

VERSTERKEN & VERNIEUWEN

Jaarverslag 2017

AVONDZORG

Een hele geruststelling
dat Familiehulp er is

DIENSTENCHEQUES

Elektronische cheques zijn
een stuk gemakkelijker

WENDBARE ORGANISATIE

We zijn bereikbaar
en nabij



Familiehulp

Duurzaam verschil maken

Familiehulp is al vele decennia toonaangevend op het gebied van kwaliteitsvolle zorg, ondersteuning en huishoudelijke hulp. Of het nu gaat om jonge gezinnen die kraamzorg of kinderopvang nodig hebben, om kwetsbare mensen, om ouderen of om mensen die op zoek zijn naar wat ademruimte: iedereen kan op ons rekenen.

De wereld verandert razendsnel: denk maar aan de vermaatschappelijking en de commercialisering van de zorg, de technologische ontwikkelingen en het tekort aan helpende handen in onze sector. Familiehulp speelt hier op in en tekent haar toekomst verder uit.

Wij willen op een duurzame manier het verschil maken voor onze cliënten. Dat doen we met een sterke regionale aanwezigheid, lokaal verankerd en dicht bij de mensen. In lijn hiermee krijgen onze medewerkers meer autonomie op de werkvloer. We geloven in hun capaciteiten en talenten en we willen die ten volle benutten.

Om dit te realiseren, richten we ons op vier belangrijke pijlers: de cliënt, de medewerker, de organisatie en andere actoren. De een kan niet zonder de ander. Voor de **cliënt** ★ zijn zelfzorg en mantelzorg het eerste en meest vertrouwde niveau. Heel wat mensen hebben echter ook professionele ondersteuning nodig. Familiehulp stemt die af met de cliënt en zijn omgeving. Flexibiliteit en oog voor continuïteit zijn onze prioriteiten. Tegelijk willen we 'zorg met aandacht' geven.

Onze **medewerkers** ● zijn bij uitstek mensen met goesting: met hoofd, hart en handen geven zij dagelijks het beste van zichzelf. Wij houden dat vuur brandend door hun talenten te erkennen en hen de autonomie en verantwoordelijkheid te geven die ze verdienen. Hierbij hoort ook aandacht voor werkbaar werk en een uitdagende omgeving, waarin medewerkers zich goed voelen.

Als **organisatie** ■ moet Familiehulp flexibel en snel inspelen op wijzigende omstandigheden. We zijn een wendbare en waardengedreven organisatie, met een sterke visie en ruimte voor innovatie en ondernemerschap. Met Goed Wonen zijn we ook actief in de sociale economie.

Natuurlijk kunnen we dat niet alleen. Daarom werken we meer dan ooit samen met **andere actoren** ✕. Samen streven we naar een integrale benadering van zorg en ondersteuning. De betrokkenheid van de cliënt en zijn omgeving, lokale verankering en nabijheid vormen daarbij onmisbare elementen.

Onze waarden vormen een kompas dat – doorheen alle veranderingen – onze blik op onze missie en visie gericht houdt. Die waarden zijn verantwoordelijkheid, vertrouwen, integriteit en samenwerken. De warme en authentieke verhalen in dit jaarverslag 2017 vormen hiervan een mooie illustratie.



Ann Demeulemeester
algemeen directeur



Chantal Van Audenhove
voorzitter van de Raad van Bestuur

zorg voor jonge kinderen

4-11

Kraamzorg voor het hele gezin, een warm nest in onze kinderdagverblijven De Speelboom, waar kinderen én hun ouders zich thuis voelen... Familiehulp is er ook voor de allerkleinsten.



ouderenzorg

24-37

Ouderen blijven het liefst in hun vertrouwde omgeving wonen. Familiehulp biedt een antwoord op maat van hun zorgvragen.



zorg voor gezinnen

12-23

Steeds meer specifieke doelgroepen vinden hun weg naar de thuiszorg. Met ons ruime en diverse aanbod zijn wij hun partner voor zorg, ondersteuning en huishoudelijke hulp.

diensten- cheques

38-43

Familiehulp heeft naast haar zorgaanbod een uitgebreide werking dienstencheques. Onze huishoudhulpen zijn een krak in hun vak.



De Speelboom



wendbare organisatie

44-55

De zorg- en de dienstenchequesector zijn voortdurend in verandering. Familiehulp speelt hier op in en tekent haar toekomst verder uit.

zorgverhaal van het jaar

56-57

Ons Brussels project 'Innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt' viel in de prijzen. Onze cultuursensitieve zorgambassadeurs wonnen het Zorgverhaal van het Jaar.



bestuurlijke vernieuwing

59-60

Na 25 jaar nam Annelies Van Cauwenbergh afscheid als voorzitter van Familiehulp. Chantal Van Audenhove volgt haar op. Onze algemeen directeur Ann Demeulemeester werd voorzitter van de Vereniging van diensten voor gezinszorg.



de cijfers 58 en 61

Familiehulp: de cijfers achter de mensen.

zorg voor jonge kinderen





kruuffelen
 spelen
 groeien
 de eerste
 stappen
 overbrugging



kraamzorg



Een hele dag tussen de kleine hummeltjes

Katleen is voor de derde keer mama geworden van een flinke zoon. Ook deze keer kan ze op kraamverzorgende Ilse rekenen.

“Het is de derde keer dat ik een beroep doe op kraamzorg van Familiehulp. En dat is een bewuste keuze. Zonder kraamzorg zou ik veel meer stress hebben om het huishouden op orde te krijgen. Door de extra rust kan ik mijn batterijen sneller opladen. Dankzij de hulp van Ilse kan ik mijn twee andere zonen ook meer aandacht geven. Bovendien kent Ilse ons huis door en door, want de vorige keren was zij ook onze kraamverzorgende. Ik ben blij dat Familiehulp haar opnieuw kon sturen. Dat maakt het voor ons beiden een stuk gemakkelijker.”

“Ik leerde het aanbod kennen op een babybeurs. Ik heb geen seconde spijt gehad dat ik voor kraamzorg koos. Het enige jammere is dat kraamzorg maar acht weken duurt. Van mij zou Ilse gerust drie maanden lang mogen langskomen.”

Katleen Roelants ★
cliënt en mama van Matisse,
Amaury en Laurent (Diepenbeek)



“Ik kom voor de derde keer bij de familie Roelants. Katleen zegt wel dat het nu de laatste keer is, maar dat zei ze vorige keer ook (*lacht*). We kennen elkaar en dus voelt alles erg vertrouwd aan. Ook het contact met Matisse en Amaury, de andere zoontjes, loopt heel vlot. Ik help hen klaar maken om naar school te gaan. Daarna ontferm ik mij over het huishouden: koken, wassen, strijken,... Ik geef baby Laurent een badje of verschoon hem. En ik pas op Laurent als Katleen rustig boodschappen wil doen, een douche wil nemen of de kinderen van school haalt. Mijn takenlijst is uitgebreid en gevarieerd. Maar ik doe het ontzettend graag. Ik heb een geweldige job. De hele dag kan ik tussen die kleine, schattige hummeltjes doorbrengen. Nee, ik zou echt niet willen ruilen.”

Ilse Willems ●
kraamverzorgende (regio Genk)

**IN 2017 DEDEN
5.112 CLIËNTEN
EEN BEROEP OP ONZE KRAAMZORG
DAT IS EEN STIJGING
VAN 5,3% t.o.v. 2016**



kinderopvang



Pip gaat heel graag naar De Speelboom

In onze kinderdagverblijven De Speelboom zijn ook kinderen met een specifieke zorgbehoefte van harte welkom. Pip is een stoere peuter van 19 maanden met gehoorproblemen, maar dat belet haar niet om elke dag vrolijk te ravotten.

“Toen Pip was geboren, merkten we snel dat er iets niet klopte. Ze reageerde op geen enkel geluid, zelfs niet op het geblaf van onze honden. Een gehoorstest van Kind en Gezin en een onderzoek in het ziekenhuis van Turnhout velden het harde verdict: Pip was doof. We hebben ons verdriet een plaats gegeven en kozen de weg vooruit. Ze heeft nu twee implanta-ten, waarmee ze kan horen. In een-op-een gesprekken lukt dat vrij goed. Als er meer lawaai is of meerdere personen tegelijk praten, is het wel een probleem. Maar we zijn uiteraard blij met deze oplossing. Pip zal later helemaal zelfstandig kunnen leven, zonder hulp van buitenaf.”

“We krijgen veel begeleiding van KOCA, een groep van scho-len en voorzieningen voor mensen met een communicatieve beperking. Wanneer Pip voor het eerst naar De Speelboom ging, kregen de kindbegeleiders de nodige uitleg van KOCA. Wat konden ze verwachten, hoe konden ze best met Pip communiceren, hoe moest je de implantaten monteren na het middagdutje,...? Het was voor iedereen in het begin even wennen. Maar alles liep snel vlot. Het doet me oprecht plezier als ik Pip mee zie dansen en bewegen tijdens liedjes. Ze gaat echt heel graag naar De Speelboom.”

“Haar kindbegeleiders zijn ook oprecht geïnteresseerd in haar. Toen Pip een maand afwezig was wegens een operatie kreeg ik telefoon om te vragen hoe het met haar ging. Zoiets apprecieer je als ouder.”

