

DUURZAAM BOUWEN AAN DE TOEKOMST

Jaarverslag 2022



Familiehulp

Positivisme en vertrouwen

2022 was een jaar met dubbele gevoelens. Enerzijds heeft onze organisatie een zelden vertoonde veerkracht ontwikkeld na de coronajaren. Familiehulp is sterker uit deze crisis gekomen, mede dankzij haar flexibiliteit en het engagement van haar medewerkers. De rol die innovatieve arbeidsorganisatie hierbij heeft gespeeld, kan onmogelijk ontkend worden.

2022 was dan ook het jaar waarin we ons project rond innovatieve arbeidsorganisatie konden afronden. Het summum was de publicatie van ons boek 'Goed werken in de zorg', waarin we onze vele ervaringen en resultaten van IAO gebundeld hebben. We willen met dit boek ook een positief verhaal vertellen en we hopen van harte dat andere (zorg)organisaties onze ervaringen kunnen gebruiken om hun eigen werking te versterken.

Door het afronden van ons project rond innovatieve arbeidsorganisatie konden we ons in 2022 nog meer focussen op het uitrollen van onze vijf strategische projecten: 'Band met je klant', 'Samen zorgen nu en morgen', 'Iedereen mee', 'Digitaal normaal' en 'Duurzaam doen'. De vele lopende acties rond deze projecten maken van Familiehulp elke dag een sterkere organisatie, met aandacht voor kwaliteitsvolle zorg, klantgerichtheid, duurzaamheid, inclusie, solidariteit en digitalisering.

Er was in 2022 helaas ook minder leuk nieuws te melden. De uitlopers van de coronacrisis mondden al snel uit in nieuwe problemen. Zo deed de oorlog in Oekraïne de energieprijzen door het dak gaan en zorgde inflatie voor een stijgende levensduurte. En dat had een grote impact op de thuiszorg. Zo zetten meerdere klanten hun hulpbeurten stop of bouwden ze hun – nochtans noodzakelijke – zorgverlening af (een daling van het aantal zorgbeurten met 7,7%). Een heel spijtige vaststelling in een nochtans rijke regio als Vlaanderen.

Maar laat ons positief afronden. De vele acties rond onze strategische projecten werden hier al vermeld. Daarnaast waren er hartverwarmende initiatieven zoals de tewerkstelling van Oekraïense vluchtelingen, de opening van nieuwe opleidingscentra met extra aandacht voor laagtalige cursisten, diverse acties rond buurtzorg of Radio Familiehulp. Het maakt dat we met een overwegend goed gevoel en met veel vertrouwen in de toekomst op 2022 kunnen terugblikken. We zijn ervan overtuigd dat u - na het lezen van dit jaarverslag – het met ons eens zal zijn.



Ann Demeulemeester
algemeen directeur



Chantal Van Audenhove
voorzitter van de Raad van Bestuur



GEZINSZORG

4

BUURTZORG EN
COLLECTIEVE
ZORG

8

NOAH

10

DUURZAAMHEID

18

GOED WONEN

22

KARWEI

24

WIJ ZIJN
FAMILIEHULP

26

GOED WERKEN
IN DE ZORG

30

OPLEIDINGS-
CENTRA

36

DE SPEELBOOM

38

KRAAMZORG

40

DE CIJFERS

45

Colofon

Redactie: Peter Catthoor

Foto's: Bart Dewaele, Johan Martens, Lies Willaert en Peter Catthoor

Vormgeving: Filip Erkens



“Ik heb de hulp nochtans hard nodig”

Klanten annuleren basiszorg wegens olopemde facturen

In 2022 zag Familiehulp helaas klanten hun basiszorg annuleren. Zo liep het aantal klanturen met 2,6% terug ten opzichte van 2021. Ook in onze afdeling dienstencheques waren er meer stopzettingen dan tijdens de vorige jaren. De reden: de energiecrisis en de inflatie die de facturen lieten oplopen en het leven een pak duurder maakten. Ook klant Patricia Timmer moest noodgedwongen het aantal zorgbeurten terugschroeven.

“Ik ben afkomstig uit Nederland”, begint Patricia haar verhaal. “Na mijn eerste scheiding leerde ik een Belgische man kennen en verhuisde ik met mijn kinderen naar Bazel. Ik vond het hier trouwens altijd prettiger wonen dan in Nederland. De mensen zijn hier veel vriendelijker. Al zal ik voor hen altijd een Hollandse blijven en voor de Nederlanders een Belg (*lacht*). Helaas liep mijn tweede huwelijk ook mis, en zo belandde ik enkele jaren geleden in dit huurhuis. Ik sta op de wachtlijst voor een sociale woning, maar daar moet ik nog even op wachten.”

“Ik sukkel al mijn hele leven met mijn gezondheid. Ik werd geboren met astma en door de jaren heen onderging ik meerdere operaties aan mijn schouders, polsen, ellebogen, knieën en nek. Ik heb de hulp in het huishouden dus hard nodig, want bijvoorbeeld aardappelen schillen of groenten snijden lukt me heel moeilijk. Mijn ene dochter woont wel bij me in, maar zij sukkel met chronische migraine.”

“Tot enkele maanden geleden kwamen verzorgenden Ellen en Sofia beurtelings dan ook elke dag langs. En elke week poetste huishoudhulp Hilde mijn huis. Maar dat heb ik helaas moeten afbouwen. Nu komt de huishoudhulp 1 keer om de 14 dagen, en de verzorgenden twee keer per week. Ik zat in budgetbeheer bij het OCMW van Kruikebeke, en daar is helaas ook een en ander misgelopen. Nu beheer ik mijn geld en rekeningen zelf,

maar kan ik momenteel niet de hulp betalen die ik vroeger had. En dat is zuur.”

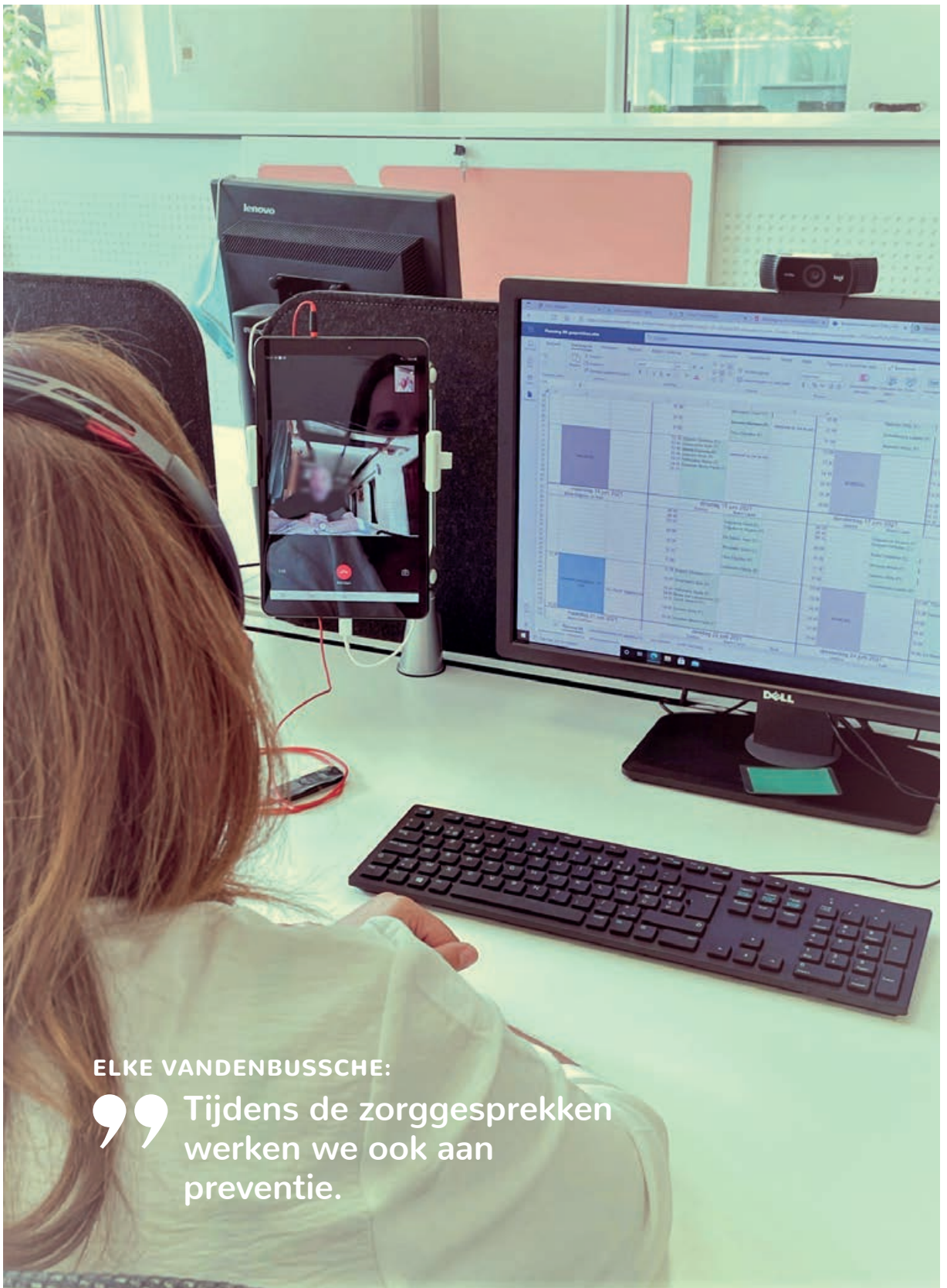
“Het is inderdaad heel jammer”, pikt verzorgende Ellen in. “Want je weet dat Patricia onze hulp echt nodig heeft, en vaker dan hetgeen we nu kunnen bieden. We bereiden de maaltijden, verschonen de bedden, doen de was en gaan om boodschappen. En soms gaan we mee met de honden wandelen. Hopelijk kan het aantal hulpbeurten in de toekomst opnieuw worden opgeschroefd.”

In de tussentijd probeert Patricia er de moed in te houden. Al is dat niet gemakkelijk, want recent brak ze ook twee ruggenwervels en zal ze opnieuw onder het mes moeten. “Het leven is inderdaad niet altijd gemakkelijk geweest voor mij. Twee keer gescheiden, gezondheidsproblemen, nu financiële perikelen. Maar ik probeer altijd optimistisch te blijven. En ik geniet van mijn katten en honden. Vroeger fokte ik honden trouwens als hobby en vingen we verwaarloosde katten op. Ooit had ik eens een nest van 15 puppy’s. Daar heb ik toen de krant Het Nieuwsblad mee gehaald, waarna ik samen met mijn puppy’s te gast was in het televisieprogramma De Laatste Show.” •

ELLEN:



Hopelijk kan het aantal hulpbeurten terug stijgen.



