

WE ZIJN ER VOOR JOU

Jaarverslag 2016

KRAAMZORG

We genieten nu
volop van ons gezin

OUDERENZORG

Onze garantie
op zelfstandigheid

DIENSTENCHEQUES

Eindelijk meer
ademruimte



Familiehulp

Familiehulp, jouw partner voor zorg, ondersteuning en huishoudelijke hulp

Familiehulp heeft zich altijd al wendbaar en weerbaar opgesteld. Dat was in 2016 niet anders. De veranderingen in de samenleving, de opportuniteiten en vraagstukken binnen de zorg- en dienstverleningssector, de toenemende verwachtingen van cliënten en klanten,... dagen ons voortdurend uit. Samen met cliënten en medewerkers bouwen wij aan onze toekomst. De dialoog die wij met hen aangaan, voedt onze strategische keuzes. We kiezen voor een versterkte en vernieuwde werking. We kiezen voor vereenvoudigde processen en meer autonomie voor onze medewerkers. We investeren verder in opleiding, vorming en digitalisering. We zijn een sociaal ondernemer en nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid ernstig. We zetten in op het nieuwe werken, op duurzame mobiliteit, op ecologisch bouwen.

In 2016 deden 76.556 mensen een beroep op ons. Zoveel vertrouwen maakt ons oprecht blij. We waren en zijn er voor Gert, die een niet-aangeboren hersenletsel opliep door een auto-ongeluk. We zijn er voor Mohamed, die slecht te been is en er alleen voor staat. We zijn er voor Michel, die voor zijn vrouw Wilhelmine zorgt die dementie heeft. We zijn er voor Janne en Lode, die na een drukke werkdag oprecht genieten van hun proper geпоetste huis.

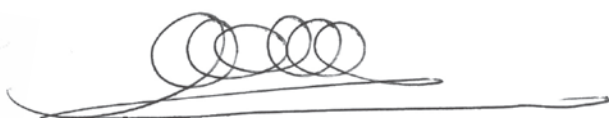
We waren en zijn er ook voor onze 12.593 medewerkers. En zij zijn er voor ons. Het zijn stuk voor stuk fiere ambassadeurs van Familiehulp. Barstensvol talent en gedrevenheid, één gezamenlijk doel voor ogen: de beste zorg, ondersteuning en huishoudelijke hulp bieden in Vlaanderen en Brussel. Zo combineert karweimedewerker Fabian, zijn technische vaardigheden met een oprecht luisterend oor. Verzorgende Anke is er voor haar cliënten wanneer dat nodig is, ook in het weekend. Planner Nataya zoekt dé perfecte match tussen haar klanten en huishoudhulpen dienstencheques.

We nodigen je graag uit om hun verhalen op de volgende pagina's te ontdekken. Ze bieden een unieke en hartverwarmende kijk op onze werkvloer.

Dit was Familiehulp in 2016. Ook de komende jaren zijn we er graag voor jou.



Ann Demeulemeester
algemeen directeur



Annelies Van Cauwelaert
voorzitter van de Raad van Bestuur



GOED
WONEN

32



BRUGWONEN

16



KRAAMZORG

4



OPLEIDINGSCENTRA



OPVOEDINGS-
ONDERSTEUNING

WE ZIJN ER VOOR IEDEREEN 4-34

Bij Familiehulp telt iedereen mee. We hebben een ruim aanbod voor jong en oud, alleenstaanden en gezinnen, mantelzorgers en zorgbehoevenden.

WE ZIJN ER VOOR ONZE 36-40 MEDEWERKERS

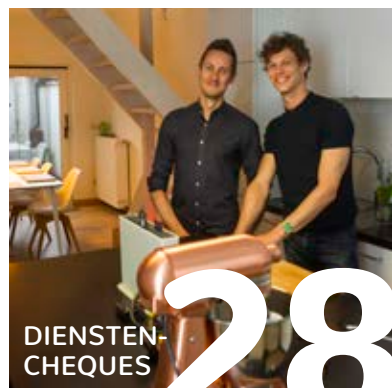
Bij Familiehulp zorgen we ook voor elkaar. Te midden van de grote groep, is elke collega uniek voor ons.



38



OUDERENZORG



DIENSTEN-CHEQUES

28



10



PREVENTIE

36

DE CIJFERS 35 & 41

Familiehulp: de cijfers achter de mensen.

AFSCHEID VAN AGNES BODE 48

Agnes Bode heeft er een carrière van 30 jaar opzitten bij Familiehulp, waarvan een kwarteeuw als algemeen directeur. In 2016 namen wij afscheid van haar.

elfi

”” Mijn man en ik
genieten nu volop
van ons gezinnetje

We zijn er voor het hele gezin

Wie kinderen heeft, weet hoe mooi maar tegelijk ook hoe zwaar de eerste weken na een bevalling kunnen zijn. Gelukkig is Familiehulp er met kraamzorg op maat.

“Ons eerste zoontje Owen werd geboren met een spoedkeizersnede. Mijn man en ik waren daar helemaal niet op voorbereid. We wisten toen ook nog niet wat kraamzorg was. Het was een zware periode. Gelukkig kon ik rekenen op mijn man en mijn mama. Maar veel tijd om samen te genieten van onze baby was er niet.

Toen ons dochttertje Oona geboren werd, waren we wel voorbereid op de keizersnede. En dankzij een folder bij de apotheek had ik ondertussen de dienstverlening van Familiehulp leren kennen. Hier in regio Aalst kan je niet alleen een beroep doen op een kraamverzorgende, maar ook op een vroedvrouw. Zonder aarzelen hebben we hun deskundige hulp ingeroepen. En daar hebben we nog geen seconde spijt van gehad.

Met vroedvrouw Marleen had ik voor de bevalling al kennisgemaakt, zodat het vertrouwen er al was. Na de geboorte hielp Marleen me bij de opvolging van Oona en bij de wondverzorging. Maar bovenal gaf ze mij waardevolle tips en veel vertrouwen. En hoewel ik Owen 11 maanden borstvoeding had gege-

ven, leerde ik dankzij Marleen, die ook lactatiekundige is, nu pas echt hoe het moet. Wat een verschil! Kraamverzorgende Kim springt twee tot drie keer per week bij in het huishouden. Heel fijn is dat ik per week kan kiezen wanneer ze langskomt: ze is er wanneer ik haar nodig heb. Zij verricht hier prachtwerk: ze strijkt, maakt het eten klaar en past soms op de kindjes. Het moeilijkste voor mij is het leren loslaten. Ja, ik heb altijd de neiging om het zelf allemaal te doen, maar loslaten is ook een kunst. De combinatie van een vroedvrouw en een kraamverzorgende is voor mij en mijn gezin ideaal. Iedereen wint erbij. Ook mijn man. Samen hebben we nu veel meer tijd om te genieten van ons zoontje en ons kersvers dochttertje. Weten dat ik kan rekenen op Familiehulp, geeft me een heel gerust gevoel.”



In 2016 deden
4.856 cliënten
een beroep op onze kraamzorg.

Dat is een stijging van
19,19%
t.o.v. 2015

Elfi Van Liedekerke

Ninove, trotse mama van Owen en Oona



kim

“GEZINNEN KUNNEN 100% OP ONS REKENEN”

“Veel mama’s zijn niet zo mobiel de weken na een bevalling. Ze hebben bovendien van alles omhanden. Wat hulp in het huishouden is dan ook geen overbodige luxe. Als kraamverzorgende help ik strijken en koken, maar ik kan ook even op de baby passen, een boodschap doen of een broertje of zusje aan school ophalen. Door die taken over te nemen, wordt het wat rustiger in het gezin. Voor de mama, voor de baby, maar ook voor de papa die niet meer hoeft te koken als hij thuiskomt van zijn werk.

Kim De Brauwere
kraamverzorgende in regio Aalst

Doorgaans duurt kraamzorg acht weken, maar het kan ook korter, afhankelijk van de wensen van de mama. Langer dan acht weken kan als er een medische indicatie is. Maar voor de rest zijn we heel flexibel. We werken helemaal op maat van het gezin. Als het nodig is, beginnen we al om 7.30 uur om de kinderen te helpen klaarmaken voor school. Onze cliënten weten dat ze 100% op ons kunnen rekenen. In ruil krijgen wij veel dankbaarheid terug. Dat maakt onze job zo mooi!”

“BESTAAT ER IETS MOOIERS?”

“Vertrouwen geven, ongerustheid wegnemen en er zijn voor de mama’s is één van onze belangrijkste taken. Elk nieuw leven brengt nieuwe vragen en uitdagingen met zich mee. Als de mama vertrouwen heeft, krijgt de baby de ruimte om te groeien. Goede informatie is erg belangrijk. Daarom heb ik als vroedvrouw een extra jaar gestudeerd voor lactatiekundige. Borstvoeding geven is de natuurlijkste zaak van de wereld, maar elke mama voelt zich sterker en geruster met goed advies. Onze focus bij Familiehulp ligt op de postnatale zorg. Het is heerlijk om het verschil te kunnen maken voor de mama, de baby, de papa en het hele gezin. Bestaat er iets mooiers dan prille ouders samen laten genieten van het nieuwe leven?”

Marleen Matthijs
vroedvrouw en kraamzorgcoördinator in regio Aalst





VOLLE MAAN STELT EXPERTISE TEN DIENSTE

Expertisecentrum kraamzorg Volle Maan verstrekt informatie en documentatie over zwangerschap, bevalling en kraamperiode aan ouders en professionelen in Brussel. In 2016 werkte Volle Maan actief mee aan de uitbouw van de Huizen van het Kind. Ouders en aanstaande ouders kunnen er terecht voor informatie, begeleiding en ondersteuning.

Tijdens de jaarlijkse Week van de Kraamzorg verzorgde Volle Maan workshops voor (aanstaande) ouders in samenwerking met Muntpunt Bibliotheek. De thema's waren erg divers: van anticonceptie tot babymassage.

A woman with short, light brown hair, wearing a bright red turtleneck sweater, is smiling warmly at the camera. She is holding a baby in her arms. The baby is wearing a white onesie and light blue pants, looking directly at the camera with a neutral expression. The background is a plain, light-colored wall.

peggy

”” **Mijn droom
– met kinderen werken –
is hier uitgekomen**

Kinderen staan centraal in onze opvang

Peggy werkt al meer dan 11 jaar als vrijwilliger in kinderdagverblijf De Speelboom in Herentals. Elke woensdagvoormiddag staat zij trouw op post.

