



Jaarverslag 2024



Beste lezer,

2024 stond voor Familiezorg O-VI.
in het teken van **vooruitkijken**.

We namen de eerste stappen
naar een **nieuw beleidsplan**

voor de periode 2026–2030, een
traject dat we doordacht en in drie

fases aanpakten. We verzamelden input, lieten ons
inspireren, en verdiepten ons in de strategische
vraagstukken die onze organisatie de komende jaren
zullen bezighouden. Zo willen we ons klaarstomen
voor de toekomst, met zorg die blijft evolueren in
functie van de noden van cliënten, medewerkers en
maatschappij.

Onze lopende projecten hebben een prominente
plaats gekregen op de **‘Grand Route Familiezorg’**,
een muurtekening in onze refter. Deze visuele reis
toont hoe we samen bouwen aan een organisatie in
beweging, want ook in de dagdagelijkse dynamiek
van onze zorgverlening blijven we streven naar
betrokkenheid, vernieuwing en verbetering

Onze medewerkers zijn daarin de spil. Met de
welzijnsbevraging peilden we naar hun ervaringen
en belevingen op de werkvloer. De resultaten geven
ons vertrouwen: geen rode signalen, wel waardevolle
inzichten. We blijven investeren in het welzijn en de
betrokkenheid van onze collega’s, want alleen zo
kunnen we die positieve resultaten behouden en
kunnen we duurzame zorg blijven bieden.

Op vlak van instroom en rekrutering zetten we nieuwe
stappen. Met de nieuwe **wervingscampagne** tonen
we waarom Familiezorg een fijne plek is om te
werken én zorg te ontvangen. Tegelijk starten we de
samenwerking met **HR Organizer**, een digitale tool
die ons selectieproces vlotter en efficiënter maakt.
Tot slot blijven we trouw aan initiatieven die al hun
waarde bewezen hebben, zoals het **fietsproject** dat
zowel duurzaamheid als gezondheid stimuleert. In
alles wat we doen, willen we onze maatschappelijke
meerwaarde versterken.

We danken al onze partners, cliënten en
medewerkers voor het vertrouwen en de
samenwerking. **Samen blijven we bouwen aan
warme, nabije en kwaliteitsvolle zorg.**