ELKE VANDENBUSSCHE:

“ Tijdens de zorggesprekken
werken we ook aan
preventie.

Familiehulp zet verder in op hybride gezinszorg

Streven naar een evenwicht tussen reguliere zorg en online hulp

Na het succes van het project 'beeldbellen' in 2021 startte Familiehulp in 2022 een vervolgproject voor haar klanten gezinszorg. Via het project 'hybride gezinszorg' worden zij ook vanop afstand ondersteund. Daarnaast wordt er ingezet op het verhogen van hun sociale contacten en de ontwikkeling van hun digitale capaciteiten.

Ter herinnering: wat was 'beeldbellen' nu weer?

In 2021 werkte Familiehulp mee aan het project 'beeldbellen'. "Concreet kregen een 30-tal klanten een gratis tablet waarmee ze konden beeldbellen met familie, vrienden én onze verzorgenden", vertelt Elke Vandenbussche, manager zorgbeleid bij Familiehulp. "Dit project was een eerste voorbeeld van dienstverlening binnen een hybride model, waarbij we fysieke zorg ter plaatse combineren met (preventieve) zorg op afstand."

Een nieuwe stap: hybride gezinszorg

In 2022 zette Familiehulp een nieuwe stap met het project 'hybride gezinszorg'. "We vullen gezinszorg aan huis aan met digitale zorggesprekken, preventie en 24/7 permanentie", legt Elke Vandenbussche uit. "Zo onderzoeken we op welke manier beeldbellen de zorgdoelen van de klant kan helpen behalen.

Een belangrijk aspect is het evenwicht tussen de reguliere zorg thuis en de online hulp. Dat is één van de sleutels om zorg te kunnen aanbieden als een vloeiend hybride geheel."

"Daarnaast ligt de focus op het doorbreken van eenzaamheid en het versterken van digitale kennis. Het is namelijk de bedoeling dat iedereen kan deelnemen, ook klanten die nooit eerder een tablet gebruikten of niet vertrouwd zijn met digitale televisie."

"Tijdens de zorggesprekken werken we ook aan preventie", gaat Elke Vandenbussche verder. "Zo vragen we gericht naar aspecten als slaap, voeding en beweging. We geven ook input via een bericht, een video of een oefening. Klanten die deelnemen, garanderen we ook een 24/7 bereikbaarheid. Zij kunnen naast de geplande gesprekken ook zelf opbellen als ze nood hebben aan een gesprek." •

Familiehulp focust op buurtzorg en collectieve gezinszorg

Binnen onze visie op gezinszorg vormen buurtzorg en collectieve gezinszorg belangrijke elementen. Naast het organiseren van collectieve activiteiten werkt Familiehulp sinds 2022 mee aan diverse buurtprojecten in Vlaanderen en Brussel. Daarnaast hebben we zelf projecten opgestart, zoals onze Buurthuiskamer in Herentals. Je leest er alles over op deze en volgende pagina's (pag 8-12).

Waarom wordt buurtzorg steeds belangrijker binnen gezinszorg?

Elke Vandenbussche (manager zorg-beleid): De toenemende vereenzaming speelt daar een grote rol bij. Zeker na de coronacrisis worden niet alleen ouderen, maar ook jongere mensen hiermee geconfronteerd. Als thuiszorgorganisatie kunnen we hier een belangrijke rol spelen. Buurtzorg vormt door zijn nabijheid hier een antwoord op, zeker als we het combineren met collectieve gezinszorg. Onze basiswerkers zijn hierbij onmisbaar, ook door de ideeën die ze hiervoor aanbren- gen. Denk bijvoorbeeld maar aan het idee om buurtbewoners een of meerdere dagen samen te brengen en met hen te koken. Je biedt zorg- en dienstverlening op die manier héél laagdrempelig aan: je werkt in de buurt, wijk of straat van de klant én je begeleidt hem/haar naar een breder sociaal netwerk.

Buurtzorg en collectieve gezinszorg sluiten zo mooi op elkaar aan.

Elke Vandenbussche: Dat klopt. Via collec- tieve gezinszorg bieden we gezinszorg aan een groep van mensen, met de nadruk op het groepsgevoel en gemeenschappelijke activitei- ten. En die kan je aanbieden bij mensen thuis of op een bepaalde locatie in de buurt. Bijvoorbeeld een lokaal dienstencentrum, de polyvalente ruimte van een woonzorg- centrum, assistentiewoningen, een parochiezaal,...

Voor de duur van de activiteit worden dan gewone klantenbeurten gezinszorg ingepland. Het principe van de collectieve gezinszorg zegt dat het totaal aantal uren van alle aanwezige verzorgenden gedeeld wordt door het aantal aanwezige klanten. Een simpel voorbeeld: als je tussen 11 uur en 15 uur met 4 klanten en 1 verzorgende een activiteit collectieve gezinszorg organiseert, zal elke klant 1 uur gezinszorg betalen. •

ELKE VANDENBUSSCHE:



Onze basiswerkers zijn hierbij onmisbaar.

Familiehulp werkt mee aan Zorgzame Buurten

‘Zorgzame Buurten’ is de overkoepelende term voor de 133 buurtprojecten die in Vlaanderen en Brussel zijn opgestart. Bij 12 van deze projecten heeft Familiehulp sinds 2022 een rol opgenomen.

Zorgzame Buurten

“De term ‘zorgzame buurt’ verwijst naar verschillende facetten”, aldus Ortwin Top, productbeheerder zorgbeleid bij Familiehulp. “Het gaat om buurten waar mensen ondanks een kleine of grotere zorgbehoefte toch in hun eigen woning kunnen blijven, en dit dankzij de hulp van burens, vrienden, vrijwilligers of erkende thuiszorgorganisaties.”

“Een zorgzame buurt richt zich daarom in de eerste plaats op het bestaande sociale weefsel en solidariteit”, zegt Ortwin Top. “Het is erg belangrijk dat mensen elkaar kunnen ontmoeten en sociale contacten opbouwen. Want als mensen elkaar kennen, zullen ze elkaar sneller helpen en ondersteunen. Zorgzame buurten leggen op die manier de link tussen de informele zorg (zelfzorg, mantelzorg, hulp van burens of vrijwilligerswerk) en een gemakkelijke toegang tot professionele zorg. Zorgzame buurten streven ook naar samenwerking tussen welzijns- en zorgpartners en partners uit andere domeinen zoals huisvesting, ruimtelijke ordening, cultuur, sport of sociale economie. Op die manier wil men tot een netwerk komen dat focust op een integrale zorg en ondersteuning.”

12 projecten in Vlaanderen en Brussel

Familiehulp heeft sinds 2022 een rol opgenomen in 12 Zorgzame Buurt projecten in Vlaanderen en Brussel. “Elk project legt zijn eigen accenten”, aldus Ortwin Top. “Zo zijn we in Brussel bijvoorbeeld betrokken bij het project Zorgzaam Neder-Over-Heembeek, dat vereenzaamde Nederlandstalige senioren zich terug thuis wil laten voelen in hun wijk.”

“Be Coming Home richt zich tot alle bewoners van de wijken Hallepoort en Bosnië in Sint-Gillis, met bijzondere aandacht voor jonge gezinnen, nieuwkomers en bewoners in sociaal isolement. Verbondenheid tussen de bewoners en aandacht voor formele en informele ondersteuningsnetwerken staan in dit project centraal. In Hasselt werd dan weer het ‘Mobiel Café’ opgestart, rond de buurtwijken Runkst en Heilig Hart. Daar worden buurtbewoners bij elkaar gebracht om samen iets te drinken en elkaar te ontmoeten. En in Buggenhout is er een interessante samenwerking met een instelling voor personen met een niet aangeboren hersenletsel (NAH).” •

Kerstfeest in NOAH Kortenberg dankzij collectieve gezinszorg

In 2022 organiseerde Familiehulp verschillende activiteiten in het kader van collectieve gezinszorg: dit is het aanbieden van gezinszorg aan een groep van mensen. Een mooi voorbeeld vormde het kerstfeest in NOAH Kortenberg op 25 december 2022.

Jullie hebben via collectieve gezinszorg een kerstfeestje georganiseerd op Kerstmis.

Nathalie Vanaudenhaegen (coördinator NOAH): De vraag kwam van onze klanten.

Het is geen geheim als ik zeg dat veel oudere mensen eenzaam zijn. En dat is extra pijnlijk op dagen waarop eigenlijk niemand alleen zou mogen zijn. Kerstmis is er zo eentje. Verschillende klanten vroegen dus of we niks konden organiseren. Alleen is Kerstmis een officiële feestdag. En dan is NOAH gesloten. We zochten dus een juridische oplossing, want als NOAH vallen wij wettelijk onder 'dagopvang'. En dat betekent dat we gebonden zijn aan openingsuren. Concreet: NOAH mag enkel geopend zijn op weekdays en niet in het weekend en op feestdagen.

Toen kregen we het idee om het kerstfeestje te organiseren als een initiatief 'buurtzorg' vanuit de collectieve gezinszorg. Met onze NOAH als perfecte locatie (*lacht*). Ik polste eerst nog bij onze verzorgenden en vrijwilligers hoe zij hierover dachten. Maar zij toonden zich enthousiast. Al was ik ook niet enorm verbaasd, want ik ervaar elke dag hoe gemotiveerd en geëngageerd zij zijn.

Hoe kijk je terug op het kerstfeestje?

Nathalie Vanaudenhaegen: Met een heel warm gevoel. Als je ziet hoe onze klanten genoten, heb je daar weinig extra woorden voor nodig. Mijn oprechte dank aan de verzorgenden en vrijwilligers, want zonder hen was dit niet mogelijk geweest. •

NATHALIE VANAUDENHAEGEN:



Verschillende klanten vroegen of we niks konden organiseren.



Familiehulp opent Buurthuiskamer in Begijnhof van Herentals

In maart 2022 opende Familiehulp voor de eerste keer de deuren van haar nieuwe Buurthuiskamer in het Begijnhof van Herentals. De Buurthuiskamer is een ontmoetingsplaats voor buurtbewoners van de Begijnhofstraat.

“Mensen die op zoek zijn naar gezelschap, een toffe babbel of leuke activiteiten kunnen bij ons terecht”, vertelt coördinator Lieve Heyvaert. “Het is de bedoeling om samen voor elkaar en onze directe omgeving te zorgen. Via ontmoeting en sociale contacten hopen we ook de vereenzaming bij de oudere buurtbewoners wat te doorbreken.”