Anne Van Sande ★
cliënt en mama van Pip
(Herentals)

ZEVENDE KINDERDAGVERBLIJF OPENT IN OOSTENDE

Wij verwelkomden kinderdagverblijf 't Optimistje uit Oostende binnen Familiehulp kinderopvang. Door deze overname hebben wij nu zeven kinderdagverblijven De Speelboom in Vlaanderen. We hebben ook vestigingen in Beringen, Borgerhout, Herentals, Houthalen-Helchteren, Oostende (op een andere locatie) en Turnhout.

ECK Volle Maan





Volle Maan gaat voor borstvoedingsvriendelijk Brussel

Het Expertisecentrum Kraamzorg Volle Maan werkte samen met het kabinet van minister Bianca Debaets het project 'Wegwijs borstvoeding' uit. Moeders die borstvoeding geven moeten dat in Brussel comfortabel kunnen doen op toegankelijke plekken.

"Ik heb vier kinderen en geef zelf borstvoeding, dus ik weet dat er in Brussel nood is aan meer ruimtes voor families met jonge kinderen. Ik aarzelde daarom niet toen Bianca Debaets vroeg om met Chicago Café deel te nemen aan 'Wegwijs borstvoeding'. Mijn zaak is sowieso al gericht op gezinnen met kinderen. We hebben een ruime speelhoek en een verluier tafel. Nu hebben we ook een borstvoedingskussen. En we bieden moeders die borstvoeding geven altijd een glas water aan." "Het lijken kleine zaken, maar voor veel moeders maken ze een groot verschil. Daarom hoop ik dat andere horecazaken ons voorbeeld zullen volgen. Nu beperkt het project zich nog tot Nederlandstalige etablissementen. Maar de campagne leeft en daar ben ik erg blij mee."

Julie Belaen ✕

uitbaatster Chicago Café (Brussel)

"We willen van Brussel een stad maken waar moeders in veel openbare ruimtes gemakkelijk en in alle rust borstvoeding kunnen geven. Dat is nu een groot knelpunt. Veel moeders weten vandaag niet waar ze welkom zijn om rustig hun baby te voeden of te verluieren. Die praktische beslommeringen zorgen er vaak voor dat ze sneller stoppen met borstvoeding. En dat is erg jammer, want het biedt zoveel voordelen voor de gezondheid en ontwikkeling van het kind."

"De horeca is een belangrijke partner. We zijn dan ook blij dat vijf bekende Brusselse horecazaken – Chicago Café, Kaffabar, Monk, OR Espresso Bar en Bar Recyclart – deelnemen. Met een sticker maken ze kenbaar dat borstvoedende moeders en hun kinderen welkom zijn. Ze stellen ook een borstvoedingskussen en een verschoonhoekje ter beschikking."

Hanan Ben Abdeslam ●

stafmedewerker Expertisecentrum
Kraamzorg Volle Maan (Brussel)

zorg voor gezinnen



geleide opvoeding

Psychologie

OP

psychische herkenning

herschouwen

oming



aanpak





opvoedingsondersteuning

Wij zijn partner van ouders bij hun opvoeding

In Antwerpen zijn we gestart met een equipe opvoedingsondersteuning. Onze verzorgenden helpen gezinnen tussen 17 uur en 20 uur bij opvoedende taken en het gezinsritueel. Ze geven pedagogisch advies en zetten stappen om een sociaal netwerk uit te bouwen.

“De keuze voor Antwerpen is geen toeval. Hier bestaat een grote doelgroep voor opvoedingsondersteuning. Vaak gaat het om alleenstaande ouders, ouders met psychische kwetsbaarheid of gezinnen met weinig financiële middelen. Zij kunnen niet altijd rekenen op mantelzorg of een ondersteunend netwerk. Maar opvoedingsondersteuning is er ook voor gezinnen die kampen met tijdelijke fysieke ongemakken, zoals de naweeën van een operatie of een zware ziekte.”

“Zoals het woord zelf zegt, wil Familiehulp met dit aanbod ouders ondersteunen bij de opvoeding van hun kinderen. We antwoorden op hun vragen, geven praktische tips en advies en stimuleren hen om zelf oplossingen te zoeken. Samen brengen we meer structuur in het gezinsleven en we helpen hun zelfredzaamheid vergroten. We zetten hen ook op weg om een sociaal netwerk uit te bouwen.”

“Concreet helpen onze verzorgenden kinderen bij hun huiswerk en begeleiden ze de ouders bij verzorgende taken zoals wassen, uitkleden, maaltijden bereiden of kinderen in bed stoppen. Daarom komen onze verzorgenden ook langs tijdens ‘de avondspits’. Voor een gezin is de avond namelijk vaak druk en meer belastend. In het weekend kunnen gezinnen ook tussen 8 uur en 20 uur een beroep op ons doen.”

“We willen in de eerste plaats een partner zijn van ouders die onzeker zijn of met kleine moeilijkheden kampen. Alleen bij ernstige problemen zullen we andere organisaties inschakelen, zoals bijvoorbeeld de diensten van Integrale Jeugdhulp. Die beoordelen dan of er meer intensieve hulp en begeleiding nodig is.”

Jorn Kerschot ●
zorgpartner gezinszorg
(regio Antwerpen)



Goed Wonen

Warm en comfortabel wonen

Met Goed Wonen is Familiehulp ook actief in de sociale economie. Medewerkers van Goed Wonen voeren energiescans, isolatiewerken en woonaanpassingen uit voor kwetsbare doelgroepen.

Erik Indekeu ●
coördinator Goed Wonen
Noorderkempen

“We werken voor mensen of projecten die een attest van het ziekenfonds of een VAPH-attest hebben. Dat zijn gezinnen die het financieel moeilijker hebben, mensen met een handicap en 65-plussers. Naast energiescans en isolatiewerken voeren onze medewerkers ook woonaanpassingen uit. We plaatsen onder meer inloophoudes, handvaten, verhoogde toiletten of trapleuningen. Ook behangen, verven of tuinwerk staan op onze lijst. Taken die onze collega’s van de karweidienst ook uitvoeren, maar zij vallen niet onder de sociale economie. Ons doel: zorgen dat mensen levenslang aangepast kunnen wonen.”

Mario Jorens ●
medewerker Goed Wonen
Noorderkempen

“In Massenhoven gingen we aan de slag in een huis dat het OCMW verhuurt aan Syrische vluchtelingen. We voerden eerst een energiescan uit. We testten de woning dan op haar energieverbruik en gaven de eigenaar tips rond verluchting of het sluimerverbruik van elektronische toestellen. Na de energiescan volgde SDIP, het sociaal dak isolatie project. We vroegen eerst de premie aan bij Eandis en na de goedkeuring konden de werken starten. We hebben de eigenaar ook geholpen met de attesten voor SGIP (sociaal glas isolatie project) en SMIP (sociaal muur isolatie project). Die werken mochten we zelf niet uitvoeren, dat gebeurde door een andere organisatie uit de sociale economie. We werken nauw samen met andere partners en Komosie, de koepel van milieu-ondernemers in de sociale economie.”

Walid Hamze ★
vluchteling uit Syrië
(Massenhoven)

“Ik vluchtte samen met mijn vrouw Amar twee jaar geleden uit Syrië. Na vele omzwervingen belandden we enkele maanden geleden in Massenhoven. Daar huren we een woning van het OCMW, die het huis op zijn beurt huurt van onze buurvrouw. Het OCMW bracht haar in contact met Goed Wonen. Want elke huurwoning moet tegen 2020 verplicht dakisolatie hebben. Ik ben heel tevreden met het werk van Goed Wonen. Mijn vrouw en ik hebben vorig jaar een baby, Karim, gekregen. Ik ben blij dat we haar in een warme en comfortabele woning kunnen laten slapen. Hopelijk krijgen we snel een verblijfsvergunning, zodat ik zelf aan het werk kan. Ik ben iedereen alleszins erg dankbaar voor de hulp.”



mensen met een handicap

Dankzij Familiehulp kan ik terug gaan zwemmen

Het badpak aan en de badmuts over het hoofd getrokken: cliënt Ann Van De Vijver en verzorgende Els maken zich klaar om baantjes te trekken in het zwembad van Maldegem. Want ook dat is zorg op maat.

“Door een spierziekte is mijn mobiliteit sterk verminderd. Ik kan enkel korte afstanden stappen met een rollator. De andere momenten ben ik gebonden aan mijn rolstoel. Maar ik hield altijd van zwemmen en vond het heel jammer dat dit niet meer lukte. Dankzij de hulp van verzorgende Els kan ik die droom opnieuw verwezenlijken. We trekken nu toch minstens een keer om de zes weken samen naar het zwembad. Dat is niet alleen leuk, maar ook goed voor mijn gezondheid.”

“Ook over de overige zorgverlening van Familiehulp ben ik heel tevreden. Mijn man Geert en ik doen momenteel drie keer per week een beroep op gezinszorg. Dan komt Els langs om te koken voor meerdere dagen en huishoudelijke taken te doen, zoals wassen en strijken. Op maandag hebben we een douchemoment en tussendoor proberen we even tijd te maken voor een wandeling. We doen ook samen boodschappen. Eén keer per week komt ook de huishoudhulp langs om het huis te poetsen.”

“Naast de gezinszorg ga ik op donderdag naar NOAH Lovendegem, het dagverzorgingshuis waar het gezellig toeven is. We zouden Familiehulp dus niet meer kunnen missen.”

