



# Jaarverslag 2023



Beste lezer,

Toen ik in 2007 begon als regiomanager binnen Familiezorg O-VI, had ik nooit kunnen vermoeden dat ik vandaag aan het hoofd zou staan van deze prachtige organisatie. In de afgelopen vijftien jaar hebben we veel veranderingen doorgemaakt en veel bereikt. Dat valt echter niet bij wat Familiezorg O-VI in haar **75-jarig bestaan** heeft bereikt, een jubileum dat we in 2023 vierden.

Voor dit jubileum kregen we het idee om het verhaal van onze organisatie vast te leggen in een boek, gebruikmakend van de **26 letters van ons alfabet**. Het is een verzameling geworden van onze prestaties tot nu toe en onze aspiraties voor de toekomst. Het zit boordevol prachtige herinneringen, leuke anekdotes en ontroerende getuigenissen.

Bij enkele letters wil ik graag even stilstaan. Neem bijvoorbeeld de **'C' van 'Cliënt Centraal'**. Dit stond 75 jaar geleden centraal en blijft vandaag de dag onze hoogste prioriteit. Elke dag streven we naar een goede samenwerking tussen onze medewerkers, onze cliënten en hun gezinnen.

Met de **'H' van 'Hart voor Zorg'** wil ik onze 1.700 medewerkers bedanken die elke dag klaarstaan om cliënten te ondersteunen waar nodig. Verzorgenden, poetshulpen, klusjesmannen, bedienden ... Zonder elk van hen zouden we nergens staan. Een welgemeende dankjewel voor hun inzet van de afgelopen jaren!

En laten we de **'O' van 'Opleidingscentrum'** niet vergeten. In het boek vertellen we graag hoe het allemaal begon in het internaat en hoe we vandaag de dag mensen klaarstomen om als verzorgenden aan de slag te gaan in onze nieuwe, prachtige lokalen. Met de gloednieuwe campagne **'Spreid je vleugels, word verzorgende!'** doen onze diensten er alles aan om mensen warm te maken voor een job in de zorg.

**Met trots en dankbaarheid hef ik het glas, terugkijkend op de 75<sup>ste</sup> verjaardag van Familiezorg O-VI. Op nog vele jaren van succes en toewijding.**

Mieke Ruys  
Algemeen directeur

## Colofon .....

[www.familiezorg.be](http://www.familiezorg.be) | [info@familiezorg.be](mailto:info@familiezorg.be) | 09 225 78 83  
Familiezorg O-VI, Vogelenzang 29, 9000 Gent  
[facebook.com/familiezorgovi](https://facebook.com/familiezorgovi)  
[@familiezorgovi](https://twitter.com/familiezorgovi)