“De Buurthuiskamer sluit ook aan bij het concept van buurtzorg en collectieve gezinszorg: het aanbieden van gezinszorg aan een groep van mensen. De nadruk ligt hierbij op het groepsgevoel, en dus leidt collectieve gezinszorg vaak tot leuke activiteiten die zowel door onze klanten als onze medewerkers erg worden gewaardeerd.” •



LIEVE HAEYVAERT:

“ We willen samen voor
elkaar en onze directe
omgeving zorgen.”



Familiehulp zet haar medewerkers (letterlijk) in de kijker

Familiehulp stelde in juli 2022 een twintigtal foto's tentoon in haar hoofdzetel te Brussel. Op die manier wou de thuiszorgorganisatie haar medewerkers (letterlijk) in de kijker zetten en hen bedanken voor hun dagelijkse inspanningen. "Deze authentieke, warme en herkenbare beelden geven perfect weer wie wij zijn en wat we doen."

Medewerkers en bezoekers die in juli naar de hoofdzetel van Familiehulp kwamen, konden er niet aan ontsnappen: vanaf het onthaal en langs de hele gang op het gelijkvloers stonden een twintigtal foto's opgesteld die een inzicht gaven in het doen en laten van de thuiszorgorganisatie. Huishoudhulpen uit de afdeling dienstencheques, verzorgenden uit de gezinszorg, kraamzorg, kinderopvang, karweidienst, Goed Wonen, oppashulp, dagverzorging NOAH: ze kwamen allemaal aan bod.

"Het idee van dit fotoproject is in januari 2022 ontstaan", vertelt Wouter Indemans, manager marketing en communicatie bij Familiehulp. "We wilden onze medewerkers op een originele manier danken én hen letterlijk in de

kijker zetten. Want zij zijn het kloppende hart van onze organisatie. Na een selectieronde kozen we voor professioneel fotografe Lies Willaert om dit project uit te voeren. Lies legde in april en mei 2.500 kilometer af over heel Vlaanderen om Familiehulp in haar totaliteit in beeld te brengen. Geen afgelichte marketingfoto's, maar authentieke beelden over het leven bij onze organisatie."

De tentoonstelling in de hoofdzetel was maar één klein initiatief. "Het spreekt voor zich dat we onze nieuwe foto- en beeldendatabank in de toekomst zullen gebruiken voor al onze communicatiekanalen, zoals folders, drukwerk, website, magazines en sociale media." •



“NOAH is mijn thuis”

Dagverzorgingshuis NOAH Molenbeek verhuisde naar een grotere locatie

In augustus 2022 verhuisde NOAH Molenbeek van haar vertrouwde stek in de Begijnstraat naar een nieuw appartement in de Louis Mettwelaan. Het was even aanpassen voor de trouwe klanten, maar de reacties klonken snel unaniem positief.

Het is donderdagmiddag en in NOAH Molenbeek zijn vele vaste klanten ook vandaag trouw aanwezig. Het middagmaal is net verorberd en dus is het tijd om even te rusten, af te wassen of naar het middagjournaal op televisie te kijken. In één van de ligzetels

rust Tharcisse even uit. Net als elke dag is hij piekfijn uitgedost in hemd, das en jasje. “Ik kleed me altijd mooi als ik naar NOAH kom”, vertelt hij. “En dat is nu toch al 4 jaar. Elke dag kom ik hier langs. We eten, we praten en we genieten van het gezelschap.”



Jubileum voor NOAH

Op 21 november 2022 was het feest in NOAH Sint-Niklaas, want ons kleinschalig dagverzorgingshuis mocht 10 kaarsjes uitblazen. Al 10 jaar zijn oudere mensen met een zorgbehoefte er hartelijk welkom om samen via leuke activiteiten een gezellige dag door te brengen. Een maand eerder werd in Tienen het vijfjarig bestaan van de lokale NOAH gevierd.

In de zetel naast Tharcisse knikt Françoise bevestigend. “Het is hier echt leuk. En ik ben zo tevreden over de persoonsverzorging. De manier waarop verzorgende Hayet mijn haar mooi maakt, daar kan geen kapper tegenop (lacht).”

Een divers publiek

Net als de andere 39 NOAH's van Familiehulp biedt NOAH Molenbeek dagverzorging aan mensen met een zorgbehoefte of mensen die

nood hebben aan gezelschap. “We hebben een gemengd publiek”, vertelt verzorgende Hayet Ousji. “Sommige klanten kampen met een mentale beperking, terwijl anderen Parkinson hebben. Andere klanten komen voor het gezelschap, omdat ze geen familie of weinig sociale contacten hebben. Een diverse groep dus, maar het klikt goed. Iedereen komt hier graag. We koken, spelen spelletjes, knutselen,... En bij mooi weer nestelen we ons in het park hier vlakbij.”

Nieuwe locatie

In de zomer van 2022 nam NOAH Molenbeek haar intrek op een nieuwe locatie in de Louis Mettwielaan. En dat tot tevredenheid van verzorgenden en klanten. “Het is hier groter dan in ons oude stekje in de Begijnstraat”, zegt Hayet. “We kunnen nu meer mensen ontvangen. Zo zijn hier gemiddeld 8 klanten per dag aanwezig, en hebben we ruimte om extra persoonsverzorging te verlenen. Zo kunnen sommige klanten voortaan enkele uren extra langs komen om hun nagels of hun haar te laten verzorgen.”

Ook trouwe klant Marc is opgetogen. “Ik ben overall graag”, vertelt hij. “De Begijnstraat was leuk, maar hier vind ik het ook plezant. Zo lang ik hier in gezelschap kan zijn, ben ik heel blij. NOAH is al 5 jaar mijn thuis.”

“En toch hadden sommige klanten het in het begin lastig met de verhuis”, verklapt Hayet. “Ze beslisten toen om niet meer te komen. Maar dat heeft niet lang geduurd. Na een paar weken stonden ze hier allemaal terug, want niemand van hen kon NOAH missen (lacht). Het is ook een voordeel dat velen elkaar al enkele jaren kennen. Dat schept een band en creëert vertrouwen tussen ons.” •



LEO VAN DEN BOGERD:

“ We hebben samen
mooie dingen gerealiseerd.

“Ik ben nog altijd heel trots op NOAH”

Leo Van den Bogerd lag als regiodirecteur van Herentals mee aan de basis van NOAH

Dat Familiehulp vandaag over liefst 40 NOAH's beschikt, dankt het in grote mate aan Leo Van den Bogerd. Als regiodirecteur van Herentals stond hij mee aan de wieg van NOAH. In juni 2022 ging Leo met pensioen.

“Het idee voor de dagverzorgingshuizen werd voor de eerste keer uitgewerkt door het OCMW van Vosselaar. Maar met onze regio Herentals hebben we meteen mee gelobbyd bij de overheid om dit concept van dagverzorging in regelgeving te gieten. Ik heb toen alle diensten gezinszorg die actief waren in regio Herentals samen geroepen om te bekijken wat de mogelijkheden waren. Dankzij een open overlegcultuur en goede connecties zijn we daarna in Geel en Laakdal met een NOAH – toen heette het nog CADO – kunnen starten. Later sloot Berlaar zich ook aan. Het NOAH-verhaal komt dus inderdaad uit de Kempen. Ik ben er nog altijd heel trots op dat we dit hier konden realiseren.”

Ook de buurthuiskamer (zie pag. 12) is een initiatief van regio Herentals.

Leo Van den Bogerd: Het concept lijkt wat op NOAH, maar richt zich in de eerste plaats op buurtzorg. We willen mensen op een laagdrempelige manier samen brengen en tegelijk zorg en ondersteuning aanbieden. Het is dus ook een experiment voor collectieve gezinszorg.

Zeker in tijden van toenemende vereenzaming wordt buurtzorg erg belangrijk. Als thuiszorgorganisatie moeten we dit concept stimuleren, met collectieve gezinszorg als motor voor diverse activiteiten. Dan denk ik bijvoorbeeld aan beurtelings koken voor meerdere klanten bij 1 iemand thuis of acties voor mensen met dementie en hun mantelzorgers.

Nu kan je genieten van een welverdiend pensioen.

Leo Van den Bogerd: Ik heb 18 jaar bij Familiehulp gewerkt. In die periode hebben we samen mooie dingen gerealiseerd, zoals NOAH, de opstart van nachtzorg of de uitbouw van regio Herentals. Nu is het tijd om andere dingen te doen, zoals een voettocht naar Santiago De Compostella ondernemen en meer tijd maken voor mijn zes kleinkinderen. Ik ga ook een ambachtelijke of creatieve opleiding volgen, bijvoorbeeld glas in lood ramen leren maken. Na vele jaren theorie en denkwerk ben ik nu wel toe aan wat handenarbeid (*lacht*). •

Familiehulp omarmt duurzaamheid

In 2022 trok Familiehulp voluit de kaart van duurzaamheid. Via ons strategisch project ‘Duurzaam. Doen!’ werden verschillende acties uitgerold. In dit jaarverslag geven we hiervan graag een overzicht (pag 18-21).

Familiehulp steunt de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen

In september 2015 werden door alle 193 lidstaten van de Verenigde Naties ‘de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen voor 2030’ opgesteld. Het project ‘Duurzaam. Doen!’ van Familiehulp past volledig binnen deze ontwikkelingsdoelen, onder andere door aandacht te schenken aan belangrijke zaken als gezondheid en welzijn, duurzame energie en innovatie.

“We willen ook onze medewerkers sensibiliseren en meenemen in het verhaal van deze 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen”, vertelt projectmanager Hilde Debusseré. “Onder andere op onze jaarvieringen 2022 brachten we deze doelstellingen onder de aandacht. Zo spoorden we onze medewerkers aan om

via kleine acties op de werkvloer ook hun klanten te motiveren. Daarnaast hebben we in 2022 verschillende nieuwe concrete acties rond duurzame energie en verantwoorde consumptie uitgerold.”

“Onder de noemer ‘duurzaam gebouwen-beheer’ focust Familiehulp ook op het correct sorteren van afval”, aldus Hilde Debusseré. “Al onze gebouwen en regiokantoren krijgen instructies, tools en materialen aangereikt. Dat materiaal is afgestemd op de mogelijkheden van elke locatie, want het afvalbeheer verloopt niet in elke gemeente of stad gelijk. Het recycleren van inktpatronen en elektronische toestellen vormt daar een onderdeel van. Zo vonden we al alternatieve manieren om hergebruik van oude elektro te bevorderen. We voerden eveneens een actie om het papier en tonerverbruik in de kantoren te verminderen.” •

HILDE DEBUSSERÉ

“We willen onze medewerkers sensibiliseren.”

Familiehulp kiest voor ecologische schoonmaakmiddelen

Een van de eerste concrete acties van het project 'Duurzaam. Doen!' bestond uit de aankoop van de ecologische BOMA schoonmaakmiddelen voor de gebouwen van Familiehulp.