Mieke Ruys
Algemeen directeur

Anne-Marie Dua
Voorzitter

Colofon

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

Redactie

Dienst communicatie Familiezorg

Illustraties

wildverband.be

Lay-out

Filip Deblaere

Fotografie

Lucie Bataillie

Filip Deblaere

Verantwoordelijke uitgever

Mieke Ruys

Tine De Sodt

Inhoud

5 De toekomst van
Familiezorg

6 De ‘Grande Route’ van
Familiezorg

8 Welzijnsbevraging

11 Het is wél groener aan
de overkant

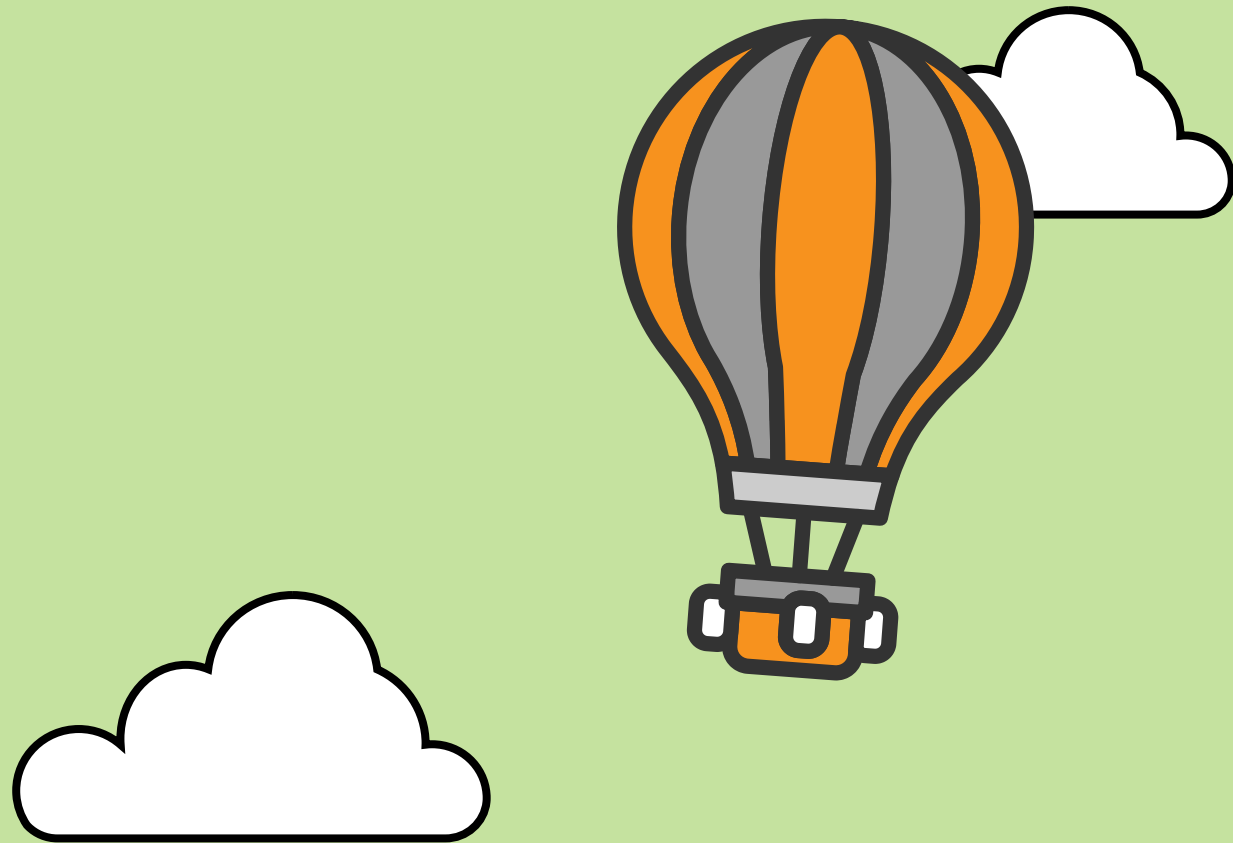
13 Telefonie

13 HR Organizer

14 Fietsproject en
duurzaamheid

15 Jaarlijkse
kwaliteitsbeoordeling

16 2024 in cijfers



De toekomst van Familiezorg

Sinds februari 2024 werken we aan een **nieuw beleidsplan** en daarvoor is een strategische aanpak nodig. Het vorige plan is aan vernieuwing toe en loopt eind 2025 af.

We ontwikkelen een nieuw strategisch plan dat zal lopen van **2026 tot 2030**. Aan de hand van dat plan maken we samen de organisatie klaar voor de toekomst.

Onder leiding van een externe begeleider doorlopen we een traject om ons klaar te maken voor **Familiezorg 2.0**. Dat traject bestaat uit **drie fases**. Aan de hand van deze tijdlijn kunnen jullie lezen waar we momenteel staan, wat er al gebeurd is en wat er ons nog te wachten staat.

1. Input en inspiratie (feb - sep 2024)

In deze fase verzamelden we zoveel mogelijk **input van alle stakeholders**. We organiseerden gesprekken met externe experts, het bestuursorgaan, kader en directie, de bedienden en een groep basised medewerkers. De hamvraag: **hoe zal de toekomst er in 2030 uitzien voor Familiezorg O-VI?**

Met deze groepsgesprekken wilden we alle ervaringen, inzichten en ideeën beluisteren om inspiratie te krijgen voor de uitdagingen die Familiezorg O-VI wil aangaan.

Naast de groepsgesprekken verzamelden we nog op andere manieren input:

- Door lessen te trekken uit het vorige traject, van 2018 tot 2025.
- Er is een omgevingsanalyse gebeurd en een analyse van de samenwerkingsprojecten.
- Door kernpunten uit documentatie zoals regeringsnota's, memoranda en visieteksten te

halen.

