

# WE ZIJN ER OOK NU VOOR JOU!

Jaarverslag 2020



**Familiehulp**



# Een ongeziene veerkracht

We hadden binnen Familiehulp lang uitgekeken naar het jaar 2020. Reikhalzend zelfs. Want 2020 zou om te beginnen het orgelpunt worden van onze vernieuwde regiowerking, ons Project2020!. Daarnaast luidde 2020 de start in van een nieuwe missie en visie voor Familiehulp. Alle elementen waren dus aanwezig om er een bijzonder jaar van te maken...

2020 werd effectief een jaar dat we nooit meer zullen vergeten. Al was dat ook om andere redenen. De impact van de coronapandemie was ook voor Familiehulp heel erg groot. Maar in elke crisis schuilen opportuniteiten en nieuwe kansen. En die heeft onze organisatie met verve genomen.

Met een ongeziene veerkracht en toewijding stond Familiehulp klaar voor haar klanten, haar medewerkers, haar partners en de samenleving. Op geen enkel moment lieten we hen in de steek. Elke dag brachten we onze waarden van vertrouwen, verantwoordelijkheid, openheid, samenwerking en solidariteit in de praktijk. De principes van Project 2020! – met onder andere het dieper leggen van verantwoordelijkheden binnen onze organisatie – bleken uitstekend te werken. Meer zelfs, ze hebben Familiehulp door de verschillende coronagolven geholpen. Daar mogen we terecht trots op zijn.

In 2020 rolden we ook onze nieuwe missie en visie uit. We hebben deze gekoppeld aan vijf strategische projecten die vorm moeten geven aan onze doelen: klantgerichtheid, kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning, digitalisering, diversiteit en duurzaamheid.

We kunnen de toekomst met vertrouwen tegemoet kijken. Dat hebben we niet alleen te danken aan ons nieuwe kompas, maar ook aan de dagelijkse inzet en motivatie van onze medewerkers. Als 2020 ons één zaak heeft geleerd, dan is het dat Familiehulp altijd, overal en in alle omstandigheden op haar mensen kan rekenen. We zijn er ook nu voor jou!



**Ann Demeulemeester**  
algemeen directeur



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



## Colofon

Redactie: Peter Catthoor

Foto's: Bart Dewaele, Johan Martens en Hanne Reumers

Vormgeving: Filip Erkens





Mantelzorg



Goed Wonen

GEZINSZORG IN TIJDEN VAN CORONA 7 NOAH 8  
KRAAMZORG 16 IN DE ZORG-UIT DE ZORGEN 21  
KARWEI EN DE SPEELBOOM 22 DIGITAAL NORMAAL 25  
HUISHOUDELIJKE HULP ZORG 28 VOLLE MAAN 35  
BESCHERMINGSMATERIAAL CORONA 39  
FAMILIE BIJ FAMILIEHULP 42  
DE CIJFERS 49

# "Cohortzorg was een heel intense ervaring"

## Katrien verleende cohortzorg aan klanten met Covid-19

In volle coronacrisis verleende Familiehulp cohortzorg aan mensen die besmet waren met Covid-19. Verzorgende Katrien Beddeleem stond mee in de vuurlinie. Zo ging zij tijdens de eerste lockdown bij Roland Vandewalle (83 jaar) en Maria Sweertvaegher (78 jaar) uit leper langs.

---

**Maria:** Toen de coronacrisis losbarstte, ging het ook bij ons snel. Roland en ik bleken beiden besmet en werden opgenomen in het ziekenhuis. Daar bleven we 14 dagen in quarantaine, zonder bezoek. Toen we daarna naar huis mochten, had ik totaal geen energie meer. Ik was volledig uitgeput.

**Roland:** Maria ging in ons bed liggen met het deken over haar heen. Ze kon echt niks meer. Ik was minder ziek. Maar omdat ik niet meer mobiel ben, hadden we uiteraard een probleem.

**Maria:** We deden voor corona al een beroep op Familiehulp, maar onze vaste verzorgende Katleen kwam slechts 1 keer per week. Dat was na de terugkeer uit het ziekenhuis uiteraard veel te weinig. Ik nam contact op en vroeg extra hulp. Ik ben Familiehulp nog elke dag dankbaar dat ze zo snel hebben gereageerd. Op het moment dat Katrien als cohortverzorgende de eerste keer binnen kwam, viel er 400 kilo van mijn schouders.

**Katrien:** Ik heb 14 dagen cohortzorg verleend bij Roland en Maria. Ik deed boodschappen,

maakte hun maaltijden klaar en verrichtte verschillende huishoudelijke taken. Ik was een beetje het manusje van alles (*lacht*). Tijdens die twee weken was ik de enige persoon die Roland en Maria langer dan 10 minuten mochten zien.

### Had je schrik om cohortzorg te verlenen?

**Katrien:** Schrik is een groot woord, maar uiteraard was ik niet volledig op mijn gemak. Maar als verzorgende vond ik het mijn plicht om onze klanten te helpen. Aan de zijkant blijven staan, was voor mij nooit een optie.

**Maria:** Ik kende Katrien daarvoor niet, maar ik merkte meteen dat zorg verlenen haar roeping en passie was. We zullen haar eeuwig dankbaar blijven. Schrijf maar gerust op dat er een parel bij ons in huis was.

**Katrien:** Ik had wel alle vertrouwen in het beschermingsmateriaal van Familiehulp. En ik lette goed op, waste vaak mijn handen en ontsmette alles. In het begin was er wel eens paniek bij een lichte hoofdpijn of een hoest, maar ik ben gelukkig nooit besmet geweest.







### Hoe heb je zelf de cohortzorg beleefd?

**Katrien:** Als verzorgende wou ik in de eerste plaats mijn klanten gerust stellen. Veel mensen hadden schrik of voelden zich onzeker. Ik zag ook veel verdriet omwille van eenzaamheid en de quarantaine. Dan moet je als verzorgende in de eerste plaats proberen om die angsten en dat verdriet weg te nemen door rust, warmte en hoop uit te stralen. Of door samen eens te lachen, want humor heelt veel wonden. Zelf piekeren deed ik thuis, na mijn werkuren.

Het verlenen van cohortzorg vormde alleszins een zeer intense en verrijkende ervaring. Sommige emoties hebben me diep geraakt. Meer dan ooit besef ik dat het leven en de dood met elkaar zijn verweven. Maar ik bekijk het ook op een positieve manier. Ik vond het een voorrecht om mensen bij te staan op een van hun moeilijkste momenten. En de dankbaarheid en het respect van de klanten waren eens zo groot.

### Roland en Maria, hoe is het verder met jullie gegaan?

**Roland:** Na 14 dagen cohortzorg moesten Maria en ik opnieuw getest worden op corona. We testten toen gelukkig negatief, waardoor de reguliere zorg opnieuw werd opgestart. En dus mochten we Katrien terug verwelkomen. Al zullen we Katrien uiteraard nooit vergeten.

**Maria:** Eigenlijk mogen we niet klagen. Onze buurvrouw werd ook samen met haar man in het ziekenhuis opgenomen na een coronabesmetting. Maar zij is alleen naar huis moeten gaan (*stil*). Sindsdien ga ik haar elke week even opzoeken. •





# Gezinszorg in tijden van corona

De coronapandemie had in 2020 een diepe impact op de werking van de reguliere gezinszorg. Maar zoals vaak leidde een crisissituatie ook tot nieuwe kansen, opportuniteiten en samenwerking. Familiehulp werkte een aanbod rond cohortzorg uit en leende verschillende van haar verzorgenden uit aan andere zorgvoorzieningen als schakelzorgcentra en woonzorgcentra.

“In de eerste fase van de coronapandemie kozen we voor quarantainezorg”, aldus Harlinde Exelmans, adjunct algemeen directeur bij Familiehulp. “Bij een vermoedelijke of effectieve besmetting werd onze dienstverlening dan

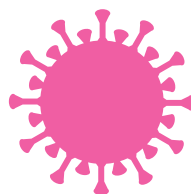
tijdelijk beperkt tot de meest noodzakelijke zorg. Na enkele maanden zijn we overgeschaald naar cohortzorg, waarbij vaste teams van verzorgenden noodzakelijke gezinszorg verleenden aan mensen die vermoedelijk of effectief besmet waren met corona. Deze mensen konden indien nodig ook een beroep doen op thuisverpleging.”

“De diensten gezinszorg en thuisverpleging werkten hiervoor samen binnen een afgesproken kader van de Vlaamse overheid”, vertelt Harlinde Exelmans. “Omwille van deze samenwerking werd cohortzorg vaak per Eerstelijnszone (ELZ) georganiseerd. Als Familiehulp zijn we trots dat we in ruim een derde van de ELZ's de leiding en organisatie van de cohortzorg op ons hebben genomen.”

## Cohortzorg in 2020: enkele cijfers

- We boden gezinszorg aan 1.160 klanten met een Covid-besmetting (550 klanten quarantainezorg en 610 klanten cohortzorg).
- In 22 van de 60 Eerstelijnszones nam Familiehulp de leiding bij de organisatie van cohortzorg.
- 18 verzorgenden en 2 huishoudhulpen werden ingezet in schakelzorgcentra.
- 107 verzorgenden van Familiehulp werkten mee in 40 verschillende zorgcentra.

De inzet van Familiehulp bleef tijdens de coronacrisis overigens niet beperkt tot klanten in de thuiszorg. “We hebben onze verzorgenden in de eerste coronagolf ook tijdelijk ingezet in schakelzorgcentra”, zegt Harlinde Exelmans. “Daarnaast boden we cohortzorg aan woonzorgcentra en andere collectieve zorgvoorzieningen en werkten onze verzorgenden mee in woonzorgcentra die tijdelijk nood hadden aan ondersteuning.” •



# “Lachen en praten kunnen ze ons nooit afpakken”

Jacques en verzorgende Valerie zien elkaar thuis én in NOAH

Sinds hij weduwnaar werd, is Jacques Thienpont (75 jaar) een regelmatige bezoeker van NOAH Mere. Het was zijn vaste verzorgende Valerie Danckaert die hem met het kleinschalige dagverzorgingshuis liet kennis maken. “Hier heb ik gezelschap.”

**Valerie:** Als verzorgende kwam ik al enkele jaren bij Jacques thuis. Samen met zijn vrouw was hij toen al bijna 10 jaar klant bij Familiehulp. Helaas is mevrouw drie jaar geleden overleden. Na haar dood merkte ik dat Jacques het heel lastig had. Ik zag hem letterlijk wegwijnen. Toen heb ik voorgesteld om eens

mee te gaan naar NOAH Mere. Het kostte me weinig moeite om hem te overtuigen.

**Jacques:** Integendeel, ik was direct enthousiast. In het begin kwam ik 1 keer per week naar NOAH, nu soms wel drie keer per week.

**Wat vind je zo leuk aan NOAH?**

**Jacques:** Vooral het gezelschap. Thuis zit ik maar alleen. Hier kan ik praten en lachen met de andere bezoekers en de verzorgenden. We spelen gezelschapsspelletjes, leggen een kaartje of kijken televisie. (*Kijkt naar de klok aan de muur*) De tijd vliegt hier! Terwijl thuis de seconden voorbij kruipen...

**Valerie:** Soms belt Jacques me zelfs op met de vraag of hij een dag extra mag komen. Dan weet ik dat hij het lastig heeft en graag gezelschap wil. Als het dan past in de planning, komt hij naar hier.