Ann Van De Vijver ★
cliënt (Eeklo)

“Naast onze hulp krijgt Ann ook individuele ondersteuning van VZW Vierklaver. Die begeleidster vertelde me over het zwembad in Maldegem. Daar organiseren ze iedere donderdag tussen 11.30 uur en 13.00 uur een REVA FIT moment voor zwangere vrouwen, revaliderende personen en mensen met een handicap. De infrastructuur is ook aangepast aan minder mobiele personen: douches voor rolstoelgebruikers, extra begeleiding om in en uit het zwembad te kunnen,... Ik stelde Ann voor om het samen eens te proberen. Het werd een positieve ervaring. En nu gaan we op regelmatige basis zwemmen.”

Els Haaze ●
verzorgende (regio Gent)

mensen met een chronische ziekte





Onze lokale aanwezigheid is een troef

Familiehulp neemt deel aan 'Zorgzaam Leuven', een project voor mensen met een chronische ziekte in en rond Groot-Leuven.

"Momenteel nemen liefst 54 organisaties deel aan 'Zorgzaam Leuven'. We focussen op drie doelgroepen: de meest kwetsbare chronisch zieken, personen met complexe chronische aandoeningen en personen met het risico op een chronische aandoening. We bevorderen een gezonde levensstijl, verhogen hun weerbaarheid en voorkomen afhankelijkheid. Hun mantelzorgers bieden we extra ondersteuning."

"Het is in de eerste plaats belangrijk om deze mensen in kaart te brengen. Dat doen we door gegevens te verzamelen en databanken aan te leggen. Daarnaast detecteren we alle zorgverleners in een bepaalde buurt en brengen we ze samen. We verdelen Leuven daarbij in 8 buurten en 24 wijken. Onze krachten bundelen om noden sneller te zien en er op in te spelen, daar gaat het ons om."

"De keuze voor kleinschaligheid is bewust, want we mikken op de onderlinge nabijheid van chronisch zieken en zorgverleners. Het is onze bedoeling dat binnen elke wijk een team van zorgverleners ontstaat dat de situatie van deze mensen nauwgezet opvolgt."

"Met Familiehulp maken we deel uit van de lokale zorgteams. Verzorgenden en huishoudhulpen zijn in de buurt aanwezig en gemakkelijk aanspreekbaar. Door onze vernieuwde regiowerking zijn we dicht bij onze cliënten in de buurt. Die sterke lokale aanwezigheid vormt een grote troefkaart, want met onze kennis en expertise kunnen we een mooie bijdrage leveren."

"Zorgzaam Leuven is eigenlijk niet één groot project, maar een brede veranderingsbeweging binnen de bestaande zorgverlening in Leuven. We willen vooral de welzijnszorg en de gezondheidszorg aan mekaar koppelen. We willen nieuwe acties verbinden met bestaande goede initiatieven. Zo kan verandering van binnenuit groeien en behouden we daar een groot draagvlak voor. We zetten bijvoorbeeld ook in op opleidingen en vormingen en de aanwezigheid van zorgcoaches die de samenwerking tussen verschillende zorginstellingen bevorderen."

Marijke Adams ●
zorgpartner gezinszorg
(regio Leuven)

mensen met psychische kwetsbaarheid



Positief omgaan met de sterktes van elke cliënt

Verzorgende Benedikte, huishoudhulp Jessica en oppasser Karine volgden de opleiding 'referentiewerking personen met psychische kwetsbaarheid'. Vandaag werken zij samen in een gemengd zorgteam. Dankzij hun expertise bieden zij de best mogelijke zorg, ondersteuning en huishoudelijke hulp op maat van hun vaak kwetsbare cliënten.

"Onze referentiewerking vormt een grote meerwaarde, zowel voor onze cliënten als voor onze eigen medewerkers. Als verzorgenden, huishoudhulpen en oppassers hebben we nu een gedeelde visie op zorg voor mensen met psychische kwetsbaarheid. Dat is belangrijk wanneer je samen een cliënt ondersteunt. Je krijgt een pak bagage mee tijdens de opleiding. Die helpt je in de praktijk. Toen een van mijn cliënten tijdens mijn opleiding uit het leven stapte, had ik het erg moeilijk. Inzicht in psychische kwetsbaarheid is op zo'n moment een houvast. En ook de steun van collega's is dan onbetaalbaar."

Benedikte Tytgat ●
verzorgende
(regio Oudenaarde)

"Als huishoudhulp breng ik meerdere uren per dag bij dezelfde cliënt door. Je kan zo situaties dieper inschatten en je leert mensen beter kennen. En dan merk je dat er bij oudere mensen veel eenzaamheid bestaat. Veel verborgen problemen ook: verdriet, verslavingen aan alcohol of medicatie,... We kunnen niet altijd een oplossing aanreiken, maar we bieden wel ondersteuning. Samen met de verzorgende gaan we na wat we kunnen betekenen. Ook dat is 'nabij' onze cliënten zijn. Daar ligt de kracht van Familiehulp."

Jessica David ●
huishoudhulp
(regio Oudenaarde)

"Als oppasser werken we vanuit de interesses van elke cliënt: samen de krant lezen, een spelletje kaarten, wandelen, op bezoek gaan bij kennissen,... Het hoort allemaal bij 'zorg met aandacht'. Tijdens onze opleiding leren we ook om naar de sterktes van elke cliënt te kijken en daar positief mee om te gaan. Een mooi voorbeeld daarvan vormt het verhaal van een dame met dementie. Zij zag kleine mannetjes in haar plant zitten. Toen ze me vroeg of ik die ook zag, ging ik mee in haar leefwereld. We besloten om de plant in de garage te zetten en de cliënt was opnieuw gerust. Ik was wel fier dat ik het zo had opgelost."

Karine De Roose ●
oppas (regio Oudenaarde)

Ouderenzorg



bewegen
WANDELLEN



huishoudelijke hulp





gezinszorg

Lachen is het geheim voor een lang leven

Gezinszorg bij oudere cliënten vormt een belangrijk aspect van ons dienstenaanbod. Dankzij de ondersteuning van onze huishoudhulpen en verzorgenden kunnen mensen tot op heel respectabele leeftijd in hun eigen huis blijven wonen. Louise 'Wiske' Vertenten (107) uit Sint-Niklaas was zo iemand.

"Ik krijg enkele dagen per week hulp van verzorgende Sabine en huishoudhulp Sandy. Daar ben ik heel tevreden mee. Sabine zorgt voor het eten of regelt de boodschappen. En dankzij Sandy is het veel gemakkelijker om mijn huisje proper aan de kant te hebben. Dat vind ik erg belangrijk. Zo dweil ik zelf elke dag mijn gang en de hal. Ja, alles moet er netjes bijliggen."

"Mensen vragen me vaak wat het geheim is van een lang en gezond leven. Mijn antwoord is altijd hetzelfde: hard werken, positief in het leven staan en veel lachen. Ook al is het leven niet altijd gemakkelijk. Zelf verloor ik op jonge leeftijd mijn ouders en ging ik amper naar school. De tafels van vermenigvuldiging heb ik jaren later van mijn zoon geleerd. Ik maakte beide wereldoorlogen mee en heb jaren zonder elektriciteit geleefd, alleen met kaarsen

en petroleumlampen. En een fiets die met stukken en brokken in elkaar was gezet. Ik lag meer op de grond dan dat ik erop zat. Op een dag had het zwaar gesneeuwd en ik viel zo diep in de sneeuw dat mijn vriendin me niet meer terug vond. Je ziet, als we maar eens kunnen lachen, he..."

Louise Vertenten ★
cliënt (Sint-Niklaas)


Eind december 2017 zette Familiehulp Wiske als oudste cliënt in de bloemetjes. Helaas gold ook voor haar het onvermijdelijke. Een felle wintergriep verzwakte haar begin 2018 erg snel. Met dit artikel schenken we haar een laatste eerbetoon.

We gaan jou nooit vergeten, Wiske!

Dagverzorgingshuizen NOAH breiden verder uit

In 2017 openden wij drie nieuwe vestigingen in Aartselaar, Tienen en Vleteren. In NOAH kunnen ouderen met een zorgbehoefte een gezellige dag doorbrengen in fijn gezelschap. Onze verzorgenden staan klaar voor wie zorg nodig heeft. Samen met vrijwilligers organiseren zij leuke activiteiten. Wie dat wil, kan 's middags aanschuiven voor een gezonde maaltijd. Familiehulp baat 35 dagverzorgingshuizen uit in Vlaanderen en Brussel.

poetsdienst



“Het voorbije jaar was 12% van alle aangeworven huishoudhulpen jonger dan 25 jaar. Het is een evolutie die we bij Familiehulp graag zien gebeuren. We hebben de komende jaren namelijk veel jonge mensen nodig. Een groot deel van onze huidige medewerkers gaat binnenkort met pensioen en moet dus vervangen worden.”

Tom Vandewalle ■
manager medewerkersbeleid



Poetsen is een sociaal beroep

Het imago van het beroep van huishoudhulp is een stuk aantrekkelijker geworden. Vooral jongeren kiezen tegenwoordig sneller voor de schoonmaaksector. En daar zijn we blij mee. Onze collega Emily (24) is één van hen.