- Door ons te laten inspireren door trendwatchers en experts via de groepsgesprekken.
- Via nieuwjaarswensen die onze basised medewerkers hebben ingestuurd.
- Via de welzijnsbevraging die de basised medewerkers konden invullen.
- Door groepsgesprekken met medewerkers.

2. Strategiedag (sept 2024)

In de tweede fase gingen de kader- en directieleden en beleidsmedewerkers aan de slag met de verzamelde input.

Zij **selecteren de belangrijkste uitdagingen of vraagstukken** voor de organisatie en stellen prioriteiten. Elk gekozen thema krijgt een geëngageerde verantwoordelijke die een **werkgroep** samenstelt. Het traject van elk vraagstuk krijgt een planning zodat alle vraagstukken 'opgelost' zijn tegen eind 2025.

3. Vraagstukken (okt 2024 - dec 2025)

In deze fase liggen de thema's van de vraagstukken vast en gaan we inhoudelijk aan de slag. In de verschillende werkgroepen zitten vertegenwoordigers van verschillende afdelingen binnen de organisatie. De werkgroepen krijgen de opdracht om het **onderwerp te onderzoeken** en een **actieplan op te stellen**.

Op het einde van het traject willen we voor elk vraagstuk een duidelijke omschrijving van de **beleidsactie voor 2026-2030**.

We streven ernaar de nieuwe strategie te kunnen toepassen vanaf **januari 2026**.

De ‘Grande Route’ van Familiezorg

Bij Familiezorg O-VI. denken we voortdurend na over hoe we iedereen kunnen betrekken bij onze **lopende projecten**. Dankzij de creatieve ideeën van onze medewerkers kunnen we de voortgang van deze projecten nu visueel en duidelijk communiceren.

Om onze lopende interne projecten voor te stellen, hebben we een **magnetische muurschildering** op kantoor gemaakt. Die werd ontworpen en geschilderd door Vincent Noël (@wildverband).

Elk project heeft een symbool, en samen wandelen, vliegen of zwemmen we de **Grande Route de Familiezorg**. De GR wordt gedragen door de medewerkers die deel uitmaken van een project zoals team ICT, beleidsmedewerkers en team communicatie.

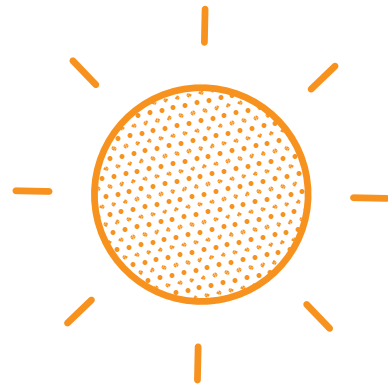
Deze mural biedt een **visuele weergave van de evolutie van elk project**, van mijlpaal tot mijlpaal. Snellere projecten worden weergegeven met symbolen zoals een vliegtuig, terwijl tragere projecten, zoals de luchtballon, de juiste snelheid weergeven. Aan het eind van de route ligt het basiskamp, dat elk project op zijn eigen tempo zal bereiken. Een legende toont waar elk symbool voor staat.

De mural werd op de muur van de eetzaal gemaakt, zodat iedereen de projecten kan meevolgen. Elke mijlpaal wordt gemarkeerd met

een specifiek kaartje op de muur, zodat ze zien in welke fase het project zich bevindt en wat de volgende horde is. Op deze manier blijft iedereen **betrokken bij de realisatie van onze doelen**, en het is bovendien een mooie visuele toevoeging aan de ruimte.

Hebben alle projecten het basiskamp gehaald? Dan krijgt de muur vanaf 2026 een andere invulling met nieuwe symbolen. We ontwikkelen namelijk een nieuw strategisch plan dat zal lopen van 2026 tot 2030 waarbij visualisatie nodig zal zijn.





Welzijnsbevraging

Welzijn op het werk is een thema dat vandaag meer dan ooit leeft en waarop we als organisatie sterk willen inzetten. Het welzijn van onze medewerkers vormt immers de **basis voor de zorg** die we elke dag bieden.

In mei 2024 kregen alle medewerkers de kans om een enquête in te vullen waarin we peilden naar hun **fysieke en mentale gezondheid**. De resultaten hiervan helpen ons om gerichte acties te ondernemen en ons beleid te verfijnen.