**Jacques:** En met de auto hé! Ik rij zelf nog, ja. Wel alleen langs de kleinere wegen, op een autosnelweg waag ik me niet meer. Al rij ik vaak met Valerie mee. We wonen beiden in Geraardsbergen, dus kunnen we carpoolen.

## 40 NOAH's

Familiehulp baat in Vlaanderen en Brussel liefst 40 NOAH's uit: kleinschalige dagverzorgingshuizen waar mensen met een zorgbehoefte of ouderen samen een gezellige dag kunnen doorbrengen. We organiseren leuke activiteiten zoals koken, wandelen, kaarten, muziek beluisteren, televisie kijken, handwerk, op uitstap gaan,... Daarnaast staan onze verzorgenden altijd klaar met gerichte zorg en ondersteuning. Niet voor niks staat NOAH voor **N**abijheid, **O**ntmoeting, **A**andacht en **H**uiselijkheid.



VALERIE:

” Je merkt dat veel mensen op de tippen van hun tenen lopen.

#### Julie zien elkaar dus thuis en in NOAH?

**Valerie:** Ik ga twee dagen per week bij Jacques langs om te koken, te strijken, boodschappen te doen of samen een wandeling te maken. En om de twee weken komt Munez langs, de huishoudhulp dienstencheques. Zij maakt het huisje van Jacques op en top proper.

#### Wat vind je als verzorgende het leukste? Werken in NOAH of bij klanten thuis?

**Valerie:** Ik doe het allebei even graag, juist omdat het zo verschillend is. Je kan beide situaties totaal niet met elkaar vergelijken. In NOAH is het menselijke aspect groter, omdat je met verschillende klanten samen bent. In een thuissituatie ben je met meer verzorgende of huishoudelijke taken bezig en zal de

focus iets meer op de dienstverlening liggen. Al blijft ook daar het menselijke contact heel belangrijk.

#### Heeft corona voor jullie veel veranderd?

**Valerie:** Je merkt dat veel mensen op de tippen van hun tenen lopen. Het wordt mentaal zwaar, en dat weegt op sommige klanten hun gemoed. Ik kan het hen niet kwalijk nemen. Omdat zij een zorgbehoefte hebben en vaak tot een risicogroep behoren, zijn hun sociale contacten heel beperkt geworden. Ik heb verschillende klanten die buiten mij niemand meer over de vloer krijgen.

**Jacques:** Dat klinkt jammer genoeg heel herkenbaar. Ik heb drie kinderen en zes

JACQUES:



Laat ons hopen dat het normale leven snel terugkeert.



kleinkinderen, maar door corona zien we elkaar veel minder.

### Wat is de impact van corona op de werking van NOAH?

**Jacques:** Tijdens de eerste lockdown was NOAH gesloten. Daarna zijn we tot mijn grote spijt moeten verhuizen naar een ander lokaal (*NOAH Mere bevindt zich in de gebouwen van WZC Meredal, red*). We zaten zo mooi op onze vorige stek, maar ik begrijp uiteraard de mensen van het woonzorgcentrum. Het is voor hen ook niet gemakkelijk geweest om alles te organiseren.

**Valerie:** Zelf koken lukt nu tijdelijk niet, net als op uitstap gaan met onze klanten. Al blijft de grootste verandering het feit dat we per dag maar maximum vier klanten mogen ontvangen. Voor corona was onze NOAH heel populair, met vaak meer dan 8 bezoekers per dag. Door de beperkte capaciteit moeten we jammer genoeg mensen weigeren.

**Jacques:** Anders zou ik elke dag naar hier komen (*lacht*). Ach, het is helaas niet anders. Laat ons hopen dat het normale leven snel terugkeert. We mogen nu veel zaken niet meer, maar eens goed lachen en praten met elkaar kunnen ze ons toch niet afpakken. •



# Familiehulp richt ontmoetingshuis voor mensen met jongdementie op

Mensen met jongdementie kunnen sinds begin 2020 terecht in het 'Ontmoetingshuis voor personen met jongdementie' in Genk. Het is een initiatief van Familiehulp, ZOG en VZW Menos en bevindt zich in zaal 't Trefpunt van het woonzorgcentrum Toermalien op Portavida Genk.

“Jongdementie blijft als ziekte nog te vaak onderbelicht”, vertelt Iete Reynders, regio-directeur bij Familiehulp Genk. “Gerichte zorg is ook niet altijd voorhanden. Daarom besloten we om met enkele partners een ontmoetingshuis voor mensen met jongdementie op te richten.”

Momenteel zijn er in Vlaanderen ongeveer 2.000 tot 4.000 personen met jongdementie. “Er is sprake van jongdementie als de eerste symptomen van dementie reeds tussen de leeftijd van 40 en 65 jaar de kop opsteken”, zegt Iete Reynders. “Het ziekteproces verloopt in dat geval ook sneller. De erfelijke factor speelt ook een bepalende rol, alleszins meer dan bij dementie op oudere leeftijd.”

“Met het Ontmoetingshuis willen we mensen met jongdementie een plaats bieden waar ze samen met lotgenoten een leuke en zinvolle dag kunnen doorbrengen”, gaat Iete Reynders verder. “Onze verzorgenden organiseren verschillende activiteiten die sterk aanleunen bij de interesses en mogelijkheden van mensen met jongdementie. Op die manier kunnen zij vooral zichzelf zijn. We verlenen een afgestemde en maximaal belevingsgerichte zorg, waarbij we altijd rekening houden met de gevoelens, mogelijkheden, wensen en noden van onze klanten. Ook familieleden en mantelzorgers zijn altijd welkom in het Ontmoetingshuis. Naast een kopje koffie en een gezellige babbel kunnen zij altijd bij ons terecht voor tips, advies, vragen en suggesties.”



# "Ik geef mensen vrijheid"

Marieke en Mireille vertellen over hun respect voor de job van huishoudhulp

Waarom krijg ik van de buitenwereld meer respect als naaister dan als huishoudhulp? Met die vraag in haar achterhoofd nam huishoudhulp dienstencheques Marieke Bauw in 2020 de pen ter hand. Gelukkig kan ze met volle teugen genieten van de dankbaarheid van haar klanten, waaronder Mireille uit Staden.

---

**Je schreef in 2020 een uitgebreid blogartikel over het gebrek aan respect voor de job van huishoudhulp. Het zat je duidelijk hoog.**

**Marieke:** Voor mijn overstap naar Familiehulp was ik actief als ontwerpster en deed ik ook administratief werk. Daarnaast heb ik al jaren een eigen bedrijfje, waarmee ik trouwkledij maak. Ik voelde altijd respect als men mij op feestjes of evenementen naar mijn beroep vroeg. Helaas veranderde dat eensklaps toen ik enkele jaren geleden besloot om huishoudhulp dienstencheques te worden. Oei, een poetsvrouw... En het gesprek veranderde meteen van onderwerp. Ik begreep dat niet. Ik ben een gedreven ondernemer en beschik over enkele hersencellen. Maar op het moment dat ik zei dat ik huishoudhulp was, zag ik de verbaasde, meewarige en neerbuigende blikken. Terwijl poetsen bij mensen thuis zo een belangrijke job is.

**Mireille:** Jullie doen trouwens zoveel meer dan poetsen. Door fysieke problemen kan ik

helaas al een tijdje mijn huis niet meer zelf onderhouden. Dat was in het begin heel moeilijk om te aanvaarden. Maar ik weet nu dat mijn huishouden bij jou in goede handen is. Mentaal geeft dat heel veel rust. Ik heb zelfs opnieuw tijd gevonden voor een oude hobby als knutselen met keramiek.

**Marieke:** We geven de mensen inderdaad een groot stuk vrijheid. Ze kunnen hun huis met een gerust hart aan mij toevertrouwen. Ik geniet ervan om orde te scheppen in de chaos (*lacht*).

**Misschien dus minder respect van de buitenwereld, maar wel dankbaarheid van je klanten.**

**Marieke:** Dat is wel waar. Als naaister heb ik kostuums ontworpen voor verschillende musicals. En ik had enkele bekende Vlamingen als klant. Nooit heb ik een bedankaartje ontvangen. Sinds ik bij Familiehulp werk, heb ik al een volle schoendoos.



MIREILLE:

“ Je krijgt als klant bij Familiehulp zoveel meer!

**Mireille:** Dat komt omdat jullie dienstverlening het louter commerciële overstijgt. Je krijgt als klant bij Familiehulp zoveel meer: vertrouwen, erkenning, empathie, een hechte band,... Dat is ook de reden waarom ik vijf jaar geleden voor Familiehulp koos en niet voor een ander dienstenchequebedrijf.

**Marieke:** Ik merk vaak dat mijn klanten me als een vertrouwenspersoon beschouwen. Ik ben meer dan hun huishoudhulp. Ze zijn blij dat ze kunnen praten of hun hart eens mogen luchten. Uiteraard is er ook veel plaats voor een lach. Dat maakt het eens zo mooi.

**Als huishoudhulp dienstencheques kom je zowel bij jonge gezinnen als bij oudere mensen. Merk je een verschil?**

**Marieke:** Ja, vooral op het vlak van mentaliteit. Het klinkt misschien hard, maar de jongere generatie kan precies niet meer poetsen. Tijdens de eerste lockdown in maart lag onze dienst enkele weken stil. Ik kreeg toen

verschillende telefoons van klanten met vragen: hoe ze hun glazen deur moesten poetsen, waar dat bepaalde schoonmaakmiddel voor

## 91 nieuwe huishoudhulp dienstencheques

Ondanks de coronacrisis mocht Familiehulp in 2020 liefst 91 nieuwe huishoudhulp dienstencheques verwelkomen. We kunnen alleen maar toejuichen dat veel mensen geïnteresseerd zijn in een job als huishoudhulp dienstencheques. De naam 'Familiehulp dienstencheques' staat steeds meer bekend als een goede werkgever en een naam die vertrouwen schept. In ruil bieden we werkzekerheid, een job in eigen regio, een flexibele uurregeling en opleiding en begeleiding op de werkvloer.



**MARIEKE:**

“ Poetsen is een belangrijke job.

diende, hoe ze moesten dweilen,... (*hilariteit*)

**Mireille:** Jongere mensen kennen vaak de kunst van het poetsen niet meer. Het lijkt misschien allemaal vanzelfsprekend, maar dat is het absoluut niet. Misschien is dat een reden voor het gebrek aan erkenning voor huishoudhulpen. Mensen kunnen niet meer inschatten wat de job precies inhoudt. En onbekend maakt onbemind. Al is dat van alle tijden. Ik heb jaren als nachtverzorgende in een woonzorgcentrum gewerkt. Ook daar zag ik dokters en verpleegsters over de natte vloer lopen terwijl de poetsvrouw zelfs nog stond te dweilen. Nul respect.

Tijdens de coronacrisis stonden de mensen te applaudisseren voor het zorgpersoneel. Terecht overigens. Maar in mijn jaren werd het woonzorgcentrum in de volksmond smalend het oudmannekeshuis genoemd. Ik kon me daar toen al aan ergeren. Geef de mensen het respect dat ze verdienen.

**Marieke:** Behandel hen zoals je wil dat zij jou behandelen.

**Laat dat een belangrijke les van corona zijn?**

**Mireille:** Ik vind dat corona ons ook getoond heeft om niet alles als vanzelfsprekend te beschouwen. Het leven, gezondheid, de natuur,... Ik heb het alleszins opnieuw leren waarderen. Onthaasten en rust zijn ook deugden waar ik van kan genieten.