**Redactie**  
Dienst communicatie Familiezorg

**Illustraties**  
wildverband.be

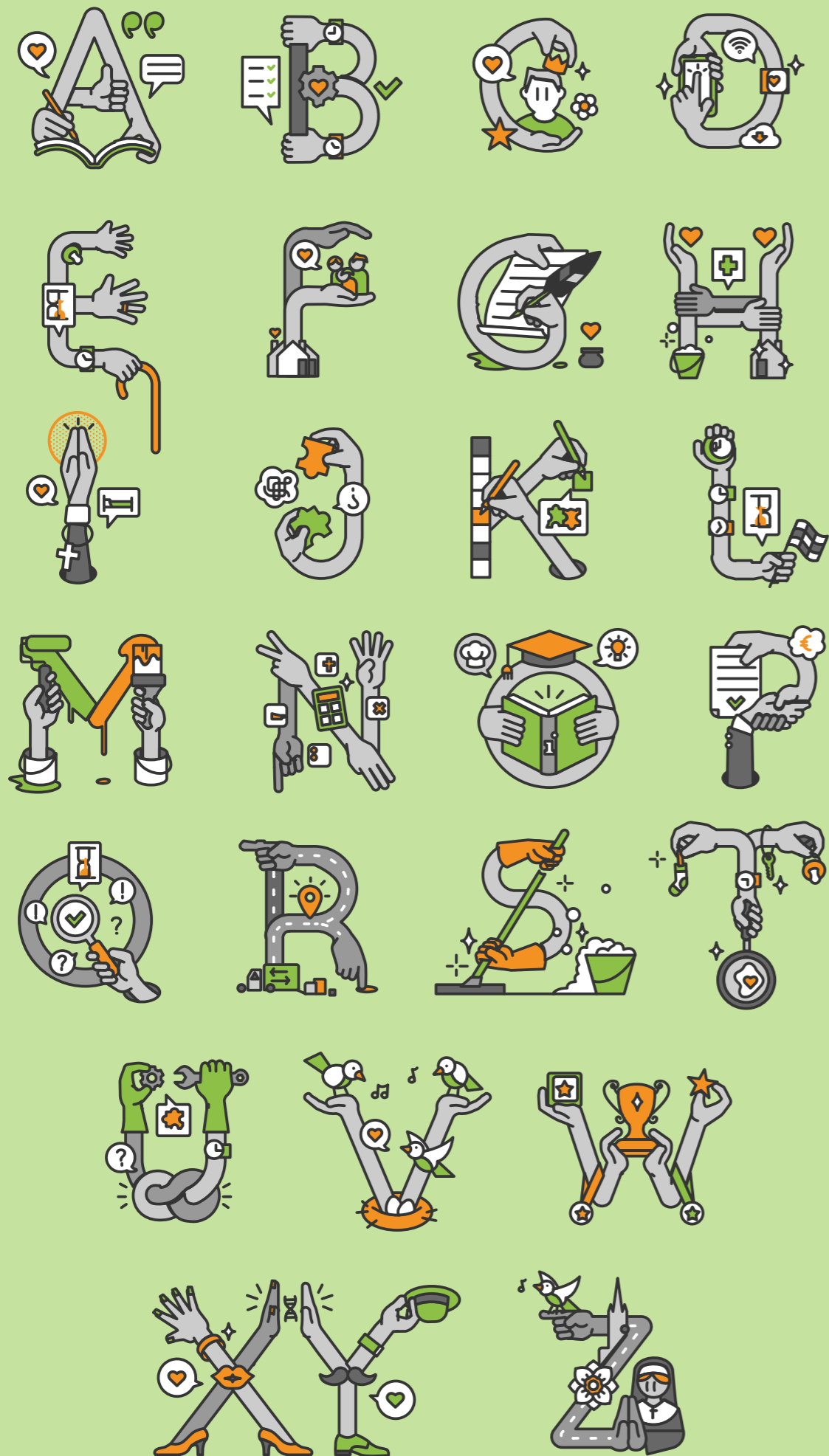
**Lay-out**  
Filip Deblaere

**Fotografie**  
Lucie Bataillie  
Stefan Dewickere

**Verantwoordelijke uitgever**  
Mieke Ruys

## Inhoud .....

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>5</b> Familiezorg O-VI. blaast 75 kaarsjes uit            | <b>15</b> Gamificatie       |
| <b>5</b> Het alfabet van Familiezorg                         | <b>16</b> Fietsproject      |
| <b>6</b> Dag van de Zorg                                     | <b>19</b> Twintig jaar Step |
| <b>7</b> Regionale verjaardagen                              | <b>20</b> 2023 in cijfers   |
| <b>8</b> Eén jaar multifunctionele teams                     |                             |
| <b>10</b> Young-D  |                             |
| <b>13</b> Familiezorg O-VI. lanceert campagne rond opleiding |                             |



## Familiezorg O-VI. blaast 75 kaarsjes uit

**75 jaar** is een verjaardag waar we fier op mogen zijn. In 75 jaar tijd is Familiezorg O-VI. uitgegroeid van een kleinschalig initiatief tot een grote organisatie.

We mogen ons de oudste organisatie voor gezinszorg noemen, maar dat wil niet zeggen dat we zijn blijven stilstaan. Al 75 jaar lang willen we onszelf en onze diensten **blijven optimaliseren**.

Zo kwam er al in de beginjaren een **opleidingscentrum** om onze medewerkers de kennis en vaardigheden te geven die ze nodig hebben. De inhoud hiervan is natuurlijk wel wat gewijzigd doorheen de jaren. Geen naaimachines meer, maar werken met pc en smartphone. Ook omgaan met psychische moeilijkheden is iets waar steeds meer aandacht aan geschonken wordt.

Ons aanbod in diensten is sterk uitgebreid, met onder andere gezinszorg, ouderenzorg,

kraamzorg, poetsdienst, centra voor dagopvang (CDO), klusjesdienst, Step (huishoudhulp met dienstencheques) en oppas ziek kind. Allemaal dragen ze bij tot het hoofd-doel van onze organisatie: **meer-waarde** creëren.

Dit jubileum lieten we ons niet zomaar voorbij gaan. We gaven het startschot van het feestjaar met de uitgave van ons **boek '75 jaar Familiezorg O-VI'**. Ook de **Familiedag** op 16 april 2023 werd in het kader van onze verjaardag op poten gezet. Dé ideale gelegenheid om iedereen kennis te laten maken met ons nieuwe hoofdkantoor.

75 jaar is nog maar het begin. Samen willen we er minstens nog zoveel bij doen. Zonder de dagelijkse inzet van al onze medewerkers hadden we onze cliënten de hulp niet kunnen bieden die ze nodig hebben en kan onze organisatie niet verder bestaan. We zijn hen hiervoor dus ontzettend dankbaar!



## Het alfabet van Familiezorg

Familiezorg O-VI. heeft in 75 jaar tijd heel wat verwezenlijkt en dat mag gezegd, of liever geschreven worden. We kwamen op het idee om het verhaal van onze organisatie neer te schrijven aan de hand van de **26 letters van ons alfabet**.

Het is een beeld geworden van wat we verwezenlijkt hebben en waar we in de toekomst verder naar willen streven. Zo is er de I van 'Internaat', de R van 'Reorganisatie', de T van 'Thuiszorg' en de V van 'Vogelenzang'. Het boek is gevuld met **mooie herinneringen, leuke anekdotes en pakkende getuigenissen**.

Op 19 maart werd ons boek officieel voorgesteld in aanwezigheid van minister Crevits.



## Dag van de Zorg

2023 was na de pandemie en de grote verhuis hét ideale moment om de deuren van ons nieuw gebouw open te stellen voor het grote publiek.

Meer dan 300 mensen doorliepen tijdens **Dag van de Zorg** op 19 maart 2023 het parcours doorheen ons gebouw. Aan de hand van **workshops** werd ons volledige zorgpakket voorgesteld.

Enkele baby's lieten zich verwennen tijdens de babymassage van de kraamzorg, kindersnoetjes werden versierd door de medewerkers van de dienst Oppas ziek kind en Familiezorg-glittertattoos werden gretig uitgedeeld.