“In september 2017 werd ik huishoudhulp binnen de poetsdienst. Ik hou van poetsen, maar nog meer van mensen, dus koos ik bewust voor dit sociaal beroep. Mijn job is heel gevarieerd. Natuurlijk zorg ik dat het huis van mijn cliënten er piekfijn bijligt. Maar ze kunnen ook bij mij terecht voor een deugddoende babbel.”

“Ik ben inderdaad nog jong. De eerste maanden had ik weinig of geen ervaring met specifieke doelgroepen zoals mensen met dementie of personen met een handicap. Maar voor mij is iedereen gelijk. Bovendien sta je er bij Familiehulp nooit alleen voor. Mijn collega Natacha is mijn meter en ik kan met al mijn vragen en bezorgdheden bij haar terecht. Ook mijn zorgpartner Dorien staat altijd voor mij klaar. Ik krijg ook regelmatig bijscholing. En met mijn open houding kon ik snel een band opbouwen met mijn cliënten. Ze zitten allemaal in mijn hart, zonder onderscheid.”

“Weet je wat mijn job zo bijzonder maakt? De waardering die ik krijg. Na elke hulpbeurt hoor ik hoe tevreden mijn cliënten zijn dat ik er die dag voor hen was. Dat maakt mij oprecht gelukkig. Ik raad andere jongeren zeker aan om de stap naar de poetsdienst te zetten. De voldoening is groot... en de koffie met koekjes krijg je er bovenop. *(lacht)*”

Emily Vandevenne ●
huishoudhulp (regio Hasselt)



ouderen met kanker



Ik probeer nog veel zelf te doen

Als je Theresia (80) hoort praten en ziet bewegen, zou je niet vermoeden dat ze zwaar ziek is. Ze kreeg op latere leeftijd kanker, maar legt zich niet zomaar neer bij de diagnose. Elke dag opnieuw haalt ze het beste uit het leven. Dankzij de steun van haar mantelzorgers en haar professionele zorgverleners, zoals onze verzorgende Christel, lukt dat.

“In 2012 werd ik weduwe. Een jaar later voelde ik dat er iets niet in orde was. Na onderzoek kreeg ik de diagnose kanker. Ze hebben mijn nier toen weggenomen. Daarna ging het enkele jaren goed, maar in 2016 bleek ik een vlekje op mijn rechterlong te hebben. De dokters hebben een stuk long verwijderd en ik kreeg vijf bestralingen. Vorig jaar kwam dan het nieuws dat de kanker was teruggekeerd en was uitgezaaid. Ik krijg nu chemopillen om de ziekte stabiel te houden. Voorlopig lukt dat. Wat mijn prognose is? De dokters kunnen het zelf niet voorspellen. We moeten afwachten en kijken hoe het evolueert.”

“Je mag je niet neerleggen bij de ziekte, want anders is je leven gedaan. Ik kan minder dan vroeger, dat is waar. Maar ik probeer toch nog veel zaken zelf te doen. Helpen bij het koken, bijvoorbeeld. Of eens met Samana op wandeltocht gaan. Ik ben jarenlang lid geweest van OKRA en was voorzitter van de lokale vrouwengilde. Ik vind het belangrijk om nog onder de mensen te komen.”

“Gelukkig kan ik rekenen op de hulp van mijn zes kinderen en de verpleegkundige van het Wit-Gele Kruis. En op Familiehulp uiter-aard. Sinds 2008, toen mijn man ziek werd, komt jullie organisatie hier al over de vloer. Toen ik zelf ziek werd, heb ik naast gezinszorg ook poetshulp gevraagd. Want dat lukte me zelf niet meer. Verzorgende Cristel komt hier al jaren langs. Ik ben blij dat ik op haar kan rekenen. Ze doet de was en de strijk, maakt mijn bed op, kookt mijn maaltijden en doet af en toe een kleine boodschap voor mij. Het geeft me een goed gevoel dat ik die zaken met een gerust hart aan haar kan toevertrouwen. En we kunnen goed met elkaar praten, dat vind ik ook belangrijk.”

“Ik weet niet wat de toekomst brengt, maar ik hoop alleszins zo lang mogelijk thuis te kunnen wonen. Na mijn operatie woonde ik drie maanden bij mijn dochter, maar nadien wou ik terug naar mijn vertrouwde huisje. Dankzij de vele hulp die ik krijg, lukt dat voorlopig nog heel aardig.”

Theresia Poels ★
cliënt (Baarle-Hertog)

zorg in de binnentuin



Isolement in landelijk gebied doorbreken

'Zorg in de binnentuin' is een gezamenlijk project van Familiehulp regio Ieper en OCMW Vleteren. Samen willen we de zorg in het landelijke Vleteren, Lo-Reninge en Alveringem beter regisseren. Met de aanstelling van een zorgcoach, de opening van een dagverzorgingshuis (NOAH) en een heus dorpsrestaurant lukt dat aardig. Het project wordt gefinancierd met Europese middelen voor plattelandsontwikkeling.

"Mantelzorgers of personen met een zorgbehoefte hebben het niet altijd gemakkelijk om informatie te vinden over zorg of thuiszorg. Vaak kampen ze met vragen waar ze niet direct een antwoord op vinden. Als zorgcoach begeleid ik hen daarbij. Samen zoeken we naar de beste oplossingen. Daarnaast zet ik ook sterk in op ontmoetingen voor 65-plussers en mensen met een handicap. Sociaal isolement is immers een niet te onderschatten probleem in onze regio. In ons maandelijks dorpsrestaurant en in ons dagverzorgingshuis (NOAH) merken we dat mensen naar elkaar toegroeien."

Chantal Van Zielegem ●
zorgcoach (regio Ieper)

"Mijn vrouw en ik wonen nog steeds in ons eigen huis. We hebben niet zo veel contact met anderen. De dokter heeft ons aangeraden om meer onder de mensen te komen. Daarom komen wij nu elke maand trouw naar het dorpsrestaurant. Dat doet deugd, want we zien hier oude bekenden terug. Bovendien werkt onze kleindochter Vanessa hier als vrijwilliger. Georgette gaat sinds kort ook elke dag naar de NOAH. Zij is er echt opengebloeid! Zelf heb daardoor ook wat meer rust."

**Albert Knockaert
& Georgette Lalleman ★**
(Woesten)

"Ik werk drie halve dagen per week als vrijwilliger in de NOAH en rolde zo ook in het dorpsrestaurant. Ik heb een ernstige visuele beperking, waardoor ik niet in het gewone werkcircuit terecht kan. Mijn vrijwilligerswerk heeft mijn leven helemaal veranderd. Ik beteken nu iets voor andere mensen. Mensen appreciëren wat ik doe. Ze worden ook losser in de omgang: ze durven me vragen stellen en we hebben nu iets om samen over te praten. Kunnen meewerken aan dit project betekent dan ook enorm veel voor mij."

Vanessa Souilliaert ●
Vrijwilliger NOAH en dorpsrestaurant

"In een landelijke regio als de onze is sociaal contact heel belangrijk. Mensen dreigen anders te vereenzamen. Iedereen stelt onze initiatieven dan ook op prijs. Vrijwilligers melden zich spontaan. Ook ik steek elke maand de handen uit de mouwen in ons dorpsrestaurant. Hier leer ik de mensen voor wie ik werk écht kennen. Ik hoor hun problemen uit de eerste hand."

Marie-Anne Verlende ✕
OCMW-voorzitter (Vleteren)



avondzorg

Een hele geruststelling dat Familiehulp er ook 's avonds is

In 2017 gingen we in verschillende regio's van start met avondzorg. Onze verzorgenden bieden tussen 16 uur en 20 uur zorg en ondersteuning aan cliënten die dat nodig hebben. Op die manier spelen we in op hun concrete zorgbehoeften.

"Ik werk van vier uur in de namiddag tot acht uur 's avonds. In die periode ga ik bij verschillende cliënten langs. Ik help hen vooral bij het bereiden van het avondeten. Vanaf zes uur 's avonds vragen cliënten vaker om te helpen met het avondtoilet of om hen in bed te stoppen."

"Ik vind zorg tijdens de vroege avonduren een prima oplossing. Vroeger werkten we tot 16 uur of tot 17 uur. Maar voor veel cliënten was het dan nog te vroeg om te eten of het avondtoilet te maken. Dankzij avondzorg kunnen we veel meer zorg op maat bieden. We stellen avondzorg vaak zelf voor aan onze cliënten. En bijna altijd tonen zij zich erg enthousiast."

Eva Deschacht ●
verzorgende (regio Brugge)

"Acht jaar geleden begon mijn vrouw Irene met haar gezondheid te sukkelen. De diagnose van de dokter was hard: dementie en Parkinson. Irene ging fel en snel achteruit. Op dit moment kan ze niks meer zelfstandig doen. We hebben haar bed naar onze living verhuisd. Ik slaap nu ook beneden, zodat ik altijd bij haar in de buurt ben."

"In het begin deed ik alles zelf, maar dat bleek niet haalbaar. Ik besloot dan ook vrij snel om een beroep te doen op Familiehulp. De eerste jaren kwam de verzorgende alleen 's morgens of overdag langs. Nu komt er ook iemand rond 18 uur om het avondeten te bereiden en mijn vrouw eten te geven. Daar ben ik blij om, want door recente hartproblemen kan ik niet meer meehelpen in het huishouden. Het is een hele geruststelling dat Familiehulp altijd klaar staat. Ook in het weekend en op feestdagen komt er iemand langs om te helpen. Dat vind ik fantastisch. En een keer per week hebben we poetshulp, zodat ons huis er proper blijft bijliggen. Ik zou Familiehulp niet meer kunnen missen."