Waarom heeft Familiehulp voor BOMA eco-producten gekozen?

Natascha Katnik (projectleider): We hebben verschillende leveranciers met elkaar vergeleken. BOMA bleek heel duurzaam, onder andere omwille van haar ecologische schoonmaakmiddelen en haar recycleerbare verpakking. Bij de aankoop werken we met 1 leverancier en met standaardproducten, wat de procedure gemakkelijker maakt. En ook niet onbelangrijk: BOMA gaf kortingen op de aankoop. Zo krijgen we 12% korting bij bestellingen voor onze medewerkers.

Wat zijn de voordelen om binnen heel Familiehulp met hetzelfde schoonmaakproduct te werken?

Natascha Katnik: Simpel: duurzaamheid en gebruiksvriendelijkheid! Het gebruik van hetzelfde product leidt tot minder verspilling. Als gebruiker raak je op ook sneller vertrouwd aan eenzelfde product, zodat je er gemakkelijker en vlotter mee kan werken. •

Familiehulp kiest voor een duurzaam mobiliteitsbeleid

Sinds enkele jaren kiest Familiehulp actief voor een vergroening van haar bedrijfswagens. Benzine- en dieselwagens zijn ingeruild voor hybride wagens. In 2022 werd ook een nieuwe overheidsopdracht uitschrijven voor onze leasingwagens. Voor de camionettes van Goed Wonen en onze karweidienst zijn hybridemodellen moeilijk te implementeren in camionettes. Maar we kozen bij de aankoop van nieuwe camionettes wel stevast voor de meest groene uitvoeringen, met de laagste CO₂-uitstoot en het laagste brandstofverbruik. Zo kon onze karweidienst in 2022 een beroep doen op nieuwe – en meer groenere – camionettes.





Familiehulp op de fiets!

Sinds 2022 kunnen medewerkers van Familiehulp opnieuw een elektrische bedrijfsfiets leasen. “Via een duurzaam mobiliteitsbeleid willen we onze medewerkers motiveren om voor hun woon-werk verplaatsingen de fiets te gebruiken.”

Natascha Katnik (projectleider): In het recente verleden waren er verschillende acties binnen Familiehulp om het fietsen te promoten. Om ecologische redenen willen we al langer het aantal gereden kilometers met de wagen verminderen. De fiets is dan een gezond en duurzaam alternatief. Uiteraard als de afstanden niet té groot zijn. In sommige gevallen zal de auto noodzakelijk blijven.

Wie komt er in aanmerking voor een elektrische bedrijfsfiets?

Natascha Katnik: In principe elke medewerker van Familiehulp, al richten we ons vooral naar onze verzorgenden, huishoudhulpen zorg en dienstencheques en oppassers. Zij kunnen aan gunstige omstandigheden – 45

euro per maand – een elektrische fiets leasen voor een periode van 36 maanden. Zij huren dus een fiets van onze partner Bike&Co, met onderhoud en verzekering inbegrepen. Na afloop van de 36 maanden huur kunnen ze de fiets zelfs behouden en eigenaar worden. In dat geval moet de restwaarde van de fiets betaald worden.

Medewerkers met een andere functie of medewerkers die eerder al een fiets van Familiehulp huurden, betalen 103 euro per maand. En uiteraard ook belangrijk: elke medewerker met een fiets krijgt een fietsvergoeding voor het aantal gereden kilometers van en naar het werk. Zo wordt het eigenlijk nòg goedkoper om voor de fiets te kiezen. •

Familiehulp plant boompjes

Liefst meer dan 280 boompjes werden tijdens de jaarviering 2022 van regio Gent uitgedeeld om de tuin of het terras te versieren. De volgende jaren hoopt Familiehulp deze boomactie ook in andere regio's te kunnen organiseren.



Stéphanie Bonnave (projectverantwoordelijke Duurzaam. Doen!):

Alle medewerkers van regio Gent konden na hun jaarviering gratis een jong boompje adopteren. Er was keuze uit Okkernoten, Rode Kornoeljes en Hibiscus. We hadden op voorhand 266 boompjes gereserveerd. Gelukkig hadden we reserveboompjes, want er waren last minute toch nog verschillende collega's die ook graag een boompje mee naar huis namen.

Opmerkelijk: je mocht jouw boompje een naam geven.

Stéphanie Bonnave: Door de boompjes een persoonlijke toets te geven, hopen we dat onze medewerkers ze extra goed zullen verzorgen. Onze collega's bleken overigens best creatief in het bedenken van namen. Korneel, Leyla en Juul bleken alvast het meest populair. Maar er waren ook best unieke namen, zoals Carpe Diem, Bezige bijen lokker, Familieboompje, Herstopfleuring, NOAH en Zonneschijn (*lacht*). •



“Ik had meteen een positief gevoel”

André De Budt deed een beroep op Goed Wonen voor de totaalrenovatie van zijn woning

Toen André De Budt in 2022 een woning kocht voor de sociale huurmarkt werd al snel duidelijk dat er veel aanpassingswerken nodig waren. Het sociale verhuurkantoor Woonaksent bracht hem in contact met Goed Wonen. “We hadden al snel dezelfde visie over wat er met de woning moest gebeuren.”

“Ik had dit huis al een tijdje op het oog”, steekt André De Budt van wal. “Toen het in 2022 openbaar werd verkocht, ben ik er meteen opgesprongen. Het is nooit mijn bedoeling geweest om er zelf te gaan wonen, maar om de woning beschikbaar te stellen voor de sociale huurmarkt. Als vrijwilliger bij Amnesty International en Mercy ships ben ik wel wat sociaal geëngageerd, vandaar die keuze.”

“Het was snel duidelijk dat er redelijk wat aanpassingswerken aan de woning moesten gebeuren. Ik dacht eerst om het zelf te doen. Per slot van rekening heb ik in het verleden ook aan de huizen van mijn twee zoons gewerkt. Maar als gepensioneerde heb je zo weinig tijd (*lacht*). En ik wil ook van andere dingen genieten. Dus nam ik contact op met Woonaksent, een sociaal verhuurkantoor in Dendermonde. Zij verwezen me door naar Goed Wonen.”

“Na de eerste ontmoeting met Micha van Kesteren van Goed Wonen had ik meteen een positief gevoel”, aldus André. “Het klikte tussen ons en we hadden al snel dezelfde visie op wat er met de woning moest gebeuren. Tijdens de werken – die in totaal drie maanden zouden duren – hebben ze altijd met mij meegedacht. En dat op een budgetvriendelijke manier.”

ANDRÉ DE BUDT:

“We hadden al snel dezelfde visie.”

Totaalrenovatie

“We hebben bewust gekozen voor een totaalrenovatie”, zegt Micha van Kesteren van Goed Wonen. “Als je een woning via een sociaal verhuurkantoor wil verhuren, moet je aan bepaalde energienormen voldoen. De woning had een F-label, het laagste niveau op vlak van energiezuinigheid. Het was onze bedoeling om na de aanpassingswerken te stranden op een B-label. Daarom zijn we volledig terug van nul begonnen met de vloeren en de leidingen. Daarna hebben we isolatie geplaatst en de woning ook anders ingedeeld. Als alles goed verloopt, is deze woning de komende twintig jaar aangepast aan alle geldende energienormen.” •

Energiesnoeiërs

In 2022 werden er in heel Vlaanderen ongeveer 22.900 energiescans uitgevoerd. 22 medewerkers van Goed Wonen hebben er daar 6.500 van voor hun rekening genomen. Een heel mooie bijdrage van onze organisatie aan een meer duurzame wereld.

Energiescans onderzoeken de energiezuinigheid van een woning en evalueren het persoonlijke gedrag van de bewoner. Eigenaars of huurders krijgen dan een reeks aanbevelingen om hun woning of hun gedrag rond energie en verbruik aan te passen. Dat gaat dan bijvoorbeeld om isolatiewerken, elektriciteitsaanpassingen, het verbruik van bepaalde toestellen (lichtschakelaars, douche,...). Zo helpen we mensen zuinig om te gaan met energie en hun woning meer duurzaam te maken.



“Schatten van mannen”

Marie-Louise kon haar hele huis opknappen dankzij onze karweidienst

Als 76-jarige weduwe zelf je huis opknappen, het zullen er héél weinigen gegeven zijn. Ook Marie-Louise Van Ooteghem had hierbij hulp nodig. Die vond ze bij onze karweidienst.

“Er was heel veel werk aan het huis en de tuin”, vertelt Marie-Louise. “Als weduwe kon ik dat uiteraard niet alleen aan, dus ik nam contact op met Familiehulp. En dat was een heel goede beslissing. Jullie karweimedewerkers, schatten van mannen zijn het! Niks verkeerd kon ik hen vragen. Altijd vriendelijk en beleefd. Sindsdien maak ik mondeling reclame voor jullie (*lacht*).”

De werken bij Marie-Louise getuigen dat je als karweimedewerker bij Familiehulp van alle markten thuis moet zijn. “De mannen zijn wekenlang bezig geweest”, gaat Marie-Louise verder. “Ze hebben mijn vijver in de tuin heraangelegd, twee kamers behangen, de trap geschilderd en slipvrij gemaakt en een nieuwe badkamer geïnstalleerd. En het resultaat mag er zijn. Ik ben zo blij en trots als ik het resultaat zie.” •

Karweihulp opnieuw in de lift

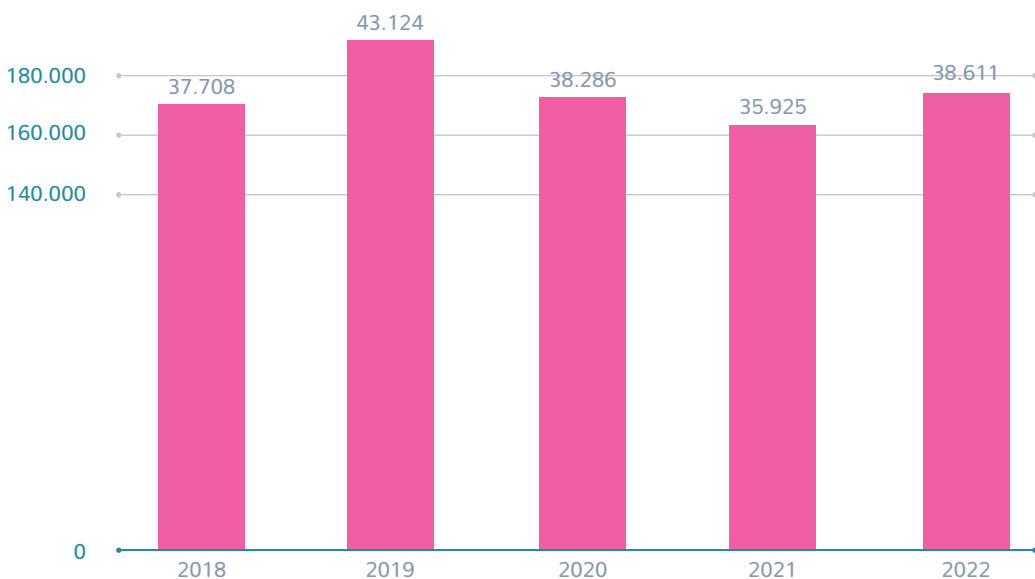
Na de dreun van de coronacrisis zit onze karweidienst opnieuw in de lift. De cijfers van het topjaar 2019 halen we nog niet, maar het herstel lijkt na het magere jaar 2021 wel ingezet.