Bij de medewerkers van de CDO's kwamen bezoekers meer te weten over (jong)dementie en

de Step-dienst kwam met het ideale product om je spiegel te laten glanzen.

De verzorgenden van de gezinszorg gaven een heerlijke handmassage of manicure om daarna ontspannen te kunnen proeven van al het lekkers dat het opleidingscentrum te bieden had.

De mannen van de klusjesdienst hielpen dan weer om je eigen wandlamp in elkaar te zetten.

Elke bezoeker kreeg ook een exemplaar van ons boek mee naar huis. Aan het enthousiasme van de bezoekers konden we stellen dat deze Dag van de Zorg een succes was!



Wat een aangename dag was dat, zeg. Proficiat aan de directie en alle collega's voor de goede inzet. Het boek 75 jaar Familiezorg is heel mooi gedaan. En de verrassing was ook niet min! Dat doet plezier. Aan allen onze welgemeende dank voor al jullie werk. Veel dankbare groeten.

Bert (Step) en Isabelle



## Regionale verjaardagen

Om onze verjaardag te vieren nodigden we elke regio uit voor een interactieve en speelse improvisatievoorstelling, gevolgd door een hapje en drankje.



## Eén jaar multifunctionele teams

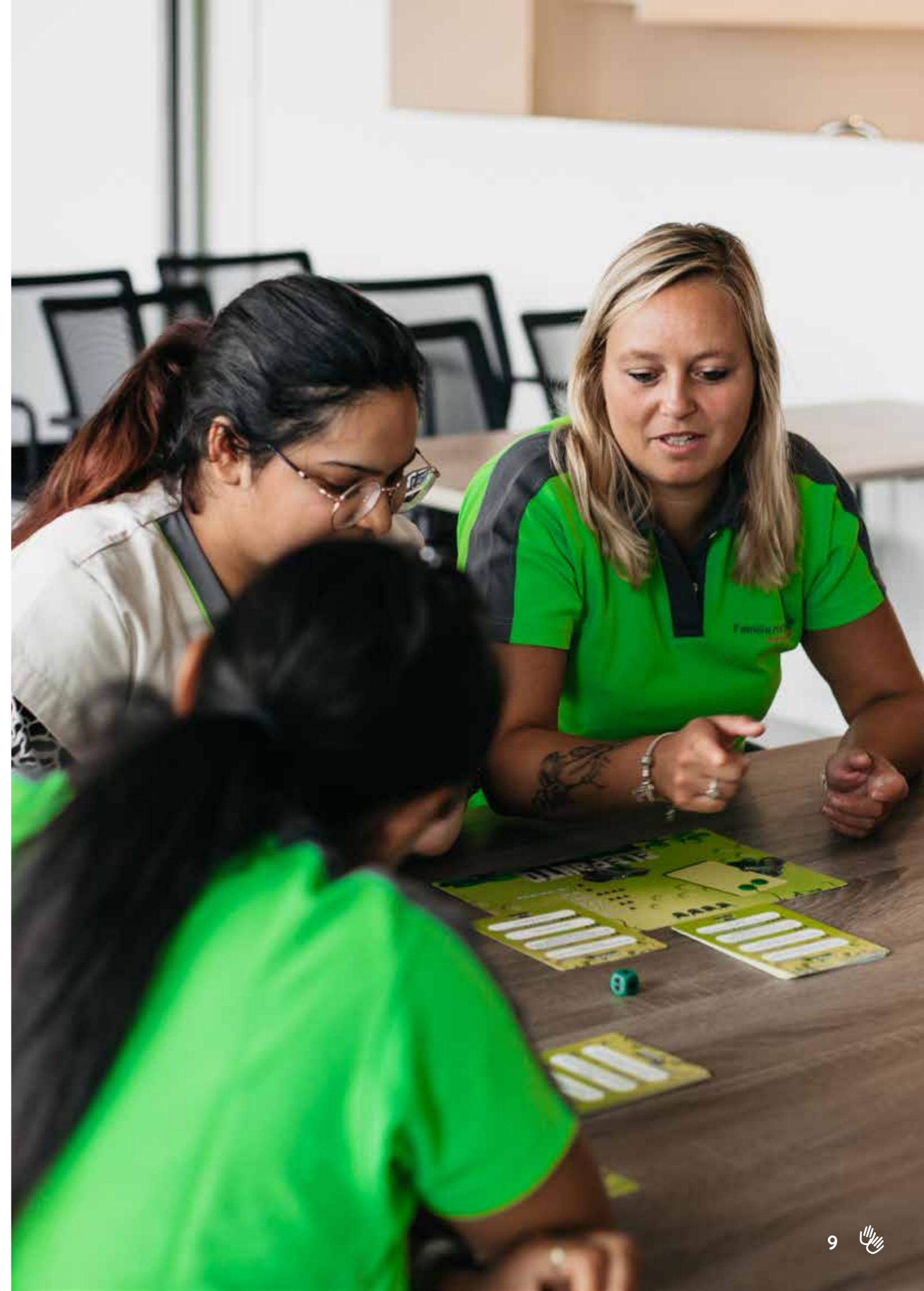
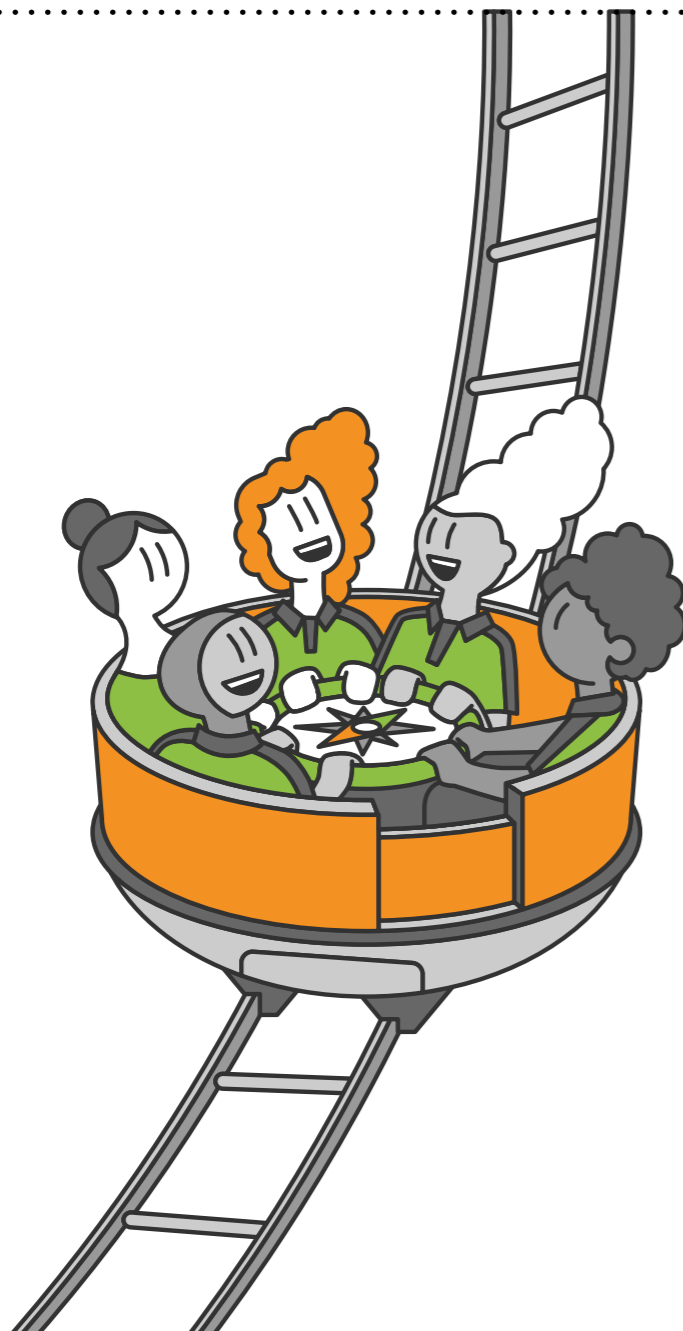
Op 17 oktober 2023 vierden we **één jaar multifunctionele** teams. We kijken terug op een jaar van **groei en ontwikkeling**. Het was en blijft wennen en aftasten: andere collega's, nieuwe leidinggevenden, andere werking. In dat jaar mochten we nieuwe collega's verwelkomen en namen we van anderen afscheid.