Willy Van Acker ★
cliënt en mantelzorger (Brugge)

woonzorg

“Toen ik de kans kreeg om hier conciërge te worden, twijfelde ik geen moment. Het is af en toe wel zwaar, omdat ik overdag als verzorgende werk en 's nachts soms moet opstaan om de bewoners te helpen. Maar dat neem ik er met plezier bij. Ik voel me hier goed en woon hier graag. Andere mensen helpen, is een roeping.”

“Om negen uur 's avonds doe ik mijn ronde en ga ik iedereen in zijn appartement een goede nacht wensen. Als iemand al in slaap is gevallen, zet ik de televisie uit of sluit ik de voordeur. 's Morgens zet ik koffie voor iedereen. Ook voor mijn collega's die bij hun cliënten langs komen. Om 8 uur begin ik zelf aan mijn dagtaak. Overdag kunnen de mensen hier ook rekenen op Marleen, de woonassistent van het woonzorgcentrum.”

“Het is wel belangrijk dat iemand hier conciërge is. Zo is er een dame die elke dag komt aankloppen en echt op mij steunt. Andere mensen vertellen me hun problemen. Sommige zaken moeten hen eens van het hart. En je merkt dat het hen deugd doet. Dan ben ik blij dat ik hen ook op die manier heb kunnen helpen.”

Marijke Dalle ●

verzorgende in regio Oudenaarde en conciërge van Groep assistentiewoningen Ommegang (Kruishoutem)





Een geslaagde samenwerking met het woonzorgcentrum

In Groep assistentiewoningen Ommegang in Kruishoutem wonen tien ouderen voor enkele jaren, in afwachting van hun verhuis naar het nieuwe woonzorgcentrum. Familiehulp biedt er ouderenzorg aan verschillende bewoners. En onze verzorgende Marijke is er ook conciërge.

“De directeur van woonzorgcentrum Home Vijvens uit Kruishoutem kreeg de vraag om een oplossing te zoeken voor de bewoners van een nabijgelegen woonzorgcentrum dat de deuren sloot. Bewoners met een zware zorgbehoefte konden bij haar terecht. Voor de anderen huurt zij in afwachting van haar eigen nieuwbouw een appartementsblok verderop in de straat. ”

‘Wij gingen graag in op haar vraag naar samenwerking. Onze zorgpartners en verzorgenden werkten een zorgplan op maat uit voor deze specifieke context. Dertien medewerkers staan er op dit moment garant voor kwaliteitsvolle gezinszorg. In de gesprekken met het woonzorgcentrum kwam ook de extra mogelijkheid van een conciërgerol naar voor. Een rol die onze verzorgende Marijke met verve vervult.’”

Caroline Deprez ■
regiodirecteur (Oudenaarde)

dienstenchèques





EN STEEN

WASSER-STRUKEN



DIENSTENCHEQUE

8,00€

71 30996400 10202020000000000000



elektronische dienstencheques

Elektronisch is een stuk gemakkelijker

De Vlaamse overheid wil af van de papieren dienstencheques. Uitgiftekantoor Sodexo kreeg de opdracht om tegen eind 2017 95% van de gebruikers de overstap naar elektronische dienstencheques te laten maken. Dat percentage haalden ze niet. De dienstenchequebedrijven, waaronder Familiehulp, doen echter hun uiterste best om klanten te overtuigen.

“Na een loopbaan in de verkoop ging ik in 2013 aan de slag als huishoudhulp dienstencheques bij Familiehulp. Een goede keuze, want ik ben een echte poetsfreak. Het plezier van het schoonmaken zelf én de glimlach van tevreden klanten, daar doe ik het voor.”

“De eerste jaren waren er enkel papieren dienstencheques. Bij de invoering van de elektronische dienstencheques was ik meteen enthousiast. Ze hebben alleen maar voordelen. Ik heb nu een pak minder administratief werk dan vroeger. Bij de start van de digitalisering moest ik tijdens een poetsbeurt nog inbellen bij Sodexo. In een latere fase kon ik mijn prestaties ingeven via een app op mijn telefoon. Maar zelfs dat is nog eenvoudiger geworden: ze worden nu rechtstreeks ingelezen via onze planningstool.”

“Ook voor onze klanten is het een stuk gemakkelijker. Sodexo stuurt de papieren cheques met de post op. Dat kost een paar dagen tijd. De klanten moeten ze

invullen en aan ons bezorgen. De elektronische cheques daarentegen zijn onmiddellijk na bestelling beschikbaar. Klanten moeten ze niet meer invullen en zij, of wij, kunnen de cheques niet verliezen. Ze kunnen de prestaties op elk moment online bevestigen of betwisten.”

“Ik kon al mijn klanten overtuigen om over te schakelen. We hebben een goede band, dus ze stonden open voor mijn advies. Voor een paar oudere klanten was de drempel wat hoger. Ik heb hen wegwijs gemaakt op de website van Sodexo en daar waren ze heel blij mee.”

“Van collega's hoor ik dat nog niet alle klanten de stap naar elektronische dienstencheques willen zetten. Mensen zijn nu eenmaal bang van verandering. Ze moeten echter niet aarzelen... Mijn tijd en energie gaan nu naar wat er écht toe doet: blijde klanten in een proper huis.”

Kathleen Laenens ●
huishoudhulp dienstencheques (Lier)

Verantwoordelijkheden dieper leggen

Ook binnen onze divisie dienstencheques gaan we aan de slag met innovatieve arbeidsorganisatie. In het project 'Verantwoordelijkheden dieper leggen' combineren we meer autonomie voor onze huishoudhulpen met een goede kwaliteit van dienstverlening voor al onze klanten.

We onderzoeken samen hoe meer verantwoordelijkheid op de werkvloer tot meer tevreden medewerkers én tot meer tevreden klanten kan leiden. Onze uitgangspunten in dit driejarig traject zijn maximaal vertrouwen en klantgerichtheid.



Dat smaakt naar meer

Onze coaches dienstencheques daagden onze huishoudhulpen uit om klanten te overtuigen over te schakelen naar elektronische dienstencheques. Een stijging van 10% per wijk was goed voor een welverdiende traktatie. Het gros van onze huishoudhulpen heeft zijn buikje intussen goed gevuld.

Waarde(n)vol werken

Vertrouwen, verantwoordelijkheid, integriteit en samenwerking. Deze vier waarden staan centraal voor alle medewerkers van Familiehulp. Ze helpen ook onze huishoudhulpen dienstencheques om hun dagelijks werk op een waarde- en zinvolle manier uit te voeren. Tijdens workshops gingen zij samen aan de slag om onze waarden te vertalen naar concrete gedragingen op de werkvloer. Tijdens een creatief luik maakten zij de waarden 'tastbaar' voor hun eigen team.



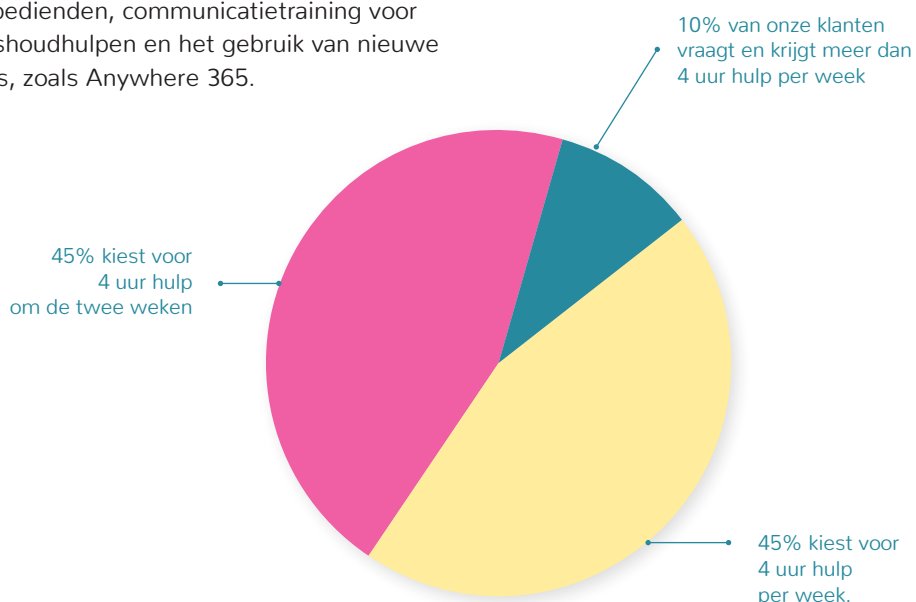
Grote onderscheiding voor onze huishoudhulpen

In samenwerking met EHSAL Management School selecteerden wij 4.000 klanten voor een tevredenheidsbevraging. 1.674 van hen (42%) vulden de vragenlijst effectief in, wat een betrouwbare steekproef is.

Met een gemiddelde score van 7,9/10 blijken onze klanten tevreden tot zeer tevreden. Onze huishoudhulpen dienstencheques scoren nog beter met een gemiddelde van 8,4/10. Grote onderscheiding, dus! We zijn erg blij met dit resultaat.