“We zien een toename van het aantal uren met liefst 7,5%”, toont stafmedewerker klant en portfolio Louise Kindt zich erg tevreden. “Na twee jaren van afname tijdens de coronacrisis kunnen we dus opnieuw naar omhoog kijken.”

Naast een stijging van het aantal klanturen nam ook het aantal klanten zelf toe. “Het gaat om een stijging met 1,3%”, vertelt Louise Kindt. “Dat is eigenlijk ons beste cijfer van de laatste 5 jaar, op uitzondering dan van het topjaar 2019.”

“Klanten die een beroep doen op karweidienst zijn vaak oudere mensen”, gaat Louise Kindt verder. “Liefst 38% zijn 80-plussers. Daarnaast is iets meer dan de helft (56%) alleenstaand. Het is dan ook niet verwonderlijk dat 60% van de klanten karwei ook een beroep doet op gezinszorg.” •

Klanturen-karweidienst



Familiehulp werft eerste Oekraïense vluchteling aan

Op maandag 28 maart 2022 trad een eerste vluchteling uit Oekraïne in dienst bij Familiehulp. “We zijn erg verheugd dat we op deze manier een bijdrage kunnen leveren aan de opvang en integratie van mensen uit het oorlogsgebied.”

Sinds de start van de oorlog in Oekraïne richten overheidsinitiatieven zoals #PlekVrij en #WerkplekVrij zich specifiek op de opvang, huisvesting en tewerkstelling van Oekraïense oorlogsvluchtelingen. “Vanuit haar engagement als maatschappelijk verantwoorde onderneming wou ook Familiehulp de noodzakelijke solidariteit naar deze mensen tonen”, aldus algemeen directeur Ann Demeulemeester. “We zijn blij dat we reeds zo snel ons steentje konden bijdragen.”

Sterke omkadering en begeleiding voor nieuwe collega's

Familiehulp biedt nieuwe medewerkers uit oorlogsgebied zo snel mogelijk een goed

omkaderde structuur en stabiliteit. “Als onderneming dienstencheques onderscheidt Familiehulp zich door haar investeringen in de persoonlijke coaching, individuele begeleiding en psychosociale ondersteuning van medewerkers”, aldus directeur dienstencheques Thomas Dupon. “Het spreekt voor zich dat deze omkadering extra belangrijk is voor nieuwkomers.”

“Concreet voorzien we onder andere taal-ondersteuning, begeleiding via persoonlijke coaches, nauwe contacten met het gastgezin of familie en administratieve ondersteuning. Bovendien biedt een job als huishoudhulp dienstencheques de nodige flexibiliteit (bijvoorbeeld via een uurrooster op maat). Zo krijgen deze mensen alle tijd om een evenwicht te vinden tussen hun nieuwe job, hun nieuwe leefomgeving en hun gezin. Daarnaast stemmen we ook met onze klanten af hoe we de samenwerking optimaal kunnen laten verlopen.” •

ANN DEMEULEMEESTER:

“We zijn blij dat we zo snel ons steentje konden bijdragen.”

Cursist Alevtina uit Oekraïne maakt kinderboek

Alevtina Vashchenko volgde in 2022 de opleiding 'verzorgende – zorgkundige' aan ons opleidingscentrum in Hasselt. Eerder dat jaar ontvluchtte ze samen met haar twee dochtertjes het oorlogsgeweld in Oekraïne. Samen met vluchteling Ksenia Maksimova en PXL-docent Thomas Donvil heeft ze in november 2022 een kinderboek geschreven en geïllustreerd. Dat vertelt het verhaal van Michael, die als kind alles moet achter laten en op de vlucht slaat voor de oorlog.

“Ik werkte als journalist in Oekraïne, dus schrijven had voor mij weinig geheimen”, vertelt Alevtina in uitstekend Nederlands. “Ik heb het verhaal – dat helaas is gebaseerd op echte gebeurtenissen – geschreven vanuit het perspectief van kinderen. Ik had maar één doel: kinderen steunen door middel van een sprookje te vertellen.”

“Na mijn aankomst bij een gastgezin in Kuringen ben ik Nederlandse les gaan volgen aan de PXL-hogeschool”, gaat Alevtina verder. “Daar leerde ik Ksenia kennen. Zij was net als ik afkomstig uit Kiev. We besloten samen aan het boek te werken. Ik schreef het verhaal en zij tekende de illustraties. Onze docent Nederlands Thomas Donvil heeft alles gecoördineerd en zorgde voor de vertaling.”



ALEVINA VASHCHENKO:

“ Ik wil kinderen steunen door een sprookje te vertellen.

Familiehulp lanceerde campagne #WijZijnFamiliehulp

Zoektocht naar gedreven en getalenteerde medewerkers blijft grote uitdaging

In juni 2022 startte Familiehulp haar campagne #WijZijnFamiliehulp. Het opzet bestond erin om de vele honderden vacatures ingevuld te krijgen.

“Met meer dan 13.000 werknemers is Familiehulp een heel grote organisatie”, vertelt directeur medewerkersbeleid Kristel Vandenbossche. “Maar ondanks 20.000 sollicitanten per jaar worden we met dezelfde uitdagingen geconfronteerd als veel andere werkgevers: het vinden van voldoende gemotiveerde en getalenteerde medewerkers.” En die zoektocht gaat zeer breed. “Naast verzorgenden en huishoudhulpen hebben we ook vacatures voor administratief bedienden, mensen met een achtergrond in ICT of marketing of technische profielen.”

Werk in eigen streek

Familiehulp is als thuiszorgorganisatie actief in heel Vlaanderen en Brussel. “Omdat we letterlijk in elke gemeente of dorp aanwezig zijn, kunnen we onze medewerkers werk in eigen streek aanbieden. Dat heeft veel voordelen op het vlak van work life balance of het beperken van vervoerskosten”, aldus Kristel Vandenbossche.

“Als waardengedreven organisatie zetten we ook hard in op de opleiding en vorming van onze medewerkers”, gaat Kristel Vandenbossche verder. “Naast een ruime autonomie

in de organisatie van het werk zijn er bij Familiehulp ook veel interne doorgroei-mogelijkheden. Het mentale welzijn van onze medewerkers vormt ook een van de fundamenten van ons algemeen beleid.”

#WijZijnFamiliehulp

De campagne #WijZijnFamiliehulp was alleszins heel actief op sociale media. Op 22 juni 2022 werden over heel Vlaanderen ook ‘jobdates’ georganiseerd. In diezelfde week werd op de Brusselse hoofdzetel ook een foto-tentoonstelling georganiseerd over werken bij Familiehulp. Daarnaast ging de website www.wijzijnfamiliehulp.be online, met een helder overzicht van alle vacatures en bestaande functies binnen Familiehulp. •



Twée nieuwe regiodyrecteurs

Eerder in dit jaarverslag kon je al lezen dat Leo Van den Bogerd in juni 2022 met pensioen ging. Hij werd als regiodyrecteur Herentals opgevolgd door Annelies Van den Eynde. Zij studeerde verpleegkunde en behaalde een master in sociaal werk. Na haar studies was zij onder andere werkzaam bij het OCMW Leuven en de gemeente Heist-op-den-Berg.

Ook in regio Waas en Dender vond er een wissel van de wacht plaats. Karel Vandesteene is er de opvolger van Hilde Linssen. Karel studeerde orthopedagogie en was onder andere werkzaam bij CAW Oost-Vlaanderen en vzw Carus. •



Nieuwe namen voor onze regio's in Oost-Vlaanderen

Vanaf 1 januari 2022 werd de werking van Familiehulp in Oost-Vlaanderen afgestemd op de nieuwe eerstelijnszones (ELZ). Dit betekende dat bepaalde gemeenten in de provincie overgingen naar een andere regio. Daarnaast gingen regio Oudenaarde en regio Aalst samen als regio Zuid-Oost-Vlaanderen. Regio Sint-Niklaas wijzigde van naam en gaat voortaan als regio Waas en Dender verder.

Familiehulp presenteert 'Goed werken in de zorg'

Op dinsdag 22 november 2022 organiseerde Familiehulp in het Vlaamse Parlement (zaal De Schelp) 'Goed werken in de zorg'. Tijdens deze debatnamiddag rond innovatieve arbeidsorganisatie (IAO) werd ook het gelijknamige boek voorgesteld.

Het IAO-traject startte in 2015, wanneer Familiehulp besloot om haar werking anders te gaan organiseren. De reden waren de vele uitdagingen waarmee de thuiszorgorganisatie werd geconfronteerd: de toenemende commercialisering van de zorg, de war for talent, de groeiende diverse zorgnoden van haar klanten,... Project 2020! was geboren.

De pijlers van IAO binnen Familiehulp

“Project 2020! werd afgetrapt met startconferenties in elke regio”, vertelt projectleider Bart Roegiers. “Daar kwamen onze medewerkers en klanten samen om na te denken hoe we onze werking konden optimaliseren. Het leidde onder andere tot de oprichting van nieuw samengestelde zorgteams en een versterkte regiowerking. Zeker in het begin waren er wel wat twijfels en zagen we hindernissen op ons pad, maar de resultaten gaven ons gelijk. Dankzij IAO werd Familiehulp sterker en meer flexibel. Het beste bewijs was toen de coronacrisis losbarstte. Mede dankzij IAO en onze vernieuwde werking hebben we die crisis goed kunnen managen.”

Een tweede grote pijler binnen IAO was het dieper leggen van verantwoordelijkheden. “Onze medewerkers beschikken over een schat aan kennis en ervaring”, zegt algemeen directeur Ann Demeulemeester. “Als je die mensen meer verantwoordelijkheden geeft bij de organisatie van hun werk leidt dit tot een nog betere zorg- en dienstverlening naar onze klanten. Door het oprichten van expeditie-teams onderzochten en testten we welke taken en verantwoordelijkheden hiervoor het best in aanmerking kwamen. En via het principe van de sterrollen konden we de talenten van onze medewerkers optimaal inzetten.”