“Een van mijn begeleiders kwam met het idee. Peggy, dat is iets voor jou, zei hij. Ik ben toen komen proberen en ben nooit meer weg gegaan. Ik heb hier alles stap voor stap geleerd van de kindbegeleiders. Hoe ik kinderen best eten geef of in bed leg, hoe ik de speelmat moet ontsmetten of hoe ik precies alle speelgoed opruim. Ik heb hier heel veel geleerd, vroeger kon ik dat allemaal niet. In feite ging dat alles wat vanzelf.

Later ben ik nog de opleiding ‘hulp in de kleuterklas’ gaan volgen. Het is een speciale opleiding voor mensen met een beperking. Dat was bijzonder interessant, sindsdien werk ik ook een halve dag per week in een kleuterschool. Kijk, ik heb een ‘slechte jeugd’ gehad en ben zo in een instelling terecht gekomen. Het zat me echt niet mee, later ben ik lang ziek geweest waardoor ik niet kon gaan werken. Nu

ben ik genezen. Door de kansen die ik hier gekregen heb is mijn droom – met kinderen werken – ook echt uitgekomen. En, al zeg ik het zelf, dat is echt iets voor mij. Kleine kinderen lachen spontaan naar mij wanneer ik ze aankijk. Dat is hier het geval, maar evenzeer bij de kinderen van de burens in mijn straat.

Werken en anderen helpen is voor mij iets heel belangrijks. Wanneer je andere mensen helpt, krijg je veel terug. De collega’s hier hebben me volledig aanvaard hoe ik ben, en dat doet deugd! Waar ik leef, hebben we een beurtrol om de afwas te doen. Sommige mensen beginnen dan te zeuren wanneer het hun beurt is. Wel, dat begrijp ik niet! Bepaalde zaken moeten nu eenmaal gebeuren, punt. Wanneer je met die houding naar je werk gaat, loopt alles op wielletjes. Dan word je echt deel van een team.”

Peggy Thys

vrijwilliger in kinderdagverblijf De Speelboom in Herentals

ZESDE KINDERDAGVERBLIJF OPENT IN BERINGEN

Op vrijdag 5 februari 2016 vierden wij de officiële opening van kinderdagverblijf De Speelboom in Beringen. Het kinderdagverblijf bevindt zich op de campus van woonzorgcentrum Ocura. Er is plaats voor 18 kinderen tussen 0 en 3 jaar. De oprichting ervan verliep in samenwerking met CM Limburg en vzw Ocura. Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Van-

deurzen en algemeen directeur Lizy Cosemans van CM Limburg waren eregasten op de opening.

De Speelboom in Beringen is het zesde kinderdagverblijf voor Familiehulp. We hebben ook vestigingen in Borgerhout, Herentals, Houthalen-Helchteren, Oostende en Turnhout.

jan



Het gevoel er
niet alleen voor
te staan

Ouders kunnen op ons rekenen

Als dienst voor gezinszorg heeft Familiehulp een rol in opvoedingsondersteuning. We spelen in heel wat gezinnen in op de vragen en noden van ouders.

“Als papa van vier kinderen ben ik acht jaar geleden in contact gekomen met Familiehulp. Ik zal eerlijk zijn: we hadden het moeilijk toen in ons gezin. Alles begon met mijn rugproblemen. Ik moest mijn werk opzeggen en ik werd noodgedwongen huisvader voor onze drie kinderen. Zij waren toen vijf, drie en één jaar oud. Ook financieel was het geen gemakkelijke periode. Er was budgetbeheer nodig en schuldbemiddeling. Via het OCMW leerden mijn vrouw en ik Familiehulp kennen.

De ondersteuning van Familiehulp hielp ons erbovenop. Die eerste jaren kwam er drie keer per week een verzorgende vier uur langs, vandaag is dat nog twee keer per week twee uur. We kregen hulp op verschillende domeinen. Eerst en vooral in de opvoeding van de kinderen. Zij hadden nood aan structuur en ik leerde als huisvader hoe ik hen die kon bieden. Daarnaast bood Familiehulp ook praktische ondersteuning in het huishouden. En vooral: we hadden iemand die luisterde en ons bijstond. Familiehulp was er in een

periode dat we er alleen voor stonden. Veel familie, vrienden of een sterk netwerk hadden we niet. Dan ben je al snel heel kwetsbaar.

Ondertussen ben ik na enkele rugoperaties ‘invalide’ verklaard. Mijn vriendin gaat werken.

Met de vier kinderen – ja, er is nog eentje bijgekomen – gaat het goed. De oudste jongens beginnen te puberen, wat natuurlijk voor nieuwe uitdagingen zorgt. Maar we komen er wel. Mede dankzij Familiehulp. Ik ben heel blij dat we die hulp aanvaard hebben. Alleen was het ons waarschijnlijk niet gelukt in die moeilijke periode. Vandaag staan we als gezin op eigen benen.

Weet je wat nog het belangrijkste is: het gevoel dat je er niet alleen voor staat. Ik weet dat ik op Familiehulp kan rekenen als het nodig is. Verzorgende Livy staat altijd klaar met raad en daad.”

Jan Rodens

huisvader en papa van vier kinderen



annelien



Blij dat dit bestaat!

We zijn er in geval van nood

Annelien is een actieve moeder met 2 kinderen: eentje van 4 jaar en eentje van 18 maanden. Werk aan de winkel dus. Maar een ongeluk schuilt in een klein hoekje. Annelien maakte een ongelukkige val. Arm gebroken, 5 weken in het gips. Niet zo dramatisch, ware het niet dat het dagelijks leven moet doorgaan, gips of niet. En dat is niet zo evident.

“Mijn moeder helpt mij bij de huishoudelijke taken, dat maakt een groot verschil. Maar ze werkt zelf ook en daar moet ik rekening mee houden. Zij gaf mij de tip om een beroep te doen op de acute zorg van Familiehulp. Dat werkt heel efficiënt. Geen wachtlijsten, geen gedoe. Ik heb de dienst donderdag gebeld, de dag erop kon er al iemand komen. Ongelooflijk eigenlijk.

In het begin is het allemaal wat wennen. Ik ben altijd gewoon geweest om op eigen benen te staan. Ik heb nooit iemands hulp gevraagd. Het is een bizar gevoel als je dat plots wel moet

doen en mensen richtlijnen moet geven. Maar dat gevoel gaat snel over.

Aanvankelijk kon ik niet veel zelf. Verzorgende Dominique nam onmiddellijk taken zoals koken, strijken en boodschappen doen op zich. Enkel weken later slaagde ik erin om al iets meer zelf te doen. Ja, ik kuiste zelfs met een plastic zak over mijn arm. We deden het werk dan samen.

Ik ben erg blij dat dit soort hulp bestaat voor acute noden. Ik zou er onmiddellijk opnieuw gebruik van maken. Al hoop ik vooral dat het niet meer nodig zal zijn, natuurlijk.”

Annelien Derycke

deed een beroep op acute zorg in regio Kortrijk

gert



**Erika houdt
mij recht**

We zijn er voor diverse doelgroepen

Gert (40) was 18 toen hij een niet-aangeboren hersenletsel opliep door een auto-ongeluk. Hij legde een lange weg af en woont tegenwoordig zelfstandig. Toen hij 3 jaar geleden een tweede ongeluk kreeg, ging zijn gezondheidstoestand achteruit. Maar Gert geeft niet zo maar op. Gelukkig kan hij rekenen op zijn uitgebreid zorgnetwerk.

“Anderhalf jaar geleden ging ik door een moeilijke periode. Het klikte niet met mijn toenmalige ADL-assistent en dat woog op mij. Ik zat slecht in mijn vel en maakte het mijzelf en de mensen rond mij moeilijk. En toen kwam Erika van Familiehulp. Met haar zat ik direct op één lijn. Erika en haar collega Sarah komen drie keer per week langs. We doen samen het huishouden en de boodschappen. Of ik versla hen met gezelschapsspelletjes. Mijn ADL-assistent komt twee keer per week langs, vaak ga ik met hem op stap. Wekelijks komt mijn poetshulp langs. En ik ben ook vaste klant bij Eindelijk vzw, een dagcentrum voor mensen met NAH in

Buggenhout. Dat mijn dagen goed gestructureerd en gevuld zijn, is belangrijk voor mij. Dat geeft mij gemoedsrust. Natuurlijk kan ik ook altijd op de steun van mijn ouders, mijn zus en schoonbroer rekenen.

Ik zou geen van hen kunnen missen, maar Erika is bijzonder voor mij. Zij houdt mij recht. Ik zeg het haar soms: jou wil ik niet meer kwijt.

Familiehulp doet veel voor mij. Daarom heb ik niet getwijfeld toen ze mij vroegen om model te staan voor hun campagnebeeld voor zorg bij personen met een handicap.

De fotoshoot, dat was plezant om te doen.”

Gert Pauwels uit Bornem

is blij met de ondersteuning die hij van verzorgende Erika krijgt

“ZE SCHAT HEM NAAR WAARDE EN DAT DOET DEUGD”

“Toen we voor het eerst Familiehulp inschakelden, was dat om structuur te brengen in Gerts huishouden. Want dat ontbrak hier toch in dit “mannenbastion”. Erika had er de eerste weken haar handen mee vol. Maar al gauw zag ik in dat ze meer deed dan dat. Ze heeft een bijzonder talent. Ze weet als geen ander de eigenwaarde van Gert op te krikken door hem naar waarde te schatten. Je kan niet geloven hoe een deugd dat doet voor mijn man en mijzelf. Natuurlijk moest ik leren loslaten. Dat ging steeds beter, naarmate de vertrouwensband groeide. Nu weten en zien we dat het goed gaat met Gert. En zijn er mindere dagen, dan vangt Erika dat op. Het maakt dat ik mij meer moeder kan voelen dan mantelzorgger. Het is zo’n verademing om hier gewoon eens op bezoek te komen in plaats van te komen “zorgen”. Toen Gert meedeed met de fotoshoot was ik echt fier op mijn zoon. Wat een erkenning! Ik pleit ook al jaren voor meer begrip voor de complexe problematiek van NAH. Dat wij van Familiehulp NAH een gezicht mogen geven, dat stel ik erg op prijs.”

