van de rechtbank in Gent. Zo kregen ze inzicht in de werking van justitie en zagen ze rechtspraak in de dagelijkse praktijk. De rechtbank was voor mij bekend terrein, want naast lesgever bij Familiehulp had ik een advocatenkantoor en later werd ik rechter.”

“Ik heb hier mooie jaren beleefd. Eerst in het opleidingscentrum aan de Steendam en de laatste jaren in de nieuwe locatie op The Loop. Ik hoop dat mijn opvolger dit met evenveel plezier zal doen.”

**Piet Van Troos**  
lesgever op rust  
(opleidingscentrum Gent)

“Ik heb 16 jaar als verkoopster bij Blokker gewerkt. Tot mijn winkel sloot en ik op zoek moest naar ander werk. Via de Jobdag Blokker kwam ik bij Familiehulp terecht.”

“Ik startte met de opleiding verzorgende en zorgkundige in Gent. De zorgsector was een nieuwe wereld voor mij, maar het beviel mij direct. Al was de theorie best zwaar. Vooral met het vak psychologie had ik moeite. Gelukkig had ik veel aan mijn dochter, die zelf voor verpleegkundige studeert. De praktijkoefeningen en mijn stages liepen gelukkig wel heel vlot.”

“We kregen veel steun van Piet en de andere lesgevers en van Leen, onze opleidingscoördinator. En als cursisten hielpen we elkaar waar het kon. We hadden onze eigen Facebookgroep, de ‘Lucky 50’, en bespraken al onze vragen of problemen met elkaar. Die band tussen ons maakte de opleiding eens zo intens.”

**Aniana De Ketelaere**  
ex-cursist en verzorgende  
(regio Gent)

ESF-ambassadeur



# Familiehulp is ESF-ambassadeur 2018

Familiehulp mag zich ESF-ambassadeur 2018 Werkbaar Werk noemen. We krijgen deze prijs voor ons Project 2020! – versterken en vernieuwen, waarmee we inzetten op innovatieve arbeidsorganisatie.

“Door het snel evoluerende zorglandschap komen steeds meer uitdagingen op ons af, zoals de vermaatschappelijking en de commercialisering van de zorg, het persoonsvolgend model, technologische ontwikkelingen en de war for talent. Daar moeten we antwoorden op kunnen bieden.”

“Deze antwoorden hebben we gevonden in de principes van innovatieve arbeidsorganisatie of IAO. Een andere manier van denken en doen, met nieuwe structuren en systemen. De focus ligt op een versterkte regiowerking, met nieuw samengestelde zorgteams die vanuit een sterke lokale verankering snel kunnen inspelen op de diverse behoeften van onze cliënten. We leggen tegelijk de verantwoordelijkheden dieper in de organisatie, waardoor onze medewerkers meer autonomie krijgen. Meer bevoegdheden leiden tot meer engagement en betrokkenheid, zodat het een win-win situatie is voor alle partijen.”

“Met 2020 verwijzen we naar de datum waarop we de nieuwe werking willen finaliseren. Het kost tijd om ingrijpende veranderingen binnen een grote organisatie als de onze te implementeren. Ik durf het proces positief evalueren, al is het nog lopende.”

“Het is uiteraard niet altijd gemakkelijk voor onze medewerkers. Elk veranderingsproces kent ups-and-downs. Maar hun vele inspanningen worden nu beloond met de toekenning van de titel ESF-ambassadeur 2018 Werkbaar Werk door Het Europees Sociaal Fonds. We danken alle collega’s oprecht voor hun harde werk. Samen zullen we deze ambassadeurstitel met fierheid dragen.”

**Bart Roegiers**  
operationeel directeur

preventie



# Passief roken? Nee, bedankt!

Familiehulp werkte actief mee aan de campagne 'Jouw huis, mijn werkplek' van het Vlaams Instituut Gezond Leven en Zorggezind. Onze medewerkers komen dagelijks thuis bij cliënten en klanten die roken. Dat schaadt hun gezondheid. Daarom zetten we volop in op preventie van passief roken.

