

# Een verslag

2008

Solidariteit voor het Gezin  
Het zorgbedrijf in Vlaanderen

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	4		
<b>Welzijnszorg</b>	6		
Gezins- en bejaardenzorg	8		
Poetshulp	9		
Karweidienst	10		
Ziekenoppas	10		
Vrijwillige oppashulp	11		
Vervoersdienst vrijwilligers	12		
Geïntegreerde zorgverlening	13		
<b>Comfortzorg</b>	14		
Comfortdienst met dienstencheques	16		
Flexteam	17		
<b>Gezondheidszorg</b>	18		
Thuisverpleging	20		
<b>Kinderzorg</b>	22		
Kinderopvang	24		
Kinderdagverblijf Sloebercity	25		
Kinderdagverblijf Sloebertuin	25		
Kinderdagverblijf De Kampioentjes	25		
Onthaalouders	26		
Gemandateerde voorziening	27		
Kinderzorg aan huis	28		
Postnatale zorg en kraamzorg	28		
Thuisoppas zieke kinderen	29		
Babysitdienst	29		
Spelothek	30		
Preventieve kindzorg en gezinsondersteuning	30		
CKG Sloeberhof	30		
		<b>Woonzorg</b>	32
		Seniorcity	34
		Serviceresidentie	34
		Zorghotel	34
		Kortverblijf	36
		Dagverzorgingscentrum	36
		Dienstencentrum	37
		Dienst aan huis	37
		Dienst maaltijden	37
		<b>Competentiezorg</b>	38
		Opleidingscentrum	40
		Metis Competentiecentrum	41
		<b>Personeelsdienst 2008</b>	42
		<b>Wagenpark</b>	46
		<b>Kwaliteitszorg</b>	46
		<b>Informatica en telefonie</b>	46
		<b>Contactcenter</b>	47
		<b>Gebouwen</b>	47

# Met de neuzen in dezelfde richting

Voor een organisatie als Solidariteit voor het Gezin is 'in beweging blijven', het thema van vorig jaar, al meer dan 30 jaar lang een vanzelfsprekendheid. Toch zou het niet verstandig zijn om iedereen zijn eigen gang te laten gaan, soms is even stilstaan nodig om na te denken over waar iedereen mee bezig is en over hoe de gewenste resultaten kunnen blijven bereikt worden. Even halt houden en reflecteren is nodig om de toekomst en de weg er naar toe veilig te stellen. In 2008 zijn er zo twee belangrijke momenten van stilstand geweest. Gedurende een weekend in februari waren de acht waarden van Solidariteit voor het Gezin het onderwerp van gesprek en van creativiteit. Tweehonderdvijftig leidinggevende medewerkers hebben de acht waarden gewikt en gewogen en samen bepaald op welke vlakken er veranderingen gewenst zijn om ze nog meer in de praktijk te kunnen toepassen. Een tweede moment van zelfevaluatie was er naar aanleiding van de nulmeting voor het behalen van het 'Investors in People' label. Verschillende medewerkers werden bevraagd over de bedrijfscultuur en wat er nog kan aan verbeteren. Beide evenementen hebben aanleiding gegeven tot verbetertrajecten die er hopelijk toe leiden dat elkeen van de bijna 5.000 werknemers streeft naar hetzelfde doel en tevreden is met de keuze om bij Solidariteit voor het Gezin te werken.

Werknemers zijn het belangrijkste kapitaal van een dienstenorganisatie zoals Solidariteit voor het Gezin. Zonder hen zou het niet mogelijk geweest zijn in 2008 het volgende te verwezenlijken:

- Bedienen van 44.454 klanten
- Een groei van 6,6 % in de uren huishoudhulp met dienstencheques
- Een groei van 2 % in de uren gezinszorg
- Een stijging van 8,9 % van het aantal prestaties in de thuisverpleging
- Uitbreidingen van de kinderopvangcapaciteiten
- Een realisatie van 100 % bezetting in de serviceresidentie en het zorghotel

Natuurlijk, de omstandigheden moeten ook goed zitten om een en ander te kunnen realiseren. Toch was 2008 op dat vlak geen voorbeeldjaar. De arbeidsmarkt bleef een moeilijk gegeven voor sommige functies, de financiële crisis deed ook de subsidiërende overheden de vinger op de knip houden en de beweegredenen voor sommige overheidsbeslissingen voor de welzijns- en gezondheidssector waren bovendien ondoorgrondelijk. Het afgelopen jaar was het daarom meer dan ooit een uitdaging om de streefdoelen te halen en noodzakelijke voorbereidingen te treffen voor de toekomst.

De deelname aan het Vesta-pilootproject was een uitstekende voorbereiding op een optimale overgang van papieren overdrachten van gegevens met de Vlaamse Gemeenschap naar elektronische. De start van ingrijpende bouwwerkzaamheden in Evergem, die nu onvermijdelijk zorgen voor hinder, zullen later een optimale werking toelaten in het CKG Sloeberhof en in het kinderdagverblijf Sloebertuin. Deze verbouwing gebeurt trouwens ook met het oog op een nieuwe afdeling van thuiszorg in die gemeente. In Sloebercity werd de derde verdieping omgetoverd tot opvangruimte voor een vijfde leefgroep. In Geel, Brussel en Tienen zijn uitbreidingswerken aan de afdelingen achter de rug.

Tot slot is 2008 het jaar geworden waarin Solidariteit voor het Gezin haar eerste kwaliteitslabel verwierf. Het Europees Sociaal Fonds kende het afgelopen jaar haar kwaliteitslabel toe aan alle diensten. Dit is voorwaar een positieve bevestiging voor de werking door een gewaardeerde externe partner.

Om op hetzelfde elan verder te kunnen doorgaan is het belangrijk de nieuwe fundamenten van 2008 te koesteren, en zo in 2009 gezamenlijk (en met de neuzen in dezelfde richting) ons zorgbedrijf verder te laten groeien en performanter te laten functioneren in de zorgmarkt. Met het besef van de onstabiele politieke toestand en de economische malaise is het meer dan noodzakelijk krachtadig en eenvormig te reageren. Want als niets zeker is, is alles mogelijk.

## Het directiecomité,

Erwin Devriendt	Stefaan Noreilde
Pol Debrock	Frieda Okerman
Ingrid De Meerleer	Louis-Philippe Scholts
Françoise Lefevere	Ann Vanderstraeten
Isabelle Marichal	Willy Vertongen
Kurt Meurysse	Guy Vervae



Strijken bij  
mevrouw Merckx

is één van de wekelijkse taken voor

Machteld

# Welzijnszorg

In 2008 werden de activiteiten van Welzijnszorg en Comfortzorg in twee departementen ondergebracht. Welzijnszorg staat voor alle sociale hulpverlening in de thuiszorg, Comfortzorg voor dienstverlening met dienstencheques. De opsplitsing was nodig om beide richtingen optimaal te kunnen ontwikkelen en opvolgen. Deze interne managementingreep heeft de bedoeling de slagkracht van beide pijlers te vergroten en een betere positionering op verschillende markten mogelijk te maken.

In de sociale hulpverlening neemt de tijdelijke hulp steeds meer plaats in. De tijden zijn voorbij dat iemand als zeventigjarige beroep doet op een poetsvrouw om dan na verloop van tijd over te schakelen naar gezinszorg en zo tot twintig jaar of meer beroep te doen op een en dezelfde thuiszorgdienst. Deze klanten zijn er uiteraard nog wel, maar ze verminderen in aantal en maken plaats voor anderen die intensief, doch kortstondig hulp nodig hebben. De jonge gezinnen vertegenwoordigen vandaag bijna 20 % van de totale populatie van gezinshulp.

## Gezins- en bejaardenzorg

AFDELING	GEPRESTEERDE UREN	AANTAL CLIËNTEN	AANTAL VERZORGENDEN
Aalst	100.707	497	105
Antwerpen	53.067	359	51
Brugge	137.621	723	144
Brussel	143.910	816	128
Geel	22.133	175	23
Gent - Eeklo	199.747	1.205	214
Hasselt	130.461	754	136
Kortrijk	194.828	916	216
Lokeren	89.822	568	104
Oudenaarde	94.675	374	101
Tienen	91.357	419	85
<b>TOTAAL</b>	<b>1.258.328</b>	<b>6.806</b>	<b>1.307</b>

In vergelijking met het voorgaande jaar werden minder uren hulp gepresteerd bij meer klanten. Het gaat hierbij dan hoofdzakelijk over tijdelijke hulp aan jonge gezinnen die het feit dat degelijk opgeleid personeel over de vloer komt, kunnen appreciëren. Nadat de hoogste nood gelenigd is schakelen deze klanten soms over naar de dienstencheques. Meer klanten bedienen betekent wel een hogere werkdruk voor het kaderpersoneel dat de uurroosters elke dag opnieuw mooi in elkaar moet doen passen. Met vaak wijzigende klanten is dit niet vanzelfsprekend.