Jeannine Annaert

moeder van Gert

“IK DOE MIJN JOB MET HART EN ZIEL”

Als ik Gert gelukkig kan maken, ben ik ook gelukkig. En dan ga ik voldaan naar huis. Het klikt ook bijzonder goed met Jeannine en Gustaaf, zijn ouders. Dat is ook nodig. Tenslotte zorgen we samen voor Gert. Ik probeer er ook voor hen te zijn. Ik doe mijn job met hart en ziel, en dat weten ze hier.

Erika Steensens

verzorgende in regio Mechelen

johan



“ Hier bij Brugwonen
ben ik helemaal
opengebloeid

We zijn er samen met onze partners voor cliënten

“Wat moet er later gebeuren met onze kinderen, onze broer of zus?” Heel wat familieleden van mensen met een ernstige psychiatrische problematiek worstelen met deze vraag. Enkelen van hen namen het initiatief voor Brugwonen. In Brugge leven 14 bewoners elk in een eigen huisje. Ze worden op maat bijgestaan door begeleiders van Brugwonen en door onze medewerkers. Brugwonen is een vorm van levenslang wonen, het is niet de bedoeling dat de bewoners ‘doorstromen’. Dat geeft de nodige gemoedsrust aan alle betrokkenen: de cliënt in de eerste plaats, maar ook de familie.

“Na mijn opname in een psychiatrisch ziekenhuis heb ik een tijdlang onderdak gevonden in beschut wonen. Ik deelde er een woning met vijf andere mensen. Maar pas hier, in mijn eigen huisje, ben ik helemaal opengebloeid en tot mezelf gekomen. Ik voel me hier goed, ik eet met smaak en heb geen last meer van de zenuwen. Ik ben trots op mijn eigen stek. Ik heb alles wat ik moet hebben. Ik ben gelukkig nu. Ik kan bezoek ontvangen wanneer ik wil. Dat is belangrijk voor mij. Ik wil hier nooit

Johan
gelukkige bewoner van Brugwonen

meer weg. Ik heb een goed contact met mijn familie, maar dankzij Brugwonen kan ik zelfstandig wonen en hoef ik mijn broer of zus niet tot last te zijn.

Ik voel me hier ook niet alleen. We hebben een gemeenschappelijke ruimte waar we kunnen binnenlopen voor een babbel. En in onze ‘open binnentuin’ kunnen ook burens of familieleden langskomen voor een kop koffie of gewoon om samen wat te keuvelen en te lachen.”

ZELFSTANDIGHEID

“We vertrekken van het principe dat de bewoners zoveel mogelijk taken zelfstandig op zich moeten nemen. Waar nodig zijn we er voor hen. We helpen hen bij het koken, de was, de strijk en de administratie. Soms gaan we mee op consult bij de dokter of doen we samen boodschappen. We zien dit telkens als een leerproces. Op termijn willen we de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van elke bewoner bevorderen. Daarnaast werken we samen met de begeleiders uit de geestelijke gezondheidszorg. We overleggen als één team, voeren begeleidingsgesprekken en ondersteunen de bewoners in hun psychische kwetsbaarheid.”

Diana Carnier
verzorgende van Familiehulp

FAMILIE ALS PARTNER

“Samen met de collega’s van Familiehulp bieden we vooral nabijheid. De mensen hier leven zelfstandig, maar wij zijn er om hen te ondersteunen. We nemen taken alleen over als het hen zelf (even) niet lukt.

De familie is een heel belangrijke partner in onze werking. Ze wordt bij alle belangrijke beslissingen betrokken en neemt in veel gevallen ook enkele taken op zich, al naargelang de draagkracht.”

Inge D'hiet
woonbegeleider Brugwonen

doreen



Het is meer
dan poetsen

We poetsen met dat beetje meer

“Voor mensen zorgen, dat zit me in het bloed. In Ghana bestaat er geen ouderenzorg. Wie oud is of ziek, blijft gewoon thuis. De familie zorgt voor hen. Zo stond ik jarenlang klaar voor mijn hulpbehoevende oma. Ik deed dat met plezier. Toen ik 7 jaar geleden naar België kwam, wist ik dat ik een job in die richting wilde. In de fabriek werken is niks voor mij. Ik moet mensen rond mij hebben. Iets kunnen

betekenen voor iemand. Ik werk nu 4 jaar bij Familiehulp en doe mijn job als huishoudhulp ontzettend graag. Zo kom ik al een paar jaar bij Arlette en Willy langs. Ik help hen met het onderhoud. Maar het is ook meer dan poetsen. Dat vóel ik gewoon. Ik krijg hier ook veel vriendschap. Zij zijn mijn ‘andere’ oma en opa, zeg ik wel eens. Tijdens het werk is er ook tijd voor een babbel. Zo is

mijn Nederlands er dankzij Arlette en Willy snel op vooruit gegaan. Een goed gesprek, een luisterend oor: dat doet deugd. Zowel voor hen als voor mij. Ik leef mee met het slechte nieuws over Arlette haar gezondheid en probeer er voor hen te zijn. Toen mijn moeder overleed en ik het moeilijk had, heeft Arlette mij getroost. Dat is het mooie aan werken in de zorg: we zijn er voor elkaar.”

Doreen Salah

huishoudhulp in regio Brussel

“DOREENS HULP BRENGT RUST”

“Toen mijn vrouw 3 jaar geleden de diagnose van borstkanker kreeg, stond onze wereld stil. Je kan moeilijk beschrijven wat een impact dat op je leven heeft. Alles is nu anders. We worden gelukkig goed omringd. Onze zoon en schoondochter, de kleinkinderen, haar zus, onze buurvrouw: iedereen springt bij waar hij kan. Er wordt goed voor ons gezorgd. In het begin deed ik zelf de schoonmaak. Maar dat werd te zwaar. De ziekte van mijn vrouw vraagt fysiek en mentaal veel van me. Dat Doreen helpt, brengt mij rust. Al geef ik grif toe dat ik het in het begin moeilijk had om iemand die je niet kent in je huis te laten. Dat heeft echter niet lang geduurd. Intussen zouden we Doreen niet meer kunnen missen.”

Willy Van Reusel

uit Sint-Pieters-Woluwe zorgt voor zijn vrouw Arlette

“HET KLIKTE VAN DE EERSTE DAG”

“Doreen en ik konden het van de eerste dag goed met elkaar vinden. We praten over de kleine dingen van het leven. Maar ook over mijn ziekte en het slechte nieuws dat ik recent kreeg. Doreen kent ook de mensen in mijn omgeving die belangrijk voor me zijn. Door de jaren heen hebben wij een echte vertrouwensband opgebouwd. We zijn tevreden cliënten van Familiehulp. Ook met sectorverantwoordelijke Sam klikt het goed. Als we vragen hebben over ons zorgdossier kunnen we altijd bij hem terecht.”

Arlette Puttemans

uit Sint-Pieters-Woluwe is een tevreden cliënt van Familiehulp

michel



**Familiehulp
is onze garantie
op zelfstandigheid**

We zorgen dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen

Michel (90) woont samen met zijn vrouw Wilhelmine (94) op een appartement in hartje Genk. Sinds drie jaar kampt Wilhelmine met dementie en neemt Michel zijn taak als mantelzorgger met veel liefde op. Toch is de ondersteuning van Familiehulp erg welkom.

“Weet je wat mij het meest plezier doet? Dat we dankzij de goede zorgen van Familiehulp niet terecht komen op die plaats waar je zolang mogelijk wil wegblijven. Ons appartement is onze vertrouwde omgeving, waar je elke stoel en elk hoekje kent. Vijf jaar geleden deden we voor het eerst een beroep op Familiehulp. Toen mijn vrouw een nieuwe heup kreeg, werd ik zo jaloers dat ik er zelf ook eentje wou.

Maar we waren plots minder mobiel en het werd moeilijker om nog zelf alles in huis te kunnen doen.

Sinds drie jaar ben ik ook mantelzorgger voor Wilhelmine. Toen staken de eerste tekenen van dementie de kop op. Haar toestand is stabiel, maar verbetering zit er helaas niet in. Gelukkig heeft ze nog vaak heldere momenten. We moeten vooral veel vragen telkens opnieuw beantwoorden. Ook daarom is de ondersteuning van verzorgende Greet erg welkom. Het ontlast mij

van de zware taak die je als mantelzorgger draagt. Al is dat op mijn leeftijd vooral op het mentale vlak.

Familiehulp betekent voor ons zelfstandigheid en vrijheid. We kunnen op ons appartement blijven wonen. En omdat Greet de zorg en huishoudelijke taken op zich neemt, hebben we in de namiddag voldoende tijd voor onszelf. We hebben zeven kinderen, waarmee we regelmatig op uitstap gaan. Die beweging en variatie doet ons goed. We zijn altijd heel sociale mensen geweest, dus is het leuk dat we nog vaak kunnen buiten komen.”

Michel Degruyter
mantelzorgger uit Genk

“HET IS LEUK ALS JE WERK EEN VERSCHIL MAAKT”

“Het is leuk als je werk een verschil maakt voor je cliënten. Het zijn geen grote dingen die we doen: koken, wassen, strijken, de kamers onderhouden,... Maar we helpen Michel en Wilhelmine om hun huishouden te regelen. En dat is voor hen heel belangrijk, want zo kunnen ze thuis blijven wonen. Ik help Wilhelmine ook graag met het verzorgen van haar kapsel en haar nagels. Ook al weet ze niet altijd meer wat ze juist gevraagd heeft, het doet me plezier als ik haar zie lachen.”

Greet Knapen
verzorgende in regio Genk

Wist je dat zo'n

53%

van onze cliënten ouder is dan

80 jaar?

Michel en Wilhelmine kunnen langer in hun vertrouwde omgeving blijven wonen dankzij onze verzorgenden. Ook voor tal van andere cliënten op hogere leeftijd maken ze dit samen met hun collega's van de poetsdienst, de oppashulp, de karweidienst,... waar.



11,5%

is ouder dan

90 jaar?