"Ik rook sinds mijn 14 jaar. Ik ben er nu 74, stoppen ga ik niet meer doen. Bovendien ben ik vaak alleen. En wat doe je dan? Eens een sigaretje opsteken... Maar je moet respect hebben voor je gasten. Iedereen moet zich hier welkom voelen. Familiehulp zorgt fantastisch goed voor mij en ik ben erg blij met de hulp van verzorgende Hilde en huishoudhulp Christine. Dan is het niet meer dan logisch dat ik niet rook als ze langskomen."

**Jozef Van de Velde**  
cliënt (Jette)

"Ik vind het heel fijn dat Jozef rekening met mij houdt. Ook heel wat andere cliënten doen dat. Vroeger was er veel minder aandacht voor de ongemakken en de gevaren van passief roken. Wij durfden dan ook minder reageren tegen onze cliënten. Maar dat is bij Familiehulp gelukkig al even anders. Daarom ga ik nu ook gemakkelijker het gesprek aan met verstokte rokers."

**Hilde Noppen**  
verzorgende (regio Brussel)

"De huidige wetgeving rond roken geldt op de werkvloer, maar niet bij mensen thuis. Mensen zijn in hun huis vrij om te doen wat ze willen. Daar hebben we begrip voor, maar tegelijk vinden we het erg belangrijk dat onze medewerkers in een rookvrije omgeving kunnen werken."

"We voeren al langer een preventiebeleid. In onze algemene richtlijn vragen we cliënten en klanten om niet te roken in de nabijheid van onze collega's. Als een cliënt rookt, maken we hier samen afspraken over. Vaak leveren deze gesprekken goede resultaten op. Er is veel wederzijds begrip. In een beperkt aantal gevallen lukt het niet. Dan is er meer overleg nodig. In het slechtste geval zetten we de samenwerking stop. Maar dat is gelukkig héél uitzonderlijk."

**Marleen Maes**  
preventieadviseur

# waardengedreven



## Wij zijn een inclusieve onderneming

In mei ontvingen we het Referentiebewijs Inclusieve onderneming 2018. Samen met de Werkplekarchitecten stellen wij onze werkvloer open voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Hiermee dragen we ook ons steentje bij aan de realisatie van de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN.



## Strijken voor het goede doel

Op initiatief van de gedelegeerden van ACV Voeding en Diensten streken onze medewerkers tijdens De Warmste Week op 13 verschillende locaties in Vlaanderen en Brussel 24 uur lang voor het goede doel. Deze strijkmarahton bracht 12.031 euro op. We schonken dit mooie bedrag aan de National Domestic Workers Movement van zuster Jeanne De Vos. Deze organisatie strijdt voor betere arbeids- en levensomstandigheden van huishoudpersoneel in India.



## Lopen in cleane kleren

Ook sportief zetten we voor het goede doel regelmatig ons beste beentje voor. Zo namen heel wat collega's deel aan de Warmathons van Music for Life en Studio Brussel. In Genk tekenden liefst 150 medewerkers present. De opbrengst ging naar verschillende lokale projecten. Leuk detail: iedereen liep mee in cleane sporttruitjes van Familiehulp! Deze truitjes zijn gemaakt in goede arbeidsomstandigheden, met respect voor de productiearbeiders.

## Kledij inzamelen

In 2018 zamelden al onze medewerkers 2.445 kg oude kleren en schoenen in voor Wereld Missie Hulp. Een duurzame én solidaire oplossing, want met de opbrengst steunt deze non-profitorganisatie ontwikkelingsprojecten in de derde en vierde wereld.

**WMH**

Familiehulp  
Het gaat er om te helpen

**Familiehulp steunt de derde en vierde wereld!**

**DOE JE MEE ?**

Bring je oude kleren en schoenen naar: het verzamelpunt op de hoofdzetel van 15/03/2018 tot 15/04/2018

**Wat gebeurt er met je oude kleren?**  
 Aan naar Wereld Missie Hulp (WMH). Deze non-profitorganisatie steunt met jouw oude kleren ontwikkelingsprojecten over de hele wereld.