Samen bouwen we aan een werkomgeving waarin we ons niet alleen **professioneel**, maar ook **persoonlijk** goed voelen en kunnen groeien.

Binnen het strategisch plan voor Familiezorg 2.0 voerden we in de eerste fase de welzijnsbevraging uit. Deze bevraging heeft als doel een dieper inzicht te krijgen in hoe onze medewerkers hun werk ervaren en waar er ruimte is voor verbetering.

Samen met Mediwet werden deze cijfers wetenschappelijk geanalyseerd. In deze resultaten was er géén rood te zien. Dat wil zeggen dat er uit de bevraging **geen dringende alarmsignalen**

komen. Daartegenover blijkt dat er wel heel wat **groene sterke punten** zijn.

Daar mogen we trots op zijn. Dankzij elke individuele inspanning kunnen we spreken van een **veilige en warme werkomgeving**.

We willen we ons niet blind staren op enkel het goede. Er zijn nog steeds heel wat **werkpunten** die onze aandacht vragen. Ook al kleurt deze tabel groen, het blijft belangrijk om die goede resultaten te behouden.

Binnen de werkgroepen van ons strategisch toekomstplan zullen we hier aandacht aan besteden. Ook op overlegmomenten zoals het CPBW (het comité voor preventie en bescherming op het werk) bespreken we hoe we met de resultaten verder aan de slag gaan.



Het is wél groener aan de overkant

De krapte op de arbeidsmarkt en de toenemende zorgvraag maakten ook in 2024 de zoektocht naar nieuwe medewerkers én cliënten bijzonder uitdagend. Daarom lanceerden we een wervingscampagne met drie krachtige slogans – **“Het is wél groener aan de overkant!”**, **“Bij ons zit je goed!”** en **“Bij ons draait het om jou!”**.

Met de slogan “Bij ons draait het om jou!” wilden we extra benadrukken dat het menselijke bij Familiezorg O-VI centraal staat: kwaliteitsvolle zorg op maat voor cliënten, maar ook een werkplek waar medewerkers zich thuis en goed in hun vel voelen.

Deze campagne was meer dan een noodzaak. Het was ook een kans om opnieuw te tonen wie we zijn als organisatie. We blijven bouwen aan een zorgzame en aantrekkelijke werkomgeving, en maken duidelijk waar we voor staan. Met die boodschap blijven we mensen aantrekken die het verschil willen maken.





Telefonie

Om de wachttijden in te perken, introduceerden we in 2023 **voor elk zorgregioteam een apart telefoonnummer**. Hierdoor kunnen cliënten en medewerkers rechtstreeks bij de permanentie terecht van hun respectievelijke regio.

In 2024 kwamen op ons hoofdnummer **47.604 lijnen** binnen. **94.209 oproepen** gingen rechtstreeks naar de regioteams, waarvan gemiddeld **82% binnen de 30 seconden** beantwoord werd.

HR Organizer

Sinds de zomer van 2024 verwelkomen we **HR Organizer** als een waardevolle toevoeging aan ons team binnen de dienst Selectie en Rekrutering.

HR Organizer is ontworpen om het **selectie- en rekruteringsproces te optimaliseren**. Deze gebruiksvriendelijke tool helpt ons om vacatures sneller in te vullen, kandidaten beter te beheren en de communicatie efficiënter te laten verlopen.

Er zijn heel wat stappen vooruit gezet. Bijvoorbeeld:

- **Online vacaturebeheer:** maken en publiceren vacatures direct vanuit het systeem
- **Kandidatenbeheer:** snel en overzichtelijk kandidaten screenen, beoordelen en selecteren
- **Geautomatiseerde communicatie:** standaard e-mails en updates naar kandidaten.
- **Transparantie met de organisatie:** alle betrokken partijen kunnen de status van vacatures en kandidaten volgen.

Fietsproject en duurzaamheid

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

Na een bevraging bleek de interesse in de leasingformule 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

Onze medewerkers leggen jaarlijks ongeveer **215.000 fietskilometers** af. Voordelen van fietsverplaatsingen worden steeds duidelijker: geen files, geen 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.