**Marieke:** Mensen zijn zelfs hun huis meer gaan appreciëren. Ergens ook logisch wegens de lockdown en het vele telewerken. Ze ontdekken zaken die ze vroeger niet zagen. Dat heb ik als huishoudhulp al enkele keren van op de eerste rij mogen ervaren. •



## Mediacampagne "Onze zorg voor jou stopt nooit"

In volle coronacrisis lanceerde Familiehulp de campagne "Onze zorg voor jou stopt nooit". Daarbij vormde de warme relatie tussen onze klanten en medewerkers de rode draad. Naast online filmpjes werden over heel Vlaanderen 36.000 flyers en 54.000 affiches verspreid.



"Ik mocht geen bezoek krijgen, maar Jan is altijd blijven komen."

Olanda

### Onze zorg voor jou stopt nooit

De medewerkers van Familiehulp staan altijd voor je klaar met zorg, ondersteuning, huishoudelijke hulp en nog veel meer.

Ontdek al onze diensten op [www.familiehulp.be](http://www.familiehulp.be)

regio Brussel  
Koningsstraat 306  
1210 Brussel  
02 543 79 10  
[brussel@familiehulp.be](mailto:brussel@familiehulp.be)



**Familiehulp**  
we zijn er voor jou



"Ik was soms  
**meer psychologe**  
dan kraamverzorgende"

## Kraamzorg in tijden van corona – het belang van psychosociale ondersteuning

Zwanger zijn of bevallen in volle coronacrisis is geen pretje. Dat ervaren ook Katrijn Van der Vloet. Als kersverse mama van Leney deed ze ook een beroep op kraamzorg van Familiehulp.

---

“Ik heb tijdens mijn zwangerschap enkele moeilijke momenten meegemaakt”, vertelt Katrijn. “Door de coronamaatregelen mocht mijn man niet mee naar doktersafspraken of consultaties bij de gynaecoloog. De eerste echo’s van je baby, dat zijn normaal situaties die je als koppel samen beleeft. Maar nu lag ik er alleen en moest mijn man het stellen met wat beelden op de smartphone.”

Ook na de bevalling was het niet altijd even gemakkelijk. “Vrienden en familie mochten niet op bezoek komen”, getuigt Katrijn. “De combinatie van postnatale stress en weinig sociale contacten vormden voor mij geen ideale cocktail. Gelukkig kon ik wel rekenen op kraamzorg van Familiehulp. En naast de effectieve kraamzorg was ik ook gewoon blij om eens een babbeltje te kunnen doen.”

Als kraamverzorgende was Coby De Graef een steun en toeverlaat voor Katrijn. “In normale tijden zijn we er om jonge moeders te ondersteunen bij de zorg en voeding van hun baby”, vertelt Coby. “We helpen ook in het huishouden, zodat onze klanten tijd krijgen om te wennen aan hun nieuwe gezinssituatie.

Maar in de coronacrisis zag ik mijn jobinhoud veranderen. Mensen hadden vaker nood aan psychosociale ondersteuning: een schouderklopje, een babbel, sociaal contact,... Ik voelde me soms meer psychologe dan kraamverzorgende. Al vond ik dat uiteraard niet erg: psychosociale ondersteuning is een belangrijk element binnen onze zorg- en dienstverlening. Alleen werd die door de coronacrisis extra belangrijk.” •

### Klant wordt collega

Katrijn Van der Vloet was niet alleen enthousiast over de dienstverlening van kraamverzorgende Coby. Familiehulp leek haar een perfecte organisatie om voor te werken, want enkele weken na de kraamzorg solliciteerde ze voor een functie als verzorgende in onze regio Sint-Niklaas.





**“Maurice is mijn engelbewaarder, Ellen en Myriam mijn engeltjes”**

Familiehulp en mantelzorgers Hubert zorgen samen voor Maurice

Naast de goede zorgen van verzorgende Ellen en huishoudhulp Myriam kan Maurice (88 jaar) ook rekenen op de trouwe hulp van mantelzorgers Hubert De Gendt (70 jaar). Voor Familiehulp vormen mantelzorgers volwaardige partners in zorg en ondersteuning, met wie vaak wordt samengewerkt.



ELLEN



## Het is nodig dat iemand elke dag met de honden gaat wandelen

### Hoe hebben jullie elkaar leren kennen?

**Hubert:** Ik werk al 17 jaar als vrijwillige mantelzorger bij 'De Welzijnsschakel' in Kruibeke. Ik bedeel onder andere brood bij arme of oudere mensen. Zo kwam ik ook bij Maurice terecht, al kende ik hem reeds van vroeger toen hij nog met de bus rondreed.

**Maurice:** Ik heb vele jaren als buschauffeur gewerkt, vaak ook op internationale reizen met toeristen of scholieren. Spanje, Portugal, Italië, de Azurenkust, Schotland,... Dankzij mijn werk ben ik overal geweest. Het zal ergens voorbestemd geweest zijn, want mijn vader had een garage in Merksem. Daar heb ik in mijn jonge jaren ook gewerkt. Later ben ik dan in Kruibeke in het Waasland beland. Tijdens de latere jaren van mijn loopbaan vervoerde ik onder andere werknemers van de Boelwerf in Temse. Het was de tijd dat de scheepswerven langs de Schelde nog floreerden.

**Hubert:** Maurice heeft hier in Kruibeke ook filmvoorstellingen georganiseerd.

**Maurice:** Cinema is mijn levenslange passie geweest. Mijn eerste film zag ik als jong ventje in cinema 'Royal', in de Gentse Sleepstraat. Ik was meteen betoverd door de magie van het witte doek. Later ging ik films huren bij filmhuizen in de Brusselse Koningsstraat (*leuk weetje: de hoofdzetel van Familiehulp is in de Koningsstraat gevestigd, red*) en speelde ik die in Kruibeke voor het grote publiek. De voorstellingen vonden plaats in zaal Elite en werden op voorhand via affiches aangekondigd. De opkomst van de televisie betekende helaas de ondergang voor veel van zulke

lokale buurtcinema's. Nu kijk ik vooral naar mijn uitgebreide DVD-collectie.

### Van dorpsgenoten zijn jullie dus klant en mantelzorger geworden?

**Maurice:** Hubert is mijn engelbewaarder. We hebben soms wel eens een discussie, maar ik zou hem niet meer kunnen missen. En Ellen en Myriam zijn mijn engeltjes. Ik zou niet weten wat ik zonder hen zou moeten beginnen. Mijn hoofd en geheugen zijn nog prima in orde, maar het lichaam wil niet meer helemaal mee. Ik onderging reeds een hartoperatie en heb moeite met stappen. Ik ben dus afhankelijk van anderen.

**Ellen:** Omdat Maurice niet meer goed te been is, is het nodig dat er elke dag iemand met zijn twee honden gaat wandelen. Die taak nemen mijn collega's en ik voor onze rekening. Samen vormen we een team van drie verzorgenden. Naast de zorg voor de honden koken we voor Maurice, maken we broodmaaltijden klaar of ruimen we het huis op. En soms geven we hem ook een voetbadje.

**Myriam:** Als huishoudhulp zorg kom ik wekelijks langs om Maurice zijn huis netjes te poetsen. Het is dan ook altijd fijn om een babbeltje te slaan.

**Hubert:** Ik doe de boodschappen, beheer Maurice zijn budget en administratie en ga met hem naar de dokter, het ziekenhuis of de dierenarts. Als mantelzorger overleg ik ook regelmatig met de mensen van Familiehulp. We bekijken dan welke specifieke zorg Maurice nodig heeft of welke taken we kunnen verdelen. Ik ben alleszins erg tevreden over jullie dienstverlening.

## HUBERT



# Als mantelzorgers vind ik het belangrijk dat mensen langer in hun eigen huis kunnen wonen

**Ellen:** Ook van onze kant loopt de samenwerking met Hubert erg vlot. Ik vind het erg knap wat hij als vrijwillige mantelzorgers voor de mensen doet.

**Hubert:** Ik vind het belangrijk dat mensen die minder mobiel zijn geworden toch langer in hun eigen huis kunnen blijven wonen, in plaats van naar een woonzorgcentrum te

moeten verhuizen. Want hun thuisomgeving bezorgt hen toch een veel groter gevoel van vrijheid. Via 'De Welzijnsschakel' proberen we hen op verschillende manieren hierbij te ondersteunen. Bovendien is het zorgen voor mensen mij niet vreemd. Mijn echtgenote heeft een handicap van 66%, wat betekent dat ik ook thuis actief ben als mantelzorgers. •

## Mantelzorg en Familiehulp: een mooi rapport!

Liefst 92% van de medewerkers van Familiehulp heeft aandacht voor de mening van mantelzorgers. Dat blijkt uit de studie "Ik zorg ook", het onderzoeksproject van Thomas More Hogeschool naar mantelzorg (meer info op [www.ikzorgook.be](http://www.ikzorgook.be)). De studie peilde naar de ervaringen van professionele zorgverleners en mantelzorgers. Er namen 336 mantelzorgers en 796 zorgprofessionals aan deel, waaronder 91 medewerkers van Familiehulp. Onze organisatie bleek onder andere op samenwerking, overleg en aandacht uitstekend te scoren.

	Medewerkers Familiehulp	Medewerkers thuiszorg
Samenwerken met mantelzorgers behoort tot mijn takenpakket	91%	78%
Ik geef mantelzorgers een compliment voor hun inzet	90%	84%
Ik heb aandacht voor de mening van de mantelzorgers	92%	95%
Ik betrek mantelzorgers in de dagelijkse zorg	80%	75%
Ik kan overbelasting bij mantelzorgers herkennen	77%	72%
Ik verwijs mantelzorgers door naar andere zorgverleners	75%	63%
Mantelzorgers worden uitgenodigd op overlegmomenten	88%	76%



# Familiehulp sloot project 'In de Zorg – Uit de Zorgen' af

Operationeel directeur Dirk Van Laethem blikt tevreden terug

De laatste drie jaar werkte Familiehulp volop mee aan het Europese project 'In de Zorg – Uit de Zorgen', dat vluchtelingen actief begeleidde naar een job in de zorgsector. In Limburg konden op die manier 142 vluchtelingen proeven van het werk in de zorg. Een tiental vluchtelingen ging ook effectief aan de slag in de zorgsector. Eind 2020 werd het project afgerond.

“In 2015 kreeg Europa te maken met een grote instroom van vluchtelingen”, blikt operationeel directeur Dirk Van Laethem terug. “Tegelijk kampt de zorgsector in West-Europese landen al enkele jaren met een toenemend gebrek aan geschoolde arbeidskrachten. Het project 'In de Zorg – Uit de Zorgen' probeerde op beide uitdagingen een antwoord te bieden. Het bestond concreet uit een samenwerking tussen acht euregionale organisaties uit België, Nederland en Duitsland en werd gefinancierd door het Interreg-programma Euregio Maas-Rijn.” In België was Familiehulp de lead partner binnen het project. “We werkten samen met het Limburgs Platform voor Vluchtelingen, het internationaal Comité en het ACV”, aldus Dirk Van Laethem. “Concreet verliep ons project in verschillende fases. We screenen kandidaten op hun motivatie en wezen hen een traject op maat toe. Via opleidingen, stages,

intensieve coaching en een leerwerktraject op de werkvloer stond hun groei centraal. Na hun opleiding konden ze aan de slag bij Familiehulp of bij andere zorgorganisaties.”