## Poetshulp

AFDELING	GEPRESTEERDE UREN	AANTAL CLIËNTEN	AANTAL POETSVROUWEN
Aalst	48.590	938	105
Antwerpen	24.219	316	35
Brugge	67.328	904	86
Brussel	24.991	371	38
Gent - Eeklo	126.813	1.739	176
Hasselt	65.768	624	104
Kortrijk	144.385	1.085	122
Lokeren	65.706	798	95
Oudenaarde	46.343	558	64
Tienen	19.042	224	21
<b>TOTAAL</b>	<b>633.185</b>	<b>7.557</b>	<b>846</b>

Ook hier valt een vermindering van prestaties te noteren. Toch is dit niet te wijten aan wat al enkele jaren werd voorspeld. De komst van de dienstencheques heeft niet gezorgd voor een vermindering van de prestaties in de reguliere schoonmaak. Het voorbije jaar werd dit wel veroorzaakt door een tekort aan instroom van nieuw personeel en door een uitgebreide opleiding aan de poetshulpen tijdens de werkuren, uren waarop ze dan niet presteren bij klanten. Ook de stijging van de anciënniteit en de daaraan gekoppelde arbeidsduurvermindering speelt als factor mee.

## Karweidienst

AANTAL GEPRESTEERDE UREN	12.682
AANTAL KARWEIMANNEN	14

## Ziekenoppas

AFDELING	GEPRESTEERDE UREN	AANTAL CLIËNTEN	AANTAL ZIEKENOPPASSERS
Aalst	1.967	28	4
Antwerpen	10.135	81	20
Brugge	7.579	136	14
Brussel	3.911	69	3
Gent - Eeklo	3.969	101	5
Hasselt	8.844	70	19
Kortrijk	7.027	106	12
Lokeren	3.052	67	9
Oudenaarde	3.663	58	5
Tienen	3.264	51	5
<b>TOTAAL</b>	<b>53.411</b>	<b>767</b>	<b>96</b>

De overheid besliste eind 2008 om de WEP+projecten - dit zijn de projecten waarin de oppassers aan het werk zijn - om te vormen tot werkervaringsprojecten. Het begrip 'professionele ziekenoppasser' wordt dus uitdovend. Voor het personeel, dat sowieso enkel voor maximum één jaar in dienst kon zijn, komen er andere mogelijkheden in de nieuwe leerwerkbedrijven en in de sociale economie. Voor de klanten die geholpen worden door een oppasser zal een alternatief moeten gezocht worden in de vrijwillige oppasdienst of via de professionele thuiszorgdiensten of door meer druk te leggen bij de mantelzorgers.

## Vrijwillige oppashulp

\* Per erkenning door de Vlaamse overheid en gecoördineerd door Solidariteit voor het Gezin

ERKENNINGSGEBIED	GEPRESTEERDE UREN	AANTAL CLIËNTEN	AANTAL VRIJWILLIGERS
Antwerpen	30.508	160	85
Brussel	6.141	26	27
Gent - Eeklo	28.117	159	68
Sint-Niklaas - Dendermonde	15.287	62	47
Halle - Vilvoorde	15.050	46	50
Kortrijk - Tielt - Brugge - Oostende	45.690	164	122
Oudenaarde - Aalst	36.989	155	82
<b>TOTAAL</b>	<b>177.782</b>	<b>772</b>	<b>481</b>

Het vrijwilligerswerk in de thuiszorg is een vaste waarde binnen het aanbod van dienstverleningen van Solidariteit voor het Gezin. Het biedt een niet te onderschatten meerwaarde aan de hulpverlening aan huis naast de professionele hulp enerzijds en de mantelzorg anderzijds.

De vraag naar toezicht en gezelschap blijft groot en zal nog toenemen gezien het verdwijnen van de functie van professionele oppasser. Toch is het geen sinecure het aantal vrijwilligers op peil te houden om die groeiende nood te kunnen beantwoorden. Het is een continue uitdaging om via diverse rekruteringskanalen mensen te blijven vinden die een vrijwillige helpende hand willen uitsteken. Het afgelopen jaar werd hiervoor een nieuwe affiche ontworpen. Het principe van 'vrijwilligers trekken vrijwilligers aan' blijft een even belangrijk kanaal om nieuwe mensen aan te trekken.

\* Per erkenning door de Vlaamse overheid en gecoördineerd door Zorgende Handen

ERKENNINGSGEBIED	TOTAAL AANTAL GEPRESTEERDE UREN	AANTAL CLIËNTEN	AANTAL VRIJWILLIGERS
Leuven - Tienen	17.406	59	36
Tongeren	35.284	115	87
Hasselt	63.165	218	168
Maaseik	27.323	74	58
<b>TOTAAL</b>	<b>143.178</b>	<b>466</b>	<b>349</b>

## Vervoersdienst vrijwilligers

REGIO	AANTAL KM	AANTAL CLIËNTEN	AANTAL RITTEN	AANTAL VRIJWILLIGE CHAUFFEURS
Antwerpen	5.570	32	362	5
Gent - Eeklo	44.262	276	3.854	19
Sint-Niklaas - Dendermonde	67.092	164	3.543	18
Halle - Vilvoorde - Brussel	77.402	172	2.380	23
Kortrijk	18.973	34	586	5
Brugge	26.001	81	1.030	11
Oudenaarde - Aalst	137.442	415	5.504	29
Tienen - Leuven	14.795	37	504	9
Hasselt	13.682	19	671	2
Tongeren	1.836	5	22	5
<b>TOTAAL</b>	<b>407.055</b>	<b>1.235</b>	<b>18.456</b>	<b>126</b>

Reeds een vijftal jaren wordt de vrijwilligerswerking aangevuld met de vervoersdienst. Binnen Solmobiel, dit is de vervoersdienst voor niet dringend zittend medisch vervoer, brengen vrijwillige chauffeurs met hun eigen wagen de cliënten naar consultaties in het ziekenhuis, naar de kinesist, naar de tandarts en bieden op vraag ook begeleiding. Het is de bedoeling voornamelijk cliënten van andere diensten van Solidariteit voor het Gezin er te laten beroep op doen. De dagelijkse dispatching van vraag en aanbod wordt georganiseerd door het contactcenter. De rekrutering, begeleiding en vorming gebeurt door coördinatoren op de verschillende afdelingen. De vraag naar vervoer gaat in stijgende lijn. Dus ook hier is een permanente rekrutering van nieuwe chauffeurs aan de orde.

## Geïntegreerde zorgverlening

Aantal in 2008 geholpen cliënten door de dienst thuisverpleging in combinatie met minstens één andere dienst van Solidariteit voor het Gezin:

AFDELING	BEJAARDENZORG / THUISVERPLEGING	POETSHULP / THUISVERPLEGING	DIENSTENCHEQUE/ THUISVERPLEGING
Aalst	111	104	67
Antwerpen	14	12	3
Brugge	98	77	54
Brussel	63	23	10
Gent - Eeklo	185	195	26
Hasselt - Tienen	35	14	19
Kortrijk	130	94	30
Lokeren	85	112	24
Oudenaarde	70	56	24
<b>TOTAAL</b>	<b>791</b>	<b>687</b>	<b>257</b>

Hiermee is andermaal aangetoond welke meerwaarde dit betekent voor de cliënt, waarbij Solidariteit voor het Gezin instaat voor de naadloze coördinatie van zorg.



# Alle huishoudhulpen

weten precies hoe ze  
zware voorwerpen moeten opheffen  
zonder de rug te belasten

# Comfortzorg

## Comfortdienst met dienstencheques

AFDELING	GEPRESTEERDE UREN	AANTAL CLIËNTEN	AANTAL HUISHOUDHULPEN
Aalst	207.734	2.178	227
Antwerpen	113.960	1.316	138
Brugge	159.400	1.712	178
Brussel	70.392	834	75
Gent - Eeklo	200.038	2.015	218
Hasselt	178.294	1.568	213
Kortrijk	109.164	1.114	113
Lokeren	165.013	1.803	179
Oudenaarde	148.814	1.291	155
Tienen	83.842	803	84
Waver	33.202	389	36
Flexteams	9.085	nvt	19
<b>TOTAAL</b>	<b>1.496.028</b>	<b>15.194</b>	<b>1.660</b>

De Comfortdienst met dienstencheques had het voorbije jaar met heel wat fundamentele veranderingsprocessen te maken. Er werd voor gekozen om alle dienstencheque-activiteiten onder te brengen in één pijler met een afzonderlijke directie, de pijler Comfortzorg. Verder namen alle poets hulpen deel aan een zeer uitgebreid opleidingsproject bij de Talentenbank. Tegelijkertijd was er de massale introductie van het Comfortpakket naar klanten en personeel. Een meerderheid aan klanten vond het Comfortpakket meteen een goed initiatief en stapte er onmiddellijk in mee.