Naast de **positieve ervaringen** zijn er ook **knelpunten** aan het licht gekomen die vroegen om evaluatie. Hoewel samenwerken altijd al deel heeft uitgemaakt van de kern van onze organisatie, liep dit binnen de nieuwe teams niet altijd vanzelfsprekend. **Communicatie en begrip** voor

ieders unieke bijdragen blijft cruciaal.

De introductie van de multifunctionele teams heeft de **grenzen van onze rollen** doen vervagen. We leerden elkaar en elkaars taken beter kennen, wat zorgde voor meer begrip en respect.

**Familiezorg O-VI. blijft vastberaden om de multifunctionele teams te versterken en te verbeteren.** Zo hopen we onze missie te blijven vervullen om hoogwaardige zorg te bieden aan onze cliënten, want **zij blijven in onze organisatie centraal staan**. Met elke uitdaging en elk succes blijven we samen groeien en evolueren.





- In november 2023 kwamen de partners van het Young-D project samen in Aarhus, Denemarken. De delegatie van Familiezorg O-VI. werkte er samen met vertegenwoordigers van Odisee (België), Hanzehogeschool Groningen, Interzorg Nieuw Graswijk (Nederland), Ostfalia Hochschule für Angewandte Wissenschaften (Duitsland), Aarhus Kommune en SOSU Østjylland (Denemarken).

## Young-D

In 2020 leden er in België naar schatting 202.402 personen aan dementie, waarvan **8.374 personen in Vlaanderen en Brussel met jongdementie**. Slechts 1.800 van hen hebben een effectieve diagnose, doordat het moeilijk is om die te bekomen. Tegen 2070 verwacht men een verdubbeling van deze cijfers.

Familiezorg O-VI. zet al langer in op de begeleiding en hulp voor mensen en families die met (jong)dementie te maken krijgen. Daarbovenop besloten we samen te werken met het onderzoeksteam van hogeschool Odisee en werden we partner binnen het **Europees project 'Young-D'**. Er wordt samengewerkt met

praktijkpartners en partners van hogescholen uit Nederland, Duitsland en Denemarken.

Het doel van Young-D is om jonge personen met dementie **bewuster te maken van het aanbod in zorgbegeleiding** en om een **zeswekenprogramma** uit te werken. Zo kunnen (potentiële) **angst-, stress- en slaapproblemen** vermeden en bestreden worden. Familiezorg O-VI. heeft dit programma van zes sessies uitgevoerd bij één groep in CDO Ter Schorre en in twee groepen in CDO Ter Motte.