“Naast het opleiden van vluchtelingen organiseerden we ook verschillende Dialoogtafels”, gaat Dirk Van Laethem verder. “Zo lieten we bewoners van de opvangcentra voor asielzoekers in Sint-Truiden, Houthalen-Helchteren en Heusden-Zolder kennismaken met onze medewerkers en klanten.”

Het eindoordeel luidt alvast positief. “Naast de effectieve aanwervingen in de zorgsector wilden we onderzoeken hoe we op een positieve manier konden bijdragen aan de integratie van en de beeldvorming over vluchtelingen”, zegt Dirk Van Laethem. “Ik ben ervan overtuigd dat ons projectmodel ook kan werken voor mensen met een beperking of migratieachtergrond.” •

# "Familiehulp is mijn tweede thuis"

Karweimedewerker Carl Six (regio Ieper) en Jarle Demeyer (De Speelboom Oostende) praten over hun job bij Familiehulp

Familiehulp kent een ruim aanbod aan diensten (gezinszorg, poetsdienst met of zonder dienstencheques, oppas, dagverzorging, karwei, kinderopvang, Goed Wonen,...). Maar hoe goed zijn onze medewerkers van elkaars jobinhoud op de hoogte? We namen de proef op de som en brachten karweimedewerker Carl Six en kindbegeleider Jarle Demeyer samen voor een kennismakingsgesprek.

---

**Laten we maar meteen met de deur in huis vallen. Hoe goed kennen jullie elkaars job?**

**Jarle:** Ik ken uiteraard de karweidienst, zeker omdat zij soms ook een herstelling uitvoeren in ons kinderdagverblijf.

**Carl:** Ik werd toch raar bekeken door jouw collega's toen ik hier binnenkwam (*lacht*). Je zag ze zich echt afvragen of ik wel bij Familiehulp hoorde.

**Jarle:** Zeker voor collega's die nog niet lang in dienst zijn, is dat normaal. We zijn dan ook een ruime organisatie met veel verschillende diensten. Maar ik moet eerlijk toegeven: details over de inhoud van jouw job ken ik ook niet. Gaan jullie bijvoorbeeld bij iedereen langs?

**Carl:** Nee, alleen bij mensen met een zorgbehoefte. Onze karweidienst valt onder de sector van de gezinszorg.

**Jarle:** En wat is dan het verschil met Goed Wonen?

**Carl:** Goed Wonen behoort tot de sociale

economie. Zij werken met doelgroepen en richten zich meer op grotere projecten rond duurzaamheid en energiebesparing. Al zullen sommige van onze taken ook wel eens overlappen. Er is ook een verschil in de facturatie van het materiaal naar de klanten.

**Wie is de ancien van jullie twee?**

**Carl:** Ik ben 7 jaar geleden in dienst gekomen bij Familiehulp, nadat ik eerst onder andere bij Fabricom en in de industriële schoonmaak heb gewerkt. Maar dat werk werd na enkele decennia echt zwaar, dus besloot ik uit te kijken naar iets anders. Ik zag een vacature voor karweimedewerker bij Familiehulp passeren en ik dacht: wie niet waagt, niet wint.

**Jarle:** Ik ben hier 25 jaar geleden begonnen, als een jong meisje dat juist van school kwam. Ik had gesolliciteerd naar de job van verzorgende, maar op dat moment kwam in De Speelboom een plaats vrij. En ik ben hier nooit meer weggegaan. Ondertussen is





Familiehulp mijn tweede thuis. Ik doe dit werk enorm graag, elk jaar zelfs een beetje meer. Je werkt met baby's en peuters, het meest dierbare bezit van onze klanten.

**Carl:** Dan was jij bij de pioniers van De Speelboom Oostende? Want ik las eens in ons personeelsmagazine dat jullie 25 jaar bestonden.

**Jarle:** Amai, jij bent goed op de hoogte (*lacht*).

**Carl:** Als je bij een organisatie werkt, vind ik het persoonlijk belangrijk om de structuur en de geschiedenis wat te kennen. Al is dat in een grote onderneming als Familiehulp zeker in het begin niet zo evident. Maar ik lees onze nieuwsbrieven en infomails en probeer toch op de hoogte te zijn van alle ontwikkelingen. Ik maak ook reclame voor Familiehulp buiten mijn werktijd. Flyeren, mond aan mond,... Op dat vlak ben ik een echte ambassadeur. Als je in de zorg werkt, mag je daar best trots op zijn.

**Jarle:** Daar sluit ik mij bij aan. De zorg is een

aparte sector, maar eentje waar ik met veel plezier voor werk. Je moet met mensen kunnen samenwerken en voor mensen kunnen zorgen. Dat familiegevoel vind ik heel belangrijk.

### Hoe groot was de impact van corona op jullie werk?

**Jarle:** Tijdens de eerste lockdown hebben we met een beperkte bezetting gewerkt omdat veel ouders afhaakten. Via een uitgewerkt roulatiesysteem wisselden we elkaar af: sommige kindbegeleiders bleven thuis, terwijl anderen kwamen werken. De collega's waren thuis wel stand by, ook omdat we toen bereid waren om kinderen op te vangen van mensen uit de zorgsector die anders in de problemen kwamen. Tijdens die thuisdagen ging ik soms achter mijn naaimachine zitten om spulletjes voor ons kinderdagverblijf te naaien. Sinds de zomer van 2020 is onze werking terug normaal, in hoeverre je in deze tijden van 'normaal' kan spreken.



**CARL:**



**Ik merkte twijfels en schrik bij sommige collega's**

**Carl:** Wij hebben toch wel wat klanten zien afhaken. Bovendien sloten de doe-het-zelf zaken tijdens de eerste lockdown, waardoor we geen materiaal konden kopen. En sommige klanten kregen plots hulp van hun kinderen of kleinkinderen, die toch thuis zaten. Zeker die eerste maanden waren dus erg heftig en we voelen daar nog altijd de gevolgen van.

### Waren jullie zelf bang?

**Carl:** Ik zelf niet, maar ik merkte de twijfels en soms de schrik bij sommige collega's.

**Jarle:** Naast de schrik voor het virus, was ik tijdens die eerste weken erg ontgoocheld over het ontbreken van beschermingsmiddelen als handgel en mondmaskers. Ik leerde nadien

dat Familiehulp daar niks aan kon doen, maar op dat moment voelde ik mij in de steek gelaten. Gelukkig kwam dat nadien allemaal in orde.

**Carl:** Onder andere dankzij onze karwei-dienst: wij hebben alle regiokantoren en kinderdagverblijven bevoorrad met beschermingsmateriaal.

**Jarle:** Waarvoor een oprechte dank je wel. Vanaf dat moment zag je het negativisme en de angst ook omslaan naar positivisme, enthousiasme en warmte. Ook dat is Familiehulp: we klagen wel eens, maar als het erop aankomt, staan we altijd met veel liefde klaar voor onze klanten en collega's.

**Carl:** Ik zou het niet beter kunnen verwoorden (*lacht*). •

# DIGITAAL NORMAAL

## Meer tijd voor onze klanten

2020 was ook op het vlak van digitalisering een belangrijk jaar voor Familiehulp. Directeur ICT-beleid Griselda Symons geeft tekst en uitleg.

### Familiehulp lanceerde in 2020 het project 'Digitaal Normaal'. Wat is het doel van dit project?

**Griselda Symons:** Familiehulp wil klaar zijn voor de digitale uitdagingen die op ons afkomen. De sector van de thuiszorg wordt steeds meer digitaal en Familiehulp gaat daarin mee. Bovendien willen we via nieuwe digitale tools het voor onze medewerkers gemakkelijker maken. Denk maar aan het werken met de planningstools, de communicatie met collega's en klanten, de administratieve procedures of de zorgverlening.

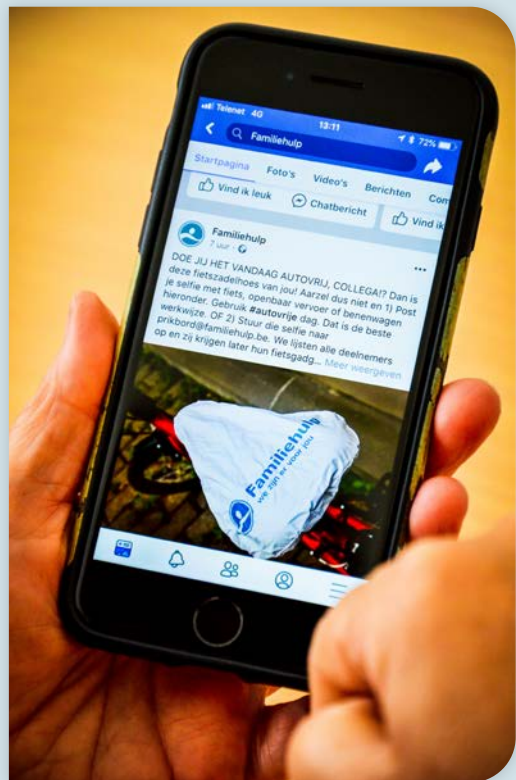
### Waarom is dit belangrijk voor Familiehulp?

**Griselda Symons:** Door het gebruik van digitale hulpmiddelen krijgen onze medewerkers meer tijd om te investeren in de relatie met hun klanten. Digitalisering geeft ons op die manier de kans om nog meer warme en menselijke zorg en ondersteuning te bieden.

### Hoe willen we dit realiseren?

**Griselda Symons:** In de eerste plaats door het uitrollen en gebruiken van slimme app's, nieuwe planningstools, smartphones en tablets. Onze medewerkers zorg hebben in de loop van 2020 een smartphone gekregen. Hiermee kunnen ze snel en gemakkelijk hun agenda en werkplanning raadplegen, hun mails lezen en hun klanten contacteren. We werken hiervoor met de nieuwe RIO-app en

met MS teams. Onze kinderdagverblijven kregen tablets en met Deona een nieuw softwareprogramma. Dat ondersteunt hen bij hun administratie, het digitaal beheren van de kinddossiers, het opmaken van de planning en facturatie. Het bespaart een pak manueel werk, waardoor het verwerken van de gegevens een stuk sneller en gemakkelijker verloopt. •







**“De kennis van Brenda heeft ons al goed geholpen”**

### Familiehulp biedt opvoedingsondersteuning aan gezinnen in regio Antwerpen

---

Tijdens de lange lockdown van 2020 nam Rabia Farida een besluit. Als alleenstaande moeder van zeven kinderen kon ze de situatie niet langer alleen aan en besloot ze om hulp te zoeken. Zo kwam ze terecht bij de dienst ‘opvoedingsondersteuning’ van Familiehulp. Verzorgende Brenda Gaethofs komt sindsdien regelmatig over de vloer.





**Rabia:** Ik heb zeven kinderen, waaronder al enkele pubers. Ik heb lange tijd gedacht dat ik het wel alleen aankon, maar zeker tijdens de lockdown was het bij momenten moeilijk. Ik ben dan hulp gaan zoeken en via contextbegeleiding ben ik bij Familiehulp beland. Sinds augustus 2020 komt Brenda twee of drie keer per week langs om te helpen, te praten of tips te geven rond de opvoedingssituatie in ons gezin.

**Brenda:** Ik doe hier van alles. Ik help de kinderen met hun huiswerk, ga met hen wandelen of we trekken eens naar de speeltuin. Koekjes bakken of samen knutselen staat soms ook op de agenda. En uiteraard praat ik veel met Rabia en met haar kinderen. Dat gaat bijvoorbeeld over school en hobby's, maar evengoed over hun gevoelens, bijvoorbeeld als ze met iets worstelen of zich eens minder goed voelen.