**JE OUDE KLEREN HIER!**



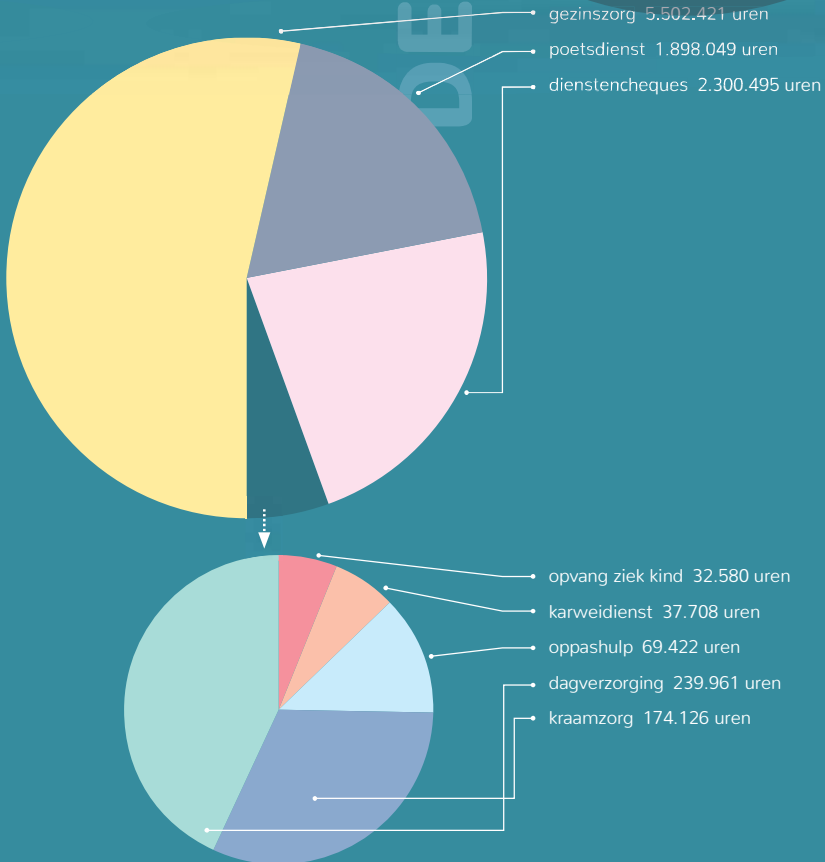




We presteerden

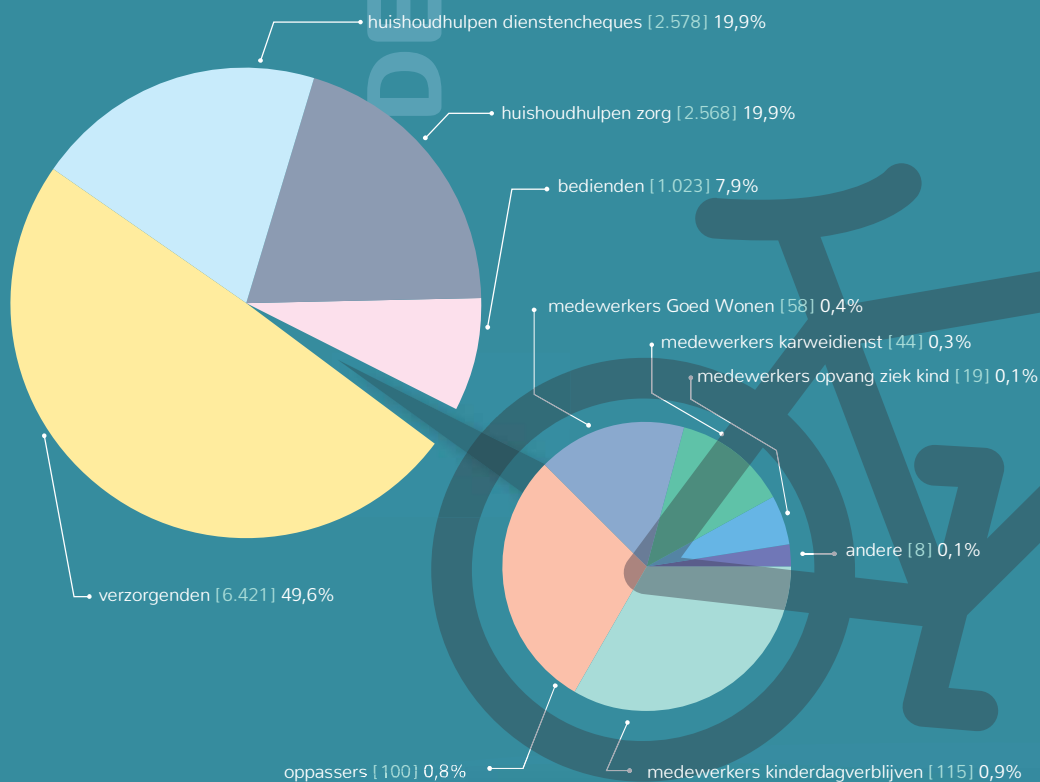
**10.254.762**  
uren

bij al onze cliënten  
en klanten samen





Onze  
**12.934**  
medewerkers  
waren er in  
2018 voor jou





RIJWIELEN  
LUC D'HONDT

RIJWIELEN  
LUC D'HONDT

## RAAD VAN BESTUUR

Sonja Becq  
Michiel Callens  
Naima Charkaoui  
Marc Michils  
Karen Pieters  
Frank Robben  
Jan Schrijnemakers  
Chantal Van Audenhove, voorzitter  
Leen Van den Neste  
Toon Vanhoutteghem  
Inge Vervotte

## DE ALGEMENE VERGADERING

bestaat uit volgende personen, aangevuld met de leden van de Raad van Bestuur:

Sarah Avci  
Griet Coppé  
Martine Coppejans  
Rita De Boeck  
Brigitte De Pauw  
Hilde Lamers  
Ignace Leus  
Brigitte Van Den Eynde  
Jan Vandecasteele

## Hoofdzetel

Koningsstraat 294 – 1210 Brussel  
02 227 40 10 – [info@familiehulp.be](mailto:info@familiehulp.be)

Ann Demeulemeester, algemeen directeur  
San Cooreman, manager marketing en communicatie

### financieel en administratief beleid

Marleen Delaere,  