Extern had de dienst te maken met een zeer krappe arbeidsmarkt, met zeer veel concurrenten die dezelfde mensen wilden aanwerven en met een overheid die op de uitgaven beknibbelde onder andere door een verplichte loonindexatie niet onmiddellijk te compenseren met een navenante toelageverhoging. De dienst Comfortzorg plant in 2009 nog verder te groeien. Dat betekent: nog meer poetsuren gepresteerd bij en voor de klanten en uiteraard dus ook meer medewerkers. Het is evident dat de economische situatie de uitvoering van deze plannen niet direct eenvoudiger zal maken. De markt van de dienstencheques blijft echter heel omvangrijk. Solidariteit voor het Gezin zal er in elk geval alles aan doen om via een kwalitatieve dienstverlening het verschil te kunnen maken.

### \* Verhouding papieren cheques/elektronische cheques

PAPIEREN CHEQUES	ELEKTRONISCHE CHEQUES
78 %	22 %

Solidariteit voor het Gezin speelt in het kader van de elektronische verwerking van de cheques een voortrekkersrol in België.

## Flexteam

Het Flexteam is een groep van medewerkers die flexibel inzetbaar is voor diverse, vooral kortdurende opdrachten. Deze medewerkers hebben een deeltijds contract. Het Flexteam kan ingezet worden ter vervanging van afwezige huishoudhulpen, voor thuisoppas van zieke kinderen, als oppashulp, voor vervoer met dienstencheques of strijken met dienstencheques en voor thuiszorgopdrachten bij klanten van een verzekeringsmaatschappij.

Het is een nieuw initiatief, dus de cijfers zijn eerder bescheiden van omvang.

UREN HUISHOUDHULP	9.085
UREN OPPAS ZIEKE KINDEREN	4.154
<b>TOTAAL</b>	<b>13.239</b>



# Eenvoudige, complexe

of specifieke wondzorg:

de thuisverpleegkundige

weet hoe het moet.

# Gezondheidszorg

## Thuisverpleging

Aantal prestaties per maand:	269.977
Gemiddeld aantal patiënten per maand:	5.547
Aantal adjunct-hoofdverpleegkundigen:	6
Aantal hoofdverpleegkundigen:	21

AFDELING	PATIËNTEN PER AFDELING (DEC. 2008)	AANTAL VERPLEEGKUNDIGEN	AANTAL ZORGKUNDIGEN
Aalst	904	73	4
Antwerpen	134	9	1
Brugge	740	55	4
Brussel	510	27	6
Gent - Eeklo	987	75	2
Hasselt - Tienen	517	48	5
Kortrijk	673	54	3
Lokeren	682	42	3
Oudenaarde	422	34	0
<b>TOTAAL</b>	<b>5.569</b>	<b>417</b>	<b>28</b>

### \* Percentage forfaitcategorieën

<b>O:</b>	69,13 %
<b>A:</b>	16,14 %
<b>B:</b>	11,94 %
<b>C:</b>	2,79 %

### \* Patiëntenprofiel: leeftijdsverdeling

LEEFTIJD	AANTAL	%
0-9	17	0,31
10-19	45	0,81
20-29	106	1,90
30-39	189	3,39
40-49	346	6,21
50-59	463	8,31
60-69	847	15,21
70-79	1.716	30,81
80-89	1.627	29,22
90 en meer	213	3,82
<b>TOTAAL</b>	<b>5.569</b>	<b>100</b>

De thuisverpleging evolueert snel. Er worden heel wat zaken van een thuisverpleegkundige verwacht die men als student binnen de opleiding nooit heeft gezien. Sterker nog, er worden dingen verwacht die hij/zij nooit heeft meegenomen in de eigen keuze om verpleging te studeren. Dit gaat dan bijvoorbeeld over coördinatie en begeleiding van zorgkundigen, bijhouden van dossiers met verpleegdiagnostiek, begeleiden van studenten, een toegenomen impact van informatica, enz. In de functie van verpleegkundige wordt wel zeer veel veelzijdigheid verwacht, maar dat is tegelijkertijd een hefboom voor de professionalisering van dit beroep. De nieuwe tendens is er om de verschillende specialismen op te delen. Er is nu sprake van referentie-, consult- en begeleidingsverpleegkundige. Solidariteit voor het Gezin heeft de capaciteit in huis om die rollen door verschillende medewerkers te laten opnemen.

Op vlak van toedienen van zorgen is er ook een evolutie aan de gang. Er worden in ziekenhuizen nieuwe technieken ontwikkeld en binnen elk ziektebeeld verruimt de kennis. Specialisatie is een begrip dat niet langer alleen van toepassing is in de geneeskunde maar ook meer en meer ingang vindt in de verpleging. Logischerwijze kan er ook een stijgende complexiteit van zorgen vastgesteld worden in de thuisverpleging. Uiteraard mag men niet verwachten dat alle verpleegkundigen van alles op de hoogte zijn, functiedifferentiatie dringt zich dus op. Solidariteit voor het Gezin is mee met deze nieuwe trends. In tijden dat jonge mensen nog moeilijk te motiveren zijn tot de studie van verpleegkundige, dat een zelfstandige praktijk in de thuisverpleging op het eerste zicht lucratiever lijkt dan in loondienst te gaan, is dit misschien een tendens of een uitdaging die het tij kan doen keren. Hier krijgen ze kansen om een vlakke carrière bijkomende invulling en verrijking te geven.

Ondanks de zeer moeilijke arbeidsmarkt en het grote tekort aan verpleegkundigen is de thuisverplegingsdienst van Solidariteit voor het Gezin blijven groeien als één van de weinige organisaties met gesalarieerde verpleegkundigen.



# Sammy & Laure

amuseren zich in het  
kinderdagverblijf Sloebertuin

# Kinderzorg

## Kinderopvang

### \* Kinderdagverblijf Sloebercity - Gent

In het kader van een uitbreidingsronde door Kind & Gezin heeft Sloebercity vanaf december 2008 een bijkomende uitbreiding goedgekeurd gekregen van 14 plaatsen. Na de goedkeuring van 34 plaatsen in 2004, een eerste uitbreidingsgoedkeuring in datzelfde jaar tot 42 plaatsen en een tweede tot 56 plaatsen in 2006 zijn er nu dus 70 plaatsen. Het spreekt voor zich dat dit niet op dezelfde oppervlakte kon, dus werden de vergaderruimtes op de 3<sup>de</sup> verdieping opgegeven ten voordele van de inrichting van een vijfde leefgroep.

Omdat er vraag naar was, werd in juli en augustus aan vakantieopvang gedaan. Er werd opvang geboden aan 28 kinderen. De gemiddelde dagbezetting schommelde tussen 10 en 12 aanwezige kinderen.

	1 <sup>STE</sup> KWARTAAL	2 <sup>DE</sup> KWARTAAL	3 <sup>DE</sup> KWARTAAL	4 <sup>DE</sup> KWARTAAL
Opvangdagen	3.050	3.132	2.958	3.092

Aantal aanvragen in 2008	546
Aantal nieuwe overeenkomsten	93
Aantal gestopte overeenkomsten	83
Gemiddelde bezetting	100 %

Aantal leefgroepen	5
Max. aantal kinderen / leefgroep	14
Min. aantal begeleiders / aantal kinderen	1/7

### \* Kinderdagverblijf Sloebertuin - Evergem

Sloebertuin heeft een erkenning voor 50 plaatsen. In het kader van extra middelen voor flexibele en occasionele opvang werd een uitbreiding met 3 occasionele plaatsen goedgekeurd. Dit zijn plaatsen voor kinderen die maximaal 6 maanden opvang nodig hebben. Daarna moet de opvang stoppen of moet een passende oplossing gevonden zijn. Kind & Gezin stelt specifieke voorwaarden om die plaatsen te kunnen behouden. Sloebertuin voldeed aan die voorwaarden.