80% van onze klanten zou Familiehulp dienstencheques en onze huishoudhulpen actief aanbevelen bij vrienden en/of kennissen. Dat is fijn om horen.

De tevredenheidsbevraging leverde ook waardevolle werpunten op. Zo gaan we nog meer focussen op het belang van persoonlijk overleg en de langdurige relatie tussen de klant en de huishoudhulp. Ook werken we aan een hogere toegankelijkheid van noodzakelijke informatie voor klanten. Dit doen we onder meer door vormingen rond klantgerichtheid voor de bedienden, communicatietraining voor onze huishoudhulpen en het gebruik van nieuwe werktools, zoals Anywhere 365.



wendbare organisatie



partnerschap
erken
I.A.O.

hand

sub-
regio

TEAM

DIGITAAL

VERSTERKEN

VERNIEUWEN

referentie
nabijing

ARD

TROTS





interne bereikbaarheid

We zijn bereikbaar én nabij

Bij Familiehulp hechten we veel belang aan het contact met onze cliënten, hun mantelzorgers en onze medewerkers. Daarom zijn we nu ook 's avonds, tijdens het weekend en op feestdagen telefonisch bereikbaar.

“Gezinszorg is zorg op maat. De tijd dat dit enkel van '9 to 5' kon, ligt achter ons. Mensen willen langer thuis kunnen blijven wonen, daarom zijn wij er ook 's avonds of in het weekend voor hen. Wanneer we zorg verlenen, willen we ook bereikbaar zijn. Vroeger kwam je na de kantooruren op een antwoordapparaat terecht. Dat is niet erg klantvriendelijk. Nu kunnen onze cliënten, hun mantelzorgers en onze medewerkers op weekdays tot 22 uur bij ons terecht. Tijdens het weekend en op feestdagen bemannen we de telefoon van 7 uur tot 22 uur.”

“Mijn collega's en ik staan klaar om alle vragen over de zorgverlening en de planning te beantwoorden. Als er onvoorziene wijzigingen in die planning zijn, verwittigen wij de betrokkenen. Een onverwachte ziekenhuisopname van een cliënt? Een verzorgende met weekenddienst die plots ziek wordt? Wij doen het nodige. We krijgen ook heel wat zorgaanvragen binnen. Cliënten of mantelzorgers nemen 's avonds of in het weekend rustig de tijd om het diensten-aanbod te bekijken en hakken dan vaak de knoop door. Ook dringende oproepen komen soms bij ons binnen. Een cliënt die gevallen is en in een reflex naar Familiehulp

belt? Wij verwittigen de mantelzorger of de hulpdiensten.”

“Onze verruimde bereikbaarheid is een succes. Op een gewone avond beantwoorden we een zestigtal oproepen. Op drukke momenten loopt dat op tot negentig. En we zitten nog maar in de beginfase. Van elke oproep maken wij een melding voor onze collega-zorgpartners uit de betrokken regio. 's Anderendaags zorgen zij voor de nodige opvolging. Op die manier vormt ons team avond- en weekendwerk ook een écht team met de andere zorgpartners. De vele en diverse vragen doen ons respect voor de veeleisendheid van hun job alleen maar toenemen.”

“Op drukke momenten primeert uiteraard de bereikbaarheid. Als het wat rustiger is, kan ik tijd nemen om een luisterend oor te bieden. Dat vind ik een enorme meerwaarde aan mijn job. Uit de vele positieve reacties die we krijgen van cliënten, mantelzorgers en collega's blijkt dat Familiehulp ook aan de telefoon écht het verschil kan maken.”

Sofie Govaert ●
zorgpartner avond- en weekendwerk



referentiewerking

“Referentiewerking houdt in dat sommige basiswerkers hun expertise over een specifieke cliëntengroep verdiepen. Ook verschillende zorgpartners die hen op de werkvloer begeleiden doen dat. Dat is nodig. Steeds meer doelgroepen vinden immers hun weg naar de thuiszorg. De complexiteit van de zorg neemt ook toe.”

“De referentiewerking komt uiteraard onze zorg en ondersteuning ten goede. We kunnen flexibel inspelen op de verscheidenheid van zorgvragen en -doelen van onze cliënten en hun netwerk. We plannen onze medewerkers nog meer in op basis van hun competenties. Referentiewerking wordt zo ons kwaliteitskenmerk: onze cliënten kunnen rekenen op competente medewerkers en teams.”

Rieneke Berbée ■
manager zorgbeleid

Referentiewerking is ons kwaliteitsmerk

Familiehulp heeft al jaren referentiewerkingen in kraamzorg, zorg voor personen met een handicap, zorg voor personen met psychische kwetsbaarheid, zorg voor personen met dementie, zorg voor mensen in kansarmoede en palliatieve zorg. Recent worden in sommige regio's ook de referentiedomeinen diabetes, oncologie en opvoedingsondersteuning uitgebouwd.

“Veel collega's zijn enthousiast om referentiebasiswerker te worden. Telkens we in een regio een nieuwe referentiewerking uitrollen, selecteren we de geschikte kandidaten. Als criteria kijken we naar het enthousiasme, de voeling of ervaring met de doelgroep en de zin om te willen bijleren. Referentiebasiswerkers zijn namelijk echte ambassadeurs van hun zorgteam.”

“Een basisvorming duurt 4 dagen. De eerste 3 dagen focussen op het zorgbeleid, de laatste dag richt zich op concrete cliëntsituaties. Na deze basisvorming krijgen de kandidaten hun referentiedeskundigheid. Daarna volgen er elk jaar een verdiepingsmodule van 4 uur en 4 uur supervisie. De organisatie van een referentie-equipe vormt ook een mooi voorbeeld van multidisciplinaire samenwerking binnen Familiehulp. Zowel onze diensten zorgbeleid, medewerkersbeleid, onze interne vormingsdienst THEO als de regio's zijn erbij betrokken.”

“Als referentiebasiswerker neem je verschillende taken op. Uiteraard bied je zelf zorg, ondersteuning of huishoudelijke hulp bij cliënten en hun netwerk. Je bent ook het eerste aanspreekpunt voor je collega's wanneer zij vragen hebben over een specifieke cliëntsituatie binnen je doelgroep. Je geeft hen advies of je gaat mee met hen thuis bij de cliënt. Bij besprekingen in je eigen of andere zorgteams breng jij je deskundigheid in. Ervaar je knelpunten of ondersteuningsnoden, dan signaleer je die intern.”

Liesbeth Zeegers ■
manager zorgbeleid





innovatieve arbeidsorganisatie



Klaar voor de toekomst met Project 2020!

Met 'Project 2020! – versterken en vernieuwen' kiezen we bij Familiehulp voluit voor innovatieve arbeidsorganisatie (IAO). Onze klemtoon ligt op een versterkte regiowerking, meer verantwoordelijkheden voor onze medewerkers en een gerichte dienstverlening naar onze cliënten.

"Ons Project 2020! steunt op enkele belangrijke pijlers. Eén daarvan is de versterkte regiowerking. We hebben in al onze regio's nieuw samengestelde zorgteams van huishoudhulpen en verzorgenden opgestart. Deze zorgteams worden begeleid en ondersteund door subregiotteams. Elk zorgteam krijgt daarbij meer verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Zo kunnen onze basiswerkers sneller en accurater inspelen op de vragen en noden van hun cliënten. Dankzij deze sterke lokale verankering is Familiehulp nog dichterbij de mensen in de buurt."

"We kiezen ook voor een nieuwe vorm van leiderschap. Onze visie op authentiek en gedeeld leiderschap bundelen we in twintig concrete gedragingen. Enkele voorbeelden hiervan zijn 'vertrouwen', 'verantwoordelijkheid', 'teamwerk' en 'ontwikkeling'. Die gedragingen in de praktijk brengen, vraagt enige oefening. We bieden onze medewerkers dan ook leiderschapstrajecten en vormingen aan."

"De uitrol van Project 2020! gaat ook gepaard met nieuwe functi-

tels Onze sectorverantwoordelijken, continuïteitsverantwoordelijken, permanentieverantwoordelijken, coördinatoren en andere begeleidende personeelsleden hebben voortaan de nieuwe functietitel 'zorgpartner'. De keuze voor zorgpartner is bewust gemaakt. Het woord 'zorg' geeft aan in welke sector we actief zijn. 'Partner' is een warme term die verwijst naar de kernopdracht van onze medewerkers."

"Binnen Familiehulp is er veel steun voor Project 2020!, al zijn de vele veranderingen voor onze medewerkers niet altijd even gemakkelijk. Daarom willen we ook niet te snel gaan. Niet voor niks spreken we over 2020. Het vraagt tijd om ons deze manier van werken eigen te maken. De uiteindelijke doelstelling is om in het jaar 2020 de versterkte en vernieuwde regiowerking volledig te zien uitrollen. Ook onze ondersteunende diensten en onze divisie dienstencheques gingen intussen aan de slag met de principes van IAO."

Inge Croes ■
expert medewerkersbeleid

digitalisering



Iedereen digitaal

De innovatieve arbeidsorganisatie bij Familiehulp gaat gepaard met een degelijke ICT-ondersteuning. Er zijn nieuwe digitale tools, een nieuw intranet en alle basiswerkers krijgen een e-mailadres en een smartphone.