directeur financieel en administratief beleid  
Hilde Debussere, manager operationele administratie  
Joke De Vos, manager personeelsadministratie

### zorgbeleid

Harlinde Exelmans,  
adjunct-algemeen directeur en directeur zorgbeleid  
Rieneke Berbéé, manager zorgbeleid  
Els Maselis, manager zorgbeleid  
Liesbeth Zeegers, manager zorgbeleid  
Lieve Heurckmans, manager Kinderopvang

### medewerkersbeleid

Bart Vandamme, directeur medewerkersbeleid  
Dien Meesschaert, manager medewerkersbeleid  
Eva Strubbe, manager medewerkersbeleid  
Tom Vandewalle, manager medewerkersbeleid

### ICT-beleid

Griselda Symons, directeur ICT-beleid

### Goed Wonen

Els Mertens, manager Goed Wonen

## DIRECTIECOMITÉ

Ann Demeulemeester, algemeen directeur  
Bart Vandamme, directeur medewerkersbeleid  
Harlinde Exelmans, adjunct-algemeen directeur en directeur zorgbeleid  
Marleen Delaere, directeur financieel en administratief beleid  
Griselda Symons, directeur ICT-beleid  
Bart Roegiers, Walter Brusselaers,  
Dirk Van Laethem, operationele directeurs