De verticale werking is over alle leefgroepen geïmplementeerd. Dit betekent dat er in elke leefgroep nu een mix van leeftijden is van de kindjes. Zoals elke verandering heeft dit wel wat weerstanden opgeroepen maar na evaluatie met ouders en personeel blijkt dat de nadelen niet opwegen tegen de voordelen.

	1 <sup>STE</sup> KWARTAAL	2 <sup>DE</sup> KWARTAAL	3 <sup>DE</sup> KWARTAAL	4 <sup>DE</sup> KWARTAAL
Opvangdagen	2.918	2.824	2.202	2.552

Aantal aanvragen in 2008	153	Aantal leefgroepen	4
Aantal nieuwe overeenkomsten	61	Max. aantal kinderen / leefgroep	14
Aantal gestopte overeenkomsten	56	Min. aantal begeleiders / aantal kinderen	1/7
Gemiddelde bezetting	97 %		

### \* Kinderdagverblijf De Kampioentjes - Lochristi

De Kampioentjes is het eerste niet-gesubsidieerde kinderdagverblijf van Solidariteit voor het Gezin. Het telt 35 plaatsen. De werking werd op 1 oktober 2008 overgenomen van een particuliere uitbating. De uitdaging bestaat erin een kwalitatieve opvang aan te bieden in een omgeving waar de enige bron van inkomsten de ouderbijdrage is. Financieel gezien is dit een hele uitdaging, het personeel zal zich moeten inspannen om het pedagogisch concept dat van toepassing is in Sloebercity en Sloebertuin, ook ingang te doen vinden in De Kampioentjes.

	4 <sup>DE</sup> KWARTAAL
Opvangdagen	1.913

Aantal aanvragen in 4 <sup>de</sup> kwartaal 2008	23	Aantal leefgroepen	3
Aantal nieuwe overeenkomsten	10	Max. aantal kinderen / leefgroep	14
Aantal gestopte overeenkomsten	5	Min. aantal begeleiders / aantal kinderen	1/7
Gemiddelde bezetting	98 %		

### \* Onthaalouders

In 2008 had de dienst voor onthaalouders een erkenning voor 341 opvangplaatsen in het hele werkingsgebied. Niettegenstaande de nood aan opvang torenhoog is, is de bezetting niet optimaal. Dit fenomeen heeft diverse oorzaken. De instroom aan nieuwe kandidaat-onthaalouders is onvoldoende en dit heeft uiteraard te maken met het sociaal statuut van de onthaalouder dat niet zo gunstig is. Bovendien speelt de concurrentie: in hetzelfde werkingsgebied zijn ook andere diensten actief die op zoek zijn naar dezelfde 'witte raven'. Een derde reden is dat niet alle aangesloten onthaalouders kunnen kiezen voor een voltijdse bezetting. Tenslotte heeft de Vlaamse overheid ervoor gezorgd dat de aantrekkelijkheid om als onthaalouder te functioneren binnen de veilige contouren van een dienst is weggefallen, terwijl de normen voor een zelfstandige onthaalouder veel flexibeler zijn geworden. Het vraagt uiteraard veel energie van de dienstverantwoordelijken om het tij te doen keren.

Intussen wordt er niet ingeboet aan kwaliteit van de opvang:

- Om de veiligheid van de baby's in opvang te verhogen loopt de investering in veilige kinderbedjes verder. Deze bedden worden uitgeleend aan startende onthaalouders om de kosten te drukken.
- Er zijn 4 vergaderingen doorgedaan in het kader van ouderparticipatie.
- Een aantal onthaalouders heeft reeds een eerste kennismaking gehad met ZIKO-Vo. Dit systeem heeft de bedoeling om via kindfiches het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen na te gaan. Deze meting moet resulteren in (kleine) veranderingen die het welbevinden en de betrokkenheid kunnen doen toenemen.

	1 <sup>STE</sup> KWARTAAL	2 <sup>DE</sup> KWARTAAL	3 <sup>DE</sup> KWARTAAL	4 <sup>DE</sup> KWARTAAL
Opvangdagen	14.945	15.691	12.727	14.856
Aantal aanvragen	1.026			
Aantal nieuwe overeenkomsten	311			
Aantal gestopte overeenkomsten	270			

### AANTAL OPVANGGEZINNEN PER GEMEENTE

Gent	47 (samenwerking: 6)
Zelzate	7
Assenede	9
Moerbeke	6 (samenwerking: 1)
Wachtebeke	7 (samenwerking: 1)
Sint-Kruis-Winkel	1
Lovendegem	1
Evergem	1
Merelbeke	1
Heusden	1
<b>TOTAAL</b>	<b>81</b>

### \* Gemandateerde voorziening

De opdracht van een gemandateerde voorziening bestaat erin binnen een afgebakend gebied als coördinatie- en informatiepunt inzake flexibele en occasionele opvang te fungeren. Solidariteit voor het Gezin heeft een erkenning voor de zorggebieden Gent - Nieuw Gent en voor het zorggebied Evergem. Bij de oorspronkelijke lancering was het ook de bedoeling samenwerkingsovereenkomsten af te sluiten met erkende ondernemingen voor kinderopvang met dienstencheques maar vermits deze werden afgeschaft is dit niet meer aan de orde. De ongetwijfeld nobele bedoelingen van de overheid zijn tot nu toe op een sissert uitgelopen. De naam 'gemandateerde voorziening' is ongelukkig gekozen, hij heeft geen enkele inhoudelijke informatiewaarde en bemoeilijkt de bekendmaking. Specifieke aanvragen komen er dan ook nauwelijks – intern worden ze uit de gewone aanvragen gefilterd. Het aanbod aan flexibele en occasionele opvang blijft ondermaats. De wachtlijsten voor gewone opvang zijn al overvol, laat staan die voor bijzondere opvang. Onthaalouders kiezen meer en meer voor het eigen gezin en dus minder voor flexibiliteit ten voordele van de naar opvang zoekende ouder.

Dat de nood aan bijzondere opvang er wel degelijk is, is wel aangetoond want alle plaatsen die er in kinderdagverblijven zijn voor voorbehouden zijn volzet. Het probleem verschuift zich nu eigenlijk naar het tijdstip waarop het einde van de 6 maanden opvang nadert. Een andere opvangplaats die tegen dan moest gevonden worden is er niet ... en wat dan?

Ook hier heeft de Vlaamse overheid dus 'en cour de route' de wetgeving veranderd en ervoor gezorgd dat kinderopvang met dienstencheques uit de omgeving van de gemandateerde voorziening werd genomen. De gemandateerde voorziening werd uitgehold tot een instrument van lokale diensteneconomie met moeilijk te vinden doelgroepmedewerkers.

### AANVRAGEN PER ZORGREGIO

Evergem	14
Gent	6
Andere	28

### AARD VAN DE AANVRAGEN

Flexibel	15
Occasioneel	33

### RESULTAAT

Geen oplossing	35
Kinderdagverblijf	8
Onthaalouder	5

## Kinderzorg aan huis

### \* Kraamzorg:

AFDELING	AANTAL CLIËNTEN	GEPRESTEERDE UREN
Aalst	45	1.844
Antwerpen	33	770
Brugge	82	2.570
Brussel	87	3.009
Gent - Eeklo	223	8.035
Geel	21	664
Hasselt - Tongeren	359	15.520
Kortrijk	130	4.500
Lokeren	100	3.498
Oudenaarde	37	1.154
Tienen	76	2.560
<b>TOTAAL</b>	<b>1.193</b>	<b>44.124</b>

Kraamzorg kan beschouwd worden als een specialiteit van gezinszorg. Het zijn verzorgenden die een specifieke bijscholing gevolgd hebben die deze opdrachten uitvoeren. In 2008 kende deze dienst in alle regio's een succes. Zowel het aantal klanten als het aantal uren stijgt overal spectaculair. De combinatie met postnatale thuiszorg enerzijds en een voordelige prijsstelling voor het jonge gezin anderzijds zijn daar niet vreemd aan. In alle afdelingen zal vanaf 2009 minstens één vroedvrouw actief zijn die de aanvragen kraamzorg voor het hele werkingsgebied behandelt en jonge moeders die dat wensen postnatale zorg aanbiedt. De interactie van kraamzorg met postnatale thuiszorg is een uniek zorgproduct van Solidariteit voor het Gezin met een grote tevredenheid bij de jonge moeders als positief resultaat.