Op 28 en 29 november 2023 trok een delegatie van Familiezorg O-VI. naar **Aarhus** in Denemarken. Daar bezochten ze het Folksundhed, de

dienst gezondheids promotie en preventie, het Marselisborg revalidatiecentrum en de Dementia Corner, waar jonge personen met dementie een trainingsprogramma kunnen doorlopen om hun fysieke en cognitieve vaardigheden te verbeteren.

Daarnaast was er tijd voor een partnermeeting om het **zeswekenprogramma te evalueren**. Elke organisatie gebruikte immers hun eigen materialen en methodieken waarvan ze inschatten dat die het beste aansluiten bij hun groep deelnemers. Van de besproken **tips, methodieken en materialen** werd een inventaris opgemaakt.

Verder werd ingezoomd op een **e-learningtool**, die gebruikt zal worden om studenten en zorgverleners te laten kennismaken met Young-D.

Ten slotte kon Familiezorg O-VI. dit project alsook onze eigen algemene werking in de kijker zetten tijdens een etentje met de Vlaamse ambassade in Denemarken.

Staat nog op het programma in 2024: een bezoek aan **Groningen** waar opnieuw een partnermeeting zal doorgaan en andere interessante en vernieuwende projecten bezocht zullen worden.

## Familiezorg O-VI lanceert campagne rond opleiding

De vraag naar enthousiaste werkrachten in onze zorgsector is heel hoog. Er zijn vaak te weinig opgeleide zorgprofielen om aan die vraag te beantwoorden. Daarom lanceert Familiezorg O-VI een nieuwe imago- en rekruteringscampagne om cursisten te werven voor de opleiding zorgkundige/verzorgende.

De campagne 'spred je vleugels, word verzorgende' daagt mensen uit om verzorgende te worden en zo het verschil te maken. De campagne zet de eigenschappen van verzorgenden in de kijker.

Aan de hand van vier mascottes belichten we deze typische kenmerken van een verzorgende. Maak kennis met: **de pelikaan, albatros, kolibrie en de flamingo!**

De Flamingo is bijvoorbeeld gespecialiseerd in het bieden van emotionele ondersteuning, de albatros is iemand waarop je kan bouwen,

de kolibrie handelt snel en efficiënt en de pelikaan is betrouwbaar.

De campagne heeft **twee grote doelstellingen**: Enerzijds is het een imagocampagne die mensen wijst op **de mooie aspecten van een zorgberoep** en de weg ernaartoe.

Anderzijds is het een **rekruteringscampagne** die kandidaat-cursisten heel praktisch wijst op de verschillende trajecten naar het zorgberoep.

De affiches, advertenties en spots werden gedeeld op sociale media en verspreid in het straatbeeld. Met hulp van sociale instellingen, ziekenfondsen en zorgpartners en onze eigen medewerkers werd onze campagne mee uitgedragen.



### Spreid je vleugels, word verzorgende!

Volg in 1 jaar onze GRATIS opleiding



Medegefinancierd door  
de Europese Unie

VDAB

Familiezorg O-VI  
uw zorg in goede handen

[www.familiezorg.be](http://www.familiezorg.be)





## Gamificatie en de koekjestrommel

Familiezorg O-VI. neemt koers richting **coachend leiderschap**. Om dat binnen de organisatie te doen leven, moet er aandacht besteed worden aan een aantal belangrijke punten:

- Feedback geven en ontvangen en open in dialoog gaan;
- Creatieve oplossingen stimuleren en ieders competenties erkennen;
- Ieders stem horen en als gelijkwaardig zien;
- Oprecht en authentiek zijn in gedrag en houding;
- Een gedeeld eigenaarschap stimuleren, waarbij iedereen samen verantwoordelijk is.

Het **VTO-team (Vorming, Training & Opleiding)** ontwikkelde materiaal om deze punten in praktijk om te zetten. Het team zag enkele uitdagingen: hoe maken we het aanbod aantrekkelijk? Hoe krijgen we medewerkers zover om het VTO-aanbod tot zich te nemen?

### De inhoud

Vanuit hun ervaring met jeugdwerk zijn de VTO-medewerkers sterk in de dynamische organisatie van vergaderingen en vormingen aan de hand van **speelse methodieken**. Het plezier van zowel de medewerkers en de deelnemers werkte aanstekelijk. Andere collega's vonden de weg om de hulp van het VTO-team in te schakelen om zo hun eigen vergaderingen en vormingen anders te organiseren.

Die dynamische organisatie bleek een **enorme winst** te zijn voor iedereen. Spelen geeft een goed gevoel en kan verslavend werken omdat er dopamine vrijkomt in de hersenen. De invloed op de groepsdynamica, de manier van samenwerken en de manier van leren was zo groot, dat het VTO-team ambitieuzer en creatiever werd om

gebruik te maken van game-based learning of **gamificatie**.

Door de vormingen, trainingen en activiteiten te herdenken, werden thema's rond **autonomie, verbinding en competentie** toegankelijker en bespreekbaarder. Er zijn momenteel 40 vernieuwde activiteiten, waar- onder een ganzenbord over beroepsgeheim, goestinggenerator over teamdynamiek en een kaartspel over grensoverschrijdend gedrag.