## Familiehulp dienstencheques

Hélène Dutrieulaan 10/001 – 9051 Gent  
078 15 00 45 – [dienstencheques@familiehulp.be](mailto:dienstencheques@familiehulp.be)  
Catty Hoste, manager dienstencheques West-Vlaanderen  
Vinciane De Vriese, manager dienstencheques Oost-Vlaanderen en Pajottenland  
An Uytendhouwen, manager dienstencheques Antwerpen  
Christine Vanwinkel, manager dienstencheques Limburg, Vlaams-Brabant en Brussel

## Provincie West-Vlaanderen

8800 Roeselare – H. Horriestraat 35  
051 26 49 20

Bart Rogiers, operationeel directeur

### Regio Brugge

8000 Brugge – Nieuwstraat 4  
050 33 14 55

Bieke Uyttenhove, regiodirecteur

### Regio Ieper

8900 Ieper – Ieper Business Park, Ter Waarde 69  
057 202 178

Frans Verhegge, regiodirecteur

### Regio Kortrijk

8500 Kortrijk – Beneluxpark 31  
056 233 770

Delphine Simoens, regiodirecteur

### Regio Oostende

8400 Oostende – Kan. Dr. L. Colensstraat 7  
059 33 91 66

Hilde Vanderbeke, regiodirecteur

### Regio Roeselare

8800 Roeselare – H. Horriestraat 33 A  
051 24 88 03

Nancy Craeynest, regiodirecteur

## Provincie Oost-Vlaanderen

9051 Gent – Helene Dutrieulaan 10  
09 269 65 20

Walter Brusselaers, operationeel directeur

### Regio Aalst

9300 Aalst – Oude Gentbaan 14  
053 60 55 60

Lieve Van der Paelt, regiodirecteur

### Regio Gent

9051 Gent – Helene Dutrieulaan 10/001  
09 225 37 63

Annemie Viane, regiodirecteur

### Regio Oudenaarde

9700 Oudenaarde – Kon. Elisabethlaan 3  
055 33 45 45

Caroline Deprez, regiodirecteur

### Regio Sint-Niklaas

9100 Sint-Niklaas – Gasmeterstraat 81C  
03 760 00 60

Hilde Linssen, regiodirecteur

## Provincie Antwerpen

2800 Mechelen – Louizastraat 40  
015 45 31 20

Walter Brusselaers, operationeel directeur

### Regio Antwerpen

2000 Antwerpen – Nationalestraat 111  
03 220 12 40

Lode Draelants, regiodirecteur

### Regio Herentals

2200 Herentals – Greesstraat 11  
014 28 32 20

Leo Van den Bogerd, regiodirecteur

### Regio Mechelen

2800 Mechelen – Van Benedenlaan 73  
015 29 25 70

Ann Truyens, regiodirecteur

### Regio Turnhout

2300 Turnhout – Korte Begijnenstraat 18  
014 40 33 40

Chantal Van den Plas, regiodirecteur

## Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

3545 Halen

Industriepark 1243

013 35 88 20

Dirk Van Laethem, operationeel directeur

### Regio Brussel-Halle-Vilvoorde

1210 Brussel – Koningsstraat 306  
02 543 79 10

Martine De Ridder, regiodirecteur

### Regio Leuven

3010 Leuven – Martelarenlaan 6 A  
016 29 81 30

Bart Tirez, regiodirecteur

## Provincie Limburg

3545 Halen – Industriepark 1243

013 35 88 20

Dirk Van Laethem, operationeel directeur

### Regio Genk

3600 Genk – Welzijns-campus 23 bus 2  
089 62 91 40

Iete Reynders, regiodirecteur

### Regio Hasselt

3500 Hasselt – Thonissenlaan 41  
011 45 69 50

Mieke Frederix, regiodirecteur

### Regio Peer

3990 Peer – Burgemeester Dupontplein 3  
011 80 45 20

Erna Vaesen, regiodirecteur



**Familiehulp**