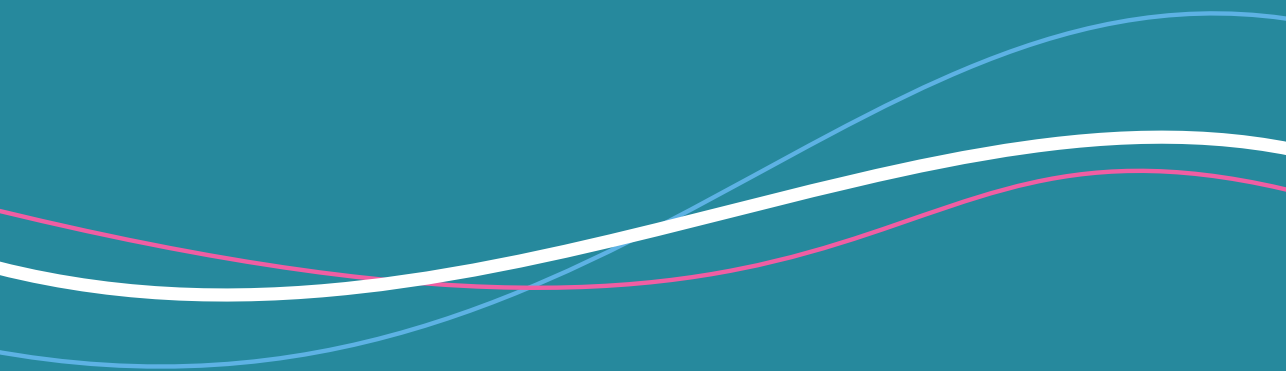


# Het jaar van de #verschilmaker

Jaarverslag 2023



**Familiehulp**  
we zijn er voor jou



# 2023: het jaar van de #verschilmaker

Familiehulp is enorm trots om haar jaarverslag 2023 aan u voor te stellen. 2023 was voor onze organisatie een jaar waarin verwachte groei ook gerealiseerde groei werd: onze organisatie krijgt meer aanvragen voor zorg en ondersteuning te verwerken wat ook gezorgd heeft voor een effectieve groei van het aantal gerealiseerde uren. Zo overschreed Familiehulp in 2023 opnieuw de 10 miljoenen uren aan zorg en ondersteuning verspreid over heel Vlaanderen en Brussel. Een aantal maatschappelijke elementen zorgen ervoor dat Familiehulp verwacht dat die stijgende hulp- en ondersteuningsvragen zich ook in de toekomst zal blijven doorzetten.

Het garanderen van die 10 miljoen uren aan zorg en ondersteuning is alleen mogelijk door onze meer dan 13.000 medewerkers. De onvoorwaardelijke inzet van onze huishoudhulpen, verzorgenden, kinderbegeleiders, onze medewerkers van Goed Wonen, onze karweimedewerkers maar ook alle collega's van de ondersteunende diensten en het middenkader maakt effectief het verschil voor de mensen die op ons een beroep doen. Een organisatie is zo sterk als haar medewerkers en Familiehulp mag zich enorm gelukkig prijzen te kunnen rekenen op 13.000 ijzersterke, gedreven krachten.

De essentie van ons werk is benoemd: onze mensen maken het verschil voor hun klanten. Het is dan ook niet verwonderlijk dat 2023 het jaar is dat Familiehulp haar #verschilmakers-campagne lanceerde. De #verschilmakers-campagne is ondertussen stevig ingeburgerd bij onze medewerkers en kleeft ook echt aan hen en aan Familiehulp als organisatie.

Ook als werkgever tracht Familiehulp naar haar medewerkers het verschil te maken door hen vrijheid en vertrouwen te geven opdat ze van daaruit zelf verantwoordelijkheid zouden nemen. We blijven elke dag opnieuw investeren in een veilige werkomgeving waarin medewerkers professioneel en persoonlijk kunnen groeien door voldoende steun en coaching te garanderen.

Het verschil kunnen én mogen maken is voor steeds meer mensen over diverse sectoren heen een belangrijke factor om voldoening te halen uit hun werk. Dat ook echt mogelijk maken is exact wat Familiehulp doet: onze medewerkers maken het verschil voor hun klanten en Familiehulp zelf creëert de ruimte voor haar medewerkers om dat verschil te kunnen maken! De basis en het DNA van onze organisatie zit dus ook na 74 jaar nog steeds uitstekend in elkaar: we kijken de toekomst dan ook met vertrouwen tegemoet!



Ann Demeulemeester  
Afgvaardigd bestuurder Familiehulp



Chantal Van Audenhove  
Voorzitter van de Raad van Bestuur



KRAAMZORG:  
PATRICIA & DANA  
#verschilmaker

6

CAMPAGNE  
#verschilmaker

8

DE SPEELBOOM

12

FAMILIEHULP  
GOED WONEN

14

KRAAMZORG:  
MARIANNE  
#verschilmaker

16

NACHTZORG

20

HUISHOUDHULP  
#verschilmaker

28

WOON- EN  
ZORGPROJECT

31

ANDERSTALIGEN

34

NOAH  
#verschilmaker

36

SAMENWERKING

38

DE CIJFERS

40

VERDER | Dag van de zorg 19 | Zorgethiek in beeld 22 | Kom op tegen kanker 24  
Opening nieuw regiokantoor en De Speelboom in Herentals 27 | Health & Care beurs in Mechelen 32

## Colofon

Redactie: Valerie De Groe

Foto's: Monique Abrahams, Bart Dewaele, Steef Jansen, Johan Martens, Lies Willaert

Vormgeving: Filip Erkens











#verschilmaker

Kraamzorg

# Meer dan zorg alleen

## Twintig jaar Familiehulp in Turnhout

Het was een feestjaar voor Familiehulp en voor heel wat kraamzorgteams. We gingen langs in Turnhout bij kraamverzorgende Patricia en jonge mama Dana en spraken over hun ervaringen en de unieke band tussen een gezin en hun kraamverzorgende.





## Orde in de chaos

Na een carrière in de horeca kwam Patricia twee jaar geleden bij Familiehulp terecht als kraamverzorgende. Patricia had nog geen dag spijt van haar overstap naar de zorg en naar Familiehulp. "Het mooiste aan mijn werk is orde scheppen in de chaos van een nieuw gezin en echt iets betekenen voor mensen in zo'n kwetsbare periode," vertelt Patricia. De uitdagingen zijn niet min: "Elke gezinssituatie is kort maar intens. Je moet snel je draai vinden, weten waar alles staat en meedraaien alsof je nooit ergens anders bent geweest."

Eén van de ouders die op Patricia haar pad kwam is Dana. Dana beleefde een moeilijke zwangerschap. Ze zocht én vond een steun en toeverlaat in de persoon van kraamverzorgende Patricia. "Patricia bracht rust en orde om me heen op een moment dat ik dat heel erg nodig had", zo blikt Dana terug. Patricia's vermogen om snel te handelen en een vertrouwensband op te bouwen, maakte een diepe indruk op Dana: "Ze was als de zus die ik nooit had".

## Een luisterend oor

Patricia's zorg reikt verder dan alleen de baby; het hele gezin heeft er baat bij. "Toen mijn dochter tweemaal geopereerd moest worden en we nog door wat andere persoonlijke moeilijkheden gingen, was ik zo dankbaar dat Patricia er was. Zij zorgde ervoor dat ik gewoon mama kon zijn", deelt Dana ontroerend. Het zijn niet alleen de huishoudelijke taken die Patricia verricht; ze biedt een luisterend oor en steun waar nodig. Daarnaast is Patricia ook een fantastische kok. De kinderen waren dol op haar zelfgemaakte 'videe', en ze beweren dat geen enkel ander gerecht zelfs maar in de buurt komt!"

Dana was verrast door de diepe en onverwachte band die ze met haar

## “ Dana: Ze was als de zus die ik nooit had.

kraamverzorgende Patricia ontwikkelde. "Op Patricia's eerste dag moest ik onverwacht mijn kinderen ophalen en liet een rommelig huis achter. Toen ik terugkeerde, was alles netjes opgeruimd. Dat moment leerde mij om los te laten," vertelt Dana met een lach.

## Twintig jaar en we tellen verder

Twintig jaar kraamzorg in Turnhout is voor heel wat families in de omgeving heel betekenisvol geweest. Daarbij gaat het niet alleen om de zorg zelf, maar ook om het creëren van een plek waar nieuwe ouders kunnen groeien, leren en gewoon zichzelf zijn. Het verhaal van Patricia en Dana is maar één voorbeeld van hoe belangrijk deze dienst is.

Dankzij kraamverzorgenden zoals Patricia kunnen moeders zoals Dana, ondanks de uitdagingen, toch volop genieten van hun nieuwe rol. Hun verhaal toont hoe waardevol zorg is en hoe diepe banden ontstaan tijdens heel bijzondere momenten in het leven.

### Kraamzorg

- Vanaf 1 maand voor de vermoedelijke bevalling tot 3 maanden na de bevalling
- Zorg voor baby en gezin (hulp bij voeding, hulp bij wassen en kleden, tips en advies,...)
- Andere huishoudelijke taken (wassen, koken, strijk, boodschappen,...)
- Emotionele ondersteuning (ook bij verlies)
- Bijdrage volgens gezinsinkomen (tussenkost)



#verschilmaker

Campagne

“De baseline  
#verschilmakers raakt  
aan de kern van wie  
we zijn”

Zondag 19 maart 2023 was niet alleen de ‘dag van de zorg’ maar gaat ook de geschiedenisboeken in als de dag dat Familiehulp haar #verschilmakers-campagne lanceerde. De campagnebaseline werd ondertussen vertaald in een uitgebreide toolbox met kant-en-klaar materiaal dat door alle medewerkers van Familiehulp kan aangewend worden om nieuwe collega’s aan te werven. “De #verschilmakers-campagne raakt aan de kern van wie we zijn als Familiehulp”, zo stelt manager marketing en communicatie Wouter Indemans. “Het doet veel plezier dat onze medewerkers zich zo sterk identificeren met deze campagne”.



“ Wouter:

## De collega's van medewerkersbeleid hebben prachtig werk geleverd met de ontwikkeling van de toolbox.

Campagnes komen, campagnes gaan maar de #verschilmaker zal (nog even) blijven bestaan. De campagne werd afgetrapt met de lancering van een campagnevideo, maar geraakte ondertussen stevig ingeburgerd bij onze medewerkers door o.m. de verspreiding van een #verschilmaker-pin, een toolbox met materiaal maar ook zadelhoesjes en nieuw beursmateriaal. Wouter Indemans, manager marketing en communicatie van Familiehulp, licht toe.