Ervaringen gebundeld in een boek

“Naarmate het einde van Project 2020 in zicht kwam, rijpte binnen Familiehulp het idee om de vele ervaringen en resultaten van IAO te bundelen in een boek. “We willen met dit boek ook een positief verhaal vertellen”, aldus Ann Demeulemeester. “IAO was een traject met vallen en opstaan, maar vooral met zeer veel dynamiek, positivisme en doorzettingsvermogen. We hopen van harte dat andere (zorg)organisaties onze ervaringen



kunnen gebruiken om hun eigen werking te versterken.”

Debatnamiddag rond IAO

De presentatie van het boek 'Goed werken in de zorg' vond plaats tijdens een debatnamiddag rond IAO. 150 mensen van Familiehulp en talrijke andere organisaties wisselden ideeën en ervaringen uit, en luisterden naar boeiende uiteenzettingen van gastsprekers als Johnny Smets (Inetum-RealDolmen), Jan Van Acoleyen (Proximus), Vicky Coryn (Group INTRO), regiodirecteurs Eva Strubbe en Bart Tirez, Vlaams minister Jo Brouns, Candice De Windt (zorgambassadeur) en algemeen directeur Ann Demeulemeester. De moderatie lag in handen van ex-medewerker San Cooreman. De vele unaniem positieve reacties versterkten de indruk dat dit een topevent was waar Familiehulp met trots op mag terugblikken. •

BART ROEGIERS:

” De resultaten gaven ons gelijk.



Tweede editie Radio Familiehulp

Op vrijdag 22 april 2022 vond de tweede editie plaats van Radio Familiehulp. Het was alweer een schot in de roos, met een combinatie van leuke muziek en emotionele of grappige getuigenissen.

Dit jaar hield de mobiele radiostudio van 'Radio on Tour' halt aan onze kantoren in Mechelen. De presentatie lag opnieuw in handen van Karolien Debecker, professioneel actief bij VRT-radio. Onder andere algemeen

directeur Ann Demeulemeester en manager marketing en communicatie Wouter Indemans werden geïnterviewd. Al was het vooral te doen om de vele leuke en warme verhalen van onze medewerkers en de sfeervolle muziek.

Petra Boon:

Bedankt dat er terug een Radio Familiehulp is, super goed initiatief.

Vicky Verhelst:

Heel erg bedankt voor dit fijn Radio Familiehulp moment.

Tanya Partoens:

Het is keileuke muziek en het brengt een geweldige sfeer met zich mee.

Jurgen Segers:

Vandaag een thuiswerkdag met Radio Familiehulp in mijn oor... niet altijd even goed voor de concentratie als je met cijfers bezig bent. I, zal maandag wel alles nog eens dubbel controleren ...

Minke Thomas:

Bedankt om deze dag op te fleuren met toffe muziek en hartverwarmende verhalen.

Ruth Janssens:

Met dit goed weer is het ideaal om buiten te spelen en in onze zomerparadijzen te shaken met de kinderen op al die steengoede muziek!

Caroline Maeschaelck:

Ik zit bij de kapper met mijn gsm aan mijn oren om toch maar naar radio Familiehulp te kunnen luisteren! 👍👍👍



Interesse? Je vindt alle podcasts van Familiehulp terug op www.familiehulp.be/podcast



Hoe meer zielen, hoe meer vreugde

Ontdek de podcasts van Familiehulp

Sinds 2022 is Familiehulp gestart met het maken van podcasts. Stafmedewerker marketing en communicatie Kathleen Frits heeft haar journalistieke talenten volop ingezet om boeiende en meeslepende verhalen te maken van én over Familiehulp en haar klanten.

Het idee voor een podcast rijpte binnen de afdeling Marketing en Communicatie van Familiehulp naar aanleiding van het verhaal van ex-medewerker Marina Moens (zie jaarverslag 2021 – pag 16-17). Toen Marina in 2021 op pensioen ging, bleven de vele ervaringen binnen Familiehulp in haar hoofd zitten. Ze bundelde deze toen in het boek 'Als deuren opengaan'. Deze verhalen vormden de basis voor de eerste gelijknamige podcast.

“De productie van deze podcast liep heel vlot”, vertelt Kathleen Frits. “Het enthousiasme van Marine, de vele boeiende verhalen,... Het bleken de ideale ingrediënten voor de allereerste podcast van Familiehulp. De reacties waren unaniem positief en dus besloten we al snel om hiermee verder te gaan.”

De tweede podcast volgende een tweetal maanden later al, onder de titel ‘De treinen rijden buiten’. ”Hiervoor ging ik langs bij de 91-jarige Georges”, aldus Kathleen Frits. “Hij is peter van Saartje, een van onze referentieverzorgenden dementie bij Familiehulp. Georges heeft zelf ook dementie, een ziekte die vandaag trouwens meer dan 190.000 mensen in België treft.”

“Voor onze derde podcast – Hoe meer zielen hoe meer vreugde – trok ik naar NOAH Sint-Niklaas, een van onze gezellige kleinschalige dagverzorgingshuizen. Samen met klant Simonne maakten we een sfeervolle podcast, over het leven van onze klanten en ook over alle leuke activiteiten in en rond NOAH.” •

Familiehulp werkt mee in Huis 50 te Peer

Medewerkers nemen belangrijke rol op in begeleiding van gemeenschappelijke activiteiten



Enkele medewerkers van Familiehulp zijn sinds november 2022 aan de slag in Huis 50 te Peer. Dit is een nieuw woonproject van Beschut Wonen Noord-Limburg, dat 12 personen met een psychische kwetsbaarheid zelfstandig laat wonen.

Erna Vaesen (regiodirecteur Peer):

Er wordt tegelijkertijd volop ingezet op het organiseren van gemeenschappelijke activiteiten. En daar komt Familiehulp mee in beeld. Onze verzorgenden Anne-Marie, Anja, Carine en Monique en huishoudhulp Carine spelen een belangrijke rol bij de begeleiding van deze gemeenschappelijke activiteiten

Anne-Marie Leekens (verzorgende):

Twee collega's stellen bijvoorbeeld samen met de bewoners de menukaarten op, doen de boodschappen en bereiden de maaltijden. Samen met een andere collega ga ik dan individueel bij de bewoners langs om zorg en ondersteuning te bieden of te helpen met huishoudelijke taken. Door de inrichting van het gebouw – waarbij de bewoners dezelfde gang delen – blijft het gemeenschappelijke karakter wel sterk aanwezig. Dat heeft voordelen, want je kan snel met collega's

overleggen en communiceren. Anderzijds is het ook een uitdaging, waarbij je soms meerdere vragen tegelijk krijgt of met twee totaal andere situaties wordt geconfronteerd. Je moet dus goed kunnen anticiperen op de diverse noden en wensen van de bewoners. Maar ik vind het alleszins leuk werken. •

Referentiewerking

Enkele van onze medewerkers in Peer zijn referentiemedewerker psychische kwetsbaarheid. Dit betekent dat zij regelmatig gerichte opleidingen en vormingen krijgen rond de zorg voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Daarnaast beschikt Familiehulp ook nog over referentiewerkingen rond dementie, personen met een handicap, kansarmoede, opvoedingsondersteuning, kraamzorg, oncologie en palliatieve zorg. Het succes en de populariteit van onze referentiewerking neemt elk jaar toe. Ondertussen kunnen meer dan 2.000 verzorgenden binnen Familiehulp zich referentiemedewerker noemen.



Familiehulp opent nieuwe opleidingscentra in Aalst, Vilvoorde en Veurne

In 2022 opende Familiehulp drie nieuwe opleidingscentra, met name in Aalst, Vilvoorde en Veurne. Zo beschikken we in totaal over acht opleidingscentra. De opleidingen in Aalst en Vilvoorde voorzien bovendien extra steun voor het aanleren van de Nederlandse taal.

Extra Nederlands voor laag-talige cursisten

In haar opleidingscentra biedt Familiehulp – in samenwerking met VDAB - tweemaal per jaar de opleiding ‘verzorgende / zorgkundige’ aan. “Deze opleiding richt zich op mensen die op zoek zijn naar een job in de zorgsector”, aldus Cedrine Frerart, stafmedewerker talent bij Familiehulp. “Wie graag aan de slag wil

in de residentiële zorg, de thuiszorg of de thuisverpleging heeft namelijk een attest verzorgende/zorgkundige nodig.”

“Veel van onze cursisten zijn anderstalig”, gaat Cedrine Frerart verder. “Een goede kennis van het Nederlands vormt voor die mensen een extra sleutel naar succes op de arbeidsmarkt. Daarom bieden we in onze nieuwe opleidingscentra van Aalst en Vilvoorde een

opleiding met extra hulp voor de Nederlandse taal aan. Deze opleiding duurt iets langer dan de reguliere opleiding, namelijk 15 maanden met via 4,5 dagen les per week.”

Bezoek Vlaams minister Jo Brouns in Vilvoorde

Op 18 oktober 2022 bezocht Vlaams Minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale Economie en Landbouw Jo Brouns het opleidingscentrum van Familiehulp in Vilvoorde. Hij onderstreepte er het belang van partnerschappen zoals deze tussen Familiehulp en de VDAB.

“De krapte op de arbeidsmarkt toont zich nergens zo hard als in de zorgsector. We kunnen alle handen, hoofden en harten gebruiken. Geïntegreerde opleidingen, zoals deze bij Familiehulp waarbij de job als verzorgende of zorgkundige gecombineerd wordt met een taalopleiding, zijn dan ook van onschatbare waarde: Nederlands spreken met de mensen voor wie je zorg draagt, is immers van groot belang. Ik ben dan ook erg tevreden dat er nu zoveel cursisten bij VDAB een geïntegreerde taal- en beroepsopleiding volgen richting de zorgsector.” •

Dorca - cursiste verzorgende Familiehulp: “Ik heb veel geleerd”

“Toen ik aan de opleiding begon, was mijn Nederlands echt niet goed. Maar ik zal later werken met mensen die goed Nederlands praten. Daarom vind ik het een voordeel dat deze opleiding extra aandacht schenkt aan het Nederlands. Zo kan ik veel oefenen, want het is zeker geen gemakkelijke taal.”

“Ook over de rest van de opleiding ben ik heel tevreden. Ik heb veel geleerd: koken, naaien, onderhoud, verzorging, planningen maken, omgaan met rouw en verlies, communicatieve vaardigheden,... Ik ben echt gegroeid als persoon. Het deed me ook beseffen dat een job als verzorgende veel meer is dan zorg alleen. Je moet ook empathie en interesse tonen naar je klanten.”

“Ik wil ook mijn leraars graag een compliment geven. Ze hebben altijd voor iedereen voldoende tijd kunnen maken. Zo voelde iedereen zich op zijn gemak en vormden we met alle cursisten een hecht team.”