**Rabia:** We hebben ons als gezin opengesteld voor Brenda, want anders had haar komst uiteraard weinig zin. Ik heb er nog geen moment spijt van, integendeel. Haar kennis en ervaring hebben ons al goed geholpen. Zo geeft ze me onder andere advies over hoe ik in gesprek moet gaan met het CLB, wat ik mag verwachten van een oudercontact of hoe ik discussies of conflicten met mijn puberende kinderen het best kan aanpakken. Een moeder kan nooit perfect zijn, maar ik vind het een meerwaarde om te leren van iemand met pedagogische kennis. En ik denk dat mijn kinderen ook tevreden zijn met haar.

**Khalissa (12 jaar):** In het begin was ik enorm verlegen (*lacht*). Maar nu niet meer. Samen huiswerk maken, vind ik iets minder leuk. Maar dat hoort erbij, want ik zit al in het 6e leerjaar. We doen ook meer plezier dingen, zoals naar de speeltuin gaan of knutselen. Ik ben altijd blij als Brenda er is. •





# “Het werk van huishoudhulpen is zo belangrijk”

Klant Francis Aerden apprecieert de persoonlijke band met zijn huishoudhulpen

Francis en Maria krijgen elke 14 dagen huishoudelijke hulp van Chris en Leontine. Zij zorgen niet alleen voor een fris gepoetst huis, maar voor gezelschap en een leuke babbel. “Ik zou hen niet meer kunnen missen.”

---

Francis en Maria ontvangen ons in een rustige woonwijk in de gemeente Sint-Stevens Woluwe. Vanuit Limburg streek Francis hier 50 jaar geleden neer, toen zijn werk in de informaticasector hem naar de hoofdstad had gebracht. Hij zou hier nooit meer weggaan.

**Francis:** Ik ben mijn hele loopbaan met informatica bezig geweest. Eerst als bediende en later als zaakvoerder van een eigen onderneming. De zaak wordt nu verder gezet door twee van mijn kinderen, al ben ik wel tot latere leeftijd mee aan boord gebleven. Ik bouwde mijn activiteiten stelselmatig af, maar bleef naar kantoor komen.

Toen de ziekte van Parkinson zich bij Maria begon te manifesteren, ben ik dan zelf ‘met pensioen’ gegaan om voltijsd voor haar te kunnen zorgen. Sinds een jaar of twee doen we wel een beroep op Familiehulp, omdat het mij niet meer lukte om alles zelf te doen. Chris en Leontine komen tweewekelijks poetsen en op woensdag komt er een oppashulp langs

voor Maria, zodat ik even tijd heb om boodschappen te doen.

**Chris:** We wisselen elkaar af. De ene keer komt Leontine, twee weken later is het mijn beurt.

**Leontine:** In de tussentijd spreken we dan af wat er moet gebeuren. Als Chris bijvoorbeeld de bovenverdieping onder handen heeft genomen, zal ik me de volgende keer focussen op de benedenverdieping.

**Chris:** We overleggen vaak met elkaar. Dat is ook logisch, want binnen ons wijkteam zijn we de enige twee huishoudhulpen zorg. We zijn dan ook geen collega’s, maar vriendinnen. We spreken soms ook buiten het werk af. Maar toch ben ik blij dat Leontine er nog een jaartje bij doet, ook al heeft ze de pensioenleeftijd bereikt.

**Leontine:** Och, dat hoeft je niet te vertellen. Dat is niet zo belangrijk.

**Maar wel niet alledaags. Vanwaar die keuze?**

**Leontine:** Ik wil mijn klanten niet in de steek





CHRIS

“ Veel klanten kijken uit naar ons bezoek

LEONTINE

“ Ik word altijd hartelijk ontvangen

laten. Momenteel zijn we volop op zoek naar nieuwe collega huishoudhulpen in deze regio, maar het loopt niet echt vlot. En zolang er geen nieuwe instroom is, vind ik het lastig om te stoppen. Gelukkig heeft de overheidssdienst voor mij een uitzondering gemaakt, waardoor ik nog een jaartje extra aan de slag kan. Bovendien voel ik mij absoluut nog niet oud genoeg om met pensioen te gaan. Als mensen mijn leeftijd vragen, antwoord ik 12. Dat is namelijk de uitkomst van  $6 + 6$  (*lacht*).

**Francis:** Eigenlijk kan ze mij gewoon niet missen (*lacht*). Al ben ik het vooral die hen niet meer zou kunnen missen. Het is jammer dat jullie werk niet meer waardering krijgt. Totaal onterecht trouwens. Mensen hebben vaak geen besef hoe belangrijk de functie van een huishoudhulp is. Niet alleen voor de huishoudelijke hulp, maar ook vanuit sociaal oogpunt. De babbel, het menselijke contact,... Ik heb even graag dat ik met jullie eens kan praten dan dat mijn huis proper wordt.

**Leontine:** Je merkt inderdaad dat veel klanten ook ons gezelschap appreciëren. Ik word altijd hartelijk ontvangen en de dankbaarheid is groot. Dat menselijke contact is ook een van de redenen waarom ik heb gekozen voor een job bij Familiehulp.

**Chris:** Zeker in deze coronatijden merken we dat mensen vooral blij zijn als ze een praatje kunnen slaan. Het aantal sociale contacten is beperkt, dus zeker bij oudere mensen behoren wij vaak bij de weinigen die nog over de vloer komen. Veel klanten kijken echt uit naar ons bezoek.

**Leontine:** Begrijp je nu waarom ik nog niet met pensioen kan gaan (*lacht*)? •



# “Mijn kennis kwam goed van pas”

Syrische vluchteling Azad Asaad kon aan de slag bij Goed Wonen

Via Goed Wonen geeft Familiehulp kansen aan doelgroepmedewerkers: mensen die om verschillende redenen moeilijk toegang hebben tot het reguliere arbeidscircuit. Bovendien hechten we als organisatie veel belang aan diversiteit en solidariteit met kwetsbare mensen. Dat bewijst ook het verhaal van Azad Asaad (36 jaar), die als Syrische vluchteling in dienst kwam bij Goed Wonen.

**Azad:** “In 2012 ben ik samen met mijn vrouw uit Syrië gevlucht. Mijn naam betekent ‘vrijheid’, dus misschien was ik voorbestemd om niet onder een dictatuur te kunnen leven. Uiteindelijk belandde ik in België. In de loop der jaren zijn mijn vier kinderen hier geboren. Vandaag wonen we als gezin in Poperinge.”



“Na mijn aankomst in België begon ik lessen Nederlands te volgen. Praten gaat nu vlot, maar ik moet nog meer studeren op het schrijven. Ik ging ook op zoek naar werk en startte als seizoenarbeider in de landbouw, waar ik hielp bij de oogst van fruit. Na 1 jaar kreeg ik via VDAB een kans bij Goed Wonen.”

“In Syrië was ik onder meer actief in de verkoop, maar had ik ook ervaring opgedaan in het plaatsen van gyproc en decoraties. Die kennis kwam uiteraard goed van pas bij Goed Wonen. Daarnaast heb ik me de laatste jaren verdiept in het vloeren, bepleisteren en het plaatsen van ramen. Binnenkort wil ik me nog verder toeleggen op verwarming en radiatoren.”

“Eind 2021 zal mijn contract als medewerker bij Goed Wonen aflopen en moet ik op zoek naar een job op de reguliere arbeidsmarkt. Ik hoop alleszins dat de ervaring die ik hier kon opdoen me daarbij van pas zal komen.” •

**AZAD:**



**Ik wil me nog toeleggen op verwarming en radiatoren.**

# "Je veerkracht wordt echt getest"

Medewerkers Heidi Vanderstraete en Hanne Reumers startten in volle coronacrisis bij Familiehulp

Starten in een nieuwe job is zelden gemakkelijk, en al zeker niet als dat gebeurt in volle coronacrisis. Medewerkers Hanne Reumers (marketing en communicatie) en Heidi Vanderstraeten (regio-assistent Hasselt) kunnen erover meespreken. Zij kwamen tijdens hun eerste weken bij Familiehulp meteen in het oog van de (corona) storm terecht.

## Hoe hebben jullie die intense periode beleefd?

**Heidi:** Als enorm hectisch. Zeker tijdens het begin van de eerste lockdown was het bij momenten alle hens aan dek. Door de schaarste aan beschermingsmateriaal voor onze medewerkers werden we overstelpt met vragen en oproepen. Het was continu schakelen tussen voortdurend veranderende preventieregels en de situatie in het werkveld. Gelukkig kon ik rekenen op de ervaring van mijn collega Severine. Eenmaal het beschermingsmateriaal werd verdeeld en ook de overheid duidelijker ging communiceren, keerde de rust enigszins terug.

**Hanne:** Het afgelopen jaar is erg snel gegaan. Begin maart kwam ik in dienst en na drie dagen ging het land in lockdown. Sindsdien ben ik nog maar een tiental keer in Brussel geweest. Door het thuiswerk hoor ik mijn collega's vooral online. Als gevolg kan ik op veel mensen wel een stem plakken, maar geen gezicht. De eerste maanden waren niet

gemakkelijk om mij in te werken, maar dankzij de hulp van mijn teamgenoten Peter en Anggita is het me toch gelukt.

## En dat terwijl jullie de werking van Familiehulp nog niet echt kennen...

**Heidi:** Klopt. Als je bij Familiehulp begint, krijg je voldoende opleidingen en vormingen. Die stonden in mijn geval ook netjes ingepland, maar toen kwam corona. Ik heb toen vaak zelf mijn weg moeten zoeken: bij wie kon ik terecht voor wat, waar kon ik informatie vinden, wie moest ik inschakelen,... Sommige opleidingen werden nadien digitaal gegeven en daar heb ik ook veel van kunnen opsteken.

**Hanne:** Als nieuwkomer leer je tijdens de eerste dagen alle collega's kennen en krijg je de kans om jezelf voor te stellen. Bij mij gebeurde dat grotendeels digitaal. Net als Heidi heb ik ook mijn weg moeten zoeken in de organisatie. Door veel te bellen en te mailen met collega's leerde ik stap per stap Familiehulp beter kennen.



**Heidi:** Gelukkig kon ik ook rekenen op mijn collega's. Door samenwerking kan je veel bereiken. Ik merkte ook dat sommige collega's nood hadden aan een luisterend oor of even hun verhaal kwijt wilden. Het gaf me voldoening dat ik er op dat moment voor hen kon zijn. Het geeft me altijd een warm gevoel als ik iemand kan helpen. Op dat vlak ben ik in de juiste sector beland (*lacht*).

#### Had corona ook invloed op de inhoud van jullie job?

**Heidi:** Ja, enorm zelfs. Mijn oorspronkelijk takenpakket veranderde elke dag. Denk maar aan het verzamelen, beheren en registreren van al het beschermingsmateriaal. Zeker in die eerste dagen leek ons kantoor bij momenten op een heus naaiatelier, waar volop

stoffen mondmaskers werden gemaakt. Ik moest oplossingen zoeken voor vragen en uitdagingen waarmee je anders nooit wordt geconfronteerd. Dat vergde het nodige out of the box-denken. Je veerkracht wordt op zulke momenten echt getest.