### Hoe is Familiehulp op deze campagnebaseline gekomen?

**Wouter:** “Eind 2022 zijn we voor het eerst met een communicatiebureau rond de tafel gaan zitten om een employer branding-campagne uit te werken voor de dag van de zorg 2023. Het eerste voorstel was het idee van een ‘familieportret’: onze medewerkers die bij mensen thuis komen en door hun aanwezigheid na een tijdje deel worden van de familie. Voor mij was dat geen onaardige poging, maar het was er niet ‘boenk op’. Daarom ben ik in een analyse gedoken over werken bij Familiehulp; een analyse die enkele jaren geleden reeds werd uitgevoerd. Na die analyse te hebben gelezen was het voor mij helder: onze medewerkers halen kracht, inspiratie en goesting uit hun werk omdat ze iets betekenen voor anderen. Of, met andere woorden: uit het verschil dat ze maken voor hun klanten. Op die manier was de #verschilmaker geboren”.

### Had je verwacht dat de #verschilmakers-baseline zo'n succes zou worden?

**Wouter:** “Ik denk dat er in deze campagne een aantal zaken zijn samengekomen. Ten eerste: soms moet je gewoon aan de slag gaan met wat al voor handen is, wat beschikbaar is. Dat is hier gebeurd. Twee: de intrinsieke motivatie van mensen die in de zorg werken zit in het feit dat ze iets kunnen betekenen voor anderen, dat ze het verschil maken voor anderen. Onze eigen medewerkers vormen daarop geen uitzondering. Bovendien spreekt er ook veel waardering uit. Drie: iets betekenen voor anderen raakt ook aan een basisbehoefte die elke mens heeft. En 'last but not least': dankzij de collega's van medewerkersbeleid werd die campagne ook vertaald in een goede website ([www.wijzijnfamiliehulp.be](http://www.wijzijnfamiliehulp.be)) en in kwalitatief materiaal dat voor al onze medewerkers beschikbaar is. Al die verschillende zaken zorgen ervoor dat de #verschilmaker goed is ingeburgerd en dat onze medewerkers er zich heel sterk mee identificeren”.

### Hoe lang kan Familiehulp deze campagne nog blijven gebruiken?

**Wouter:** “Dat is een goede vraag. Elke campagne en elke campagnebaseline heeft een houdbaarheidsdatum, dus dat zal ook het geval zijn met de #verschilmakers-campagne. Dat neemt niet weg dat het volgens mij zinvol is om intern eens moeten na te denken of het concept 'verschilmaker' in de toekomst breder



ingezet kan worden. Hoe maken wij het verschil als werkgever voor onze medewerkers? Hoe maken onze medewerkers het verschil voor hun klanten? Hoe maakt Familiehulp het verschil als relevante stem in het maatschappelijk debat? Er gebeuren zoveel fantastische zaken in onze organisatie en we hebben als Familiehulp over zoveel zaken een doordacht en onderbouwd verhaal te vertellen dat het volgens mij de moeite loont dat gesprek intern eens te voeren”.

### Wordt er al gewerkt aan een volgende campagne?

**Wouter:** “Momenteel niet. Een campagne is één elementje binnen een totale marketing- en communicatie-aanpak, maar wat mij betreft niet het allerbelangrijkste element. Uiteindelijk moet je in eerste instantie zorgen voor de fundamenteën, voor een stevige basis. Het is voor mij dan ook veel belangrijker om structureel stappen voorwaarts te zetten zodat de communicatie en marketing van Familiehulp elke maand een percentje beter wordt. We hebben wat dat betreft de voorbije jaren echt al wel wat stappen gezet, maar er blijft heel veel werk op de plank liggen. We gaan ons dus nog niet meteen vervelen”.







## De Speelboom



# Familiehulp heeft twee nieuwe kinderdagverblijven De Speelboom

Begin 2023 opende Familiehulp twee extra kinderdagverblijven De Speelboom. Zowel in Oedelem als in Halen kunnen ouders sindsdien bij De Speelboom terecht voor warme en professionele kinderopvang.



### **Van Het Vliegend Paard naar De Speelboom Oedelem**

In Oedelem koos het bestaande kinderdagverblijf Het Vliegend Paard voor een toekomst onder de vleugels van Familiehulp. “Door de kleinschaligheid konden we in de toekomst niet meer dezelfde kwaliteit aan kinderopvang blijven waarborgen”, vertelt Jan Claeys van Het Vliegend Paard. “Daarom gingen we op zoek naar een financieel sterke en betrouwbare partner. Die vonden we met Familiehulp. De Speelboom beschikt over veel vestigingsplaatsen. Vanuit hun schaalgrootte kunnen zij wél onze bestaande opvangkwaliteit garanderen, in het bijzonder voor de kinderen met een zorgnood. Het doet ons alleszins veel plezier dat ons verhaal van kinderopvang in Oedelem op deze manier kan worden verder gezet.”

### **Van 't Pagadderke naar De Speelboom Halen**

Ook in Halen bouwt Familiehulp verder op de fundamenten van een bestaand kinderdagverblijf. “In januari 2023 hebben we 't Pagadderke overgenomen”, zegt manager kinderdagopvang Hilde Vanderbeke. “Met 't Pagadderke kozen we voor een vertrouwde naam in Halen op het vlak van kinderopvang. De voorbije 19 jaar stonden zij garant voor professionaliteit en engagement. We zijn blij dat we samen met hen aan een nieuw hoofdstuk kunnen schrijven”, aldus nog Hilde Vanderbeke.

### **Bezoek minister Dalle aan De Speelboom Sint-Joost-ten-Node**

Op 12 oktober 2023 bracht Vlaams minister van Brussel, Jeugd, Media en Armoedebestrijding Benjamin Dalle een bezoek aan ons kinderdagverblijf De Speelboom in Sint-Joost-ten-Node. De minister kwam onze kinderbegeleiders in de bloemetjes zetten ter gelegenheid van de week van de kinderopvang. Een gebaar dat uiteraard werd geapprecieerd door onze medewerkers.

### **De Speelboom: kinderopvang van Familiehulp**

Vzw Familiehulp Kinderopvang De Speelboom is de overkoepelende naam van de 14 kinderdagverblijven die Familiehulp in Vlaanderen en Brussel uitbaat. “Met De Speelboom bieden we opvang aan kinderen van 0 tot 3 jaar”, aldus Hilde Vanderbeke. “Onze kinderdagverblijven hechten ook veel belang aan hun sociale functie. Zo hebben we bijzondere aandacht voor 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.”

**“ Hilde:  
We hebben bijzondere  
aandacht voor kinderen  
uit kwetsbare gezinnen  
of kinderen met een  
zorgbehoefte.**

## Familiehulp Goed Wonen



**“ Samenwerking met  
Familiehulp Goed Wonen  
is schot in de roos”**

**Familiehulp Goed Wonen maakt mee het verschil  
voor mensen op de sociale huurmarkt**

In de brede regio rond Dendermonde werkt Goed Wonen samen met woonmaatschappij stek92. “Dankzij de kennis en de ervaring van Goed Wonen kunnen we onze huurders mooie en energiezuinige woningen aanbieden.”

“Concreet biedt stek92 huurwoningen aan mensen met beperkte financiële middelen of kwetsbare groepen”, vertelt directeur Piet Pauwels. “Zo krijgen deze mensen de kans om aan een beperkte prijs toch een mooie woning te kunnen huren.”

“Vaak zijn er aan deze woningen wel eerst wat aanpassingen nodig”, gaat Piet Pauwels verder. “Het gaat soms om oudere huizen of woningen die niet meteen heel energiezuinig zijn. Daarom doen we een beroep op Goed Wonen van Familiehulp. Zij beschikken over veel expertise rond veilig en duurzaam wonen. Dankzij Goed Wonen kunnen we onze huurders een heel mooie en energiezuinige woning aanbieden. Onze samenwerking is een schot in de roos.”

### Totaalrenovatie

“Met Goed Wonen focussen we altijd op veiligheid en duurzaamheid”, zegt Micha van Kesteren. “Woningen voor de sociale huurmarkt moeten aan bepaalde energienormen voldoen, dus kijken wij altijd welke aanpassingen er nodig zijn.”

Een mooi voorbeeld van de samenwerking tussen Goed Wonen en stek92 is het verhaal van André De Budt. “Ik had al een tijdje een oude arbeiderswoning uit 1897 op het oog. Toen het huis 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.”

“En dus moest de woning grondig aangepast worden”, pikt Micha van Kesteren in. “Daarom kozen we voor een totaalrenovatie. We zijn volledig van nul begonnen met de vloeren en de leidingen. Daarna hebben we isolatie geplaatst en de woning ook anders ingedeeld. Dit huis is de komende twintig jaar aangepast aan alle geldende energienormen. stek92 zal het binnenkort beschikbaar stellen voor de sociale huurmarkt.”

### Energiesnoeiers

Familiehulp Goed Wonen maakt het verschil op het vlak van energiezuinig wonen. Dan doen onze medewerkers ook via het uitvoeren van energiescans. “Daarmee onderzoeken we de energiezuinigheid van een woning en evalueren we het persoonlijke gedrag van de bewoner”, legt Micha van Kesteren uit. “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.”

In 2023 werden er in heel Vlaanderen 26.281 energiescans uitgevoerd. 22 medewerkers van Familiehulp Goed Wonen hebben er daar 8.475 van voor hun rekening genomen; een heel mooie bijdrage van onze organisatie aan een meer duurzame wereld.





#verschilmakers

Kraamzorg

# Marianne Mox: Een leven geweven uit vrijwilligerswerk

Marianne Mox is lesgeefster kraamzorg bij Familiehulp waardoor ze de kraamverzorgenden van morgen mee op pad zet. Wat bijzonder is aan Marianne is dat ze niet alleen kan terugvallen op heel wat vakkennis, maar bovendien een rugzak vol aan levenswijsheid meedraagt. Die levenswijsheid heeft ze voor een stuk opgebouwd in Afrika. "Toen ik 48 werd, heb ik mezelf de vraag gesteld: is dit nu het leven dat ik wil?" Uiteindelijk gooide Marianne het roer van haar leven stevig om en koos ze om haar horizon te verruimen.