Klappen en breien, zoals mijn moeder zaliger zei

louis



We zijn er voor Louis
en onze andere cliënten wanneer
ze ons nodig hebben.
Ook 's avonds, in het weekend of
op feestdagen. Wist je dat we in 2016

182.490

onregelmatige uren
gepresteerd hebben?

van ons totaal aantal gepresteerde uren.

t.o.v. 2015 en zo'n 3,2%

Dat is een toename van 23,3%



We zijn er wanneer je ons nodig hebt

Louis is trots op zijn leven. Hij heeft keihard gewerkt, zonder versagen. Op het landbouwbedrijf van zijn ouders, in de bakkerij en als metser. Hij kan er oeverloos over vertellen. En ja, ook zijn eigen villa midden in het groen heeft hij tot de laatste steen zelf opgetrokken. Louis is erg gelukkig dat hij hier in alle rust en zonder grote zorgen zijn oude dag kan doorbrengen. Zonder de trouwe zorg van Familiehulp, dag in dag uit, ook in het weekend, zou dit niet mogelijk zijn.

“Toen mijn echtgenote overleed, heb ik alles opnieuw geleerd: koken, de was doen, alles. Ik liep soms tot 6 keer per dag de trap op en af. Om fit te blijven, om zo lang mogelijk in mijn huis te kunnen blijven wonen. Maar toen sloeg het noodlot toe. Een paar hartinfarcten. Ik heb mijn actieradius moeten inperken. Mijn bed verhuisde naar de grote keuken, samen met mijn tv en mijn zetel. Hier, op deze beperkte oppervlakte, kan ik het nog beredderen. Samen met Pimmeke, mijn hondje. En samen met Anke, Fanny en Vicky, de verzorgen-

den van Familiehulp en met een zelfstandig verpleger die 2 keer per dag langskomt. Pimmeke staat aan de deur te kwispelstaarten als Anke komt. Zo is het goed. We lachen veel samen. We leren van mekaar. Zo heb ik Anke geleerd dat ze de haveremout veel langer moet laten koken om ‘meurg’ te worden, tot die onderaan de pan blijft plakken. Dankzij Anke en haar collega’s kan ik thuis blijven wonen en hoef ik niet naar het woonzorgcentrum. Ik kan mijn 3 dochters waardig ontvangen. Ook mijn 8 kleinkinderen komen regelmatig

langs. Ze steken allemaal een handje toe: het gras maaien, kleine klussen en zoveel meer.

Aangezien ik elke dag hulp krijg, ook in het weekend, komen er verschillende verzorgenden over de vloer. Dat is normaal hé. Ze werken in een team en lossen mekaar af. Maar Anke is mijn vertrouwenspersoon. Hoewel ze de hele tijd de handen uit de mouwen heeft, zijn we toch voortdurend aan het kletsen. Een beetje zoals mijn moeder zaliger het zo mooi zei: ‘Klappen en breien’.”

Louis Hermans

heeft alle dagen een verzorgende nodig, ook in het weekend

“VOOR DE DANKBAARHEID EN DE HUMOR VAN LOUIS”

“Ik doe voor Louis onder meer de was en de strijk, kook zijn maaltijden en doe de boodschappen. Vóór zijn hartproblemen reed Louis samen met mij naar de winkel, met zijn eigen wagen. Maar dat doe ik nu voor hem. We komen elke dag langs om hem te ondersteunen waar dat nodig is. Ook in het weekend. Soms moet er een vakantiedag overbrugd worden, maar dan zet ik alle maaltijden netjes klaar voor Louis. Vroeger werkten we altijd in blokken van 4 uur. Nu zijn we flexibeler. Dat maakt het werk niet altijd even gemakkelijk, maar het garandeert wel zorg op maat. En maakt dat onze cliënten heel tevreden en dankbaar zijn. Daar haal ik mijn motivatie uit: de babbels met de cliënten, hun dankbaarheid en natuurlijk de humor van Louis.”

Anke Marynissen

verzorgende in regio Turnhout

mohamed

We zijn er samen voor onze cliënten

Mohamed El Lioui leeft in een stemmig appartement hartje Leuven. De woonruimtes zijn volgestouwd met persoonlijke herinneringen en kunstwerkjes. Hij woont er alleen, maar trekt zich uit de slag dankzij de ondersteuning van verzorgende Goedele en huishoudhulp dienstencheques Odile. Mohamed is wat moeilijk te been, maar hij ontvangt ons met een brede glimlach in zijn koninkrijk.

“Mijn vrouw stierf 5 jaar geleden. Ik probeer zelf te doen wat ik kan. Dat lukt redelijk, maar helemaal alleen gaat het niet. Mijn benen doen het niet meer naar behoren, zodat ik voor de inkoop aangewezen ben op de hulp van Goedele. We overlopen samen wat ik nodig heb voor de komende week en zij doet de boodschappen in de buurt. Ze volgt ook samen met mij de bestelling van de dienstencheques op, want dat is mij soms wat te complex. Odile zorgt er voor dat mijn huis er proper bij ligt. Ik heb geen familie of kinde-

ren die mij kunnen helpen in het huishouden. Ik heb wel een goede vriend, op wie ik altijd een beroep kan doen om mij ergens heen te brengen met de wagen, bijvoorbeeld voor een consultatie in het ziekenhuis. Familiehulp maakt dat ik zelfstandig kan blijven wonen in mijn vertrouwde omgeving. Dat Goedele en Odile op andere tijdstippen komen, zorgt ervoor dat het hier niet te druk wordt en dat er geregeld iemand over de vloer komt. Dan zie ik nog eens iemand en kan ik ook een praatje slaan. Zo heb ik het graag.”

Mohamed El Lioui

doet een beroep op een verzorgende en een huishoudhulp dienstencheques



1,3% van onze cliënten combineerde in 2016 hun zorg met dienstencheques. Net zoals Mohamed.

14,2% van onze cliënten combineerde dan weer twee of meer diensten uit ons zorgaanbod.





Ik kan zelfstandig blijven wonen in mijn vertrouwde omgeving

“BESTAAT ER IETS MOOIERS?”

Verzorgende Goedele en huishoudhulp Odile ontmoeten mekaar zelden in levenden lijve. Toch werken ze goed samen ten dienste van hun cliënt. Een coach doet de coördinatie.

Goedele: “Vroeger werkte ik als huishoudhulp dienstencheques, maar dankzij een interne opleiding bij Familiehulp kon ik mij omscholen tot verzorgende. Ik help Mohamed gemiddeld 2 uur per week. Hij kan zelf nog relatief veel, maar ik doe bijvoorbeeld de boodschappen en de strijk en ik zet het vuilnis buiten.

Sommige dingen doen we samen. Soms help ik ook bij het vertalen van administratieve brieven.”

Odile komt om de 2 weken 4 uur poetsen. Zij is van Afrikaanse afkomst en spreekt vloeiend Frans en Nederlands. “Mijn Frans is natuurlijk een pluspunt om voor Mohamed te werken. Hoewel, praten doen we niet zoveel tijdens het werk. Maar tijdens de pauze zitten we even samen en babbelen we over koe-tjes en kalfjes.”

Verzorgende Goedele Demeter en huishoudhulp dienstencheques Odile Coumbassa uit regio Leuven

A portrait of an older man with short grey hair and glasses, wearing a plaid shirt. He is holding a white mug and looking slightly to the right. A name tag is pinned to his shirt. The background is a blurred indoor setting with a poster featuring a star and the text 'bewo...' and 'DIZ...'.

raoul

“ Als vrijwilliger voel ik me een begeleider, een praatpaal, een vriend.

Ook onze vrijwilligers zijn er voor jou

Aan tafel in NOAH Eernegem is het een gezelligheid van jewelste. Iedereen zit aan een lange grote tafel. Er is koffie, taart, Domino. Eén cliënt is jarig. Op het eerste gezicht is het niet duidelijk wie hier cliënt is en wie vrijwilliger. Die vrijwilliger blijkt Raoul te zijn, zelf de kaap van de tachtig al gepasseerd, en nog bijzonder krantig en energiek.

“Ik doe al ruim 50 jaar vrijwilligerswerk. Ik was vroeger mechaniker en werd op een dag door een kennis aangesproken om vrijwilligerswerk te doen bij zieken en bejaarden. Hier in Eernegem, in mijn dorp. Ik ben eraan begonnen en ben nooit meer gestopt. Het is een deel van mijn leven geworden. Sinds 2014 kom ik ook regelmatig langs in NOAH. De kern van mijn opdracht bestaat uit luisteren, luisteren en nog eens luisteren. Mijn luisterend oor is een uitnodiging voor een gesprek. En dat hebben onze cliënten het meest van al nodig. Veel mensen zijn eenzaam. Zij hunkeren naar een hart. In ons samenzijn ontstaat er bij hen af en toe een gevoel van thuis-komen. Als vrijwilliger voel ik me een begeleider, een praatpaal, een vriend. Dat zijn de dingen die we allen nodig

hebben om iemand te zijn in het leven. Als vrijwilliger ben ik er niet uitsluitend voor de cliënten. Ik ben er evenzeer voor de verzorgenden, die soms handen tekortkomen. Ik noem hen ‘mijn zorgskes’: zij zorgen de hele dag en ze verdienen ook wat ondersteuning. Men zegt wel eens dat vrijwilligerswerk een druppel op een hete plaat is. Dat is nonsens. Druppels kunnen groeien. Als mijn druppel samenvalt met miljarden andere druppels, dan is die deel van een zee die niemand nog kan tegenhouden. Dat gevoel maakt mij sterk, samen met de dankbaarheid die ik telkens opnieuw ervaar bij de verzorgenden en cliënten. Deel uitmaken van die zee van druppels maakt dat je jezelf graag gaat zien. En zo zijn we dan weer in staat elkaar graag te zien.”

Raoul De Bel

vrijwilliger in NOAH Eernegem

ONTMOETING STAAT CENTRAAL IN DAGVERZORGINGSHUIZEN NOAH

NOAH is de overkoepelende naam van de kleinschalige dagverzorgingshuizen die Familiehulp over heel Vlaanderen en Brussel uitbaat. Ontmoeting staat er centraal. Oudere personen met een zorgbehoefte kunnen er samen een gezellige dag doorbrengen in een warme, huiselijke omgeving. Verzorgenden en vrijwilligers ondersteunen hen daarbij. Met 5 nieuwe vestigingen in Kluisbergen, Lint, Lovendegem, Puurs en Zelzate stond onze teller eind 2016 op 32 dagverzorgingshuizen.



lode & janne



**Dienstencheques
geven comfort en
ademruimte**

We zijn expert in onderhoud

“Laten we eerlijk zijn: eigenlijk zouden we wel zelf kunnen poetsen. Maar we werken beiden voltijds, wat betekent dat er na de huishoudelijke taken amper tijd over is voor de aangename dingen in het leven. In de week komen we 's avonds na het werk echt niet meer aan poetsen toe. We proberen ons huisje netjes te houden, maar daar stopt het dan ook. Daarom besloten we een half jaar terug een beroep te doen op Familiehulp dienstencheques.