### \* Postnatale thuiszorg

AFDELING	AANTAL CLIËNTEN POSTNATALE THUISZORG	AANTAL CLIËNTEN KRAAMZORG EN POSTNATALE THUISZORG
Oost-Vlaanderen	599	26
West-Vlaanderen	198	92
Vlaams-Brabant	36	21
<b>TOTAAL</b>	<b>833</b>	<b>381</b>

### \* Thuisoppas zieke kinderen

PROVINCIE	GEPRESTEERDE UREN	AANTAL ZIEKE KINDEREN	VAST TEAM OPPASSERS
Oost-Vlaanderen	20.726	1.476	16
West-Vlaanderen	11.608	845	11
Antwerpen	9.761	704	10
Vlaams-Brabant	1.306	97	0
Limburg	460	28	0
<b>TOTAAL</b>	<b>43.861</b>	<b>3.150</b>	<b>37</b>

In de thuisoppas zieke kinderen komt het er op aan snel te reageren op een aanvraag. Een oppas is immers nodig voor bijvoorbeeld morgen en overmorgen maar niet voor volgende week. De dienst beschikt over een vast team aan medewerkers, dat hiervoor flexibel inzetbaar is. Op drukke momenten volstaat dit echter niet. Dan wordt bijgesprongen met verzorgenden uit gezinszorg. Om deze storingen te beperken werd in 2008 het Flexteam ingevoerd (zie hierover ook hoger bij Comfortzorg). Deze teams hebben vooral in de tweede helft van het jaar hun meerwaarde bewezen.

In 2008 heeft Solidariteit voor het Gezin een voortrekkersrol gespeeld om de problematiek van de langdurige oppas bij zieke kinderen op het voorplan te brengen. Via een colloquium en een omvangrijk studierapport werd de noodzaak van deze dienstverlening aangetoond en het beleid gesensibiliseerd voor een specifieke aanpak terzake.

### \* Babysitdienst

PROVINCIE	AANTAL KLANTEN	AANTAL BABYSITTERS
Oost-Vlaanderen	228	193
West-Vlaanderen	36	35
Vlaams-Brabant	6	7
Limburg	9	31
<b>TOTAAL</b>	<b>279</b>	<b>266</b>

Het is waarschijnlijk eigen aan babysitters dat deze populatie nogal aan verandering onderhevig is. Men stelt zich kandidaat als babysitter maar na verloop van tijd valt die interesse weg of vindt men iets dat beter past. Hierover iets laten weten aan de dienst wordt wel eens vergeten. In 2008 werd onderzocht wie effectief nog babysitter wou zijn. Hetzelfde gebeurde bij de klanten maar dan op vlak van behoefte aan dienstverlening. De toekomst van deze dienst staat of valt met de mate waarin een en ander kan geautomatiseerd worden. Het onderzoek is lopende of een veilige webomgeving kan gecreëerd worden waarbij ouders en babysitters elkaar vinden zonder tussenkomst van derden.

### \* Spelothek

De spelothek is het uitleencentrum van speelgoed van Solidariteit voor het Gezin. Met behulp van sponsoring wordt speelgoed aangekocht dat dan uitgeleend wordt aan de onthaalouders, de kinderdagverblijven, het CKG Sloeberhof, de ouders die gebruik maken van deze diensten en het personeel. Het doel is de kinderen tot de leeftijd van 6 jaar de kans te geven educatief spel- en leer materiaal te ontlenuen.

## Preventieve kindzorg en gezinsondersteuning

### \* CKG Sloeberhof - Evergem

In 2008 werd verder gegaan in het realiseren van een doorgedreven kwaliteitsverhoging van de dagelijkse werking. Een verwaarlozing op dat vlak in het verleden leidde er toe dat er veel verbeteracties aan de orde waren. Niet iedereen is even snel in het aanvaarden en onder de knie krijgen van nieuwe inzichten en methodes. Door er veel tijd en energie aan te besteden is iedereen nu wel min of meer mee in deze modernisering.

De accommodatie waarin de begeleiding van de gezinnen moest gebeuren was ook niet meer van deze tijd. Een renovatie van de gebouwen drong zich op. Die werken zijn gestart in 2008 om hopelijk eind 2009 te leiden tot een modern, comfortabel model begeleidingscentrum voor de kinderen, hun ouders en de medewerkers. Uiteraard komt er tijdens de aanpassingswerken wel wat improvisatie aan te pas, voor de kinderen is het een attractie om alle bewegingen van die grote machines te volgen.

### Bezetting

	2006	2007	2008
GEMIDDELDE BEZETTING	90,4 %	92,4 %	92,3 %

### Werkvormen

In het CKG zijn er 3 werkvormen van begeleiding mogelijk:

- **Mobiel:** de gezinsbegeleider gaat aan huis bij het gezin.
- **Ambulant:** het kind/kinderen van het gezin verblijft/verblijven deeltijds, dit is of 's nachts of overdag en/of gedurende enkele dagen per week, in het CKG. De begeleiding gebeurt in het CKG.
- **Residentieel:** het kind/kinderen van het gezin verblijft/verblijven gedurende een bepaalde periode voltijds in het CKG. De begeleiding gebeurt in het CKG.

Van de residentieële en ambulante begeleiding is 42 % van alle aanvragen effectief opgenomen. Bij de aanvragen voor mobiele begeleiding is deze voor 74 % van de gezinnen opgestart. De redenen voor niet opstarten van een begeleiding kunnen zijn dat het CKG niet de geschikte hulpverlening was of dat het CKG volzet was.

### Verdeling per soort begeleiding (begeleidingsdagen per werkvorm)

Mobiele begeleiding	60 %
Ambulante begeleiding	1 %
Residentieële begeleiding	39 %

### Duur van de begeleidingen (de kinderen in begeleiding in 2008)

WERKVORM	AANWEZIGHEIDSDAGEN
Mobiele begeleiding	22
Ambulante begeleiding	62
Residentieële begeleiding	185

### Duur van de begeleidingen (enkel de kinderen die effectief werden opgenomen in 2008)

WERKVORM	AANWEZIGHEIDSDAGEN
Mobiele begeleiding	18
Ambulante begeleiding	62
Residentieële begeleiding	107

### Reden van de begeleidingen

Opvoedingsproblemen	72,2 %
Overlast in het gezin	17,0 %
Psychisch ongezonde gezinssituatie	29,7 %
Crisistoestand in het gezin	15,1 %
Alleenstaande ouder	30,2 %
Gezondheid ouder	17,5 %
Gezondheid kind	5,2 %
Huisvestingsproblemen	12,7 %
Relationele problemen	16,5 %
Financiële problemen	8,0 %
Risicogezin	15,1 %

In 1 op de 4 begeleidingen is er sprake van crisis in het gezin op het moment van de opname.

### Geslacht, leeftijd, nationaliteit van de kinderen

Van het totaal aantal kinderen dat werd begeleid waren er 37,74 % meisjes en 62,26 % jongens. Het overgrote deel (meer dan 95 %) heeft de Belgische nationaliteit, bijna 70 % van de kinderen was jonger dan 6 jaar bij opname, bijna 1 op 5 is zelfs jonger dan 1 jaar.



# Kristel

verzorgende in het zorghotel,  
is een echte steun  
en toeverlaat voor mevrouw

# Claus

# Woonzorg

## Seniorcity - Gent

### \* Serviceresidentie

#### Bezetting

De serviceresidentie telt 90 flats met 99 residenten waarvan 9 koppels, 64 alleenstaande vrouwen en 17 alleenstaande mannen. De oudste resident is 98 jaar, de jongste resident is 64 jaar. De gemiddelde leeftijd bedraagt 85,6 jaar.

De bezettingsgraad bedroeg ook in 2008 100 %.

#### WachtlIJst

Er vertoeven 332 personen op de wachtlIJst. In overweging genomen dat er gemiddeld 14,6 flatjes vrijkomen, betekent dit dus dat er slechts 4,39 % van de wachtlIJst kan opgenomen worden. Om op die wachtlIJst te komen moet de betrokkene vooraf een bezoek gebracht hebben aan de residentie en duidelijk de wens geuit hebben om zich in te schrijven. Een kandidaat-bewoner moet volledig zelfredzaam zijn. In 2008 zijn 16 flatjes vrijgekomen: 9 omwille van verhuis naar een meer passende locatie, 7 omwille van overlijden. De flats werden onmiddellijk ingenomen door personen van op de wachtlIJst.

#### Geïntegreerde zorg

De serviceresidentie vormt een beschermd thuismilieu. Wanneer er extra zorg nodig is kan de bewoner dus gewoon beroep doen op een thuiszorgdienst. Het afgelopen jaar deden 41 residenten beroep op thuisverpleging, 8 kregen extra bejaardenhulp en 1 bewoner extra poetshulp.