## De kracht van zorg in Afrikaanse verloskamers

Hoewel het een droom was, bracht haar reis naar Afrika uitdagingen met zich mee. “Je wordt geconfronteerd met de tegenstellingen tussen culturen”, zegt ze. De omstandigheden in de verloskamers waren vaak extreem: een gebrek aan infrastructuur, beperkt materiaal en personeelstekorten. “Het was een wereld van verschil vergeleken met wat ik gewend was”, reflecteert Marianne. “Als vroedvrouw in die verloskamers heb ik geleerd om te improviseren. Met passie en vastberadenheid hebben we steeds gestreefd naar de beste zorg die we konden leveren.”

De connecties die Marianne heeft gemaakt tijdens haar tijd in de verloskamers blijven haar het meest bij. “Zielsmaten ontmoeten die in dezelfde richting denken, handelen en die ook anderen willen helpen, dat is onbetaalbaar.” Dit laat zien hoe belangrijk samenwerking en zorg voor elkaar zijn, zelfs als het moeilijk wordt.

“De uitdagingen in de verloskamer waren dagelijkse kost”, zegt Marianne. “We moesten vaak meer doen met minder middelen. Dat vereiste soms heel wat verbeeldingskracht maar zorgde desalniettemin soms voor hartverscheurende momenten zoals het overlijden van zowel baby’s als moeders. Dergelijke ervaringen zorgen voor blijvende littekens, maar versterken ook mijn vastberadenheid om dit werk te blijven doen.”

Het persoonlijke verhaal dat haar motivatie versterkte, is bijzonder ontroerend. “Ik verzorgde een baby die te vondeling was gelegd”, herinnert ze zich. “Toen de baby een diepe zucht slaakte, voelde ik dat ze wist dat er iemand bezig is die het goed met haar voor heeft. Dat was een moment waarop ik voelde dat ik een verschil maakte.”

“**Marianne:**  
**Toen de baby een diepe zucht slaakte, voelde ik dat ze wist dat er iemand bezig is die het goed met haar voor heeft. Dat was een moment waarop ik voelde dat ik een verschil maakte.**”

## Een plek voor iedereen

Na haar terugkeer naar België heeft Marianne’s passie voor natuur en gemeenschap geleid tot de creatie van een voedselbos. “Het is een samentuin en een voedselbos. In een samentuin komen mensen samen om ecologisch te tuinieren en in een voedselbos staan enkel bomen en planten die vruchten geven”, legt ze uit. Het initiatief gaat niet alleen over het verbouwen van voedsel, maar ook over het bouwen van een gemeenschap. “Het gaat over vorm krijgen, ik maak me er niet zoveel zorgen over. Het vindt zijn weg wel.”

## Kleine dingen voor een ander

Marianne’s ervaringen hebben haar perspectief op het leven verbreedt. “Het vrijwilligerswerk in Afrika is hard”, geeft ze toe, “maar ik ben blij dat ik mijn menselijkheid niet ben kwijtgeraakt.” Ze moedigt iedereen aan die overweegt vrijwilligerswerk te doen: “Het is sowieso een meerwaarde. Het moet niet heel groot zijn. Je kan kleine dingen doen voor een ander. Dus zeker doen.”

Tot slot hoopt Marianne dat haar verhaal anderen inspireert om te starten met vrijwilligerswerk. "Ik hoop dat mensen de saamhorigheid voelen die komt van samenwerken en elkaar helpen. En dat dit hen aanmoedigt om ook met vrijwilligerswerk te starten, hoe klein hun bijdrage ook is."

Neem zeker een kijkje op de verschillende blogs van Marianne:

- [mijnkinderdroomafrika.blogspot.com](http://mijnkinderdroomafrika.blogspot.com)
- [Theholisticfarmelingen.blogspot.com](http://Theholisticfarmelingen.blogspot.com)



**“ Marianne:**  
Je kan kleine dingen  
doen voor een ander.  
Dus zeker doen.





## Dag van de Zorg

# Federaal staatssecretaris Nicole de Moor bezoekt Familiehulp tijdens 'Dag van de Zorg'

Familiehulp ontving op de 'Dag van de Zorg' (zondag 19 maart 2023) federaal staatssecretaris voor asiel en migratie Nicole de Moor. Het bezoek vond plaats in ons opleidingscentrum te Gent. Die locatie was niet toevallig gekozen: de groepen cursisten die in Gent de cursus tot verzorgende/zorgkundige aanvatten zijn telkens opnieuw heel divers van samenstelling.

Het is genoegzaam bekend: de zorgsector schreeuwt om nieuwe arbeidskrachten. Via haar opleidingscentra draagt Familiehulp een steentje bij. Mensen kunnen bij Familiehulp namelijk de opleiding 'verzorgende – zorgkundige' volgen en een attest behalen waarmee zij aan de slag kunnen in de zorgsector.

Samen met staatssecretaris voor Asiel en Migratie Nicole de Moor (CD&V) wil Familiehulp bekijken hoe het meer asielzoekers kan begeleiden naar een job in de zorgsector. "Onze arbeidsmarkt kampt met een bijzonder grote krapte, en de zorgsector in het bijzonder", vertelt staatssecretaris De Moor. "Het activeren van asielzoekers kan helpen om aan die uitdaging tegemoet te komen. Vorig jaar werkten al 10.000

asielzoekers voor korte of langere tijd. Daarom ben ik tevreden dat Familiehulp asielzoekers begeleidt richting de arbeidsmarkt. Het is een win voor alle partijen", aldus staatssecretaris De Moor.

Afgevaardigd bestuurder Ann Demeulemeester bevestigt: "We investeren in opleidingen voor erkende vluchtelingen en bieden taalcoaching aan asielzoekers. Het is een werk van lange adem, maar het werpt wel vruchten af. Niet alleen taal, maar ook vervoer en een klein netwerk zijn problemen die Familiehulp wil aanpakken. Bovendien benaderen we mensen via hun talenten. We willen onze ervaringen daarom graag blijvend delen met staatssecretaris de Moor."



Nachtzorg

# Het aanbod nachtzorg Familiehulp in West-Vlaanderen

In Kortrijk, Meulebeke, Oostrozebeke, Tielt, Wakken en Wingene/Zwevezele kunnen klanten beroep doen op een team van professionele nachtverzorgenden. Nachtzorg helpt klanten om langer zelfstandig thuis te blijven wonen.

## Nachtzorg:

### breder aanbod door toenemende vraag

Bij nachtzorg komt een verzorgende van Familiehulp één of meerdere keren per nacht langs om mensen met een zorgbehoefte te ondersteunen. "Op die manier zorgen we voor een veilig en gerust gevoel tijdens de nacht, zowel voor de klanten als voor hun mantelzorgers", zegt Nancy Craeynest, regiodirecteur bij Familiehulp. "Mensen kunnen voor een korte periode nachtzorg aanvragen, bijvoorbeeld na



een ziekenhuisopname, of voor een langere tijd.”

Nachtzorg sluit aan op de toenemende vraag naar meer flexibiliteit binnen de zorgverlening. “Oudere mensen met een zorgbehoefte blijven tegenwoordig langer thuis wonen”, aldus Nancy Craeynest. “Tegelijk hebben zij vaker specifieke zorgnoden, die mantelzorgers niet altijd alleen kunnen dragen. Bovendien wensen ze ook zorg op de momenten waarop die het meest nodig is. En dat is niet alleen overdag, maar ook ‘s nachts. Het is een maatschappelijke evolutie waar we als zorgorganisatie gericht op inspelen.”

“ Nancy:  
**Met nachtzorg zorgen we voor een veilig en gerust gevoel tijdens de nacht, zowel voor de klanten als voor hun mantelzorgers.**

#### **Nauwe samenwerking met Woonzorggroep GVO**

Het aanbod van nachtzorg in Wingene-Zwevezele, Groot-Tielt, Meulebeke, Wakken en Kortrijk vloeit voort uit een samenwerking tussen Familiehulp en de ouderenvoorzieningen van Woonzorggroep GVO. “We delen dezelfde visie rond thuiszorg”, vertelt Rita Barilla, gedelegeerd bestuurder GVO. “We streven naar gerichte zorg op maat van elke persoon. Het aanbod nachtzorg vormt hierin een logische stap.”

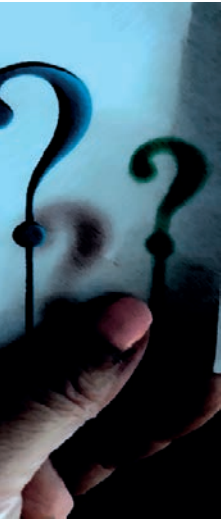
#### **Onze medewerkers**

Momenteel werken er zeven verzorgenden in de nachtzorg in Wingene, Tielt en Wakken, en drie in Kortrijk. Het zijn toegewijde medewerkers die zelfstandig kunnen werken en geen probleem hebben met ‘s nachts van huis naar huis te rijden. Ze kunnen uiteraard rekenen op een permanentiedienst voor eventuele noodgevallen gedurende de nacht.

#### **Onze klanten**

Onze klanten geven stuk voor stuk aan heel tevreden te zijn met de opstart van nachtzorg. Mantelzorgers bevestigen dat ze met een geruster hart leven nu er ‘s nachts een verzorgende bij hun familielid langsgaat. Nachtzorg betekent voor deze klanten dat ze langer thuis kunnen blijven in hun vertrouwde omgeving. Momenteel maken ongeveer 40 klanten wekelijks gebruik van nachtzorg in Wakken en Wingene/Tielt, terwijl dit er in Kortrijk zo’n 15 zijn.





## Zorgethiek

# What's your story?

## Zorgethiek in beeld

Familiehulp nam in 2023 deel aan het onderzoeksproject 'What's your story' van Stimulans en Hogeschool UC Leuven-Limburg. Dit project richtte zich op de zorgrelatie tussen zorgmedewerkers en hun klanten, en de impact daarvan op de zorgverlening. Een belangrijk onderdeel van het onderzoek was de invloed van digital storytelling op de ontwikkeling van ethische competenties van zorg- en hulpverleners ter bevordering van de zorgrelaties. Het leidde tot een serie mooie beelden en pakkende verhalen, die in het M-museum in Leuven werden gepresenteerd.





“ Monique  
Als verzorgenden leveren we sowieso al goed werk, maar door te focussen op ethiek en de zorgrelatie ga je nog iets dieper.