We kozen voor Familiehulp, omdat die naam vertrouwen geeft. Hoe je het ook draait of keert: een onbekende in je huis laten, is niet evident. In het begin doet dat wat vreemd aan, maar dat went snel. Intussen is onze huishoudhulp Helena al lang geen vreemde meer. We hebben kort contact met haar wanneer ze aankomt. We leggen uit wat er moet gebeuren en dan vertrekken we zelf naar het werk. Vier uur poetsen per week is

ruim voldoende voor ons. Rommel moet ze sowieso niet opruimen. Dat maakt dat er meestal nog tijd over is om te strijken: de kers op de taart.

Sinds we met Familiehulp in zee gingen, hebben we in het weekend eindelijk de tijd om rustig de krant te lezen en om lekker te ontbijten. Daar doen we het voor. Je kan je niet inbeelden wat een plezierig gevoel het geeft 's avonds thuis te komen in een proper huis. Dat heeft een enorme impact op je gemoedsrust. Dienstencheques zijn trouwens financieel interessant. En wat meer is, we helpen iemand die zelf weinig kansen heeft op de arbeidsmarkt. Dat geeft een goed gevoel. Niet alleen wij winnen comfort en ademruimte, maar onze huishoudhulp evenzeer. Het is bovendien een heel flexibel systeem, dat soepel kan uitgebreid worden wanneer de nood zich voordoet.”

Janne Debaere en Lode Beelpez
 tweeverdieners uit Gent,
 gebruikers van huishoudelijke hulp met dienstencheques

ELEKTRONISCHE DIENSTENCHEQUES IN OPMARS

De Vlaamse overheid wil tegen eind 2018 naar 95% elektronische dienstencheques. Wij moedigen onze klanten aan om de overstap nu al te maken. Bij onze medewerkers stimuleren we het gebruik van de gratis app om de elektronische dienstencheques te beheren. In 2016 steeg het aantal elektronische dienstencheques binnen onze organisatie met 10%: van 36% naar 46%. De Vlaamse overheid landde op 48%.



Ons Vlaamse gemiddelde ligt net iets hoger. Onze huishoudhulpdienstencheques waren in 2016

**gemiddeld
4,67 u
per week**

aan de slag bij hun klanten.

Bij Janne en Lode komen we
4 u per week
 over de vloer.



astrid

BIJ ONS BEN JE GEEN NUMMER

“In ons spiksplinternieuwe kantoor in Gent staan de 14 medewerkers van onze klantendienst elke dag paraat om telefoons en mails van klanten te beantwoorden. En dit voor heel Vlaanderen en Brussel. Klanten zijn geen nummers of dossiers voor ons. We zijn er écht voor hen. Dat doen we door hen professioneel, efficiënt en persoonlijk te woord te staan. De klant krijgt meteen het correcte antwoord: doorschakelen of terugbellen hoeft niet.

We maken ook werk van proactieve communicatie: we proberen de klant in te lichten nog voor hij zelf de vraag kan stellen. Wist je dat onze klanten- en planningsdienst in 2016 wekelijks zo'n 2.200 telefoons kreeg? Tel daar wekelijks een 1.000-tal e-mails bij en je weet meteen dat beide teams niet bang zijn van een uitdaging.”

Astrid Dousselaere

teamverantwoordelijke klanten- en planningsdienst

IT'S A MATCH!

“Wij, planners, zijn zowat de matchmakers van Familiehulp dienstencheques. Voor iedere klant zoeken we een geschikte huishoudhulp en vice versa. Dat is niet zo eenvoudig als het lijkt. Er spelen heel wat factoren mee.

De meeste klanten hebben bijvoorbeeld een uitgesproken voorkeur voor hulp op een bepaalde dag. Uiteraard willen al onze huishoudhulpen liefst zo weinig mogelijk woonwerkverkeer. En wat met allergieën voor huisdieren of planten?

Als planner werk ik nauw samen met de coaches om de juiste match te realiseren. Samen met de huishoudhulpen zorg ik ervoor dat de planning in mijn werkgebied volledig op punt staat. Ik draag best wel wat verantwoordelijkheid, maar dat maakt mijn job natuurlijk ook zo boeiend.”

Nataya Borret

planner voor Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Vlaams-Brabant en Limburg

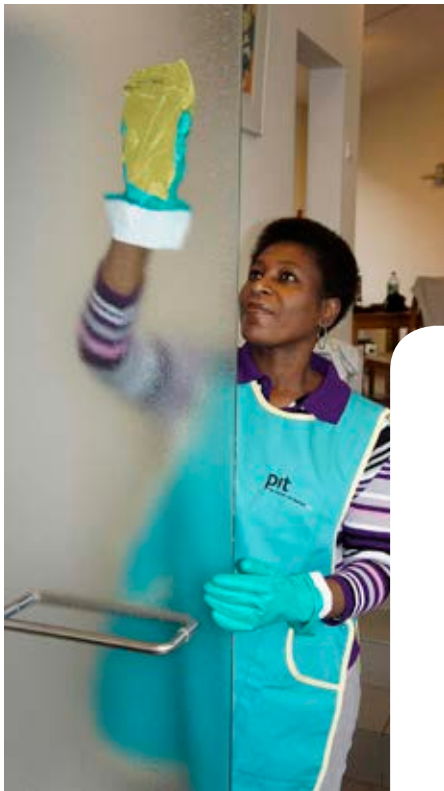


Het gros van onze klanten zijn
tweeverdieners

Toch doen ook steeds meer ouderen een beroep op huishoudelijke hulp met dienstencheques.

20% van onze klanten is ouder dan **80 jaar**.

2,9% is zelfs ouder dan **90 jaar**.



DIVERSITEIT ALS TROEF

Diversiteit staat hoog op de agenda in Familiehulp. In oktober 2016 loodsten wij alle medewerkers van onze klanten- en planningsdienst en al onze coaches door het wetgevende kader van de anti-discriminatiebepalingen. Tijdens een intervisie gingen we dieper in op de praktijk. Hoe reageer je correct en respectvol als een klant vraagt of zijn nieuwe huishoudhulp toch zeker een vrouw is? Wat doe je wanneer een huishoudhulp aangeeft dat zij niet bij alleenstaande mannen wil poetsen? Hoe reageer je wanneer een klant eist dat zijn nieuwe huishoudhulp Belgisch is?

ludo



**We staan klaar voor
wie ons nodig heeft**

We zorgen er voor dat je veilig en comfortabel kunt wonen

Goed Wonen is een initiatief van Familiehulp dat kwetsbare gezinnen helpt bij aanpassingswerken in hun woning, dakisolatiewerken en algemene karweien. Goed Wonen biedt tegelijk werk aan kortgeschoolde arbeiders, die persoonlijk begeleid worden.

“Wij gaan vooral langs bij kwetsbare gezinnen of oudere mensen met een zorgbehoefte. Mensen doen een beroep op ons als hun woning aangepast moet worden. Bijvoorbeeld om een hellend vlak te maken voor een rolstoel waar nu treden zijn. Heel vaak gaat het ook om sanitaire voorzieningen: het installeren van handvatten in de doucheceel, het vervangen van een ligbad door een inloopdouche, het verhogen van een toilet. Op die manier zorgen we ervoor dat mensen veilig en comfortabel in hun eigen woning kunnen blijven wonen. Een andere specialiteit van Goed Wonen zijn dakisolatiewerken. Natuurlijk spreken mensen ons ook dikwijls aan voor andere klussen: behangen

en schilderen, reparaties aan de elektriciteit, een dakgoot uitkuisen of werken in de tuin. We gaan daar heel graag op in. We zijn er immers voor de mensen. We staan klaar voor wie ons nodig heeft. Eén dag per week doen we ook onderhoudswerken en tuinklussen in de woningen voor asielzoekers van het OCMW Bocholt. Zelf ben ik jaren geleden als werkman bij Goed Wonen begonnen. Ondertussen ben ik opgeklommen tot technisch werkleider in het atelier in Limburg. Ik maak nu offertes, volg de werven op, coördineer de werken en leg de werkmannen uit wat ze moeten doen. Een hele toffe en zinvolle job!”

Ludo Dirx
werkleider Goed Wonen in Limburg

fabian

“GOED LUISTEREN NAAR DE CLIËNTEN”

“Wat onze nieuwe slogan ‘We zijn er voor jou’ voor mij betekent? Daar moet ik niet lang over nadenken. Namelijk dat het voldoening geeft om mensen op soms eenvoudige manieren te kunnen helpen. In mijn functie is technische kennis belangrijk, net als het leveren van kwaliteit. Maar aandacht voor onze cliënten is minstens even belangrijk. Als karweimedewerker ben je maar enkele dagen bij een cliënt, dus je moet snel hun vertrouwen winnen. Toch probeer ik echt het verschil te maken. En dat lukt me wel. Zo herinner ik me een oude dame. Na vele jaren besliste ze uiteindelijk om een dampkap te laten installeren.

Haar man, die helaas was overleden, was daar immers tegen geweest. Hij was van mening dat het wel volstond om een raam open te zetten. Voor mij was het een simpel klusje, maar ze vertelde me dat voor haar een droom uitkwam. Of het verhaal van die man op leeftijd met zijn lange baard. Op oude foto’s aan de muur zag ik dat hij vroeger een heel verzorgd voorkomen had. Tijdens een gesprek vertelde hij me dat het in zijn badkamer zo koud was, dat hij het door de jaren heen minder en minder zag zitten om zich te scheren. Ik mocht een kijkje nemen in de badkamer. Het was er

verschrikkelijk koud en er was geen verwarming. In zijn plaats had ik mijn baard ook laten groeien. Ik kreeg toelating om een verwarmingstoestel te plaatsen. Sindsdien scheert die man zich weer deftig. Dan besef je dat je een verschil kan maken door goed te kijken en te luisteren naar de cliënten.