**Hanne:** Vanuit mijn functie als verantwoordelijke voor de sociale media was het meteen alle hens aan dek. Onze sociale mediakanalen stonden vol berichten van ongeruste klanten en medewerkers. Voor mij was de coronacrisis dus een goede oefening in correcte crisiscommunicatie. Het was vaak een evenwicht zoeken tussen informeren, sensibiliseren en mensen gerust stellen. Ook de rest van onze communicatie stond volledig in het teken van corona en preventie. Ik heb tijdens de eerste golf veel geleerd over ons doelpubliek. En die





HEIDI:

“ Door samen te werken,  
kan je veel bereiken ”

HANNE:

“ We hebben getoond  
dat Familiehulp er stond ”

inzichten kan in nu gebruiken in onze online communicatie. Er zijn dus zeker ook positieve aspecten aan deze pandemie.

**Het virus is helaas nog niet uit ons leven verdwenen. In hoeverre bepaalt het nu nog jullie job?**

**Heidi:** De zomer van 2020 vormde op dat vlak een kantelpunt. Sindsdien verdween de onrust van die eerste golf. Ondertussen zijn alle preventiemaatregelen al maanden van kracht en worden ze ook goed opgevolgd. Naar jobinhoud merk ik dat ik mijn gewoon takenpakket terug volop kan opnemen. Corona deed me beseffen dat de job van regio-assistent echt wel veelzijdig is en het heel belangrijk is om prioriteiten te kunnen stellen.

**Hanne:** In het begin vormde corona een crisis,

nu is het een gewoonte geworden. Ik mis vooral de sociale contacten met collega's. Als alles terug wat normaler wordt, lijkt het me heel fijn om terug in onze regiokantoren te werken of in de NOAH's en de kinderdagverblijven te kunnen langsaan. En uiteraard ook de collega's beter te leren kennen.

**Hoe ga je later terugblikken op die eerste hectische maanden bij Familiehulp?**

**Heidi:** Toch vooral met een positieve blik. Ondanks de onzekerheid en het gebrek aan overheidscommunicatie is Familiehulp zelfs tijdens het hoogtepunt van de crisis actief gebleven. We hebben onze klanten en medewerkers geen moment in de steek gelaten. Chapeau, zeg ik dan.

**Hanne:** We hebben getoond dat Familiehulp

er stond. En daar ben ik best trots op. Voor elk probleem vonden we een oplossing. Waar een wil is, is een weg.

### Wat trok jullie aan om bij Familiehulp te solliciteren?

**Heidi:** Zorg is altijd een passie geweest, ook al heb ik tijdens mijn loopbaan vooral in human resources en de commerciële dienstverlening gewerkt. Mocht ik de tijd kunnen terugdraaien, zou ik nu misschien voor een opleiding verpleegkundige kiezen. De sector van de thuiszorg sprak me enorm aan. Tijdens mijn sollicitatie klikte het ook meteen met Familiehulp. Ik voelde de combinatie van een professionele en warme sfeer. En ook niet onbelangrijk: ik kreeg hier de kans om halftijds te werken.

**Hanne:** De zachte sector sprak me enorm aan. Ook de mogelijkheid om vanaf nul te beginnen en een online strategie uit te werken, geeft veel voldoening. Er is mogelijkheid voor trial and error en dat geeft vertrouwen. Daarnaast vind ik het aangenaam om in een organisatie te werken waar de mens centraal staat. Een job waar cijfers en budgetten primeer, zou niets voor mij zijn. •



## Expertisecentrum kraamzorg Volle Maan

“De pandemie heeft ons in 2020 samen met onze Brusselse partners uitgedaagd om ons aanbod in vraag te stellen”, aldus coördinator Hanan Ben Abdeslam. “De nadruk schoof meer in de richting van het digitale, al bleven we in de eerste plaats focussen op overleg en samenwerking. De klemtoon lag op verbindend samenwerken om via digitale weg een beter aanbod en een goede dienstverlening te garanderen en versnippering tegen te gaan.”

“Een van onze projecten was Breastfriends: een samenwerking tussen Wheel of care en ons expertisecentrum. We lanceerden onder andere een gezamenlijke website met informatie over borstvoedingsvriendelijke horecalocaties in Brussel (breastfriends.brussels/).”

“Tijdens de Brusselse week van de kraamzorg in mei 2020 moesten we noodgedwongen inspelen op de lockdown en het feit dat veel jonge of aanstaande ouders dus thuis zaten”, gaat Hanan verder. “Daarom werkten we een online aanbod uit rond dans, yoga en mindfulness in tijden van zwangerschap, kersvers moederschap en coronastress.” •

# "We hebben het als team goed gedaan"

Chantal Van Den Plas en Julie Snyers kijken terug op een vruchtbare samenwerking

Tijdens de coronacrisis kwamen niet alleen nieuwe mensen in dienst bij Familiehulp, er gingen ook medewerkers met pensioen. Een van was Julie Snyers, die na 12 jaar trouwe dienst de deur een laatste keer achter zich dichttrok. Regiodirecteur Chantal Van Den Plas zag een gemotiveerde collega vertrekken.

## Keek je uit naar je laatste werkdag?

**Julie:** Het hoefde voor mij nog niet meteen te stoppen. Het was zeker niet 'op'. Ik heb tijdens mijn loopbaan verschillende collega's op pensioen zien vertrekken. Daar waren mensen bij die letterlijk zaten af te tellen. Dat heb ik alleszins nooit gesnapt. Ook niet toen het mijn beurt was.

**Chantal:** Dat was duidelijk. Je hebt hier altijd met veel zin en drive gewerkt, en dat tot je laatste dag. We merkten het ook aan de vele reacties van de collega's. Iedereen zal Julie missen.

## Opmerkelijk, je bent pas op je 52<sup>e</sup> bij Familiehulp terecht gekomen.

**Julie:** Nochtans vormde zorg altijd een rode draad doorheen mijn loopbaan. Ik ben in mijn jonge jaren gestart als medestichter en pionier in een dagcentrum voor mensen met een beperking. Later ging ik onder andere aan de slag in een beschutte werkplaats en begeleidde ik opvoeders tijdens hun stage. Zelfs tijdens mijn studentenjaren

organiseerde ik met mijn latere echtgenoot in ons studentenhuis al opvang voor mensen met psychische problemen. Later hebben we zo iemand ook in huis genomen. Vandaag ben ik nog altijd mantelzorger voor verschillende mensen. Het zorgen voor anderen zit voor altijd in mijn DNA.

## Heb je die eerdere ervaring meegenomen naar je job bij Familiehulp?

**Julie:** Ja, zowel in mijn werk als zorgpartner als in mijn latere functie aan de permanentie. Ik weet bijvoorbeeld als geen ander wat de noden en behoeften van mantelzorgers inhouden. Je mag nooit onderschatten wat die mensen allemaal doen.

**Chantal:** Julie nam elke telefoon ernstig, ongeacht hoeveel keer iemand belde of wat de vraag was. Ze behandelde iedereen met respect, ook als ze zelf een moeilijke dag had. Dit heb ik altijd sterk aan haar geapprecieerd.

**Veel ondernemingen zouden bij haar sollicitatie zijn afgehaakt op de leeftijd.**





**Chantal:** Voor mij vormde Julie's ervaring juist een meerwaarde. Dat was een van de redenen waarom ik haar heb aangeworven. Bovendien vind ik diversiteit in een team belangrijk, ook op het vlak van leeftijd. Het vertrek van Julie doet de gemiddelde leeftijd hier alleszins ferm dalen. Onze oudste medewerker is nu 'amper' 55 jaar.

**Jullie hebben beiden 12 jaar nauw samen gewerkt. Ongetwijfeld hebben jullie Familiehulp en het zorglandschap in die tijd sterk zien evolueren.**

**Chantal:** Er zijn grote veranderingen geweest, ja. Zowel binnen onze organisatie als in de sector van de thuiszorg. Een belangrijke evolutie is de daling van het aantal zorguren bij een klant. Vroeger kwam een verzorgende soms 8 uur per dag bij eenzelfde klant. Nu doet die medewerker soms drie tot vier klanten per dag. De werkdruk is sterk toegenomen.

**Julie:** Er is inderdaad minder tijd voor onze klanten en dat is soms jammer. Anderzijds zie ik ook een positieve evolutie. We kunnen meer mensen helpen. Zeker door de toenemende maatschappelijke druk op de zorg is dat een goede zaak. We verlenen sinds enkele jaren ook zorg tijdens de avonduren en in het weekend.

**Chantal:** In onze regio Turnhout zijn we altijd blijven groeien, zowel in klanten als medewerkers. We onderhouden ook altijd heel goede banden met de sociale diensten en de ziekenhuizen. Zij kenden onze reputatie en verwezen hun patiënten vaak naar ons door. Helaas heeft corona die mooie trend gebroken.

**Julie:** Door de preventiemaatregelen zijn veel persoonlijke contacten tussen de sociale diensten, klanten en mantelzorgers stilgevallen. Veel afspraken of gesprekken verlopen digitaal, en dat geldt ook voor doorverwijzingen naar de thuiszorg. De troefkaart van onze sterke mond aan



CHANTAL

“ Ik heb Julie altijd enorm geapprecieerd

JULIE

“ Zorg dragen voor anderen zit in mijn DNA

mondreclame is weggevallen. We gaan daar op moeten inspelen.

### Heeft corona jullie werk nog op andere manieren beïnvloed?

**Chantal:** Het aantal plaatsen in de woonzorgcentra is toegenomen en sommige mensen zijn terughoudend geworden om zorgverleners in hun woning toe te laten. Maar onze werking is ook tijdens de zwaarste crisismaanden overeind gebleven. We hebben vrij snel preventieregels vastgelegd en die ook consequent gevolgd. In alle bescheidenheid mag ik zeggen dat we het als team goed hebben gedaan.

**Julie:** Het grote nadeel is uiteraard het wegvallen van de persoonlijke contacten en ontmoetingen met je collega's. Telewerk en digitale vergaderingen zijn de norm. Je mist

de dynamiek van persoonlijke meetings: daar komen toch meer spontane en goede ideeën naar voor dan tijdens online sessies.

### En een ander nadeel. Geen uitgebreid pensioneringsfeestje met de collega's.

**Julie:** Dat vond ik dan weer minder erg (*lacht*). Ik ben helemaal niet goed in afscheid nemen.

### Wat zijn je toekomstplannen?

**Julie:** Alleszins niet thuis zitten niksen, want daar word ik doodongelukkig van. Ik blijf me verder inzetten in mantelzorg en zorg voor andere mensen, al moet ik tegelijk oppassen dat ik ook niet teveel hooi op mijn vork neem. Zorgen voor mensen houdt namelijk nooit op. En die grens kan ik voor mezelf soms moeilijk trekken... •

## Beschermingsmateriaal corona

Tijdens de eerste weken van de coronacrisis kon Familiehulp rekenen op massale schenkingen en steun van vele partners en vrijwilligers. Wij wensen hen daar nogmaals van harte voor te bedanken!

- AB InBev, Gaasch Packaging, Konings en Ineos: in totaal 15.000 flacons handgel.
- VTI Sint-Lucas West-Vlaanderen en het Scheppersinstituut Wetteren: honderden spatgelaatschermen.
- Rotary Club Aalter: 2.000 chirurgische mondmaskers.
- Rotary Club Oostende, Colruyt, Femma-vrijwilligsters, Safety Jogger, Thuisverpleging Onze Zorg, Meeuws NV Antwerpen, LETS groep vrouw Holle, Lets Begijnendijk, Bendetti interieur Hulshout en vele vrijwilligers: tienduizenden mondmaskers.