### De vorm

Een minstens even belangrijke doelstelling was dat medewerkers de weg naar het **VTO-aanbod sneller en gemakkelijker** terugvonden. We streven ernaar dat leidinggevenden niet langer alles bepalen voor het team, maar dat het team zelf de vrijheid neemt om samen te bespreken wat zij nodig hebben om zich competentier te voelen in hun job en meer verbinding te voelen.

Een visueel aantrekkelijk en tastbaar jasje was noodzakelijk om het brede aanbod voor te stellen aan de verschillende teams. Daarom creëerden we de **koekjestrommel van zelfdeterminatie**.

De koekjestrommel bevat veertig zoutdeegkoekjes. Elk koekje heeft een **kleurcode** die overeenkomt met een van de drie thema's: autonomie, verbinding of competentie. Op die manier kunnen de medewerkers zelf bepalen welk koekje - of welk thema - ze op dat moment willen bespreken.

**Een uitdaging binnen de organisatie werd opgelost door een origineel idee te bedenken; creativiteit wordt aangetoond een drijvende kracht van innovatie te kunnen zijn.**



## Fietsproject en duurzaamheid

Familiezorg O-VI stelt stadsfietsen beschikbaar aan hun medewerkers via een **leasingformule**. Ook is het sinds enkele jaren mogelijk om een elektrische fiets te leasen, waaraan Familiezorg maandelijks per fiets 40 euro bijdraagt.

Na een bevraging bleek de interesse in de leasingformule nog steeds groot te zijn, maar was er ook behoefte aan een **breder gamma** aan fietsen. Sinds eind 2023 kunnen werknemers naast de gewone elektrische fiets ook een stadsfiets, elektrische bakfiets, een speedpedelec of een elektrische step leasen.

### Ecologisch aspect

Als werkgever is het belangrijk onze werknemers te stimuleren om korte afstanden met de fiets af te leggen. Hierdoor kunnen we onze **ecologische voetafdruk** aanzienlijk verkleinen.

De grootste groep medewerkers is opgedeeld in wijkteams, waardoor de cliënten dicht bij elkaar wonen. Daardoor is de fiets het ideale verplaatsingsmiddel tussen cliënten.

Door de komst van de **bakfiets** kunnen medewerkers de fiets nemen om boodschappen te doen voor cliënten.

De **step** biedt de mogelijkheid voor het begeleidend personeel om buiten het stadscentrum te parkeren en zich daarna te verplaatsen met de step.

Ten slotte kunnen werknemers in uitgestrektere regio's met behulp van de **speedpedelec** grotere afstanden ook met de fiets afleggen. Bedienden die verder van het hoofdkantoor wonen kunnen ook met de fiets naar het werk komen.

### Sociaal aspect

Sinds de start van het leaseproject leggen onze medewerkers jaarlijks ongeveer **230.000 fietskilometers** af. Voordelen van fietsverplaatsingen worden steeds duidelijker: geen files, parkeermoeilijkheden en een kleinere ecologische voetafdruk.

Daarnaast mag ook het **gezondheidsaspect** niet vergeten worden. Medewerkers zijn meer in beweging door gebruik te maken van een fiets, wat de gezondheid sowieso ten goede komt.

Door fietsen te promoten als organisatie en door bij te dragen in de leasingkost, wordt de drempel tot het gebruik van de fiets verlaagd. Daardoor merken we dat **meer werknemers de fiets als primair vervoersmiddel nemen**.

Door de **financiële bijdrage** is de prijs ook toegankelijk voor alle medewerkers. De stadsfiets en

elektrische step worden zelfs volledig kosteloos aangeboden.

Bij de start van ons leasingproject kozen we bewust voor een **maatwerkbedrijf** als partner. Toen we op zoek gingen naar een nieuwe partner met een ruimer fietsaanbod, gingen we opnieuw enkel met maatwerkbedrijven in gesprek. Zo kunnen we daar impact creëren en sociale tewerkstelling ondersteunen.





## Twintig jaar Step

De Step-afdeling bestaat sinds **2003**. Toen werd het systeem van **dienstencheques** ingevoerd om zwartwerk tegen te gaan. Familiezorg O-VI is toen meteen op die kar gesprongen.

Oorspronkelijk kreeg elke sectorverantwoordelijke van Gezinszorg enkele huishoudhulpen om de equipe van verzorgenden te versterken. Al snel begon de dienst te boomen.