CEDRINE FRERART:

” Veel van onze cursisten zijn anderstalig.



De Speelboom groeit verder

Recordcijfers voor onze kinderdagverblijven

In 2022 had Familiehulp 480 vergunde kindplaatsen, het hoogste aantal in de geschiedenis van onze organisatie. In totaal werden er 978 kinderen opgevangen in onze 12 vestigingen van De Speelboom. Ook dat was een record.

“Uiteraard zijn we heel blij met deze cijfers”, vertelt manager kinderdagverblijven Hilde Vanderbeke. “Het bewijst dat we met De Speelboom goed bezig zijn. We streven er elke dag naar om jonge ouders en hun kinderen warme en kwaliteitsvolle opvang te bieden. We blijven ook bijzondere aandacht schenken aan kinderen uit kwetsbare gezinnen of kinderen met een zorgbehoefte. We bieden hen alle leerkansen op hun eigen tempo,

midden in een uitdagende omgeving met een rijke taalbeleving.”

“De cijfers doen extra deugd omdat we begin 2022 nog te maken kregen met de effecten van de coronacrisis”, gaat Hilde Vanderbeke verder. “Naast vele afwezigheden moesten we ook enkele kinderdagverblijven tijdelijk sluiten. Dat we desondanks bleven groeien, maakt dat we de toekomst hoopvol tegemoet zien.” •

Koalaproject in De Speelboom Beringen

Kinderdagverblijf organiseerde moedergroep in kader van Koala-project

De Speelboom heeft bijzondere aandacht voor kinderen in kansarmoede of in kwetsbare gezinssituaties. Zo waren in 2022 liefst 34% van onze opgevangen kinderen afkomstig uit een kwetsbaar gezin. Daarnaast lopen er binnen De Speelboom verschillende projecten rond kansarmoede.

Zo neemt De Speelboom Beringen al enkele jaren deel aan het Koala-project ('Kind en ouderactiviteiten voor lokale armoedebestrijding'). Dit project wil ouders en kinderen in kansarmoede de mogelijkheid geven om zich te ontplooiën. "Zo hebben we in 2022 een moedergroep georganiseerd", vertelt verantwoordelijke Mieke Scheelen. "Moeders konden een cursus volgen rond opvang, werken, gezonde voeding, pedagogische thema's,..."

"De focus lag tevens op het versterken van het Nederlands. Ondertussen werden hun kindjes opgevangen door In-Zetje, onze partner in het KOALA-project. De Speelboom stond in voor de voorbereiding en ondersteunde de organisatie van deze opvang. Daarnaast hebben we nog heel wat andere acties ondernomen om het pedagogisch project van In-Zetje en De Speelboom op elkaar af te stemmen." •

MIEKE SCHEELEN:

” De focus lag ook op het versterken van het Nederlands.

Familiehulp partner Huis van het Kind Machelen

Eind november ondertekende Familiehulp een engagementsverklaring tot samenwerking met het Huis van het Kind Machelen. Onze organisatie werkt op die manier mee aan de doelstellingen en acties van het Huis van het Kind.





Eva deed na haar derde bevalling een eerste keer een beroep op kraamzorg

Toen Eva Stroobant voor de derde keer mama werd, besloot ze deze keer wel om de hulp van een kraamverzorgende in te roepen. “Achteraf had ik grote spijt, maar dan omdat ik er niet veel vroeger voor had gekozen.”

“Ik ben telkens bevallen via een keizersnede”, begint Eva haar verhaal. “En dus ook de derde keer bij Emile. Onnodig om te zeggen dat dit telkens erg zwaar en vermoeiend was. Omdat ik al twee jonge dochters had rondlopen, koos ik bij de geboorte van Emile voor kraamzorg. En dat bleek een geweldige keuze.” “Drie maanden lang kwam kraamverzorgende Anja bij me langs. Ze hielp me bij het wassen, omkleden en voeden van Emile en deed ondertussen ook nog enkele huishoudelijke

taken. En voor mij ook een groot pluspunt: Anja bracht mijn twee dochters naar de opvang en naar school, zodat ik kon rusten of tijd met Emile kon doorbrengen.”

“Achteraf had ik echt spijt”, getuigt Eva. “Spijt dat ik niet eerder een beroep op kraamzorg had gedaan. Wat een geweldige dienstverlening kreeg ik van Familiehulp. Sindsdien raad ik kraamzorg aan al mijn vriendinnen aan.” •

Kraamzorg: meer klanten, maar minder uren

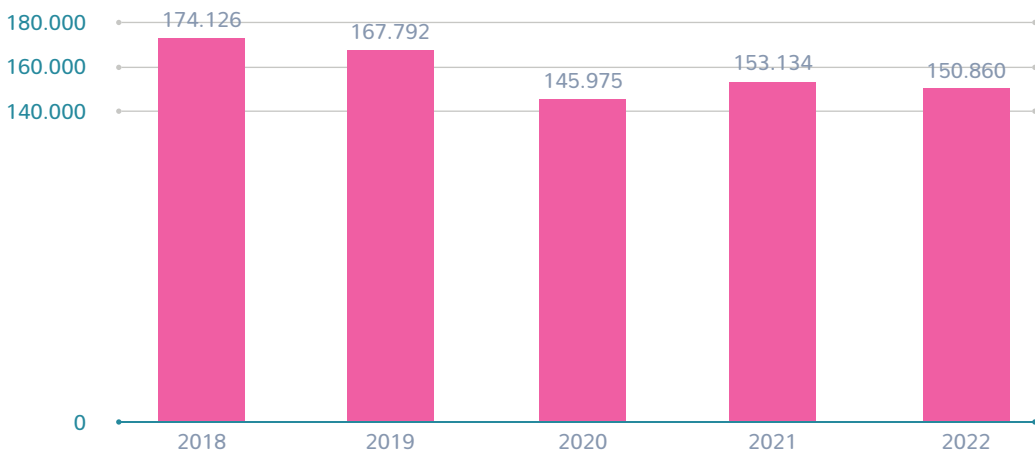
Opmerkelijke vaststelling in 2022: het aantal klanten kraamzorg steeg opnieuw (+ 1,5% ten opzichte van 2021), maar het aantal uren kraamzorg daalde licht (5.096 uren in plaats van 5.172 uren in 2021). De reden: klanten vroegen gemiddeld iets minder uren zorg: van 30 uren in 2021 naar gemiddeld 29,2 uren in 2022.

“Het gaat uiteraard niet om heel grote verschillen”, vertelt stafmedewerker klant en portfolio Petra Van Deynze. “Maar we zien wel een daling. Vermoedelijk speelt – net als bij gezinszorg – de levensduurte en de inflatie mee een rol. Daarnaast zien we al langer dat mama’s tussen 25 en 35 jaar minder kraamzorg vragen dan jongere mama’s (20-25 jaar) en oudere mama’s (35-40 jaar). En de leeftijdscategorie tussen 25 en 35 jaar omvat nu eenmaal het merendeel van onze klanten kraamzorg. Door de uitbreiding van het vaderschapsverlof zijn partners ook vaker langer thuis. Ook dat speelt mogelijk mee een rol om het aantal uren kraamzorg wat te verminderen.” •

Volle Maan aanwezig op Brusselse Week van de Kraamzorg

Aanstaande of prille ouders konden tijdens de Brusselse Week van de Kraamzorg (9-15 mei 2022) op verschillende plaatsen in de hoofdstad terecht voor informatie en activiteiten rond zwangerschap en geboorte. Onze collega’s van het expertisecentrum Volle Maan en van onze dienst kraamzorg waren aanwezig met verschillende infostandjes.

Uren klanten-kraamzorg





“Bijna alles is hetzelfde gebleven”

Veronic en Elvira maakten de overstap van U’niK naar Familiehulp

Begin juli 2022 rondde Familiehulp de overname af U’niK, een vzw die zich toelegt op huishoudelijke ondersteuning in Midden-Limburg en het Maasland. En zo werden Veronic en Elvira uit Kinrooi plots respectievelijk medewerker en klant bij Familiehulp. “Voor ons bleef bijna alles hetzelfde.”

VERONIC:



Ik vind het fijn om dezelfde klanten te hebben.

Veronic: “Ik werkte sinds 2019 bij U’niK. Eerder was ik 25 jaar aan de slag als kaderlid in een supermarkt. Maar de laatste jaren werd die job me te zwaar en te stresserend. Sommige mensen keken raar op toen ik voor een functie als huishoudhulp dienstencheques koos. Zelf heb ik ook ruim een jaar getwijfeld om effectief de stap te zetten. Maar ik heb het me sindsdien geen seconde beklagd. Integendeel, deze job is zoveel leuker als mijn vorige. Minder stress, meer vrije tijd, betere werkomstandigheden,...

Veronic: “Toen ik hoorde dat U’niK werd overgenomen, was ik wel wat ongerust. Ik had in mijn vorig professioneel leven verschillende overnames meegemaakt en die liepen niet altijd even goed af voor de kleine partner. Maar al snel bleek dat alle zorgen onnodig waren. We zijn door Familiehulp goed opgevangen. Veel is het ook hetzelfde gebleven. Alleen had ik bij U’niK één contactpersoon die alle zaken regelde. Nu heb ik naast mijn coach ook collega’s die verantwoordelijk zijn voor je afwezigheden of ziekte. Ik heb me zeker in het begin dus wel eens een paar keer vergist (*lacht*).”

Elvira: “Voor mij als klant veranderde er ook weinig. Ik kreeg een mail van Familiehulp met daarin alle informatie en dat volstond. Ik ben vooral blij dat Veronic mijn huishoudhulp is gebleven. Zij komt hier al drie jaar over de vloer en weet perfect wat er nodig is. Je ontwikkelt een band en je vertrouwt elkaar. Dat vind ik zo belangrijk. En de leuke babbels nemen we er graag bij. Soms zingen we zelfs samen mee met de liedjes op de radio (*lacht*). Daarom wil ik ook geen vervanging als Veronic eens ziek of met vakantie is. Ik ben sinds kort met pensioen en zal dan wel eventjes mijn plan trekken.”

Veronic: “Ik vind het ook fijn om dezelfde klanten te hebben. Altijd bij andere mensen moeten langsgaan, is niks voor mij. Ik ben een gevoelsmens en het moet dus klikken. Ook wederzijds respect vind ik heel belangrijk. Als klanten je werk niet respecteren, hoeft het voor mij niet. Bij al mijn klanten – en zeker ook bij Elvira – krijg ik nooit het gevoel dat ik maar de poetsvrouw ben.”