## Veerkracht

Familiehulp hechtte tijdens de lockdown veel belang aan de mentale veerkracht van haar medewerkers. Zo maakten we een 'draaiboek veerkrachtig vooruitkijken' op, waarin we verschillende methodieken en tips gaven rond mentaal welzijn, veerkracht en verbondenheid.



“We zetten veilig en kwaliteitsvol wonen centraal”

**Björn Samyn hielp met Goed Wonen bij de verhuis van klant Brigitte Lefever**

Brigitte Lefever is al enkele jaren een trouwe klant van Goed Wonen. Eerst voor ingrijpende herstellingen aan het huis van haar grootmoeder, daarna bij het verhuizen en de schilderwerken in haar nieuwe appartement.

Als Björn Samyn het appartement van Brigitte Lefever binnen treedt, vallen zijn ogen meteen op de fraai geschilderde muren. Noem het gerust een positieve beroepsmisvorming: als coördinator van het atelier van Goed Wonen in Elverdinge namen zijn medewerkers namelijk die schilderwerken voor hun rekening. “Een van mijn mannen was vroeger een zelfstandig beroepsschilder”, vertelt Björn. “En dat zie je duidelijk in het resultaat.”

**Goed Wonen neemt vaak doelgroepmedewerkers in dienst. Wat betekent dat juist?**

**Björn:** Dat zijn mensen die om verschillende redenen moeilijk toegang hebben tot het reguliere arbeidscircuit. Wij geven hen de kans om een opleiding te volgen en ervaring op te doen. Na enkele jaren kunnen zij dan – al dan niet opnieuw - terecht op de arbeidsmarkt. Deze visie op aanwerving en opleiding past perfect in onze visie als onderneming in de sociale economie.



## BRIGITTE:



Ik ben erg tevreden met mijn nieuwe stekje

**Brigitte:** Naast klant ben ik trouwens ook een ex-medewerker van Goed Wonen. Via een tewerkstellingsproject belandde ik in het atelier in Elverdinge, waar ik me bezig hield met de administratie.

### Heeft Goed Wonen ook een specifiek publiek als klant?

**Björn:** We ondersteunen 65-plussers, mensen met een zorgbehoefte en financieel kwetsbare mensen. We zetten vooral in op grotere aanpassingswerken en energiescans, zodat huizen energiezuiniger worden. Daarnaast zetten we ook veilig en kwaliteitsvol wonen centraal.

**Brigitte:** Zo heeft Goed Wonen het oude huisje van mijn grootmoeder opgeknapt. Als kind ging ik daar vaak op vakantie, en later trok ik er zelf in. Maar het was niet meer conform de huidige kwaliteitsnormen. Goed Wonen heeft nieuwe energiezuinige ramen en deuren geplaatst, het dak geïsoleerd en geluidswerende wanden geplaatst.

## BJÖRN:



We zetten vooral in op grotere aanpassingswerken en energiescans

### Toch ben je onlangs naar dit appartement verhuisd.

**Brigitte:** Ik heb heel lang getwijfeld. En het was uiteindelijk een heel emotioneel moment toen ik de knoop doorhakke. Maar ondertussen ben ik heel tevreden met mijn nieuw stekje. Dankzij Goed Wonen oogt het erg mooi. Ook bij het verhuizen kon ik op hen rekenen.

**Björn:** Vooral die 26 dozen vol boeken zal ik niet snel vergeten. Heb je die al allemaal uitgepakt?

**Brigitte:** Laat ons zeggen dat ik er nog mee bezig ben (*lacht*). •

## Samenwerking Goed Wonen en vzw Woonaksent

Goed Wonen werkt sinds 2020 samen met vzw Woonaksent, een sociaal verhuurkantoor dat in regio Dendermonde privéwoningen verhuurt aan mensen in kansarmoede of met financiële problemen.

Bert Dult (coördinator Woonaksent): Voor de eigenaar van de woning biedt dit verschillende voordelen. Woonaksent betaalt de maandelijkse huurprijs, volgt de administratie op en zorgt dat de huurwoning in goede staat wordt afgeleverd. Wij nemen ook alle kosten voor mogelijke herstellingen op ons. Hiervoor werken we dan samen met Goed Wonen.

# "Ik zie in mijn moeder mijn eigen ambities"

Annelies Verschatse en Joachim Sercu mogen hun moeder ook collega noemen

Voor sommige collega's is Familiehulp ook letterlijk 'familie'. Annelies Verschatse (vormingsmedewerker THEO) en Joachim Sercu (medewerker klantenadministratie dienstencheques) kunnen er over meespreken: hun moeders Brigitte Baert en Els Maselis werken ook voor onze organisatie. Een gesprek over familie, werk en de impact van corona.

---

## Werken jullie rechtstreeks samen met jullie moeder?

**Annelies:** Ik heb al vier keer een vorming gegeven waarop mijn moeder aanwezig was. De eerste keer hadden we op voorhand afgesproken om normaal te doen en niks te laten merken aan de andere collega's. Nou, dat heeft ze toch een kwartier volgehouden (*lacht*). Toen hebben we de andere deelnemers kort ingelicht dat we moeder en dochter waren. Daarna waren we allebei weer ons professionele zelve (*lacht*).

Mijn moeder kan vanuit haar functie als huishoudhulp trouwens kritisch zijn tijdens mijn opleidingen. Ik merk dat zij vaker opmerkingen of aanvullingen durft geven dan andere deelnemers. En dat waardeer ik. Ik herken veel van mijn eigen ambitie in haar.

Binnen anderhalf jaar mag ze op pensioen. Ik heb beloofd om haar tegen dan nog één keer mee te nemen naar de hoofdzetel in Brussel. Vooral op de oudere generatie medewerkers oefent die om een of andere reden een bepaalde aantrekkingskracht uit (*lacht*).

**Joachim:** Ik kom op werkgebied totaal niet in contact met mijn moeder, aangezien zij manager zorgbeleid is en ik werkzaam ben op de afdeling dienstencheques. Ik zou het ook niet anders willen. Soms carpoolen we wel eens, als ze een vergadering heeft in het regiokantoor van Gent. Dan stelt ze me altijd meteen aan haar collega's voor (*lacht*).

**Annelies:** Een leuke anekdote, maar mijn moeder heeft nog als huishoudhulp onder Els gewerkt toen zij regiodirecteur van Roeselare was. Ze herinnert zich Els alleszins als een



JOACHIM

“ Ik kijk voorzichtig optimistisch naar de toekomst

ANNELIES

“ De intensiteit van mijn job bleef tijdens corona even groot

leidinggevende die heel veel respect had voor haar medewerkers.

**Joachim:** Ik weet dat mijn moeder erop stond om als regiodirecteur al haar medewerkers bij naam te kennen.

**Welke rol hebben jullie moeders gespeeld bij jullie sollicitatie bij Familiehulp?**

**Joachim:** Ze heeft me op de vacature gewezen. Mijn eerste reactie was: “Ik ga toch niet onder jou moeten werken?” (*lacht*). De functie leek me boeiend, dus ik heb mijn kans gewaagd. En met succes. Al moet ik toegeven dat mijn moeder me als voorbereiding op mijn sollicitatiegesprek een snelcursus ‘Familiehulp’ heeft gegeven.

**Annelies:** Vanuit mijn opleiding als ergo-therapeut zou ik ook zonder mijn moeder

Familiehulp goed gekend hebben. Ik had hier in het verleden al eens gesolliciteerd voor de functie van zorgpartner, vooraleer ik aan de slag ging als vormingsmedewerker.

**Wat weten jullie van elkaars job?**

**Joachim:** Niks (*lacht*). Ik weet uiteraard wel dat er binnen Familiehulp opleidingen bestaan, maar concrete details waren me niet bekend. Ik moet ook eerlijk toegeven dat ik zelf nog geen interne vormingen heb gevolgd. Het is dus een leuke kennismaking.

**Annelies:** Insgelijks. Ik ken de afdeling dienstencheques, maar van de concrete job van Joachim (*het opvolgen van achterstallige betalingen bij klanten dienstencheques*) was ik niet op de hoogte. Het lijkt me wel boeiend werk, al kan ik me voorstellen dat sommige

telefoons met klanten niet altijd even aangenaam zullen verlopen.

**Joachim:** Dat is zo. Ik ben immers de boeman die hen opbelt met de boodschap dat ze hun dienstencheques nog moeten betalen. Sommige klanten kunnen echt hard reageren of beginnen te schelden. Je moet proberen om dat niet persoonlijk te nemen, wat mij best lukt. En ik kies altijd voor een oplossingsgerichte aanpak. Zo stel ik bijvoorbeeld een schuldbemiddeling voor. Zo kan ik veel telefoons toch op een positieve manier afsluiten. En dat geeft me wel voldoening.

### In een jaarverslag van 2020 moeten we het helaas ook over corona hebben. Hoe groot was de impact op jullie werk?

**Annelies:** Dat viel eigenlijk goed mee, omdat ik meteen werd betrokken bij de opleiding rond cohortzorg. Daarnaast heb ik e-learning's uitgeschreven en ben ik me gaan toeleggen op vormingen rond mentale veerkracht. In het najaar stonden dan de vormingen rond digitalisering en de smartphones op het programma. De inhoud van mijn job veranderde dus, maar de intensiteit en het belang bleven even groot.

**Joachim:** Onze afdeling dienstencheques bleef actief, maar tijdens de eerste lockdown in het voorjaar kon een groot deel van onze huishoudhulpen niet werken. Onze diensten hadden tijd nodig om zich aan de nieuwe omstandigheden aan te passen en ook veel klanten zetten de huishoudelijke hulp enkele weken stop. De intensiteit van mijn werk werd dus even wat lichter. De grootste aanpassing voor mij was het verplichte telewerk. De afwezigheid en het gemis van de collega's, het feit dat je vaker alleen thuis werkt,... Ik hoop dat we van de overheid snel weer fulltime aan ons bureau mogen werken.

### Hoe zien jullie de nabije toekomst?

**Joachim:** Ik probeer voorzichtig optimistisch te zijn, al overheerst toch vooral het realisme. Ik denk niet dat deze zomer al normaal zal verlopen. Daarvoor kijk ik eerder naar het najaar of het begin van 2022.

**Annelies:** Ik hoop toch echt om al deze zomer terrasjes te kunnen doen of samen met de collega's een barbecue te kunnen organiseren. Dat mis ik echt zo hard! Of mijn zoon nog eens écht in de crèche te kunnen afzetten in plaats van aan de ingang. Want binnenkort gaat hij naar de kleuterschool en is het te laat. Al is de opvolging ondertussen verzekerd (*lacht*). •





# Een nieuwe missie en visie voor Familiehulp

Familiehulp heeft in 2020 een nieuwe missie en visie uitgewerkt. Daar werden ook vijf strategische projecten aan gekoppeld.

2020 betekende een nieuwe missie en visie voor Familiehulp. Een missie die we bewust volledig hebben geformuleerd vanuit het perspectief van onze klanten: *Familiehulp is mijn partner voor zorg en ondersteuning. Ze zijn er voor mij en dat in elke fase van mijn leven. Dankzij Familiehulp verbetert mijn levenskwaliteit in mijn thuisomgeving.*

In onze nieuwe visie hebben we onze vijf basiswaarden centraal gezet: vertrouwen, verantwoordelijkheid, openheid, samenwerking en solidariteit. Samen vormen ze VVOSS, een ludiek geheugensteuntje.