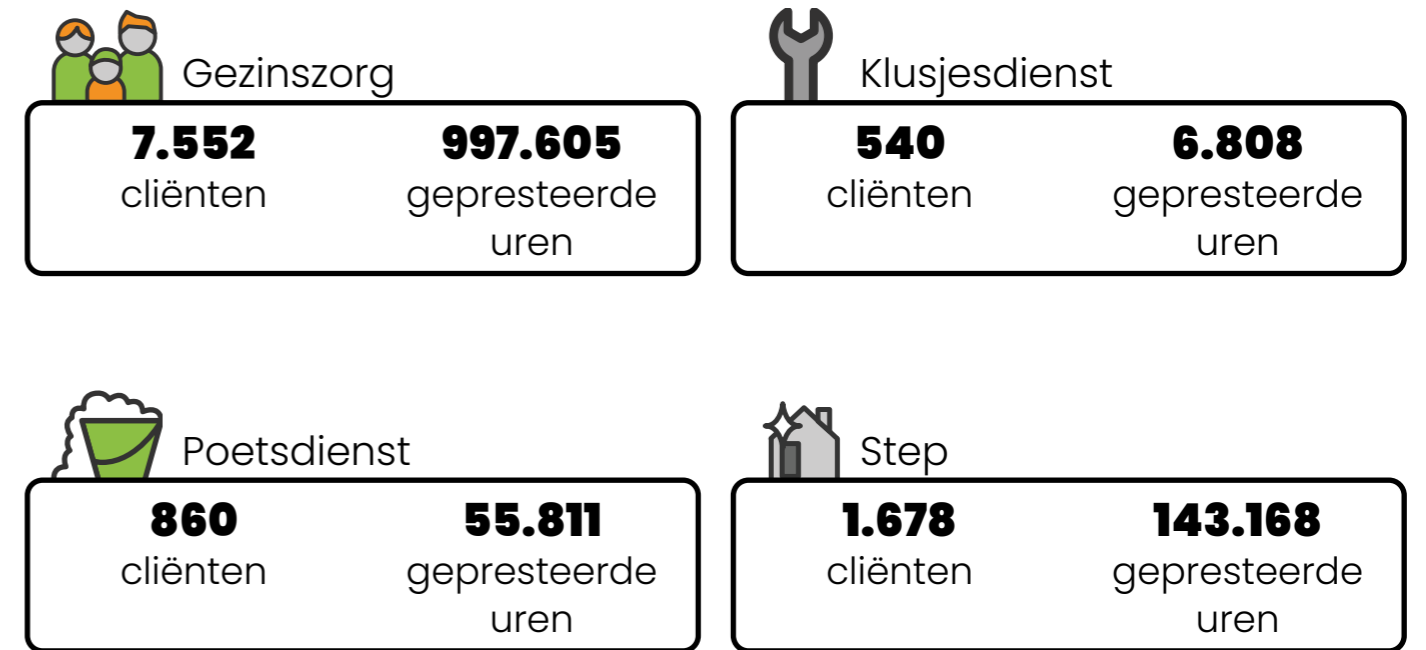
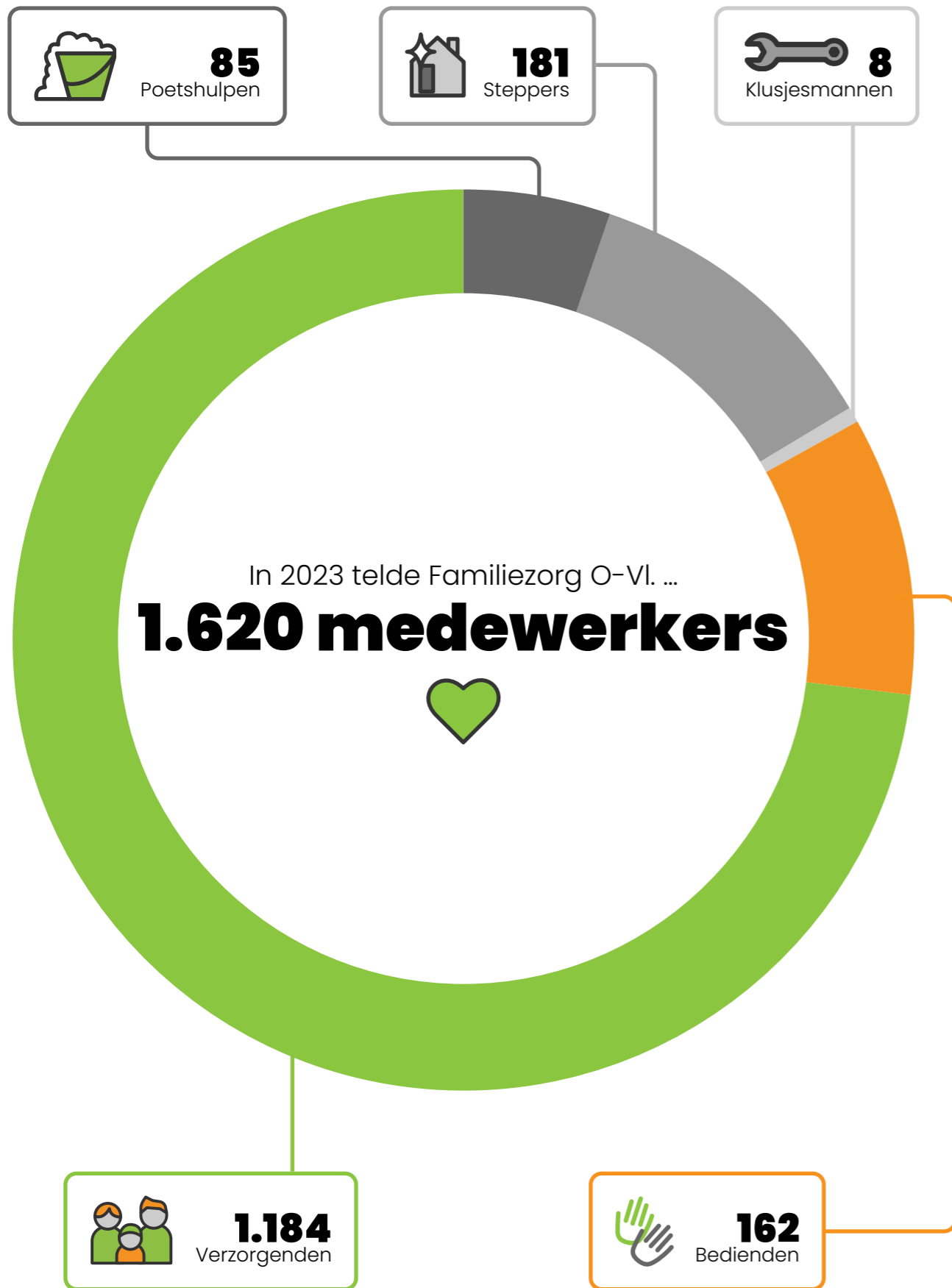
Toen kozen nog veel mensen er bewust voor om als huishoudhulp aan de slag te gaan. Wekelijks kwamen nieuwe mensen in dienst, tot het onhoudbaar werd voor de sectorverantwoordelijke om dit nog te coördineren. Daarom werd er een aparte dienst opgestart en werden er twee