Ik wou me al langer inzetten voor mensen in moeilijke situaties. Daarom koos ik na vele jaren in de bouw voor iets anders. Daarom sprak de vacature van Familiehulp me meteen aan. Daarom is Familiehulp er voor jou...”

Fabian De Middelaer

karweimedewerker in regio Gent

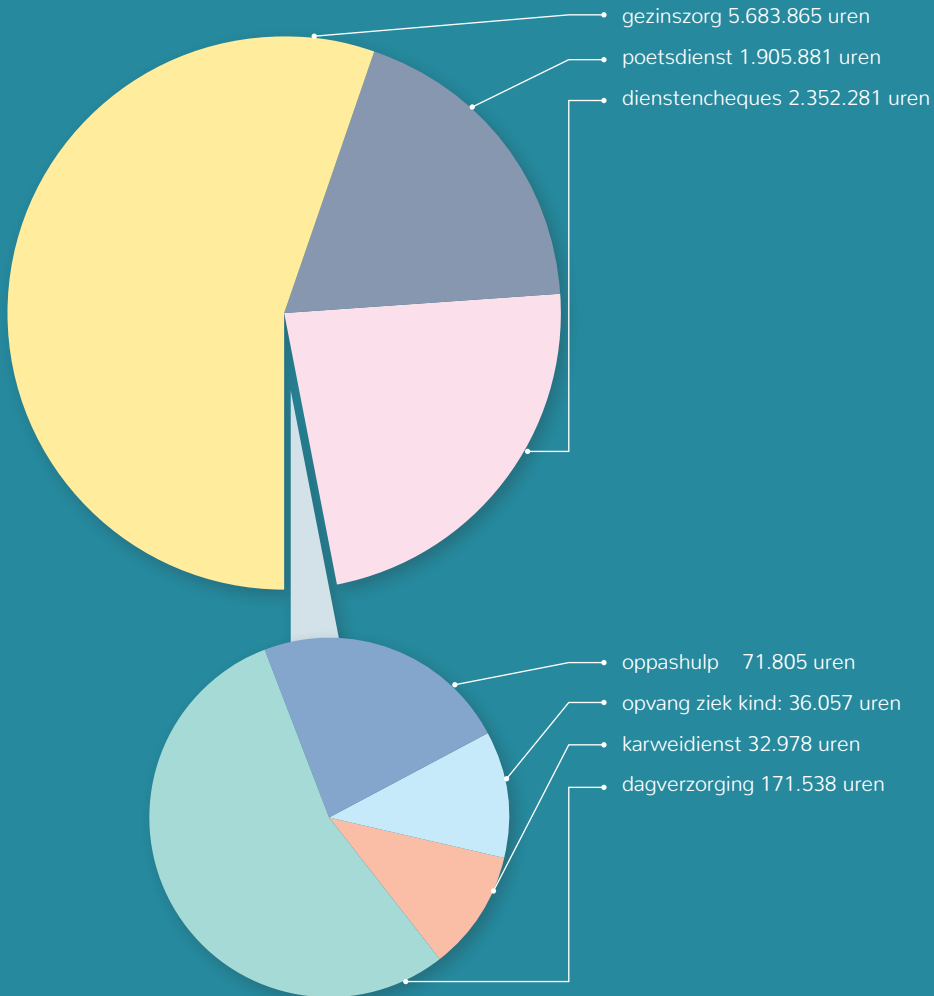
Bij al onze cliënten en klanten samen presteerden we

10.255.005 uren

WE WAREN ER IN 2016 VOOR ONZE CLIËNTEN EN KLANTEN



Dat is een lichte stijging van 0,86% t.o.v. 2015.



nora



**Ik ben fan
van de Fitmix**



We zorgen ook voor onze medewerkers

Zitten is het nieuwe roken, wordt wel eens gezegd. Wie een zittend beroep heeft, is kwetsbaar. Daarom ontwikkelen onze preventieadviseurs diverse initiatieven. Kleine ingrepen kunnen immers ook hier een enorm verschil maken. In de workshop Fitmix leren onze bedienden eenvoudige oefeningen om tussendoor te doen. Die werden verzameld in een handige preventiefiche. In verschillende regio's gebruiken we ook stappentellers om onze medewerkers te sensibiliseren en tot meer beweging aan te zetten. Het thema leeft volop.

“Als regioassistent ben ik sinds 3 jaar verantwoordelijk voor het onthaal en administratieve taken. Ik leid een zittend bestaan. Af en toe moet ik rechtstaan om de deur te openen, maar de meeste uren breng ik zittend achter mijn pc door.

Vroeger voelde ik dat 's avonds wel eens. Tot de preventieadviseur mij erop wees dat ik geen goede zithouding had. Mijn scherm bleek te laag te staan en ook mijn stoel was niet correct afgesteld. Sindsdien gaat het beter.

In 2016 deed ik mee met de Fitmix. Een korte vorming die mij heel wat tips en tricks heeft bijgebracht om fit te blijven. We leerden enkele eenvoudige oefeningen die je zelfs zittend kunt doen. En we kregen nog extra

tips voor een goede houding. Bijvoorbeeld dat je altijd je voeten plat op de grond moet houden als je rechtop zit. Dat deed ik vroeger zelden of nooit! Sinds die workshop probeer ik ook om het uur wat te bewegen. Gewoon even de benen strekken, wat rondlopen of even de trap op en af. Ik probeer ook kleine gewoontes te veranderen. In plaats van een collega even verderop te telefoneren, sta ik nu sneller op om tot daar te lopen. Dat verhoogt ook het persoonlijke contact. Niets dan voordelen dus. Ook bij mijn collega's heeft Fitmix iets wakker gemaakt. Sommigen hebben een ergonomische zitbal besteld en gekregen. Hier bij ons op kantoor gaan we er voluit voor, jawel.”

Nora Khechari

regioassistent in regio Brussel

A close-up photograph of two women, Mich and Nicky, smiling and giving thumbs up. Mich is on the left, with short brown hair, wearing a white top and a pearl necklace. Nicky is on the right, with long blonde hair, wearing a white top and a necklace. They are in front of a wall covered in many small photographs of groups of people.

mich

nicky



Mijn collega's waren er voor mij, ik ben er voor mijn cliënten

We zijn er voor elkaar

Familiehulp is er voor jou. Maar we zijn er ook voor elkaar. In de opleidingscentra van Familiehulp heerst een grote collegialiteit. Verzorgende Nicky uit Antwerpen kon dat zelf ervaren tijdens een bewogen opleidingsjaar.

“Ik heb 10 jaar als buschauffeur gewerkt, maar diep vanbinnen droomde ik al jaren van een opleiding tot zorgkundige. Als alleenstaande moeder was dat echter niet evident. Toen ik mijn huidige partner leerde kennen en hij achter mijn droom stond, waagde ik de sprong. In de zorg werken en mensen helpen is me op het lijf geschreven.

Ik startte mijn opleiding bij Familiehulp samen met 22 gemotiveerde studenten, jong en oud. Op mijn 33ste weer 8 uur op de schoolbanken zitten en dat combineren met een gezin, was allesbehalve simpel. Maar ik denk met veel plezier terug aan alle leuke lessen die we gehad hebben: koken, poetsen, diabetesleer, recht, ergonomie... het was bij momenten hilarisch. Steun, empathie en begrip: dat zijn de woorden van opleidingscoördinator Mich die me het best zijn bijgebleven. Omdat ik besef hoe belangrijk ze wel zijn.

Toen de theorie voorbij was en de stages begonnen, kwam voor mij het slechte nieuws. Ik had borstkanker. Mijn agenda werd overhoop gehaald. In plaats van stage lopen en afstuderen, volgden een reeks onderzoeken, 2 operaties, 16 chemo's en 30 bestralingen.

Geen moment heb ik overwogen om op te geven. Ik wou en ik zou afmaken waar ik aan begonnen was. Gelukkig kon ik 100% rekenen op Mich. Ik kon in die moeilijke periode altijd bij haar terecht. Ze gaf me ook raad over hoe ik mijn kinderen van 9 en 10 jaar kon vertellen dat hun mama kanker had. 16 chemo's kreeg ik en evenveel sms-en heb ik van Mich ontvangen. Telkens om te laten weten dat ze aan me dacht. Een klein gebaar, maar een enorme steun.

Toen mijn klasgenoten afstudeerden, waren ook mijn partner en ik uitgenodigd. Dat was even een zwaar moment, want ook ik had daar moeten staan, fier en blij. Nu stond ik er met een opgezwollen gezicht en zonder haar. Die negatieve gedachten smolten als sneeuw voor de zon toen ik letterlijk in de bloemetjes werd gezet door mijn klasgenoten en de leraars. Van mijn klasgenoten kreeg ik ook een grote pot spekken (snoep), want zo noemden we mekaar: Spekkie. De band die ik met die collega's gesmeed heb, is voor het leven.

Na 10 maanden heb ik de draad van mijn opleiding terug opgenomen. Opnieuw met de steun van Mich. Toen ik mijn diploma in ontvangst mocht nemen, had ze zonder mijn medeweten ook mijn vroegere klasgenoten uitgenodigd. Ik heb Mich wel 100 keren bedankt, maar zij herhaalde telkens: 'Wat jij bereikt hebt, heb je zelf gedaan.' Mich werkt niet alleen met haar verstand, maar eerst en vooral met haar hart.

Ondertussen werk ik bij Familiehulp in de regio Deurne Zuid. Ik ben er graag voor mijn cliënten: voor wie niet goed ziet, ben ik een extra paar ogen; voor wie zijn handen niet goed kan gebruiken, een extra paar handen; en voor wie alles vergeet, ben ik een extra geheugensteuntje. Ik ben er voor hen en zij zijn er voor mij. Ik ben altijd goedgezind en ik deel graag mijn positieve energie. Ik heb geluk gehad. Het had ook anders kunnen lopen. Wat kan je meer doen dan dankbaar zijn voor elke dag? En dat gevoel te delen met iedereen.

En voor Mich en al wie er voor me waren, nog een laatste welgemeende dankuwel. Jullie zitten in mijn hart!”

Nicky Oeyen

verzorgende in regio Antwerpen



168 collega's

haalden reeds hun getuigschrift zorgkundige via de verkorte module. Ook in 2017 zetten wij hier verder op in.

In 2016 studeerden 168 verzorgenden en 161 zorgkundigen af in onze 5 provinciale opleidingscentra.