### Een duurzame zorgrelatie als uitgangspunt

“Het uitgangspunt van dit project vormt de relatie tussen zorgverleners en zorgontvangers”, aldus Bart Tirez, regiodirecteur Familiehulp Leuven. “Een zorgrelatie opbouwen met je klanten is eigenlijk de essentie van zorgend handelen. Het vormt een fundament van de zorgverlening, een ethische opdracht waar elke zorgprofessional mee te maken krijgt. Een zorgrelatie opbouwen is echter niet altijd even gemakkelijk. Zoiets vraagt tijd en aandacht. En dat is in het huidige zorglandschap niet altijd even vanzelfsprekend.”

Het onderzoeksproject “What’s your story” wou zorgprofessionals de kans geven om stil te staan bij de zorgrelaties die zij met hun klanten opbouwen. “Concreet vroegen we aan verschillende verzorgenden en een kraamverzorgende uit onze regio om hun concrete ervaringen op te schrijven of te fotograferen”, legt Bart Tirez uit. “Zo kregen zij zelf meer inzicht in hun zorgrelaties en de zorgethische competenties om tot deugdzame zorg te komen. De resultaten hebben we gebundeld in een prachtig boek en een mooie fototentoonstelling.”

### Ervaringen

We polsten ook bij enkele medewerkers van Familiehulp naar hun ervaringen met dit project. “Door deel te nemen, heb ik in mijn werk nog meer diepgang ervaren”,

vertelt verzorgende Monique De Greef. “Als verzorgenden leveren we sowieso al goed werk, maar door te focussen op ethiek en de zorgrelatie ga je nog iets dieper. Je moet de vraag stellen hoe je als zorgverlener gevoelig blijft voor de kwetsbaarheid, de mogelijkheden en de noden van de zorgontvanger. Zo weet je nog beter wat je klant wil, het onderlinge vertrouwen wordt nog groter en je ontwikkelt een nog sterkere band.”

“Ik heb ook genoten van de wisselwerking met de collega’s, de feedback en de vele mooie verhalen”, vult verzorgende Lin Nevejans aan. “We hebben ook handvaten gekregen waarmee we verder kunnen werken. Het is heel boeiend om te weten wat we aan het doen zijn en om het aspect ethiek een plaats te geven in je werk.”

“Zorgethiek vervult ook binnen kraamzorg een belangrijke rol”, getuigt kraamverzorgende Saralie De Vos. “Je moet durven vragen stellen aan je klant, ook over gevoelige zaken. Vertrouwen opbouwen is cruciaal. Het viel me tijdens dit project trouwens op dat we uiteindelijk allemaal hetzelfde willen voor onze klanten, maar dat iedereen een andere manier heeft om dat te bereiken. We lijken als verzorgenden heel hard op elkaar, maar toch zijn we heel verschillend.”



Kom op tegen Kanker

## Vier wielen, één missie

### Katrien en Fabi's 'fietstocht voor hoop'

Binnen Familiehulp bestaat er een vriendengroep die jaarlijks, tijdens het Hemelvaartweekend, voor Kom op tegen Kanker de 1.000 km fietst. Dit initiatief, ontstond op een opmerkelijk moment, nu 6 jaar geleden. Fabi, was al actief bij een andere fietsgroep en zag in 2018 tijdens een editie van Kom op tegen Kanker haar collega Hilde Huybrechts, preventie-adviseur en net kankervrij, aan de start.

Spontaan zeiden ze tegen elkaar: “Wij horen samen te fietsen, in een Familiehulp team.” Dit was het begin van een mooi verhaal. Samen met Sandrah, Yves, Monique, Brigitte en Annabelle vormen ze vandaag een hecht team.

### Fietsen met een reden

Om te kunnen starten dient een team € 5.500 in te zamelen, wat geen makkelijke taak is. “Bij Familiehulp, met 13.000 mensen, als iedereen een halve euro schenkt, zijn we er”, zegt Fabi. Hun kernteam bezoekt jaarvieringen en verkoopt kleine zaken met een beetje winst, dit in hun eigen tijd. Hun enthousiasme werkt aanstekelijk.

Wat hen elk jaar weer motiveert, is de steun die ze kunnen geven. “Iedereen kent wel iemand met kanker”, zegt Katrien. Deze persoonlijke connecties maken hun inzet extra betekenisvol.

De groepsdynamiek wordt versterkt door regelmatige berichtjes in de WhatsApp-groep en persoonlijke ontmoetingen, zoals etentjes. En op moeilijke momenten tijdens de 4-daagse weten ze dat de aanmoediging van supporters langs de kant van de weg hen vooruit zal duwen.

De strijd tegen kanker is voor Katrien en Fabi heel persoonlijk, omdat ze het van dichtbij hebben meegemaakt. Zo werd Katrien onlangs diep geraakt toen ze hoorde dat een schoolvriend aan kanker was overleden. Katrien vertelt ook over een klant voor wie ze reed. “Die badge, die je tijdens het evenement kunt laten maken met een naam erop, draag je voor iemand speciaal”, legt Katrien uit. “Mijn badge, gemaakt voor een klant, ligt nog steeds naast zijn overlijdenskaartje. Zijn vrouw vindt daar troost in, wat mij motiveert om door te gaan.” Deze badges zijn een zichtbaar teken van voor wie ze rijden, en



herinneren hen aan de redenen waarom ze elke kilometer fietsen.

### Memorable momenten

De fietstochten die Katrien en Fabi ondernemen voor Kom op tegen Kanker zijn niet enkel een fysieke uitdaging, maar vormen ook een emotionele tocht. Voor Fabi blijft een bepaald moment onvergetelijk, een moment dat kort volgde op het verlies van haar dochter. “Ik was helemaal op”, bekent Fabi. “Niet alleen door de kilometers maar ook door de golf van verdriet die nog altijd door me heen ging.” Toch, bij haar aankomst in Mechelen, verdween haar vermoeidheid als sneeuw voor de zon. “Terwijl de wegkapiteins mij uit het peloton haalden en helemaal naar voor begeleidden, werd ik vooruitgeduwd door de aanmoedigingen,” herinnert Fabi zich. “Het rijden door die menigte die applaudiseerde, was onvergetelijk en gaf me zoveel kracht en troost.”

Katrien vertelt over een ander ontroerend moment. “Je verwacht eigenlijk alleen maar een finishlijn”, vertelt ze, “maar toen zag ik ineens mijn ouders langs de kant staan, juichend en zwaaiend. Op dat moment vergeet

**“ Katrien  
Iedereen kent wel iemand  
met kanker.**



“ Fabi:

Het zou geweldig zijn om wat bekendere gezichten in ons team te hebben, zoals iemand van het hogere management of zelfs een van onze klanten.



je alle kilometers en de pijn. Wat blijft, is de liefde en steun die je voelt. Het geeft je vleugels, en op de één of andere manier maakt het alles waar je voor rijdt nog echter, nog noodzakelijker.”

### Pedalen en pannenkoeken

Het zwaarste deel is niet het fysieke, maar het inzamelen van de €5.500 die nodig is als startgeld, een bedrag dat volledig naar kankeronderzoek gaat. Ze moeten niet alleen fietsen, maar ze organiseren ook activiteiten zoals een pannenkoekenverkoop en doen mee aan kerstmarkten om het benodigde geld in te zamelen. Fabi en Katrien zien hun deelname als een kans om Familiehulp in de kijker te zetten: om te tonen hoe iedereen kan bijdragen aan een groter goed, en hoe passie

voor een gezamenlijke inspanning kan leiden tot betrokkenheid bij de organisatie.

Met een combinatie van humor en doorzettingsvermogen stomen Katrien en Fabi zich klaar voor hun jaarlijkse uitdaging. “We spenderen uren op de fiets, trainen regelmatig en laten zo vaak mogelijk de auto staan”, zegt Katrien met een glimlach.

Wat betreft hun droomteam hebben Katrien en Fabi grootse plannen. “Het zou geweldig zijn om wat bekendere gezichten in ons team te hebben, zoals iemand van het hogere management of zelfs één van onze klanten”, deelt Fabi enthousiast. “Het zou de zichtbaarheid en het bewustzijn over onze inspanningen verhogen.”

Na vele kilometers en intense momenten blijven Katrien en Fabi elk jaar weer meedoen aan de 1.000 km van Kom op tegen Kanker. Ze laten ons zien hoe krachtig en belangrijk het is om samen te staan in moeilijke tijden. Met elke fietstocht brengen ze hoop en steun, niet alleen voor zichzelf maar voor iedereen die geraakt is door kanker. Hun inzet herinnert ons eraan dat we samen sterk staan en dat onze verbondenheid ons verder brengt dan we ooit alleen zouden kunnen.





# Opening nieuw regiokantoor en kinderdagverblijf De Speelboom in Herentals

**Op woensdag 26 april 2023 vierde Familiehulp in Herentals de feestelijke opening van de nieuwe locatie van ons kinderdagverblijf De Speelboom én het nieuwe regiokantoor.**

Afgevaardigd bestuurder Ann Demeulemeester toonde zich verheugd. “Ons nieuwe regiokantoor en de vernieuwde locatie van De Speelboom geven ons extra visibiliteit en uitstraling. Onze lokale zorgcampus voedt de synergie tussen kinderzorg en thuiszorg en vormt een bijkomende troef voor onze professionele en warme zorg- en dienstverlening voor Herentals en omgeving.”

“Familiehulp en de stad Herentals zijn dan ook al vele decennia trouwe partners”, aldus Ann Demeulemeester. “Al meer dan 70 jaar is onze organisatie prominent aanwezig in deze stad en de wijde omgeving. We zijn er voor alle inwoners: jonge gezinnen, ouderen, alleenstaanden, mensen met een handicap, mensen met een zorgbehoefte,... En dat vlak in de buurt. In elke straat, in elke wijk, in elke buurt kom je ons tegen. Naast ons

aanbod aan zorg en ondersteuning baten we in Herentals ook de buurthuiskamer uit, een ontmoetingsplaats voor de buurtbewoners van de Begijnhofstraat. Daarnaast is Familiehulp één van de drie partners binnen het gemeenschappelijk initiatief ‘Nachtzorg Kempen’ waarbij verzorgenden of vrijwilligers ‘s nachts langsgaan bij mensen die nood hebben aan zorg of ondersteuning.”

Ook voor De Speelboom werd het een feestelijke dag. “Ons kinderdagverblijf in Herentals bestaat al meer dan 50 jaar”, vertelt manager Hilde Vanderbeke. “We zijn onlosmakelijk met de stad verbonden. Het is prettig dat we onze kindjes voortaan op deze knappe locatie kunnen ontvangen. Door de verhuis is er voortaan ook dagelijks plaats voor liefst 112 kinderen.”