### \* Zorghotel

Het zorghotel omvat het rust- en verzorgingstehuis en het centrum voor kortverblijf. Het herbergt 64 kamers die volgens de erkenningsnormen van de Vlaamse Gemeenschap verdeeld zijn als volgt:

- 28 woongelegenheden ROB (rustoordbewoner)
- 30 woongelegenheden RVT (rust- en verzorgingstehuis)
- 6 verblijfseenheden KV (kortverblijf)

#### WachtlIJst

De wachtlIJst bevat momenteel 97 inschrijvingen. In 2008 zijn er 28 personen in het zorghotel opgenomen. Voor een opname in het zorghotel wordt voorrang gegeven aan de residenten van de serviceresidentie die daar om gezondheidsredenen niet kunnen blijven en verder aan gebruikers van het dagverzorgingscentrum voor wie die oplossing niet meer volstaat. 7 residenten verhuisden in 2008 vanuit de serviceresidentie naar het zorghotel.

De bewonerspopulatie is voor 80 % samengesteld uit vrouwen. De gemiddelde leeftijd van de vrouwen is 84 jaar, voor de mannen 83 jaar.

Bij de vrouwen is 16 % opgenomen in het ROB en 19 % in het RVT. Bij de mannen is de verdeling 17 % ROB en 11 % RVT.

#### ZORGPROFIEL VAN DE BEWONERS (momentopname op 31 december 2008)

ff	ROB	RVT	TOTAAL
0	5	-	5
A	11	-	11
B	9	11	20
C	2	2	4
Cd	1	17	18
<b>TOTAAL</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>58</b>

#### OP JAARBASIS BETEKENT DIT:

ff	ROB	RVT	TOTAAL
0	16,30 %		16,30 %
A	16,09 %		16,09 %
B	11,01 %	13,96 %	24,97 %
C	1,92 %	5,26 %	7,18 %
Cd	4,67 %	30,79 %	35,46 %
<b>TOTAAL</b>	<b>49,99 %</b>	<b>50,01 %</b>	<b>100 %</b>

Het gemiddelde zorgprofiel is, in vergelijking met 2007 gestegen met 6 % bij de B en C profielen.

Er overleden 23 bewoners in 2008. De gemiddelde leeftijd bij overlijden was 86 jaar. Zij verbleven op dat moment gemiddeld 2 jaar, 2 maanden en 4 dagen in het zorghotel.

### \* Kortverblijf

Kortverblijf is bedoeld voor senioren die moeten herstellen na een operatie of die een moeilijke periode thuis willen overbruggen. Het zorghotel verwelkomde het afgelopen jaar 73 tijdelijke bewoners in haar 6 kamers voor kortverblijf. Hun verblijfsduur bedroeg gemiddeld 22,2 dagen.

De gemiddelde leeftijd van de 'kortverblijver' in het zorghotel is 81 jaar. Van alle opnames komt 43,8 % uit het ziekenhuis, 56,1 % van thuis, waarvan 4,1 % uit de serviceresidentie.

Bij ontslag uit het kortverblijf keert 76,3 % terug naar huis.

#### ZORGPROFIEL VAN DE KORTVERBLIJVER OP 31 DECEMBER 2008

ff	ROB
0	0
A	1
B	4
C	0
Cd	1

#### OP JAARBASIS BETEKENT DIT:

ff	ROB
0	22,45 %
A	40,03 %
B	28,57 %
C	6,91 %
Cd	2,04 %

### \* Dagverzorgingscentrum

Het dagverzorgingscentrum beschikt over 10 opvangplaatsen. In de loop van 2008 brachten 58 bezoekers, waarvan 47 vrouwen, enkele dagen per week door in het centrum. Omgerekend in een bezettingsgraad betekent dit 68,64 %. Acties om de bekendmaking van het aanbod te verbeteren zullen in 2009 ondernomen worden want er is nog capaciteit voor meer senioren in het centrum.

De gemiddelde leeftijd bedraagt 82 jaar. In meer dan de helft van de gevallen dient de familie een aanvraag in (55 %), een 2de grote aanbrengrer zijn de eigen thuiszorgdiensten (23 %), ziekenhuizen (12 %), huisartsen (3 %), andere sociale diensten (7 %). Solidariteit voor het Gezin staat zelf in voor het ophalen en terug thuisbrengen van gebruikers die dat wensen. Hiervoor beschikt het over een wagen die gemakkelijk toegankelijk is voor minder mobiele personen.

### \* Dienstencentrum

Dienstencentra moeten aan heel wat voorwaarden voldoen om erkend te worden en de erkenning te kunnen behouden. Die voorwaarden gaan over de soort activiteiten die het centrum organiseert, het aantal, de bekendmaking die het ervoor doet, de registratie ervan, enz. Daartegenover staat een minimale subsidiëring die onvoldoende is om het loon van een centrumleider te betalen, laat staan de activiteiten te financieren. Toch hecht Solidariteit voor het Gezin veel belang aan het dienstencentrum. Het biedt een meerwaarde aan bewoners en bezoekers van Seniorcity en aan de gebruikers uit de omgeving. Het zou kunnen dat het dienstencentrum andere accenten zal moeten leggen, eens het Woonzorgdecreet van toepassing is. Vermits het accent vermoedelijk meer op welzijn en zorg zal liggen in plaats van op educatie en recreatie zal die aanpassing probleemloos kunnen verlopen.

#### Gebruik therapeutisch zwembad

Maandelijks genieten gemiddeld 74,50 baders van de weldoende therapieën in het zwembad. Op jaarbasis betekent dit voor 2008 894 baders. Zij zijn ofwel bewoner van het zorghotel of kortverblijf, ofwel resident van de serviceflats, ofwel gebruiker van het dienstencentrum. Sommige onder hen maken gebruik van het zwembad in het kader van een individuele revalidatie, anderen nemen deel aan de wekelijkse aquagym. Dit is een groepsgebeuren met een gemiddelde van 4 deelnemers per keer. Wanneer een bader in het zwembad vertoeft, is er uit veiligheidsoverweging altijd een bevoegd personeelslid in het bad en een ander personeelslid aanwezig in dezelfde of aanpalende ruimte.

## Dienst aan huis

### \* Dienst maaltijden

Op jaarbasis werden 342.341 maaltijden bereid, waarvan 276.073 dagschotels. Daarvan werden 204.843 maaltijden aan huis geleverd. Dit betekent een gemiddelde van 812 maaltijden per leveringsdag. Op 31 december 2008 waren er 789 klanten aan huis. 25,9 % van de thuiszorgklanten doet ook nog beroep op een andere dienstverlening van Solidariteit voor het Gezin.

21,52 % van de gebruikers bestaat uit de bewoners van de serviceresidentie en het zorghotel, de gebruikers van het dagverzorgingscentrum en het dienstencentrum en de kinderen die opgevangen worden in Sloebertuin en CKG Sloeberhof.

#### AANTAL CLIËNTEN AAN HUIS

Gent-stad	366
Deelgemeenten Gent	269
Rand rond Groot-Gent	154
<b>TOTAAL</b>	<b>789</b>



# Nancy Slosse

volgde de opleiding  
tot polyvalent  
verzorgende in Kortrijk

# Competentiezorg

Sommige veranderingsprocessen zijn zeer ingrijpend en vragen meerdere jaren om verwerkt en geïmplementeerd te worden. Het Opleidingscentrum zat en zit nog steeds middenin zo'n proces. Na 30 jaar succesvol organiseren van cursussen voor polyvalent verzorgende kwam daar in 2007 het bericht dat het in de toekomst met veel minder subsidiegeld zou moeten gebeuren. Het ESF trok de middelen weg van deze opleiding om ze elders te investeren waar de nood groter is. Solidariteit voor het Gezin bekeek dit op het eerste zicht onheilspellende bericht als een opportuniteit, als een kans om het Opleidingscentrum te laten groeien tot een toonaangevend vormingscentrum in de social profit sector. Dat dit niet gerealiseerd kan worden van de ene dag op de andere is evident. 2008 was het jaar voor marktonderzoek, voor analyse, voor herpositionering van opdrachten en personen. De eerste successen in verkoop van opleidingen werden geboekt maar ook ontgoochelingen moesten worden geïncasseerd omdat veelbelovende projecten dan toch niet werden binnengehaald.