DE VERKORTE MODULE ZOR GKUNDIGE IS EEN ECHTE AANRADER

“Toen ik in 2009 bij Familiehulp begon, had ik weinig zorgervaring. Ik heb met de jaren de praktijk onder de knie gekregen, maar ik miste toch een kader. Toen ik van mijn verantwoordelijke hoorde dat Familiehulp een verkorte module zorgkundige organiseerde, heb ik geen seconde getwijfeld. Wat een kans die je van je werkgever krijgt... Het is echt boeiend om van andere ervaren collega's en lesgevers te kunnen leren. Het is wel niet altijd gemakkelijk te combineren met je werk en je privéleven. Negen maanden lang volg je 1 dag per week les of loop je stage. Het educatief verlof dekt niet alles, je moet er ook eigen tijd insteken. Maar al bij al valt het best mee. Ik zou mijn collega's zeker aanraden om hetzelfde te doen. En mijn verantwoordelijke moet niet bang zijn: nu ik ervaring heb opgedaan in het woonzorgcentrum ben ik er nog meer van overtuigd dat de thuiszorg écht iets voor mij is.”

Liesbeth Leurs

verzorgende in regio Hasselt

ZIN EEN DATE?

Bij Familiehulp zetten wij in op duurzame tewerkstelling. Ook mensen met een korte scholing of mensen die kiezen voor een nieuwe carrièrewending krijgen bij ons veel kansen. Ook zin in een jobdate?

We zijn voortdurend op zoek naar nieuwe medewerkers. We wilden mensen al langer buiten de klassieke wervingsprocedures laten kennis maken met Familiehulp. Zo gingen we van start met heuse 'jobdates'. Mensen kunnen 's avonds vrijblijvend langskomen op een van onze locaties. Bij een hapje en een drankje maken ze kennis met onze organisatie, hun mogelijk toekomstige collega's en de jobinhoud. Als de interesse wederzijds is, kunnen we snel de sollicitatieprocedure opstarten. Het is een leuke, meer directe aanpak waarmee we de visibiliteit en het unieke karakter van onze organisatie in de verf zetten. We laten mensen eens op een andere manier zien dat Familiehulp een warme en waardevolle organisatie is om voor te werken.

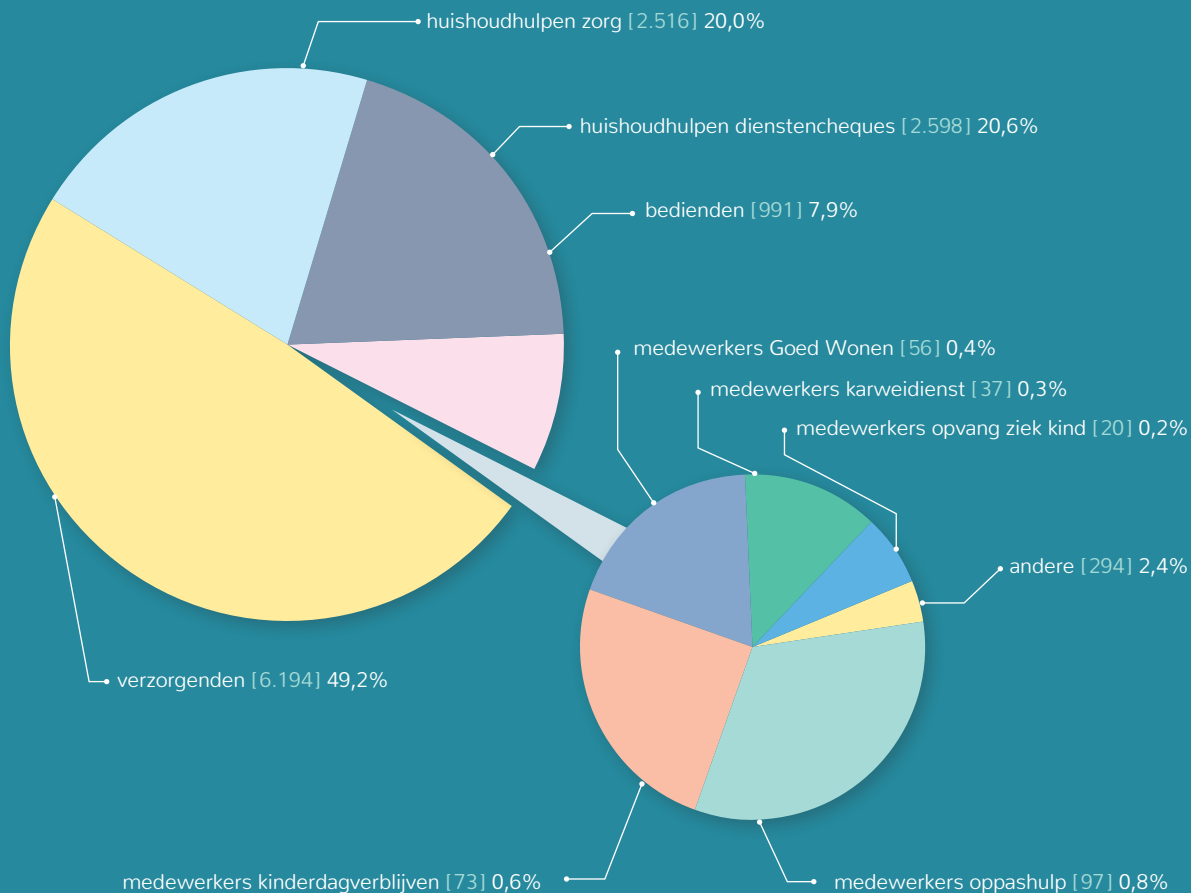
Bart Vandamme

directeur medewerkersbeleid

Familiehulp telt op de kop
12.593
 fiere ambassadeurs

92% van hen zijn basiswerkers,
 die instaan voor de zorg,
 ondersteuning en huishoudelijke
 hulp bij onze cliënten en klanten.

ONZE MEDEWERKERS
 WAREN ER IN 2016
 VOOR JOU



We kiezen voor het nieuwe werken

Er zijn voor de mensen, betekent ook dat Familiehulp inzet op toegankelijke regionale kantoren. Plaatsen waar medewerkers van diverse disciplines nauw samenwerken, maar vooral ook samen heel flexibel oplossingen kunnen aanreiken voor de vragen van cliënten en klanten. En aangezien de noden voortdurend evolueren, vergt ook de infrastructuur soms aanpassingen. In oktober 2016 nam Familiehulp verspreid over Vlaanderen diverse nieuwe gebouwen in gebruik voor een nog betere dienstverlening.



GENT – FOCUS OP DUURZAAMHEID EN FLEXIBILITEIT

Onze Gentse collega's namen hun intrek in het splinternieuwe kantoorgebouw in The Loop, vlakbij Flanders Expo. Het kantoorconcept is helemaal gericht op duurzaamheid en flexibiliteit.

In het nieuwe gebouw komen al onze diensten samen die vroeger verspreid waren over de Gentse binnenstad. Het gemeenschappelijke gebouw biedt veel voordelen. Cliënten en klanten kunnen met al hun vragen op één adres terecht. En onze medewerkers leren

elkaar nog beter kennen, wat de teamgeest en de samenwerking nog versterkt.

In lijn met de visie van Familiehulp is voor de inrichting gekozen voor ethische duurzaamheid. Alle meubilair bestaat uit recycleerbaar en natuurlijk materiaal. Bovendien is het kantoor ingericht als een flexibele werkplek. Zo wordt de beschikbare ruimte optimaal benut, wat ook een positief effect heeft op het energieverbruik.

FAMILIEHULP PIONIERT MET FLEXWERKEN

Familiehulp biedt haar medewerkers de ruimte om een juiste balans te vinden tussen werk en gezin. De meeste bedienden kiezen voor deeltijds werken. Velen van hen moeten heel vaak de baan op. Om het leven voor iedereen zo comfortabel mogelijk te maken, hanteren we drie soepele werkformules: een goed evenwicht tussen thuis- en kantoorwerk, flexibele werktijden; en sinds 2016 ook satelliet- of flexwerk. De nieuwe flexkantoren passen volledig in dat kader. In plaats van in de file tijd te verliezen, kunnen onze medewerkers gebruikmaken van een aanloopbureau of een flexibele vergaderruimte in een van onze kantoren.



SINT-NIKLAAS – CENTRALE LIGGING VERHOOGT ZICHTBAARHEID

Door een sterke uitbreiding van het dienstenaanbod in de regio Sint-Niklaas/Dendermonde was het vroegere pand in Dendermonde te klein geworden. In 2016 namen we onze intrek in een nieuw kantoorgebouw in Sint-Niklaas.

Het nieuwe gebouw aan de Gasmeterstraat is ruim en comfortabel. Er werken 35 bedienden die het werk van 500 medewerkers in de regio coördineren. Door de centrale ligging verhoogt bovendien de visibiliteit van Familiehulp in de regio, wat de dienstverlening voor cliënten en klanten laagdrempeliger en toegankelijker maakt.

PEER – OUDE MELKERIJ ALS NIEUWE UITVALSBASIS

Om de cliënten optimaal te bedienen en de medewerkers comfortabel te vestigen, ruilde Familiehulp in Peer de gebouwen in de Nieuwstraat voor een kantoor in de Oude Melkerij. De gunstige ligging van het nieuwe pand is een bijkomend voordeel voor cliënten en medewerkers.

De Oude Melkerij is een historisch gebouw dat in 2001 werd gerenoveerd. Sinds oktober 2016 maken wij er het mooie weer.



KORTRIJK – NIEUW EN DUURZAAM GEBOUW IN BENELUXPARK

Het oude gebouw dat Familiehulp in Kortrijk jarenlang deelde met de CM en andere organisaties, wordt gesloopt. Daarom was het uitkijken naar een nieuw kantoor. Het Beneluxpark bood een mooie opportuniteit.

Ook in Kortrijk staan duurzaamheid en flexibiliteit voorop in het nieuwe kantoorconcept. Ook hier dus recycleerbaar en natuurlijk kantoormeubilair en flexibele werkplekken voor medewerkers die maar occasioneel op kantoor zijn.

Die keuze voor flexibele werkplekken is overigens niet alleen duurzaam en energiezuinig, het laat ook een beter evenwicht tussen werk en privéleven toe voor de medewerkers.