A woman with short grey hair and glasses, wearing a bright yellow protective suit, is sitting in a barn. She is holding a white goat kid in her arms and feeding it from a white plastic bottle with a green label. The barn has wooden walls and metal railings. In the background, other goats are visible in their stalls. The lighting is bright, likely from overhead fluorescent lights. There are decorative wavy lines in blue and pink at the top of the page.

#verschilmaker

Huishoudhulp

Maak kennis met  
Marion, één van onze  
verschilmakers



In 2016 moest Marion Smeets noodgedwongen haar werk als huishoudhulp staken door aanhoudende rugproblemen. In 2020 kwam ze terecht bij Ommersteyn vzw, een zorgboerderij in Dilsen-Stokkem (Limburg). Marion: "Ik zocht én vond nieuwe energie. Vandaag ben ik aan de slag als huishoudhulp bij Familiehulp en combineer ik dat met de verzorging voor lammetjes." Lees hier Marions verhaal over haar liefde voor mens en dier en ... over een grote dosis veerkracht.

### Passie en zorg op Ommersteyn vzw

Marion, onze bijzondere zorgmama bij Ommersteyn vzw, deelt enthousiast over haar werk met de lammetjes. Ze begon haar reis met een fascinatie voor dieren en vond zichzelf terug in de rol van verzorger die jonge lammetjes leert drinken uit een speenemmer. "Ik praat tegen de lammetjes terwijl ze drinken, met bemoedigende woordjes zoals: 'Als je goed drinkt, word je groot en sterk'."

### De uitdagingen van vrijwilligerswerk

Werken op een boerderij brengt specifieke uitdagingen met zich mee. Marion vertelt: "De bekende geur in de stallen went snel, hoewel niet iedereen die geur even goed verdraagt. Het lopen tussen de lammetjes betekent vaak dat je in keuteltjes stapt of in nat stro belandt. Dat hoort erbij en ik ben er niet vies van. Een veelgestelde vraag is waarom lammetjes niet bij hun moeder blijven. Daar zijn meerdere redenen voor. Lammetjes kunnen met hun scherpe tandjes tijdens het zogen wondjes veroorzaken bij de moeder, wat infecties kan uitlokken. Daarnaast zijn er risico's zoals ziekteoverdracht van oudere dieren, koude en tocht in de stal, en dominantie van bokjes die te veel biest (de eerste voedzame melk van de moeder) consumeren, waardoor anderen

**“ Marion:  
Ik praat tegen de  
lammetjes terwijl  
ze drinken, met  
bemoedigende woordjes  
zoals: 'Als je goed drinkt,  
word je groot en sterk'.**

te kort komen. Ook het risico op vertrapping door de kudde speelt mee. We kiezen dus voor 'beter voorkomen dan genezen'. Na het voeden controleer ik of de lammetjes goed hebben gedronken en let ik op eventuele mankementen die ik rapporteer aan zorgboer Jan."

Eén van de hoogtepunten van haar rol is de band die ze opbouwt met de lammetjes. Ze vertelt met een twinkeling in haar ogen over Lady Gaga, een lammetje met een grijze tint op de rug en zwarte vlekken onder de ogen, dat nu een trotse moeder is van een tweeling. "Het zien groeien en openbloeien van Lady Gaga doet me deugd", reflecteert Marion. Dit zijn de momenten die haar motivatie als vrijwilliger bevestigen en versterken.

### Voldoening en ontspanning

Haar werk als zorgmama brengt niet alleen voldoening, maar biedt ook een waardevolle uitlaatklep. "Het is een manier om te



Lady Gaga ↗

ontspannen”, zegt ze, “de lammetjes hebben mij nodig, en dat helpt mij om alles even te vergeten.”

Ommersteyn vzw is niet alleen een plek waar dieren verzorgd worden, maar biedt ook kansen voor mensen met een beperking of die moeite hebben met reguliere werk- en leefsituaties. Iedereen krijgt hier zijn eigen, zinvolle taak, aangepast aan individuele mogelijkheden en uitgevoerd met toewijding. Voor Marion, die noodgedwongen haar baan moest opgeven en op zoek was naar een nieuwe bron van energie, werd Ommersteyn vzw een plek van herstel en hernieuwde kracht. “Toen ik hier begon, zocht ik naar manieren om mijn dagen betekenis te geven en weer energie te vinden. Het helpen van anderen, en het zien van hun vooruitgang en vreugde, heeft mij enorm geholpen”, deelt Marion. Ze beschrijft hoe haar werk als vrijwilliger niet alleen voor haarzelf helend is, maar ook betekenisvol voor de mensen met een beperking die ze ondersteunt. “Als vrijwilliger voel je je echt onderdeel van de gemeenschap”, vertelt ze enthousiast. “Je bent niet alleen aan het geven, je ontvangt ook veel terug. Die wisselwerking geeft zoveel voldoening.”

### De waarde van vrijwilligerswerk

Ze adviseert iedereen die overweegt om vrijwilligerswerk te doen: “De voldoening die je krijgt van het helpen en het positieve verschil dat je kunt maken, is onbetaalbaar.”

Dit verhaal van Marion bij Ommersteyn vzw is een prachtig voorbeeld van hoe passie, toewijding en gemeenschapszin samen een verschil kunnen maken in de wereld.



Foto: Marion Smeets

## “ Marion: Het zien groeien en openbloeien van Lady Gaga doet me deugd.

### Ommersteyn vzw

Ommersteyn vzw is actief als zorgboerderij in Dilsen-Stokkem. Een 30-tal personen die in een gewone werk- of leefsituatie moeilijk functioneren, komen er op regelmatige basis meewerken in de geitenboerderij, de groente- en fruittuinen, de kaasmakerij en de keuken.

De schiervellaan 3,  
3650 Dilsen-Stokkem  
info@ommersteynvzw.be



# Familiehulp werkt mee aan het Honkhuis

Sinds begin mei 2023 is een vast team van 8 verzorgenden en 1 huishoudhulp van Familiehulp aan de slag in Honkhuis vzw, een woon- en zorgproject in Leuven voor 13 jonge vrienden met een beperking.

“Het Honkhuis is een realisatie van vzw Honk, een project van ouders van 13 jongvolwassenen met een mentale beperking”, vertelt regiodirecteur Bart Tirez. “Het gaat om jonge mensen tussen 21 en 33 jaar met een mentale beperking (syndroom van Down, autisme,...). Ze hebben dus allemaal de nodige zorg en ondersteuning nodig.”

“Deze mensen en hun ouders kennen elkaar al verschillende jaren”, gaat Bart Tirez verder. “Ze organiseerden in het verleden dagactiviteiten, maar sinds 1 mei wonen ze ook effectief samen in een huis in hartje Leuven. Hierbij worden ze begeleid door vaste leefgroep-begeleiders.”

Familiehulp is ook mee in dit project gestapt. “We bieden zorg en ondersteuning”, verklaart Bart Tirez. “Denk maar aan hulp bij het bereiden van de maaltijden of bij persoonsverzorging. Onze verzorgenden werken er in shiften. Vanaf september 2023 bieden we er hulp van maandag tot en met vrijdag. De shiften beginnen om 7u ’s ochtends tot 22u ’s avonds. Voor Familiehulp is het alvast de start van een zeer waardevolle samenwerking.”

**“ Bart:**  
Voor Familiehulp is het alvast de start van een zeer waardevolle samenwerking.



inspire  
health  
& care

## Familiehulp was gastspreker op de 'Health & Care beurs' in Mechelen

Op 26 en 27 april 2023 vond in de Mechelse Nekkerhal de 'Health & care beurs' plaats, een event voor mensen die werkzaam zijn in de zorgsector. Naast diverse stands kon het publiek ook luisteren naar gastsprekers, waaronder onze afgevaardigd bestuurder Ann Demeulemeester en manager medewerkersbeleid Eva Strubbe.



### **Drie actuele thema's**

De 'Health & Care beurs' focuste op drie actuele thema's binnen de zorgsector: branding, welbevinden en innovatie. Bij het thema branding lag de nadruk op samenwerking om zo het negatieve beeld van de zorgsector positiever te maken. HR en welbevinden dacht na hoe de zorgsector de instroom van nieuwe medewerkers kan realiseren en tegelijk het mentale welzijn van de huidige medewerkers op peil kan houden. Tenslotte werd er ook gekeken op welke manier innovaties een efficiënte zorg kunnen garanderen.

### **De toekomst van de zorgsector: groeien als organisatie met de medewerkers aan het stuur**

Afgevaardigd bestuurder Ann Demeulemeester en manager medewerkers-beleid Eva Strubbe brachten op de beurs een presentatie rond de toekomst van de zorg. Daarbij hadden zij ruime aandacht voor de visie van Familiehulp op de zorgtoekomst en hoe we ons daar als organisatie via het IAO-project op hebben voorbereid.

Ann Demeulemeester: "De zorg van de toekomst zal – veel meer nog dan vandaag het geval is – vorm krijgen door samenwerking. De noden en behoeften van de

zorgvrager zijn daarbij steeds het vertrekpunt. Op die noden en behoeften willen we het meest passende antwoord geven door samen te werken met de klant zelf, de mantelzorger, andere (zorg)professionals, vrijwilligers, de nabije omgeving van de klant waaronder de buurt en noem maar op".

Om als organisatie klaar te zijn voor die toekomst, koos Familiehulp reeds in 2015 voor het concept van de innovatieve arbeidsorganisatie (IAO). Manager medewerkers-beleid Eva Strubbe: "Kernelementen hierbij waren een versterkte regiowerking (met gemengde zelforganiserende zorgteams), het dieper leggen van verantwoordelijkheden (onder andere door het aanduiden van sterrollen), het centraal stellen van onze klanten en een nieuwe visie op leiderschap".

Met de nodige trots konden Ann Demeulemeester en Eva Strubbe de resultaten van ons IAO-project voorleggen. Zo leidde meer leiderschap bij onze medewerkers tot meer initiatief, creativiteit, engagement, innovatie en een betere benutting van de (diversiteit van) talenten. Meer flexibiliteit en wendbaarheid in onze organisatie versterkte onze klantgerichtheid en resulteerde in een betere samenwerking met externe partners.



bij de starter in kwestie nog niet voldoende ontwikkeld zijn en daar extra op inzetten. Dit kan op poetstechnisch vlak, digitale kennis, arbeidsattitude, maar dus ook op het vlak van taal. Geen 'one size fits all' dus."