“Onze innovatieve arbeidsorganisatie hangt nauw samen met de nood aan digitale communicatie. Daarom hebben al onze basiswerkers in 2017 een e-mailadres van Familiehulp gekregen. Dat was de eerste stap om hen te betrekken bij ons digitaal verhaal.”

“Een tweede fase is ons Mobile Devices-project: 100 basiswerkers werken tijdens een proefperiode met een smartphone. Daarmee kunnen ze inloggen op het bedrijfsportaal van Familiehulp en zo hun mails en hun werkplanning raadplegen. Na de testperiode gaan we de resultaten van dit project grondig analyseren. Op termijn willen we alle medewerkers van Familiehulp een smartphone geven.”

“Onze bedienden werken sinds enige tijd met Skype for Business. Dat is de digitale variant van het vroegere telefoontoestel. Zo kunnen onze ondersteunende diensten, onze regio's en onze basiswerkers een pak efficiënter communiceren.”

“We hebben ook een nieuw intranet ontwikkeld, waarmee iedereen vlot kennis kan uitwisselen en informatie kan opzoeken. In de nabije toekomst volgen nog enkele nieuwe programma's en applicaties voor het beheren van afwezigheden, verloven, het ingeven van prestaties en het beheren van cliënten en klanten. De toekomst van Familiehulp oogt digitaal.”

Griselda Symons ■
directeur ICT-beleid

Opening antennepunten

Familiehulp heeft antennepunten geopend in Blankenberge, Diksmuide, Gooik en Wolvertem. Door een sterke regionale verankering willen we nog sneller inspelen op de vragen en behoeften van onze cliënten en klanten. Deze kleine kantoren kaderen in onze vernieuwde regiowerking. Van hieruit worden subregioteams en hun zorgteams aangestuurd.

opleidingscentra





Een moderne leeromgeving voor onze cursisten

Na bijna 20 jaar dienst voldeed ons opleidingscentrum West-Vlaanderen niet langer aan de vereisten van een moderne leeromgeving. In augustus 2017 verhuisde het team naar een gloednieuwe accommodatie, ingebed in ons ondersteuningspunt in Roeselare. Klaar om een nieuwe generatie cursisten naar de zorgsector toe te leiden.

“De verhuis liep heel vlot, dankzij de gezamenlijke inzet van de collega’s. Iedereen droeg voor en tijdens de verhuisdag zijn steentje bij. Het uitgekende verhuisdraaiboek van onze dienst infrastructuur deed de rest.”

“In september startten we onze eerste opleiding. Het enthousiasme bij de lesgevers was groot. Ruime lokalen, een nieuw ingerichte leskeuken, aangepaste verlichting en verluchting,... je hoorde hen niet klagen. Ook de startende cursisten voelden zich onmiddellijk thuis. De terugkomgroep moest even wennen. Zij misten de charme van ons oude gebouw.”

“Het nieuwe opleidingscentrum biedt niets dan voordelen. We delen een gebouw met de collega’s van het ondersteuningspunt en het regiokantoor is vlak naast de deur. Dat is een grote meerwaarde. Onze cursisten maken voor de start van hun stage al informeel kennis met onze zorgpartners, die instaan voor de stagebegeleiding. Door letterlijk samen te leven, groeit het inzicht in elkaars werking. Dat maakt het samenwerken nog een pak gemakkelijker dan vroeger.”

Machteld Vandenberghe ■
opleidingscoördinator West-Vlaanderen

**IN 2017 STUDEERDEN
158 ZOR GKUNDIGEN
AF IN ONZE EIGEN OPLEIDINGSCENTRA**

**98% VAN HEN
STROOMDE DOOR
NAAR DE WERKVLOER**

Zorgverhaal 2017

zorg
verhaal
v/h jaar



Cultuursensitief zorgambassadeur

De Dag van de Zorg en Rode Kruis-Vlaanderen reiken elk jaar de award voor 'Zorgverhaal van het jaar' uit. Hiermee spreken ze hun waardering uit voor zorgprojecten die blijk geven van creativiteit en ondernemingszin. In 2017 viel Familiehulp met haar Brussels project 'Innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt' in de prijzen.

"Het project is een samenwerking van Familiehulp en haar partners Eva vzw, VUB, Kenniscentrum Woonzorg Brussel, Thuishulp, Solidariteit voor het Gezin en Aksent. We leiden werkzoekenden met een migratie-achtergrond op tot professionele thuiszorgverleners. Het zijn mantelzorgers, vrijwilligers of mensen die in hun land van herkomst zorgverlener waren. Ze beschikken over talent, kennis en ervaring, maar missen de vereiste diploma's om in België aan de slag te gaan in de zorgsector. Ook de taal kan een drempel zijn. Via een intensief werkleertraject vormen we hen om tot cultuursensitieve ambassadeurs. We schakelen hen nadien in in de superdiverse buurten, waar ze hun collega's ondersteunen."

"Ook onze huidige medewerkers krijgen een cultuursensitief bad. We helpen hun inzicht in superdiverse contexten vergroten en verkleinen zo de kloof tussen het aanbod en de zorgnood."

"Die zorgnood is er. Toch vinden vandaag nog te weinig (oudere) mensen met een migratie-achtergrond de weg naar de thuiszorg. Vaak kennen zij het aanbod niet of stellen zij de vraag niet. Daarnaast bestaan er taalproblemen, wantrouwen, taboes, ingewikkelde procedures of andere hoge drempels. Dat maakt deze gemeenschap bijzonder kwetsbaar op het vlak van zorgverlening. Via dit project benaderen we deze doelgroep proactief en hopen we nieuwe cliënten te kunnen aantrekken uit de meest kwetsbare buurten van Brussel."

Sepe Vanhex ■
expert zorgbeleid

"Ik kom uit Kameroen. Ik was er mantelzorger voor mijn zieke zus en mama, die helaas allebei overleden zijn. In de periode erna kreeg ik veel steun van mijn familie en vrienden. Dat deed mij beslissen om iets terug te doen. Hier in België volgde ik het werkleertraject cultuursensitief zorgambassadeur. Dat vroeg heel wat doorzettingsvermogen, maar ik ben erg fier dat ik het certificaat gehaald heb."

"Mensen uit diverse culturen hebben meer gelijkenissen dan verschillen, ook in de zorg. Je moet je open stellen. Het zit hem vaak in kleine dingen. Tijdens mijn stage moest ik voor een Marokkaanse vrouw zorgen, die enkel Arabisch sprak. Dat maakte mij vooraf wat nerveus, want ik spreek Frans en Nederlands. Bij het binnenkomen begroette ik haar met enkele woorden Arabisch. Dat opende haar hart en maakte haar blij."

"Ik kook graag en ik merk dat ik door dit talent mensen blij kan maken en andere culturen kan leren kennen. Mijn 94-jarige Belgische cliënten waren helemaal gek op mijn banane plantain."

"Ik heb intussen een vast contract bij Familiehulp. Dat ik de brug kan vormen tussen mijn collega's en onze cliënten geeft mij veel voldoening."

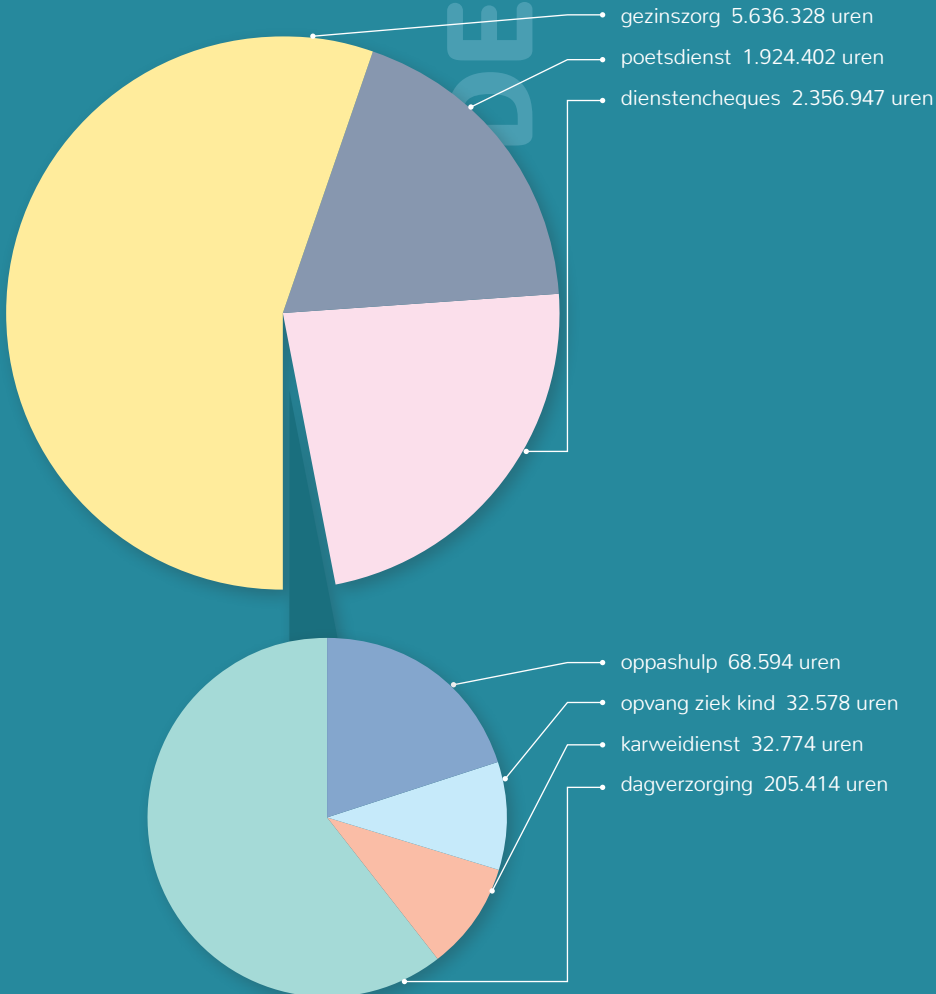
Aïcha Amadou ●
cultuursensitief zorgambassadeur
(regio Brussel)



We presteerden

10.257.036
uren

bij al onze cliënten
en klanten samen





CHANTAL VAN AUDENHOVE WORDT NIEUWE VOORZITTER

De Raad van Bestuur van Familiehulp benoemde professor Chantal Van Audenhove als haar nieuwe voorzitter. Chantal Van Audenhove is bestuurder bij Familiehulp sinds 2015.