sectorverantwoordelijken vrijgemaakt om enkel met de huishoudhulpen bezig te zijn. In 2005 startte **Marc Vervaecke** als directeur Step.

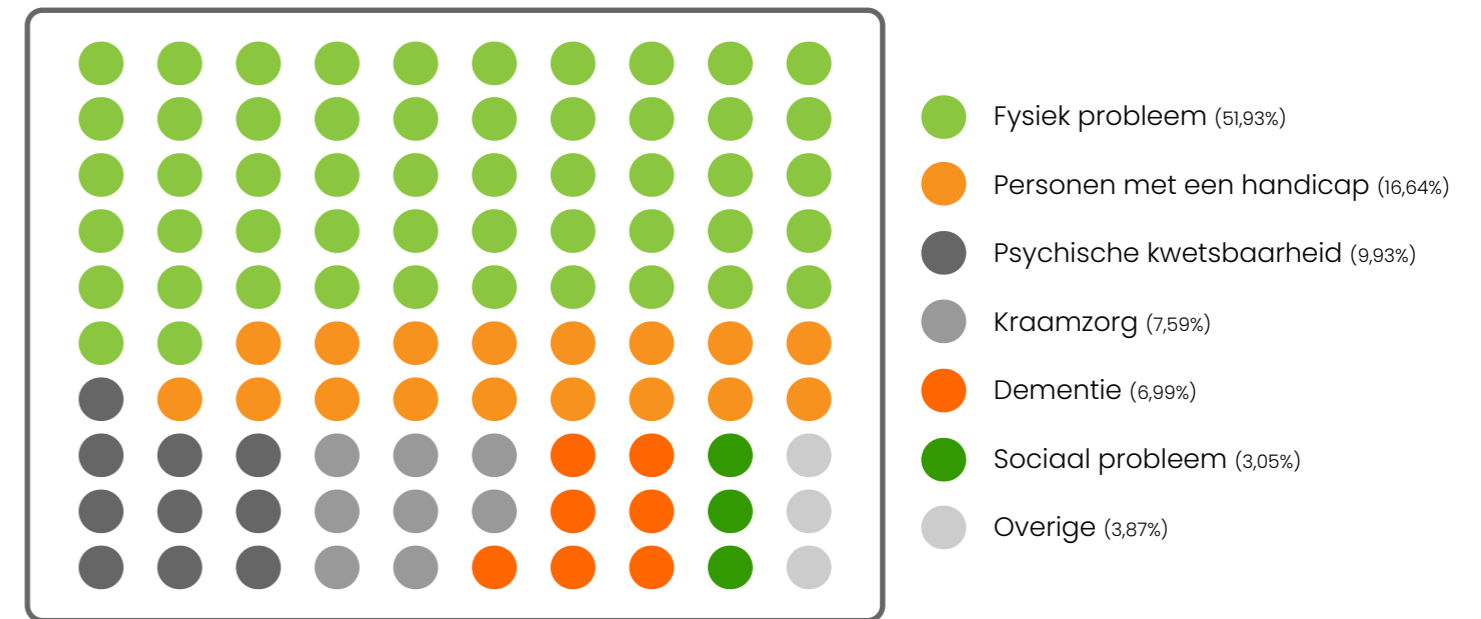
Vandaag is de grote uitdaging van elk dienstenchequebedrijf om geschikte en gemotiveerde huishoudhulpen te vinden. De coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat heel wat medewerkers uit de sector zijn gestapt. Er is **weinig nieuwe instroom**.

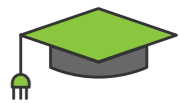
Ook al biedt Step de **hoogste lonen** binnen de sector en zijn we ervan overtuigd dat we ook de **beste begeleiding** bieden, toch zijn nieuwe kandidaten schaars. Dat is dan ook al enige tijd de **grootste uitdaging** waarmee we te kampen hebben.

# 2023 in cijfers



## De reden voor de **zorgvraag** was ...





In 2023 volgden

**17** cursisten  
de opleiding  
verzorgende/zorgkundige  
waarvan **2** via project 3030.



Hiervan zijn er ...

**12**  
afgestudeerd,  
waarvan niemand als  
logistiek assistent.

**5** kwamen in dienst als  
verzorgende bij Familiezorg O-VI.



**235**  
stagiaires konden in 2023  
bij Familiezorg proeven van de job  
waarvan **11** cursisten

voor **1.135** gebruikers  
van de gezinszorg werd een afwijking  
van de bijdrageschaal toegepast.



**166** verhoogde  
bijdrages



**969** verlaagde  
bijdrages

Er werd steeds een wijkwerking georganiseerd en de facultatieve toeslag van 5% werd telkens toegepast.