"Naast het in kaart brengen van praatgroepen in de regio, willen we ook werk maken van een eigen taalopleiding. Op het vlak van arbeidsattitude schakelen we dan weer onze eigen coaches en externe job- en taalcoaches in. Mensen zijn vaak zeer gemotiveerd om de job uit te oefenen, maar culturele verschillen maken dat wat voor ons 'logisch' is, vaak niet zo is in andere culturen. Dit kan leiden tot frustraties bij klant en huishoudhulp. En daar komt de coaching in beeld. Elkaars verschillen kennen en begrijpen maakt ons allen sterker. We geloven erin dat er nog veel potentiële verschilmakers zijn die enkel dat duwtje in de rug en die coaching op maat nodig hebben om enorme stappen te kunnen zetten," aldus Heidi.

De meeste anderstalige medewerkers zijn enthousiast om Nederlands te leren en volgen al lessen. Er zijn echter uitdagingen, zoals onvoldoende taalbeheersing of het beschikbaar stellen van trainingsmaterialen in verschillende talen is ook echt niet evident.

Ondanks deze uitdagingen is iedereen echt bereid om elkaar te helpen, en samen zorgen we voor een creatieve en begripvolle werkomgeving. Problemen op de werkvloer komen trouwens zelden door taalproblemen, wat laat zien dat onze manier van communiceren goed werkt.







NOAH

#verschilmaker

# 10 jaar warmte en zorg

2023 was een bijzonder jaar voor de NOAH's in Oudsbergen, Wielsbeke en Merksplas: elk van hen vierde hun tiende verjaardag. Voor het jaarverslag gingen we langs in Oudsbergen. NOAH, wat staat voor Nabijheid, Ontmoeten, Aandacht & Huiselijkheid, maakt hier echt een verschil. Dit ontdekten we door de ogen van onze 85-jarige klant Mia Baeten en haar toegewijde verzorgende Els Donné, hoe deze warme plek het verschil kan maken voor zowel Mia als Els.



Mia is eigenlijk alleen maar enthousiast. "Ik heb hier nog nooit moeten 'grommelen'. Iedereen is lief en positief, dat maakt mijn dagen hier heel aangenaam", vertelt ze met een glimlach. Mia's actieve deelname aan activiteiten zoals Rummikub, de was vouwen en knutselen, houdt haar geest en lichaam actief. "Zolang ik kan blijven bewegen en dingen kan blijven doen, blijf ik ook goed", voegt ze toe.

De beginperiode bij NOAH was voor Mia een aanpassing, maar al snel voelde ze zich helemaal thuis. "De eerste dagen waren moeilijk, maar na ongeveer een week voelde ik me helemaal in mijn sas en was ik blij", zegt Mia. "Ze komt nu vier keer per week, in plaats van drie, wat echt laat zien hoe graag ze hier komt", zegt Els.

Els legt uit dat NOAH een gestructureerd maar flexibel dagprogramma heeft, waarbij de vragen en verwachtingen van de klanten altijd voorop staan. "De dagen zijn goed georganiseerd. We beginnen met een kopje koffie en een gezellig gesprek, gevolgd door activiteiten zoals handwerk, tekenen of diamond painting", legt Els uit. "We bereiden ook samen een warme maaltijd en na het eten is er tijd voor rust. En in de namiddag organiseren we altijd een gezamenlijke activiteit."

Het persoonlijke aspect van NOAH komt sterk naar voren in de manier waarop activiteiten worden gekozen en aangepast. "We kijken altijd naar wat mensen kunnen en voelen waar ze het meeste plezier aan beleven,

““ Els:

**We kijken altijd naar wat mensen kunnen en voelen waar ze het meeste plezier aan beleven, dit zorgt voor een omgeving waar iedereen zich gewaardeerd voelt.**

dit zorgt voor een omgeving waar iedereen zich gewaardeerd voelt", zegt Els.

NOAH is uniek vanwege de kleinschaligheid en persoonlijke aandacht. Els vertelt een mooi verhaal over een man die een angstige vrouw troostte, een voorbeeld van hoe zorgzaam de gemeenschap hier is. "Hier ontstaan nieuwe verbindingen en vriendschappen tussen mensen en dat is echt prachtig", zegt ze."

"Wat me het meeste voldoening geeft is om de mensen een mooie dag te bezorgen. Ik ben moe maar voldaan aan het einde van de dag. We hebben een fantastische groep en samen met mijn collega's kunnen we echt een verschil maken", zegt Els.

Mia eindigt haar verhaal met lovende woorden over NOAH: "Het is hier speciaal. Ik ga altijd met een goed gevoel naar huis. Iedereen is vriendelijk, niemand klaagt, en de grote tuin en de vele uitstapjes maken elke dag bijzonder."

# Via meer samenwerking naar nog straffere resultaten

## Samenwerken

Binnen Familiehulp wordt voortdurend gestreefd naar het verbeteren van de samenwerking tussen de verschillende teams en divisies. Een recent project tussen het Team marketing & communicatie (MARCOM), het team Medewerkersbeleid, het team Dienstencheques en het team Zorgbeleid Klant en Portfolio laat ons proeven van andere manieren van samenwerken. Het is een van de eerste keren dat we dit zo doen.

Dit initiatief is gestart met de ontwikkeling van het Jaaractieplan Marketing & Communicatie (JAP MARCOM). Hiermee wordt de nadruk gelegd op het belang van betere afstemming tussen de initiatieven



“Elke:  
De dynamiek binnen onze teams blijft zich ontwikkelen en gaan echt de goede kant op. mooi om te zien.

op het gebied van inhoud, timing, budget en wat er van iedereen verwacht wordt. Elke Vandebussche, Manager Zorgbeleid legt uit: “Afstemming onder elkaar was een knelpunt. Nu we duidelijker de verantwoordelijkheden verdelen en verwachtingen – ook ten aanzien van elkaar – helder communiceren, zien we al grote verbeteringen. Samen kunnen we meer.”

“We hebben toen speciale ‘verbindingspersonen’ aangesteld die de teams helpen begrijpen wie wat doet. Dit zorgt ervoor dat er een beter begrip is van elkaars opdrachten en verantwoordelijkheden en hoe deze op elkaar aansluiten, wat onze efficiëntie aanzienlijk verbetert”, zegt Elke.

“En daaruit is dan het crossfunctionele stafoverleg voortgekomen. Het opzet is om veel van elkaar te kunnen leren. Dit verbetert niet alleen de onderlinge afstemming, maar verhoogt ook het wederzijdse vertrouwen en maakt optimaal gebruik van onze gezamenlijke kennis. Het komt de kwaliteit enkel ten goede”, aldus Elke.

Het radarwerk van alle teams past perfect in elkaar. De uitdaging ligt in het vinden hoe de puzzelstukjes precies passen, maar we zijn op de goede weg en blijven zoeken naar de beste oplossingen.



“We staan nog voor enkele uitdagingen, waaronder het volledig opbouwen van vertrouwen in elkaar en het verkrijgen van meer autonomie binnen het aangeboden kader. Toch zijn de eerste resultaten veelbelovend en leren we continu bij. De dynamiek binnen onze teams blijft zich ontwikkelen en gaan echt de goede kant op. Mooi om te zien”, zegt Elke.

“We zijn van plan om deze aanpak verder uit te breiden, voortbouwend op de lessen

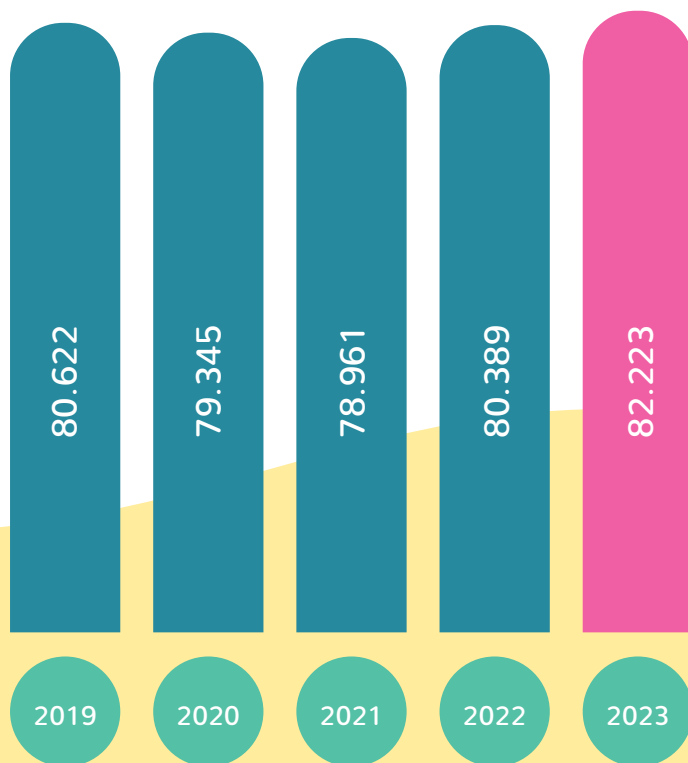
die we dit jaar hebben geleerd”, zegt Elke. “We zijn constant op zoek naar manieren om onze samenwerking te verfijnen en streven naar een ideale balans tussen kwaliteit en efficiëntie. We willen het beste uit elkaar halen en zo samen groeien.”

Met dit initiatief, en vele andere kleinere initiatieven binnen Familiehulp, zijn we goed op weg naar een nog meer geïntegreerde en effectievere manier van werken.