In 2008 werd het Opleidingscentrum de zesde zorg van Solidariteit voor het Gezin. Het kreeg de naam 'Competentiezorg' en heeft een tweeledige opdracht:

- Het Opleidingscentrum organiseert cursussen voor polyvalent verzorgenden en zorgkundigen en verzorgt de vormingen en bijscholingen voor personeel van Solidariteit voor het Gezin.
- Metis Competentiecentrum plaatst het vormingsaanbod in de opleidingsmarkt van Vlaanderen.



## Opleiding tot polyvalent verzorgende/zorgkundige

De opleidingen werden gegeven in samenwerking met en met de steun van het ministerie van Welzijn, de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling, het Europees Sociaal Fonds en het Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding in de Social Profit.

In 2008 werden 7 cursussen afgerond die reeds van start gegaan waren in 2007, 1 cursus startte en eindigde in 2008 en er werden ook 5 nieuwe cursussen opgestart die in 2009 zullen eindigen.

## EEN OVERZICHT

CURSUS	PLAATS	START	EINDE	AANTAL CURSISTEN	AANTAL GESLAAGDEN
184	Vilvoorde	04/05/07	11/04/08	12	8
188	Tienen	12/02/07	11/01/08	19	6
189	Brugge	26/03/07	05/03/08	17	13
190	Hasselt **	23/04/07	14/03/08	21	16
191	Brussel	24/09/07	19/09/08	14	10
192	Berchem	07/01/08	21/11/08	19	14
193	Gent	03/12/07	24/10/08	23	18
194	Tongeren*	03/12/07	07/11/08	16	13
195	Tienen	14/04/08	15/04/09	22	
196	Brussel	06/10/08	31/10/09	19	
197	Hasselt	24/11/08	31/10/09	23	* zonder VDAB-subsidie voor Opleidingscentrum
198	Brugge	17/11/08	31/10/09	19	
200	Aalst	02/06/08	30/04/09	19	** zonder ESF-steun

## Vormingen en bijscholingen voor personeel

BEROEPSGROEP	UREN VORMING DOOR OPLEIDINGSCENTRUM
Verzorgenden	1.230
Ziekenoppassers	60
Vrijwilligers	15
Poetshulpen	1.735
Medewerkers Flexteam	74
Thuisverpleegkundigen	140
Medewerkers Kinderzorg	8
Medewerkers Woonzorg	31
Administratief en kaderpersoneel	48

Het Opleidingscentrum stond in voor heel wat uren vorming en bijscholing aan intern personeel. In nevenstaand overzicht is elk uur vorming gelijk aan een uur dat een lesgever (eigen personeel of freelancer) bezig is met les geven aan één groep.

## Metis Competentiecentrum

De ervaring sinds jaren heeft van onze lesgevers ware deskundigen in hun vakgebied gemaakt. Deze ervaring maakt het ook voor andere organisaties en bedrijven aantrekkelijk om op hen een beroep te doen. 2008 was het eerste jaar van de ommekeer in de werking. Er werd voor het eerst aan prospectie gedaan, externe bedrijven werden gecontacteerd en bezocht en de opleidingsmogelijkheden werden voorgesteld. Dit resulteerde in een verkoop van 627 uren les aan 48 bedrijven. Eén uur les is ook hier gelijk aan één uur dat een lesgever voor de klas staat.

# Personeelsdienst 2008

De groei in aantal personeelsleden en nieuwe inzichten in personeelsmanagement hebben er toe geleid dat de klassieke personeelsdienst werd omgevormd tot een HRM-dienst. Naast het verwerken van administratieve personeelsaangelegenheden past ook een vormings-, een competentie- en een diversiteitsbeleid binnen een modern personeelsmanagement. In 2008 werden de nodige stappen gezet om dit verder te ontwikkelen en uit te werken.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de toestand op 31 december 2008 van het aantal fulltime equivalente (FET) medewerkers van de ondersteunende diensten en per pijler.

WELZIJNSZORG	FET	KINDERZORG	FET
Directie	1	Directie	1
Administratie	20,7	Verantwoordelijke oppas zieke kinderen	1
Stafmedewerkers	3,7	Administratie oppas zieke kinderen	2
Teamleiders / teammanagers / regiocoördinatoren	21,8	Vroedvrouwen	8
Sectorverantwoordelijken	100,4	Oppassers van zieke kinderen	20,9
HR assistenten	6,1	Verantwoordelijken onthaalouders	3,4
Hoofdzorgcoördinatoren / hoofdcoördinatoren vrijwilligerswerk	1,7	Administratie onthaalouders	0,6
Zorgcoördinatoren / coördinatoren vrijwilligerswerk	10,8	Manager kinderdagverblijf	1
Projectleider	1	Verantwoordelijken kinderdagverblijf	1,7
Coördinatoren Zorgende Handen	3,3	Begeleiders van kinderen	26,9
Administratie Zorgende Handen	1	Logistieke hulpen kinderdagverblijf	1,3
Verzorgenden in de thuiszorg	1.012,6	Verpleegkundigen kinderdagverblijf	1,5
Poetshulpen in de thuiszorg	521,8	CKG manager	1
Poetshulpen in de administratieve gebouwen	5,8	Logistieke hulpen in kindertzorg	5,2
Logistieke hulp / oppashulp	0,5	Administratie CKG	1,6
Technisch coördinator	1	Gezinsbegeleiders	9
Karweimannen	13,5	Leefgroepbegeleiders	20
Ziekenoppassers	50	Verpleegkundige CKG	0,5
Omkadering Opleidingscentrum	1	Coördinator gemandateerde voorziening	0,9
		Begeleiders van kinderen in opleiding	3
		Coördinator in zelfstandig kinderdagverblijf	1
		Kinderoppassers	4,5
<b>TOTAAL</b>	<b>1.777,7</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>116,5</b>

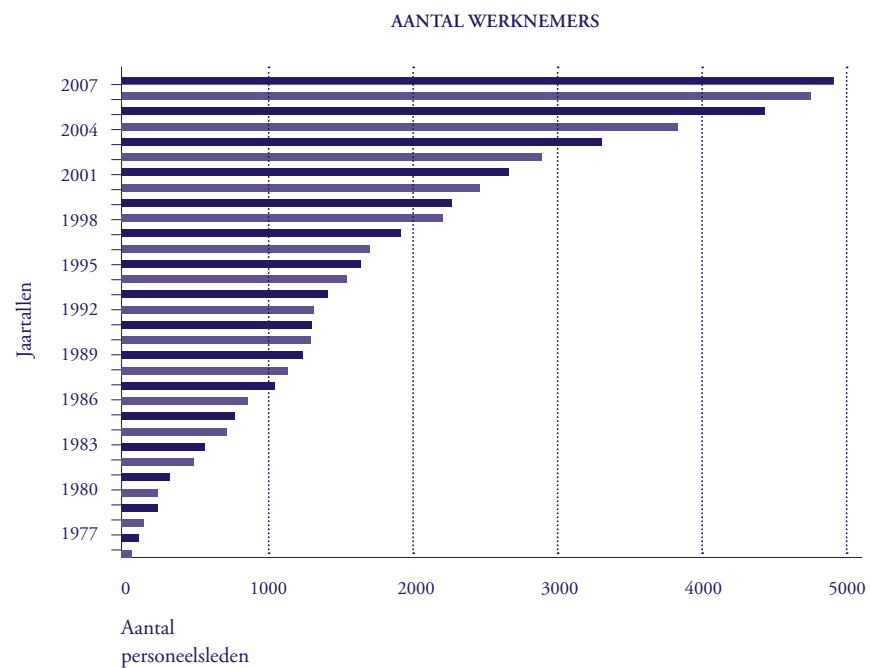
WOONZORG	FET	COMFORTZORG	FET
Directie	1	Directie	1
Opnameverantwoordelijke / verantwoordelijke serviceresidentie	1	Administratie	5
Permanenteassistenten	3,5	Omkadering	22,1
Zaalpersoneel	3,8	Verzorgende / Flexteam	0,6
Poetshulpen in de residentiële en semiresidentiële zorg	15,4	Logistiek / Flexteam	12,6
Verantwoordelijke zorghotel	1	Huishoudhulpen	1.137,7
Adviseur zorghotel	1	Chauffeurs	1,3
Hoofdverpleegkundige zorghotel	1	<b>TOTAAL</b>	<b>1.180,3</b>
Verpleegkundigen zorghotel	8,1		
Kinesitherapeuten zorghotel	1,5	<b>ONDERSTEUNENDE DIENSTEN</b>	<b>FET</b>
Ergotherapeut zorghotel	1	Directie	5
Verzorgenden / zorgkundigen zorghotel	18,7	Personeelsdienst	22,5
Animatoren zorghotel	2	VTO dienst	2,6
Administratie zorghotel	2	Boekhouding	4
Coördinator dagverzorgingscentrum	1	ICT	6
Logopediste zorghotel / coördinator dagverzorgingscentrum	0,6	Directiesecretariaat	2
Centrumleider	1	Contactcenter	11,6
Cateringverantwoordelijke	1	Coördinator extern overleg	1
Administratie dienst maaltijden	2	<b>TOTAAL</b>	<b>54,7</b>
Maaltijdbedelers	9		
Keukenhulp	0,5	<b>GEZONDHEIDSZORG</b>	<b>FET</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>76,1</b>	Directie	1
		Hoofdverpleegkundigen en verpleegkundig coördinatoren	18,5
<b>COMPETENTIEZORG</b>	<b>FET</b>	Adjunct-hoofdverpleegkundigen	5,8
Directie	2	Verpleegkundigen	338
Leerkrachten	10,9	Zorgkundigen	20,7
Omkadering en administratie	5,8	Administratie	22,7
<b>TOTAAL</b>	<b>18,7</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>406,7</b>