Jaarlijkse kwaliteitsbeoordeling

Klachtenregistratie

In 2024 werden er **16 klachten** geregistreerd. De redenen zijn heel uiteenlopend: van onvoldoende hulpverlening tot bezorgdheden over personeel. **15 verschillende redenen** werden aangegeven.

Bij Familiezorg O-VI. nemen we elke klacht serieus. Elke klacht wordt individueel bekeken en opgevolgd. Onze **opvolgingsgraad is dus 100%**.

Door het opzetten van de ombudsdienst en het aangepaste klachtenformulier kunnen cliënten efficiënter klachten indienen.

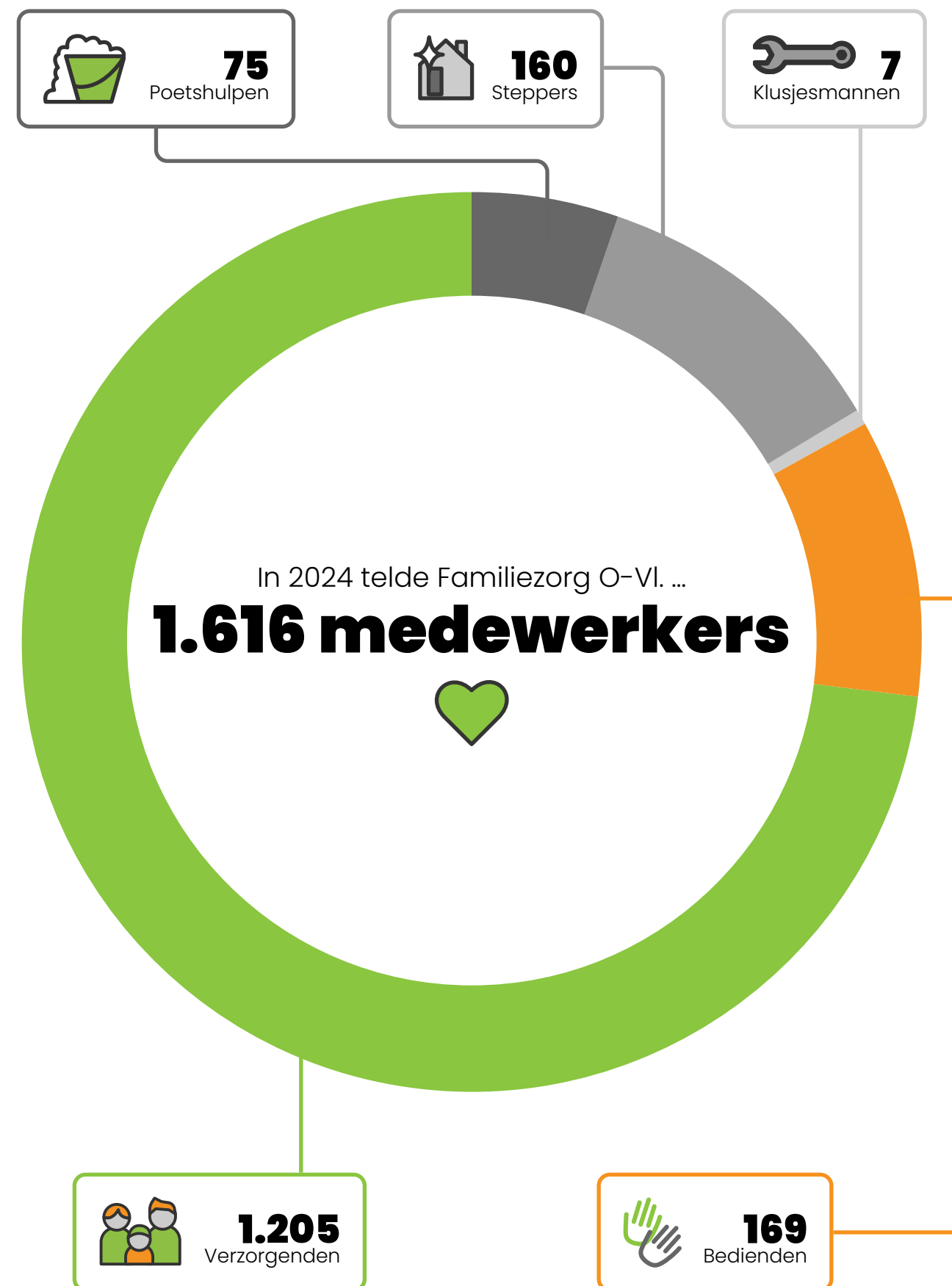
Audits

In 2024 werden zowel interne als externe audits georganiseerd. Uit de externe audit werden de volgende conclusies getrokken:

- Er werd besloten niet meer verder te gaan met **ISO-certificering**.