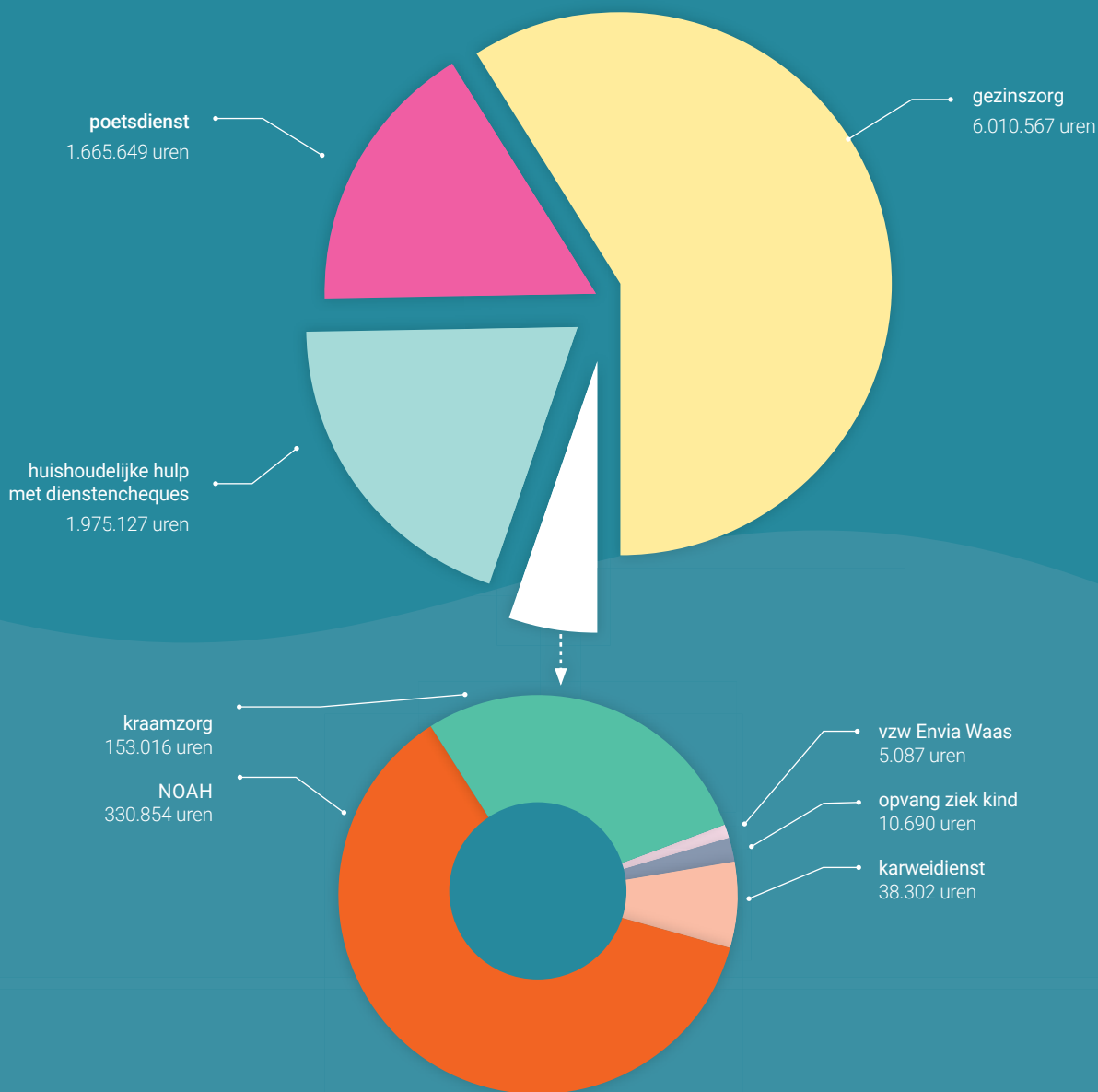
# Unieke klanten overkoepelend

Het aantal unieke klanten steeg in 2023 met **2,3%** tegenover 2022.



# Uren zorg en ondersteuning 2023

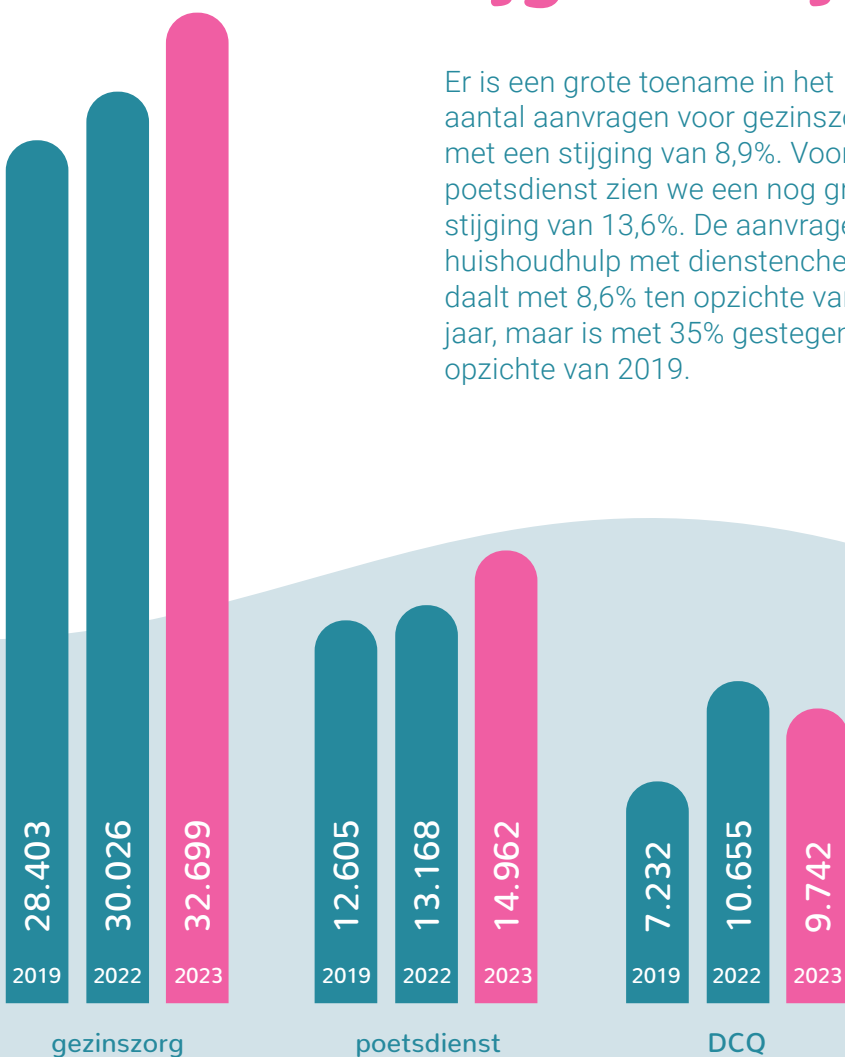
In 2023 zagen we het aantal klanturen met 2,4% stijgen tegenover 2022. Hierdoor halen we **de kaap van 10 miljoen**. Net als in andere jaren ging het merendeel hiervan naar gezinszorg (6.010.567 uren), poetsdienst (1.665.649 uren) en huishoudelijke hulp met dienstencheques (1.975.127 uren).





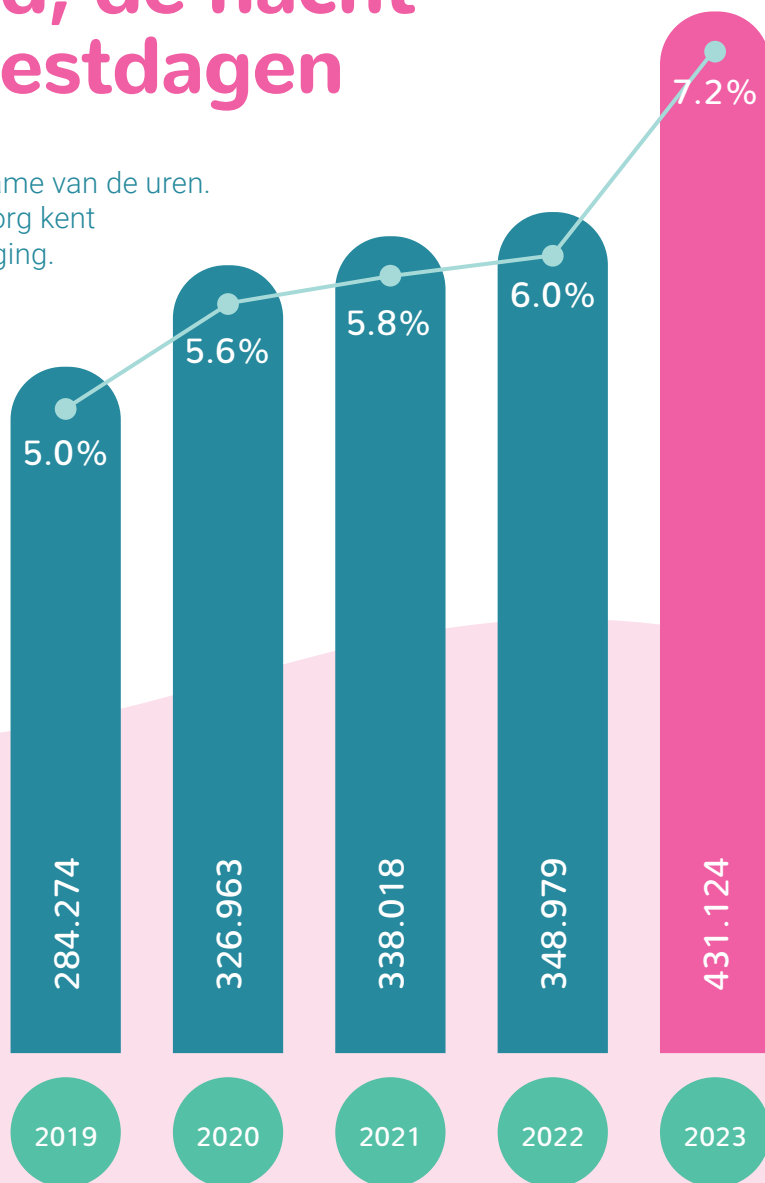
# Aanvragen in stijgende lijn

Er is een grote toename in het aantal aanvragen voor gezinszorg, met een stijging van 8,9%. Voor de poetsdienst zien we een nog grotere stijging van 13,6%. De aanvragen voor huishoudhulp met dienstencheques daalt met 8,6% ten opzichte van vorig jaar, maar is met 35% gestegen ten opzichte van 2019.