We zetten in op onze bedrijfsuitstraling



WE ZIJN ER VOOR JOU

Het logo en de huisstijl van Familiehulp waren aan verfrissing toe. In 2016 werden hiervoor alle creatieve voorbereidingen getroffen. 8 maart 2017 was het grote ogenblik: die dag lanceerden we onze opgefriste huisstijl met een grote campagne naar cliënten, klanten, mantelzorgers en zorgpartners. Het resultaat van de nieuwe huisstijl zie je ook in dit jaarverslag. Met de nieuwe huisstijl gaat één duidelijke slogan gepaard: 'We zijn er voor jou'. Bij Familiehulp telt namelijk iedereen mee. Geen wonder dus dat dit ook het centrale thema in dit jaarverslag is.



NIEUWE WEBSITE

Met onze nieuwe website plaatsen we ons divers aanbod gericht in de kijker én profileren we ons als een aantrekkelijke werkgever. Ook potentiële samenwerkingspartners kunnen zo gemakkelijker de weg naar ons vinden.



CISSE MICHIELS VALT IN DE PRIJZEN MET VERHAAL VAN VERZORGENDE JOHAN

De 22-jarige student journalistiek Cisse Michiels maakte in het najaar 2016 een reportage over de 61-jarige Johan, die na een carrière in een schrijnwerkerij een opleiding volgde bij Familiehulp en als verzorgende aan de slag ging. Een mooi portret, dat dan ook verdiend bekroond werd met de Metro-prijs van Belgodyssee, een wedstrijd voor journalisten in spe. Cisse ontving zijn prijs uit handen van koning Filip. Wij kennen collega Johan al langer als ambassadeur van Familiehulp. Fijn om zien hoe Cisse en hij met zijn verhaal ook een professionele jury wisten te beroeren.

BEELDVORMING OVER PERSONEN MET DEMENTIE

Een correcte beeldvorming rond personen met dementie, daar horen ook niet-stigmatiserende foto's bij. Dat vindt het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen en dat vindt ook Familiehulp. Daarom werkten wij graag mee aan het aanleggen van een fotodatabank. Het doel is om dementie 'een gezicht te geven' in de samenleving, maar dan wel op een positieve manier. 'Vergeet dementie, onthou mens', luidt de slogan van het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen. En daar staan wij 100% achter.



We versterken en vernieuwen onze werking

PROJECT 2020

In 2016 gingen wij van start met een traject rond innovatieve arbeidsorganisatie: Project 2020. Wij zetten daarbij in op het versterken en vernieuwen van onze regiowerking. We willen onze zorgprocessen vereenvoudigen, meer verantwoordelijkheden toevertrouwen aan lokale zorgteams, doelstellingen op teamniveau vastleggen, medewerkers meer ruimte geven om

hun werk zelf te plannen,... Een andere manier van denken en doen en taken verdelen. Dit alles met slechts één doel voor ogen: samen nog

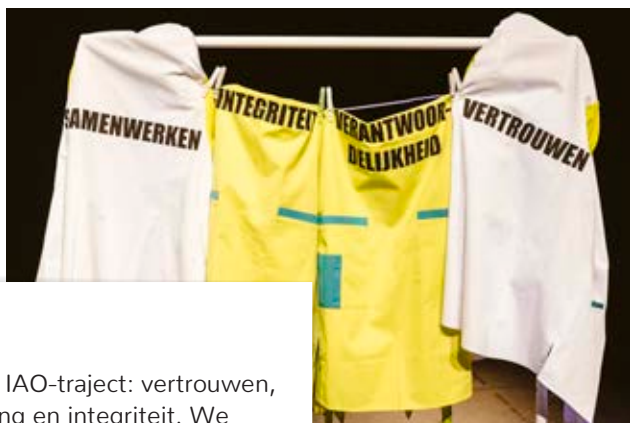
betere zorg verlenen aan de cliënt en zijn omgeving. We vertrekken daarbij vanuit de sterkte van elke medewerker. Talenten ontdekken en ontwikkelen, anders gaan leren, ... daar gaat het voor ons om. Innovatieve arbeidsorganisatie vraagt ook heel eigen leiderschap: minimale hiërarchie en maximale coaching staan daarbij centraal. In 2016 lag de klemtoon op inspireren en het opstarten van dialoog. Zo daagden wij onze bedienden in onze Café's 2020 uit om samen met ons na te denken over hoe een vernieuwde regiowerking er zou kunnen uitzien. We maakten een filmpje om het traject te lanceren bij en het gesprek aan te gaan met onze basiswerkers. In 2017 ligt de klemtoon op experimenteren. We testen in cocreatie en overleg met al onze medewerkers uit wat haalbaar is op de werkvloer.





WENDBARE, WAARDEGEDREVEN ORGANISATIE

Ook de structuur en werking van de ondersteunende diensten werden geoptimaliseerd in het IAO-traject. Ons nieuwe organisatiemodel faciliteert een nog efficiëntere werking. Familiehulp wil immers te allen tijde een wendbare organisatie zijn, klaar voor de vele uitdagingen in de zorgsector.



ONZE 4 WAARDEN

Vier waarden staan centraal in ons IAO-traject: vertrouwen, verantwoordelijkheid, samenwerking en integriteit. We vinden het belangrijk dat al onze medewerkers deze waarden uitdragen. Tijdens de jaarvieringen inspireerden we onze basiswerkers op een persoonlijke, visuele en interactieve manier. Bedrijftheater Acbeth bracht herkenbare scènes uit reële werksituaties. Maar ook de modeshow rond de vier waarden en een eigen Familiehulp lied konden op veel bijval rekenen. Onze bedienden ontdekten tijdens een cultuurworkshop hoe ze onze vier waarden in de praktijk kunnen brengen.



AFSCHIED VAN AGNES BODE ALS ALGEMEEN DIRECTEUR

Op 4 februari 2016 namen we in het Vlaams Parlement feestelijk afscheid van onze algemeen directeur Agnes Bode. Gastsprekers waren onder meer Vlaams minister Jo Vandeurzen, prof. Chantal Van Audenhove en Annelies Van Cauwelaert, voorzitter van Familiehulp.

Agnes Bode werkte sinds 1 september 1985 voor Familiehulp en was 24 jaar algemeen directeur. Onder haar beleid vernieuwde en verbreedde het dienstenaanbod van Familiehulp voortdurend. Zo groeide de organisatie uit van 3.500 medewerkers in 1985 tot meer dan 12.500 vandaag. Eind 2015 nam Ann Demeulemeester het roer als algemeen directeur over. Agnes Bode: "De voorbije 30 jaar heb ik mij met

hart en ziel ingezet voor Familiehulp. Ann is met haar ruime ervaring uitstekend geplaatst om de fakkel over te nemen. Ik ben ervan overtuigd dat zij Familiehulp als waardegedreven sociaal ondernemer en krachtige speler in de sector van de thuiszorg prima zal leiden."

Bedankt, Agnes, dat jij er al die jaren voor Familiehulp geweest bent!

Provincie West-Vlaanderen

8800 Roeselare – H. Horriestraat 35
051 26 49 20
Bart Roegiers, provinciaal 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 Brusselsaers, provinciaal 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 - Dendermonde

9100 Sint-Niklaas – Gasmeterstraat 81C
052 21 57 41 (03 760 00 60)
Hilde Linssen, regiodirecteur

Provincie Antwerpen

2800 Mechelen – Louizastraat 40
015 45 31 20
Walter Brusselsaers, provinciaal directeur

Regio Antwerpen

2000 Antwerpen – Nationalestraat 111
03 220 12 40
Gina Koster, 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, provinciaal 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, provinciaal 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

RAAD VAN BESTUUR

Karel Baeck
Sonja Becq
Frank Robben
Jan Schrijnemakers
Chantal Van Audenhove
Annelies Van Cauwelaert, voorzitter
Bernadette Van den Heuvel
Leen Van den Neste
Steven Vanackere
Toon Vanhoutteghem

DE ALGEMENE VERGADERING

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

Griet Coppé
Martine Coppejans
Rita De Boeck
Brigitte De Pauw
Ignace Leus

DIRECTIECOMITÉ

Ann Demeulemeester, algemeen directeur
Wouter Van der Vurst, directeur organisatiebeleid
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, provinciale directeurs
Hilde Callewaert, directeur dienstencheques



Hoofdzetel

Koningsstraat 294 – 1210 Brussel
02 227 40 10 – info@familiehulp.be

Ann Demeulemeester, algemeen directeur
Wouter Van der Vurst, directeur organisatiebeleid
San Cooreman, manager marketing en communicatie

financieel en administratief beleid

Marleen Delaere,
directeur financieel en administratief beleid
Hilde Debusseré, manager operationele administratie
Saskia Walraevens, manager personeelsadministratie

zorgbeleid

Harlinda Exelmans,
adjunct-algemeen directeur en directeur zorgbeleid
Els Maselis, manager zorgbeleid
Donaat Van Eynde, manager zorgbeleid
Rieneke Berbéé, manager zorgbeleid
Lieve Heurckmans, manager kinderdagverblijven

medewerkersbeleid

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

ICT-beleid

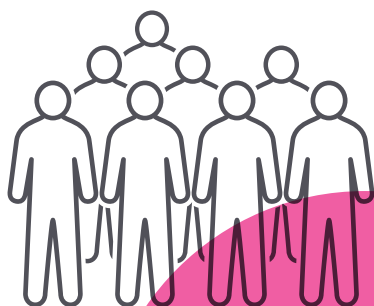
Griselda Symons, directeur ICT-beleid

Familiehulp dienstencheques

Hélène Dutrieulaan 10/001 – 9051 Gent
078 15 00 45 – info@pitfamiliehulp.be
Hilde Callewaert, directeur dienstencheques
Catty Hoste, manager dienstencheques West-Vlaanderen
Vinciane De Vriese, manager dienstencheques
Oost-Vlaanderen en Pajottenland
An Uytdenhouten, manager dienstencheques
Antwerpen en Brussel-Halle-Vilvoorde
Stijn Debecker, manager dienstencheques
Limburg en Leuven

Colofon

Redactie: Zorgcommunicatie.be en San Cooreman
Foto's: Lieven Cattersel, Bart Dewaele, Filip Erkens,
Johan Martens, Isabel Vanhalst



In 2016 vonden

76.556
verschillende mensen
de weg naar Familiehulp

goed voor **87.643**
dossiers.

76.556 maal dank
voor het vertrouwen!