Bij een missie en een visie hoort ook een strategie. Die vertelt hoe we alles willen realiseren. We kozen voor de vijf strategische

projecten 'Band met je klant', 'Samen zorgen, nu en morgen', 'Iedereen mee', 'Digitaal normaal' en 'Duurzaam. Doen!'.

## SAMEN ZORGEN NU EN MORGEN

We kijken wat we zelf voor onze klanten kunnen doen. Maar we overwegen ook wat anderen (partnerorganisaties, mantelzorgers,...) voor hen kunnen doen. Vanuit een coördinerende rol kan Familiehulp haar aanbod hierin mee laten evolueren.

→ **Eerste concrete resultaten:**  
Het multidisciplinair overleg en de rol van onze basiswerkers.

## BAND MET JE KLANT

We willen weten wie onze klanten zijn. Zo kunnen we onze dienstverlening nog beter op hun vragen en noden afstemmen en hun levenskwaliteit verbeteren. We zetten onze klanten centraal in alles wat we doen. In wederzijds vertrouwen kunnen we op die manier oprecht iets voor elkaar betekenen.

→ **Eerste concrete resultaten:**  
Een nieuwe campagne 'Horen, zien en doen' rond klantgericht handelen.

## IEDEREEN MEE

We willen iedereen bereiken, ongeacht leeftijd, geslacht of afkomst. Familiehulp wil ook gemeenschappen aanspreken waar we vandaag moeilijker mee in contact komen. Daarbij voeren we een sterk non-discriminatiebeleid en zijn we solidair met de meest kwetsbaren.

→ **Eerste concrete resultaten:**  
Het charter 'Iedereen mee' van Familiehulp.

## DIGITAAL NORMAAL

Digitalisering biedt Familiehulp de kans om nog meer warme en menselijke zorg en ondersteuning te bieden. Door slimme app's, nieuwe planningstools, tablets en smartphones te gebruiken komt er meer tijd vrij om in te zetten op de relatie met onze klant.

### → Eerste concrete resultaten:

Alle medewerkers kregen in 2020 een smartphone (uitgezonderd de afdeling dienstencheques). Meer informatie vind je ook op pag 25.

## DUURZAAM. DOEN!

Familiehulp kiest bewust voor duurzame aankopen en investeringen. Goedkoop is daarom niet altijd beter. We focussen op de duurzaamheid en de ecologische impact op langere termijn.

### → Eerste concrete resultaten:

Nieuwe ecologische schoonmaakmiddelen binnen Familiehulp.







**KIRSTEN:**



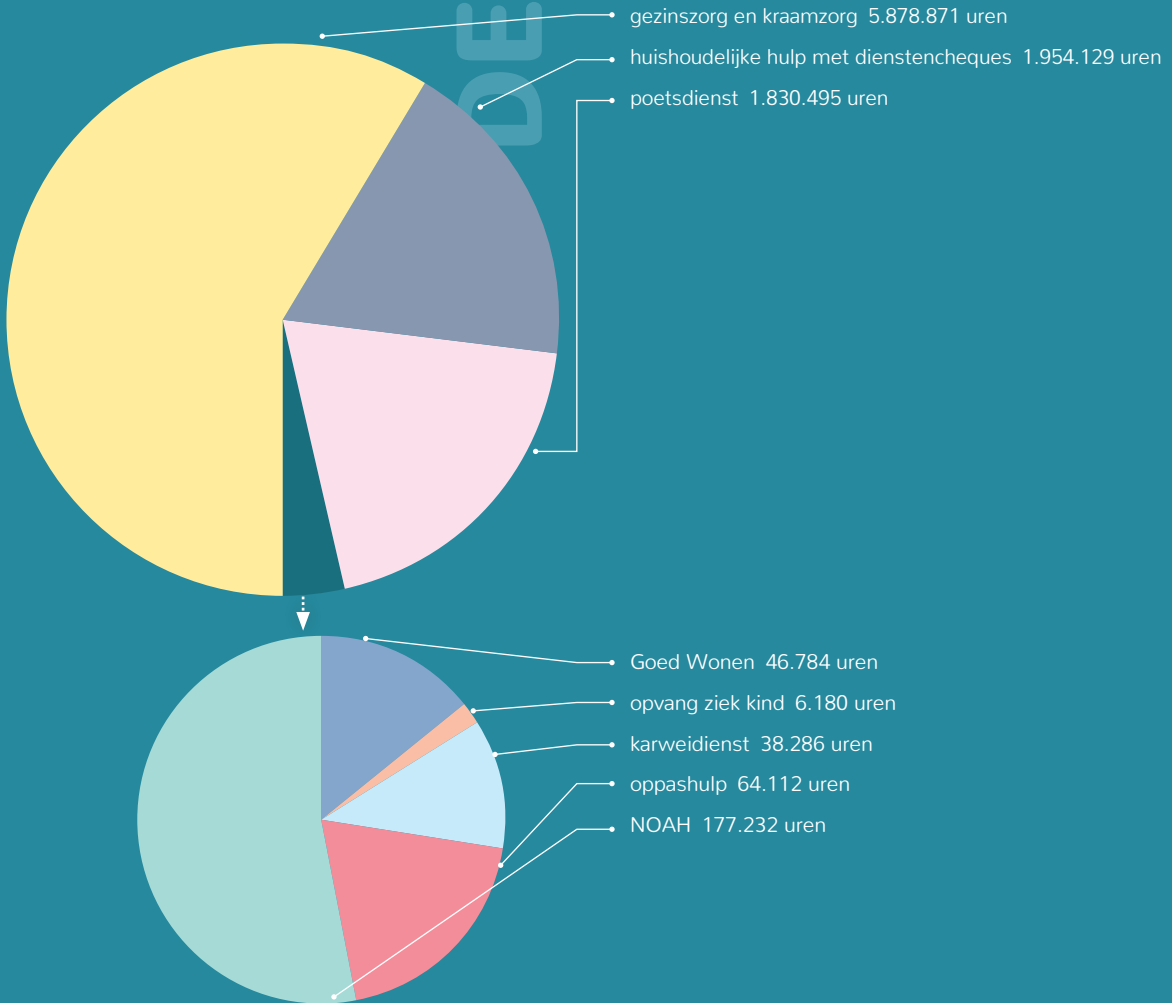
Dankzij mijn huishoudhulp dienstencheques llyes heb ik meer tijd voor mijn gezin.

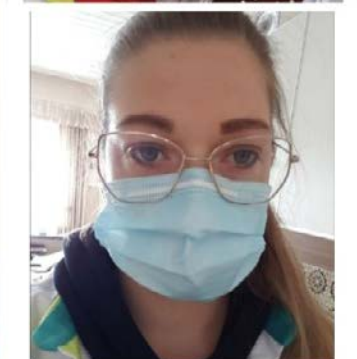


In 2020 presteerden we in totaal 9.996.089 uren zorg en ondersteuning. Het merendeel van die uren ging naar gezinszorg (5.878.871 uren), poetsdienst (1.830.495 uren) en huishoudelijke hulp met dienstencheques (1.954.129 uren).



We presteerden  
**9.996.089**  
uren  
bij al onze klanten





Familiehulp kon in 2020 over  
**13.032**  
medewerkers  
beschikken.



Het merendeel waren klanten gezinszorg (42.664), poetsdienst (24.247) en huishoudelijke hulp met dienstencheques (21.401).







## RAAD VAN BESTUUR

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

## DE ALGEMENE VERGADERING

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

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

## DIRECTIECOMITÉ

Ann Demeulemeester, algemeen directeur  
Harlinda Exelmans, adjunct-algemeen directeur  
Marleen Delaere, directeur financieel en administratief beleid  
Griselda Symons, directeur ICT-beleid  
Walter Brusselaers, operationeel directeur Antwerpen en Oost-Vlaanderen  
Bart Roegiers, operationeel directeur West-Vlaanderen  
Dirk Van Laethem, operationeel directeur Limburg en Vlaams-Brabant

## Hoofdzetel

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

Ann Demeulemeester, algemeen directeur  
Wouter Indemans, manager marketing en communicatie

### Zorgbeleid

Harlinda Exelmans, adjunct-algemeen directeur en directeur zorgbeleid  
Els Maselis, manager zorgbeleid  
Liesbeth Zeegers, manager zorgbeleid

### Medewerkersbeleid

Eva Strubbe, manager medewerkersbeleid  
Bart Vandamme, manager medewerkersbeleid  
Tom Vandewalle, manager medewerkersbeleid

### Financieel en administratief beleid

Marleen Delaere, directeur financieel en administratief beleid  
Hilde Debusseré, manager operationele administratie  
Ilse Van der Voort, manager personeelsadministratie

### ICT-beleid

Griselda Symons, directeur ICT-beleid  
Steven Petit, manager ICT-beleid

## Familiehulp dienstencheques

Hélène Dutrieulaan 10/001, 9051 Gent  
078 15 00 45 – [dienstencheques@familiehulp.be](mailto:dienstencheques@familiehulp.be)

Heidi Boon, directeur beleid & ontwikkeling  
Vinciane De Vriese, operationeel directeur  
Thomas Dupon, commercieel directeur

## Familiehulp kinderopvang De Speelboom

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

## Familiehulp Goed Wonen

Els Mertens, manager Goed Wonen  
Koningsstraat 294, 1210 Brussel  
02 227 40 10 – [info@familiehulp.be](mailto:info@familiehulp.be)

## Provincie West-Vlaanderen

8800 Roeselare – H. Horriestraat 35  
051 26 49 20  
Bart Roegiers, operationeel directeur

### Regio Brugge

8000 Brugge – Nieuwstraat 4  
050 33 14 55  
Bieke Uyttenhove, regiodirecteur

### Regio Ieper

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

### Regio Kortrijk

8500 Kortrijk – Beneluxpark 31  
056 233 770  
Delphine Simoens, regiodirecteur

### Regio Oostende

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

### 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, operationeel directeur

### Regio Aalst

9300 Aalst – Oude Gentbaan 14  
053 60 55 60

### 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, operationeel directeur

### Regio Antwerpen

2000 Antwerpen – Nationalestraat 111  
03 220 12 40  
Lode Draelants, regiodirecteur

### Regio Herentals

2200 Herentals – Greesstraat 11  
014 28 32 20  
Leo Van den Bogerd, regiodirecteur

### Regio Mechelen

2800 Mechelen – Van Benedenlaan 73  
015 29 25 70  
An Uytendhouwen, regiodirecteur

### Regio Turnhout

2300 Turnhout – Korte Begijnenstraat 18  
014 40 33 40  
Chantal Van den Plas, regiodirecteur

## Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

3545 Halen  
Industriepark 1243  
013 35 88 20  
Dirk Van Laethem, operationeel directeur

### Regio Brussel-Halle-Vilvoorde

1210 Brussel – Koningsstraat 306  
02 543 79 10  
Martine De Ridder, regiodirecteur

### Regio Leuven

3010 Leuven – Martelarenlaan 6 A  
016 29 81 30  
Bart Tirez, regiodirecteur

## Provincie Limburg

3545 Halen – Industriepark 1243  
013 35 88 20  
Dirk Van Laethem, operationeel directeur

### Regio Genk

3600 Genk – Welzijns-campus 23 bus 2  
089 62 91 40  
Iete Reynders, regiodirecteur

### Regio Hasselt

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

### Regio Peer

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



**Familiehulp**











**Familiehulp**  
we zijn er voor jou



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt



**brussel**