# Gezinszorg 's avonds, weekend, de nacht of op feestdagen

Er is een toename van de uren.  
Vooral nachtzorg kent  
een sterke stijging.



gezinszorg op inconveniente uren

# Zorgcombinaties

Klanten dienstencheques die combineren met gezinszorg



Klanten poetsdienst die combineren met gezinszorg



Klanten gezinszorg die combineren met poetsdienst



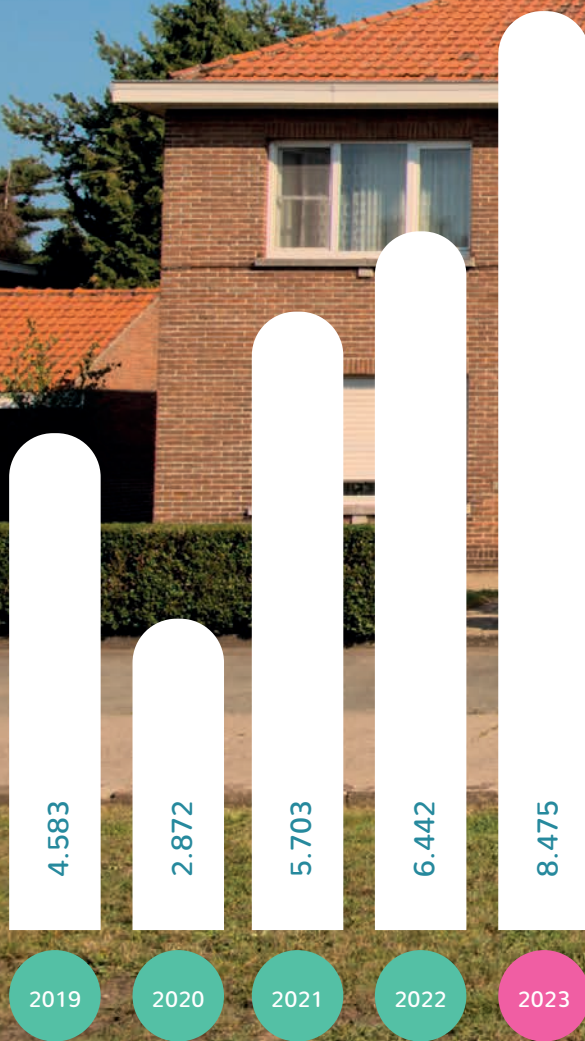
Klanten die 2 of meerdere diensten combineren







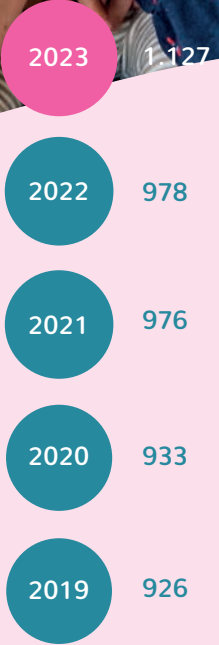
# Aantal scans







## Opgevangen kinderen



## De Cijfers

## Kinderdagverblijven De Speelboom



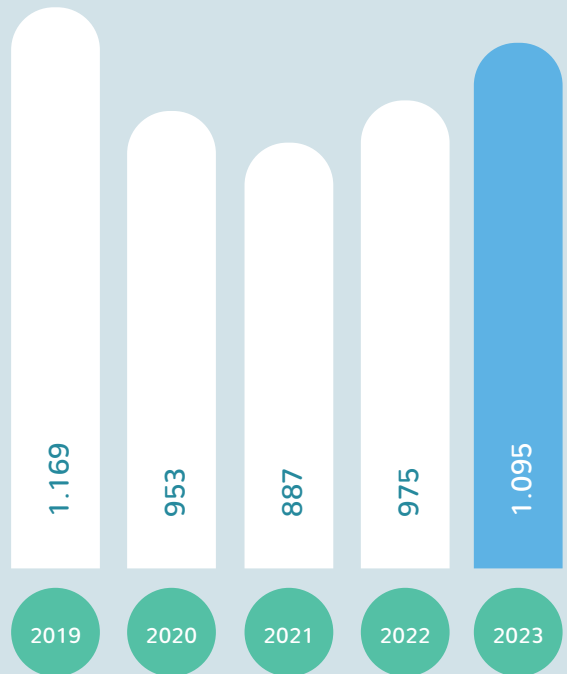
## Uren aanwezigheid klant



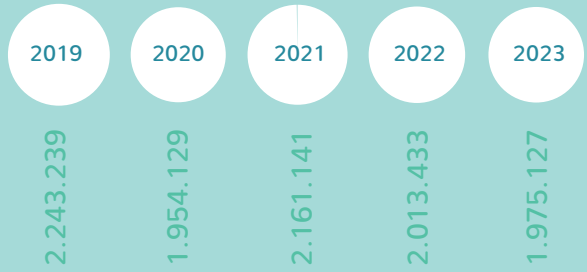
## De Cijfers

## Dagverzorging NOAH

## Aantal klanten



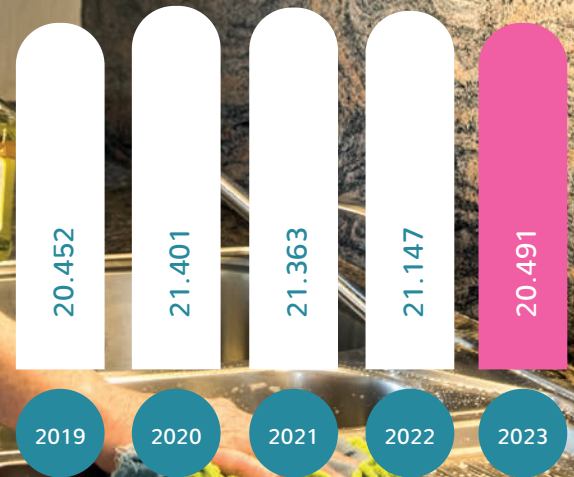
# Klanturen



## De Cijfers

## Dienstencheques

# Aantal klanten

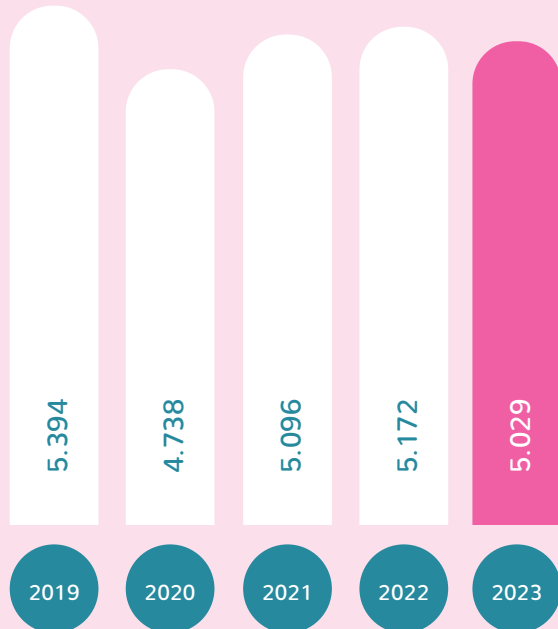




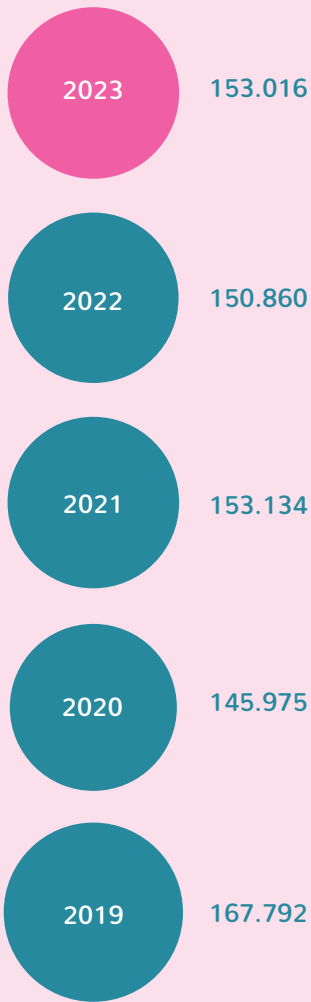
De Cijfers

Kraamzorg

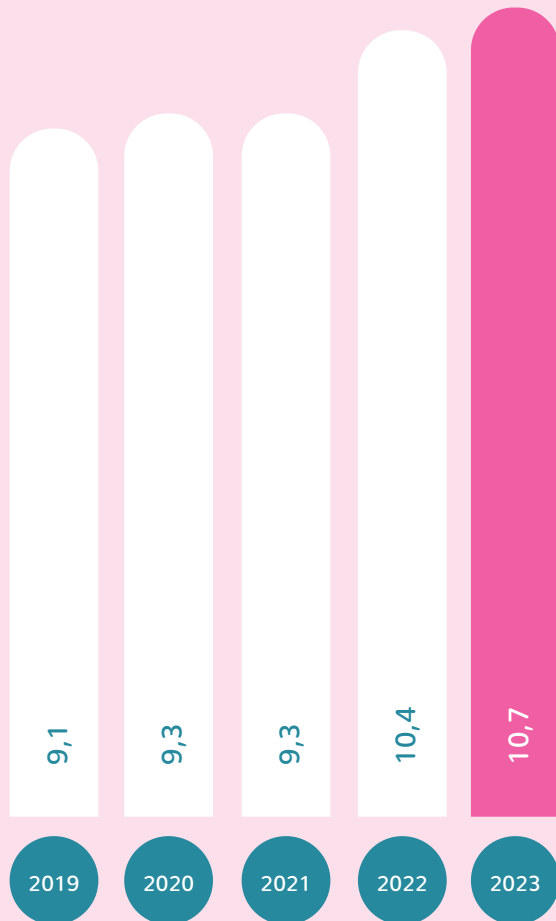
## Aantal klanten



# Klanturen



## Gemiddelde duur zorgverlening (in weken) na de bevallingsdatum







## RAAD VAN BESTUUR

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

## DE ALGEMENE VERGADERING

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

Veerle Aendekerck  
Annick Bogaerts  
Martine Coppejans  
Ignace Leus  
Brigitte Van Den Eynde  
Leen Van den Neste  
Peter Wouters

## DIRECTIECOMITÉ

Ann Demeulemeester,  
afgevaardigd bestuurder  
Stefaan Van Mulders,  
algemeen directeur  
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  
Bart Roegiers,  
operationeel directeur

## Hoofdzetel

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

Ann Demeulemeester, afgevaardigd bestuurder  
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](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 kinderopvang  
Koningsstraat 294, 1210 Brussel  
02 227 40 10 – [info@familiehulp.be](mailto:info@familiehulp.be)

## Familiehulp Goed Wonen

Erwin Hermans, manager Familiehulp 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 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  
Bart Roegiers, operationeel directeur

### Regio Gent

9051 Gent – Helene Dutrieulaan 10/001  
09 225 37 63  
Annie 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 Brusselsaers, 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  
Walter Brusselsaers, 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  
Walter Brusselsaers, 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**