Chantal: "Familiehulp staat voor wat écht belangrijk is: toegankelijke zorg, ondersteuning en huishoudelijke hulp bieden op ieders maat. Dit met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbaren en oog voor diversiteit. Ook in een steeds veranderende zorgcontext willen we hier samen met cliënten, mantelzorgers en partners voluit voor blijven gaan. Daaraan kunnen meewerken is een voorrecht. Als voorzitter wil ik verder bouwen op het sterke werk dat mijn voorganger heeft verricht".

Chantal is directeur van LUCAS, het Centrum voor Zorgonderzoek en Consultancy van de KU Leuven. Zij is hoofd Communicatie Gezondheidszorgbeleid van het Leuvens Instituut voor Gezondheidsbeleid en vice-rector van de Dienst Diversiteits- en Studentenbeleid van de KU Leuven. Als hoogleraar aan de Faculteit Geneeskunde is ze een autoriteit op het vlak van communicatie in de zorg.

AFSCHEID VAN ANNELIES VAN CAUWENBERGH



Na 25 jaar nam Annelies Van Cauwenbergh afscheid als voorzitter van Familiehulp. Zij hielp Familiehulp uitgroeien tot een moderne en sterke organisatie.

Annelies: "In de loop der jaren heb ik Familiehulp enorm zien veranderen. Ik was nog niet zo lang voorzitter toen we de grens van 3.000 medewerkers overschreden. Ondertussen zijn we met liefst vier keer zoveel. Ik ben er trots op dat we van een bestaande logge organisa-

tiestructuur geëvolueerd zijn naar een wendbare organisatie. Ik ben er van overtuigd dat we Familiehulp op het juiste moment een nieuwe dynamiek gegeven hebben. Ook het statuut van onze medewerkers is mijn paradepaardje. Doorheen de jaren is dat aanzienlijk verbeterd. Familiehulp heeft daar altijd een voortrekkersrol in gespeeld."

Bedankt voor je jarenlange engagement, Annelies!

ANN DEMEULEMEESTER WORDT VOORZITTER VAN DE VVDG



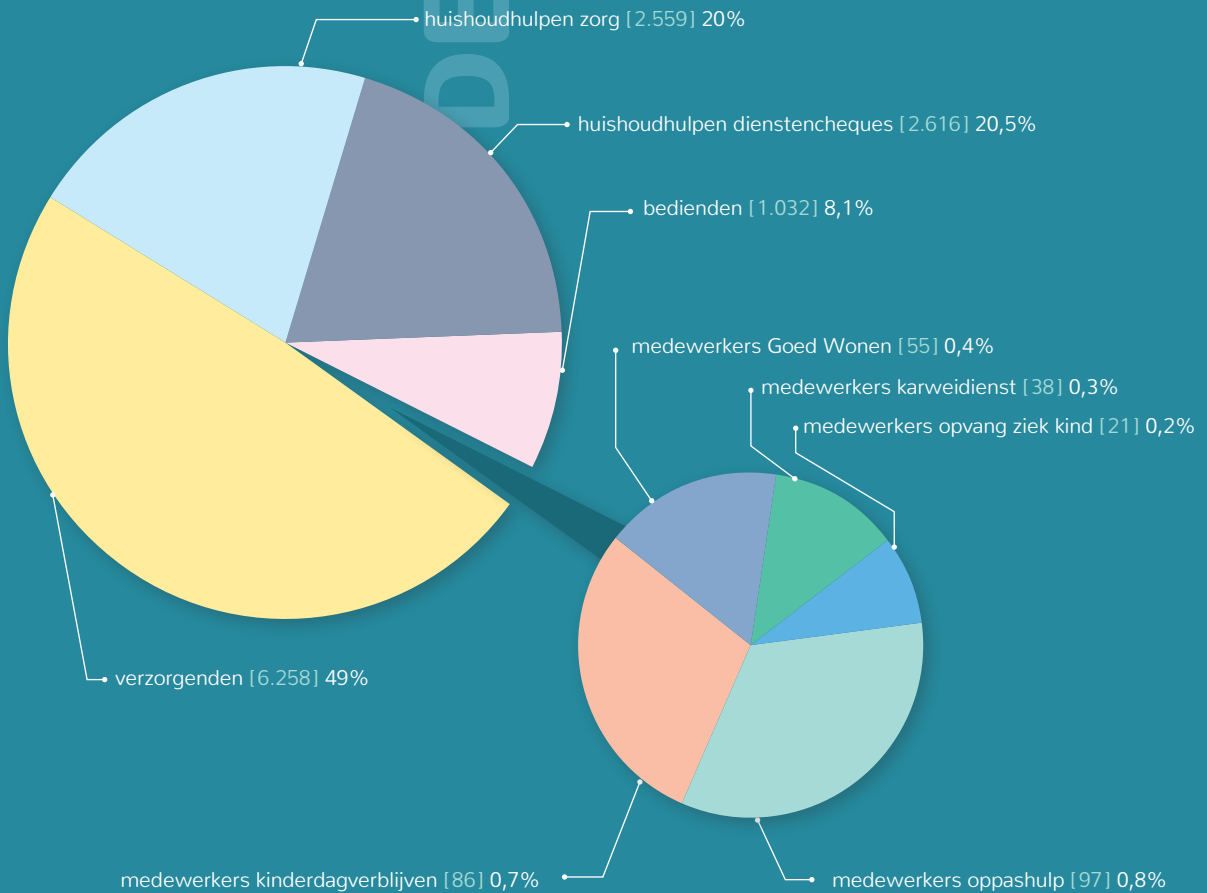
Onze algemeen directeur Ann Demeulemeester werd door de Raad van Bestuur van de Vereniging van diensten voor gezinszorg (VVDG) benoemd als haar nieuwe voorzitter.

Ann: "Als koepel van de sector gezinszorg schrijven wij mee aan de toekomst van de thuiszorg. We zetten de sector op de kaart, ondersteunen de

diensten gezinszorg en wegen op het beleid. We streven naar integrale zorg afgestemd met de cliënt, zijn netwerk en andere zorgverstrekkers. Dat we steeds meer mensen met een zorgvraag in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven ondersteunen, stemt ons tevreden."

91% van hen staat in voor de zorg, ondersteuning en huishoudelijke hulp bij onze cliënten en klanten

Onze 12.772 medewerkers waren er in 2017 voor jou



RAAD VAN BESTUUR

Karel Baeck
Sonja Becq
Michiel Callens
Naima Charkaoui
Marc Michils
Karen Pieters
Frank Robben
Jan Schrijnemakers
Chantal Van Audenhove, voorzitter
Leen Van den Neste
Steven Vanackere
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
Bernadette Van den Heuvel
Jan Vandecasteele

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
Joke De Vos, manager personeelsadministratie

zorgbeleid

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

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

Familiehulp dienstencheques

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

Colofon

Redactie: Zorgcommunicatie.be, Peter Catthoor
en San Cooreman
Foto's: Lieven Cattersel, Bart Dewaele, Filip Erkens,
Bart Leye, Pieterjan Luyten en Anggita Soeryanto

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

9100 Sint-Niklaas – Gasmeterstraat 81C
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

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

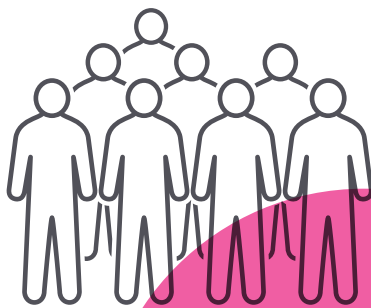
3500 Hasselt – Thonissenlaan 41
011 45 69 50
Mieke Frederix, regiodirecteur

Regio Peer

3990 Peer – Burgemeester Dupontplein 3
011 80 45 20
Erna Vaesen, regiodirecteur



Familiehulp



In 2017 boden wij zorg,
ondersteuning en huishoudelijke hulp
aan

76.612
mensen.

goed voor **88.710** dossiers

Dankbaar en fier
dat wij er opnieuw
voor zovelen mochten zijn!



Familiehulp
we zijn er voor jou



Vlaanderen
verbeelding werkt



brussel