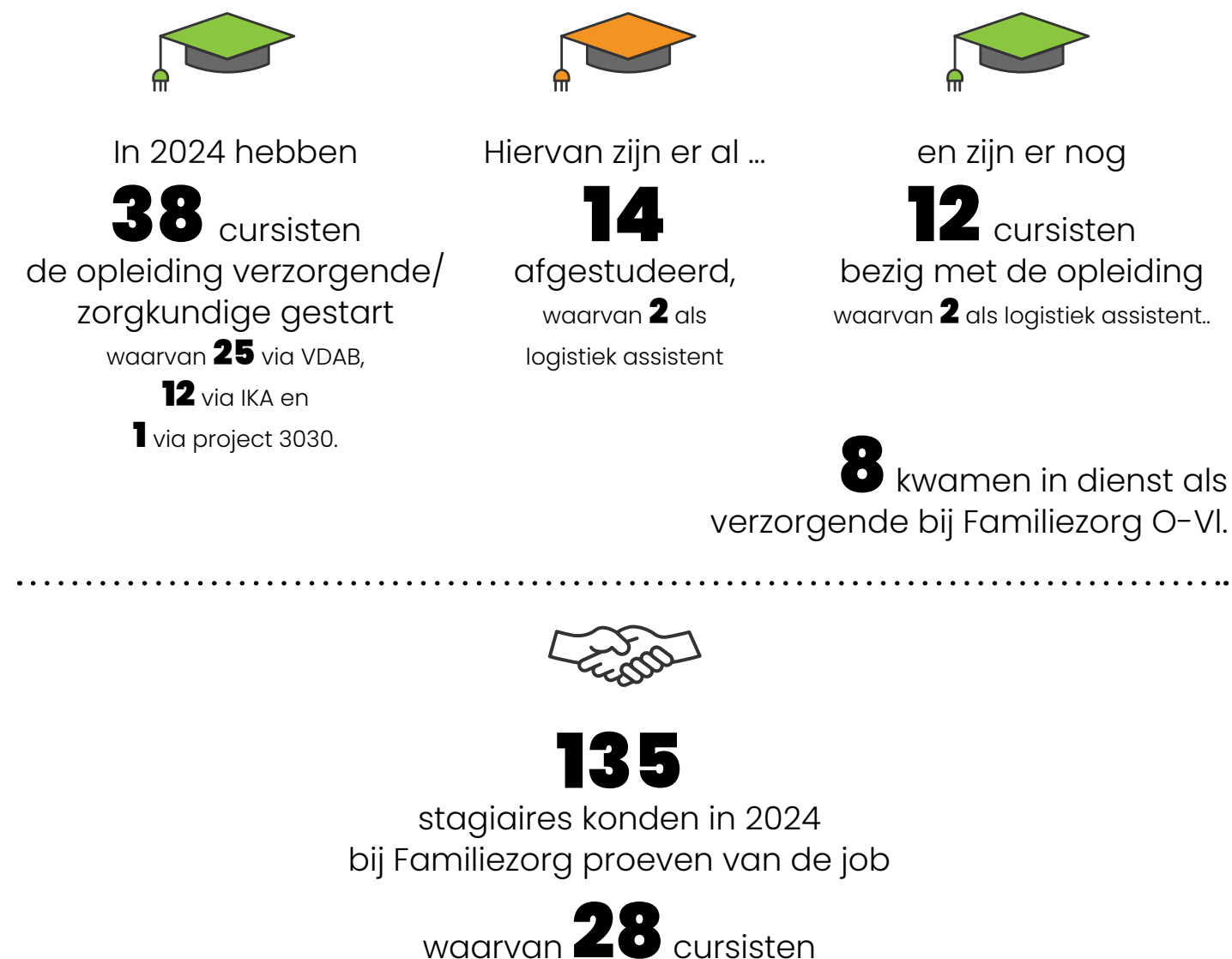
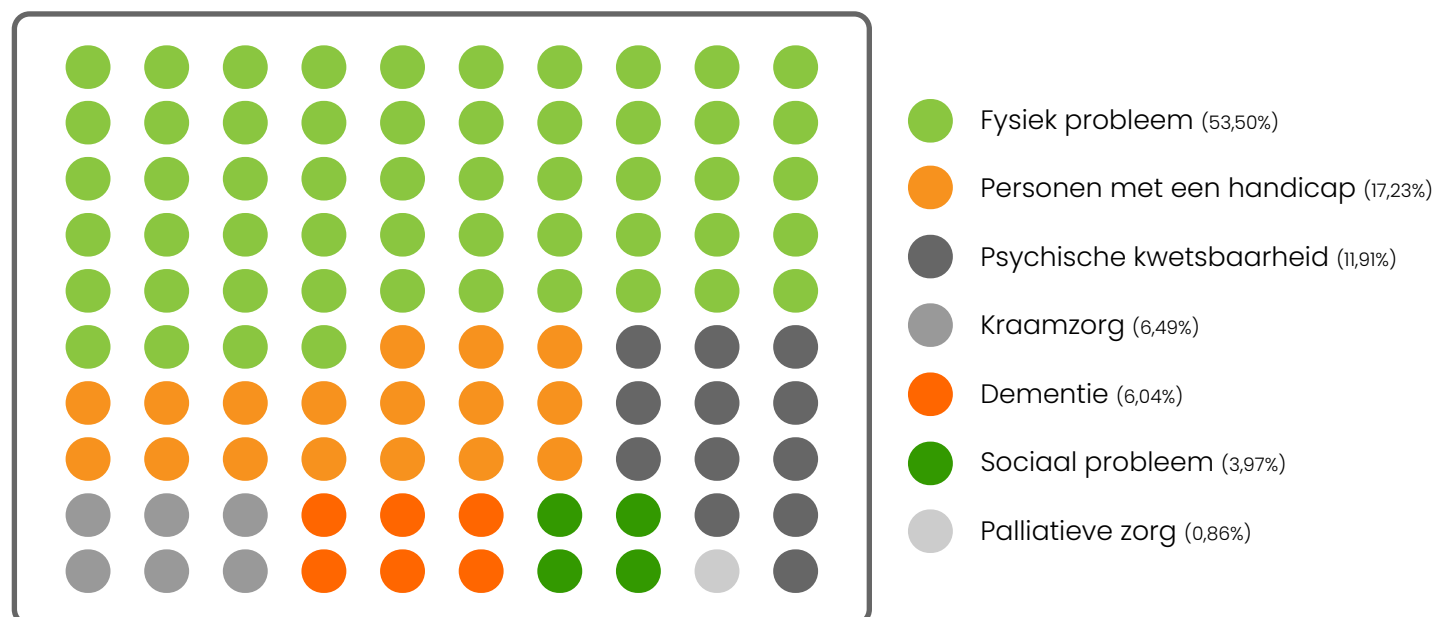
- We behaalden via het departement Werk en Sociale Economie het **WSE-label**.
- Het **nieuwe decreet** van de Vlaamse Raad WVG over de kwaliteit van zorg werd geïmplementeerd.
- Familiezorg O-VI. participeert aan de stuurgroep **Vlaams Instituut voor Kwaliteit in Zorg (VIKZ)**.

2024 in cijfers





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



voor **1.541** van de **7.430** gebruikers van de gezinszorg werd een afwijking van de bijdrageschaal toegepast.



176 verhoogde bijdrages



1.375 verlaagde bijdrages

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