Elvira: “Respect is zo belangrijk. Ik snap trouwens niet dat veel mensen neerkijken op de job van huishoudhulp. Precies of dat werk is zo gemakkelijk en vanzelfsprekend. Integendeel, het lijkt me allesbehalve evident.” •

Familiehulp neemt meerdere lokale activiteiten dienstencheques over

Familiehulp nam in 2022 verschillende lokale dienstencheques-activiteiten over, onder andere in Zedelgem, Oostrozebeke en Limburg. Vanuit een sterke lokale verankering staat Familiehulp via deze overnames garant voor werkzekerheid, financiële stabiliteit en een brede kwalitatieve dienstverlening naar huidige en toekomstige klanten.

Overnames in Limburg en West-Vlaanderen

Begin juli 2022 rondde Familiehulp de overname af U'niK, een vzw die zich toelegt op huishoudelijke ondersteuning in Midden-Limburg en het Maasland. “Het ging om een totaal van 170 werknemers en 1.100 klanten”, aldus operationeel directeur Dirk Van Laethem. Voor de overname telde Familiehulp 360 medewerkers en 2.200 klanten dienstencheques in Limburg.

In het najaar vonden twee overnames van activiteiten dienstencheques plaats in West-Vlaanderen: eentje in Zedelgem – goed voor 213 klanten en 18 huishoudhulpen dienstencheques – en eentje in Oostrozebeke. “In Zedelgem ging het om de activiteiten dienstencheques van het lokale OCMW”, vertelt Dirk Van Laethem. “In Oostrozebeke over VZW Dienstenwinkel, met ook daar een sterke link met het lokale bestuur.” In beide gemeentes is de effectieve inkanteling van de werking dienstencheques binnen Familiehulp op respectievelijk 1 januari en 28 februari 2023 in werking getreden.

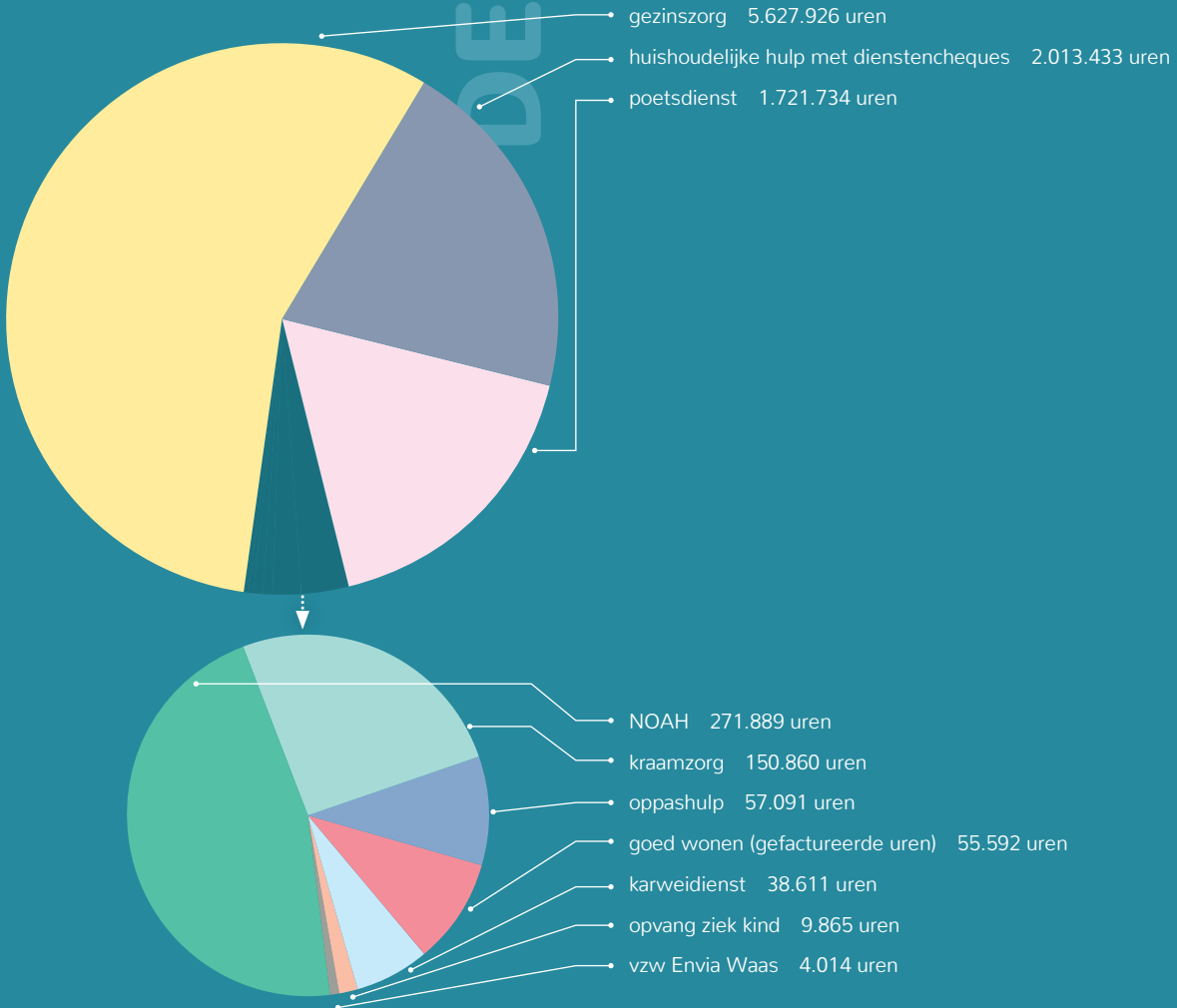
Bredere dienstverlening vanuit sterke lokale verankering

Waarom kiezen lokale besturen vaker voor een overname door een sterke speler als Familiehulp? “In de eerste plaats bieden wij onze partners een kwalitatieve dienstverlening via ons ruime aanbod aan zorg en ondersteuning”, zegt Dirk Van Laethem. “Ook het financiële aspect speelt een grote rol. Lokale besturen kunnen op die manier de tewerkstelling van hun werknemers garanderen. De overnames vormen op die manier een win-win situatie voor alle partijen. Bovendien kan Familiehulp dienstencheques op die manier haar personeelsbestand op peil houden. En dat is in deze tijden allesbehalve evident, want de sector van de dienstencheques zag in 2022 liefst 10% van het personeel vertrekken.” •

In 2022 zagen we het aantal klanturen met 2,6% dalen ten opzichte van 2021. Hierdoor werd de kaap van 10 miljoen net niet bereikt en klokten we af op 9.856.108 uren. Net als in andere jaren ging merendeel hiervan naar gezinszorg (5.627.926 uren), poetsdienst (1.721.734 uren) en huishoudelijke hulp met dienstencheques (2.013.433 uren).



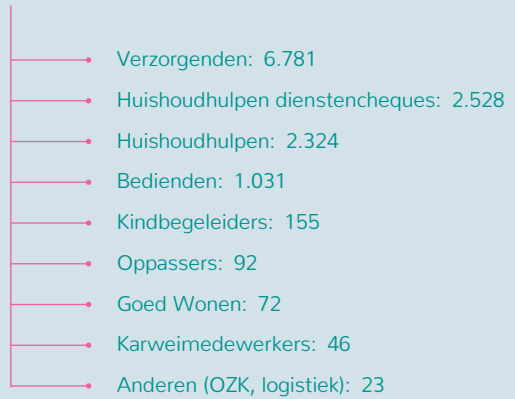
We presteerden
9.856.108
 uren
 bij al onze klanten



Familiehulp kon in 2022 over

13.052
medewerkers
beschikken.

een toename met 0,7%.



Familiehulp ondersteunde in 2022

95.070
klanten.

Familiehulp ondersteunde 95.070 klanten, een toename met 1,8% ten opzichte van 2021. Het merendeel waren klanten gezinszorg (38.669), poetsdienst (22.511) en huishoudelijke hulp met dienstencheques (21.363).





RAAD VAN BESTUUR

Sonja Becq
Saloua Berdai
Naima Charkaoui
Tom De Gendt
Ann Demeulemeester
Marc Michils
Karen Pieters
Peter Pype
Frank Robben
Yves Rosseel
Jan Schrijnemakers
Chantal Van Audenhove, voorzitter
Toon Vanhoutteghem
Inge Vervotte

DE ALGEMENE VERGADERING

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

Martine Coppejans
Ignace Leus
Brigitte Van Den Eynde
Leen Van den Neste

DIRECTIECOMITÉ

Ann Demeulemeester, afgevaardigd bestuurder
Harlinde Exelmans, adjunct-algemeen directeur
Marleen Delaere, directeur financieel en administratief beleid
Griselda Symons, directeur ICT-beleid
Kristel Vandenbossche, directeur medewerkersbeleid
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

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

Zorgbeleid

Harlinde Exelmans, adjunct-algemeen directeur en directeur zorgbeleid
Els Maselis, manager zorgbeleid
Elke Vandenbussche, manager zorgbeleid
Liesbeth Zeegers, manager zorgbeleid

Medewerkersbeleid

Kristel Vandenbossche, directeur 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

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

Familiehulp kinderopvang De Speelboom

Hilde Vanderbeke, manager kinderopvang
Koningsstraat 294, 1210 Brussel
02 227 40 10 – info@familiehulp.be

Familiehulp Goed Wonen

Erwin Hermans, manager Goed Wonen
Koningsstraat 294, 1210 Brussel
02 227 40 10 – info@familiehulp.be

Provincie West-Vlaanderen

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

Regio Midden-West-Vlaanderen

8800 Roeselare – H. Horriestraat 33 A
051 24 88 03
Nancy Craeynest, regiodirecteur

Regio Noord-West-Vlaanderen

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

Regio Westhoek en Polders

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

Regio Zuid-West-Vlaanderen

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

Provincie Oost-Vlaanderen

9051 Gent – Helene Dutrieulaan 10
09 269 65 20
Walter Brusselaers, operationeel directeur

Regio Gent

9051 Gent – Helene Dutrieulaan 10/001
09 225 37 63
Annamie Viane, regiodirecteur

Regio Waas en Dender

9100 Sint-Niklaas – Gasmeterstraat 81C
03 760 00 60
Karel Vandesteene, regiodirecteur

Regio Zuid-Oost-Vlaanderen

9300 Aalst – Oude Gentbaan 14
053 60 55 60
Caroline Deprez, regiodirecteur

Provincie Antwerpen

2800 Mechelen – Louizastraat 40
015 45 31 20
Walter Brusselaers, operationeel directeur

Regio Antwerpen

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

Regio Herentals

2200 Herentals – Wolstraat 23
014 28 32 20
Annelies Van den Eynde, 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

Bedankt voor het vertrouwen.
Wij zijn er graag voor jullie!



Familiehulp
we zijn er voor jou



Vlaanderen
verbeelding werkt



brussel