ALGEMEEN TOTAAL

3.630,7

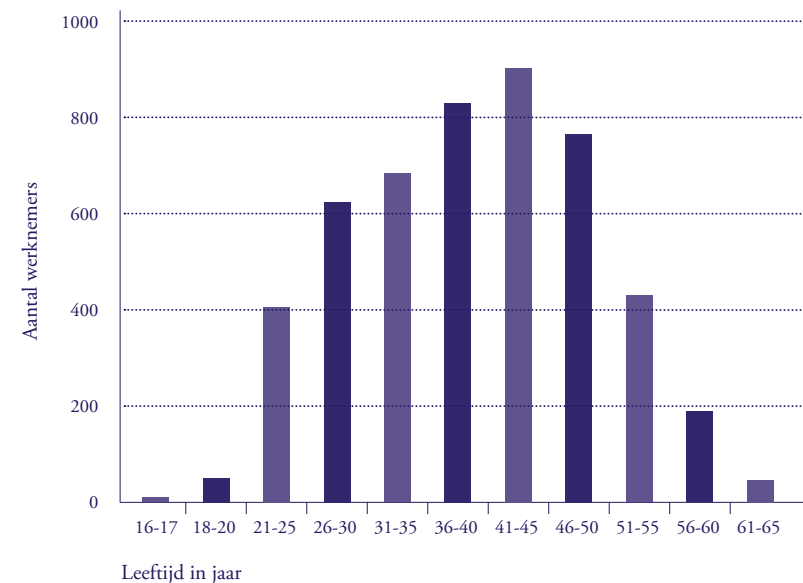
**Aantal medewerkers**

JAAR	AANTAL
1977	72
1978	119
1979	156
1980	252
1981	253
1982	334
1983	501
1984	579
1985	729
1986	783
1987	873
1988	1.062
1989	1.149
1990	1.258
1991	1.308
1992	1.318
1993	1.333
1994	1.425
1995	1.561
1996	1.659
1997	1.716
1998	1.932
1999	2.225
2000	2.289
2001	2.477
2002	2.678
2003	2.909
2004	3.324
2005	3.850
2006	4.456
2007	4.768
2008	4.930



Solidariteit voor het Gezin telt 4.930 professionele medewerkers, 956 vrijwilligers, 81 onthaalouders en 266 babysitters. Dus dagelijks staan 6.233 enthousiaste personen ter beschikking van 44.500 klanten.

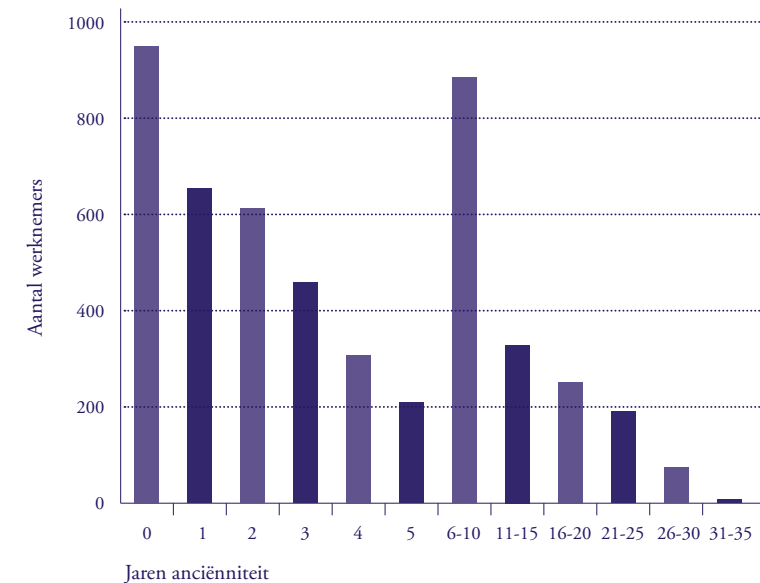
**Verdeling volgens leeftijd**



LEEFTIJD	AANTAL MEDEWERKERS
16-17	2
18-20	51
21-25	406
26-30	624
31-35	683
36-40	830
41-45	903
46-50	766
51-55	430
56-60	189
61-65	46

**Verdeling volgens anciënniteit**

JAREN ANCIËNNITEIT	AANTAL
0	950
1	654
2	612
3	459
4	308
5	209
6-10	885
11-15	329
16-20	252
21-25	190
26-30	74
31-35	8



## Wagenpark

Totaal aantal wagens: 549

Van dit aantal mogen er 342 ook voor privédoeleinden door personeelsleden gebruikt worden.

## Kwaliteitszorg



Naast de traditioneel geworden tevredenheidsmetingen bij cliënten en de interne audits in verschillende diensten waren er in 2008 twee blikvangers op vlak van kwaliteitszorg. In februari was er het aangekondigd bezoek van de ESF-auditoren. Op basis van een EFQM-model voerden zij een organisatiebrede audit uit. Op alle aandachtsgebieden werd minstens de vereiste score gehaald. Het geheel resulteerde in een kwaliteitslabel dat 3 jaar geldig is. Uiteraard werden ook tips gegeven voor die aandachtsgebieden waar verbetering aangewezen is.

De 2<sup>de</sup> blikvanger was de nulmeting in het kader van Investors in People. Vooraleer dit label kan gehaald worden moeten de pijnpunten gekend en weggewerkt zijn. De nulmeting gaf een antwoord op de eerste vraag. De aspecten waar de medewerkers minder tevreden over zijn, zijn nu gekend. In de loop van het jaar werden al heel wat zaken in verbetertrajecten gegoten met soms al zeer concrete resultaten tot gevolg. Niet de minste in een hele reeks is de oprichting van een Ethische Commissie. Deze commissie biedt een antwoord op ethische vraagstukken waar medewerkers kunnen mee geconfronteerd worden in het dagelijks werk en waar het niet altijd duidelijk was hoe er moest op gereageerd worden. Tegen het einde van het jaar leverde de Commissie 3 adviezen af:

- Houding van het personeel bij zelfgekozen levensbeëindiging.
- Het dragen van uiterlijke tekenen van religie of levensbeschouwing door het personeel tijdens de uitoefening van de functie.
- Toepassing van de waarden van Solidariteit voor het Gezin door het personeel buiten de werksfeer.

De adviezen werden goedgekeurd door de Raad van Bestuur en kunnen door iedereen geraadpleegd worden op de website van Solidariteit voor het Gezin.

## Informatica en telefonie

In tijden waarin financiële en economische onheilsberichten massaal verspreid worden zou het verleidelijk kunnen zijn besparingen te zoeken in dure informaticatoepassingen. Dit is nu net wat Solidariteit voor het Gezin niet doet. Door te investeren in nieuwe technologieën stelt het zich veilig voor de toekomst. Ook in 2008 werd aangetoond dat dit lonend is. Omwille van haar reeds vergevorderd stadium van informatisering werd Solidariteit voor het Gezin uitgekozen om Vesta voor te bereiden. Vesta is een systeem van elektronische gegevensuitwisseling tussen het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en de diensten voor gezinszorg.

Vinca is een ander project waar aan meegewerkt werd. Dit is een pilootproject van de federale overheid dat ambulante verpleegkundigen administratief wil ondersteunen door het gebruik van een kleine draagbare computer zodat gegevens kunnen ingevoerd worden van bij het patiëntbed.

Naast deze twee in het oog springende projecten waren er ook deze die niet zo zichtbaar zijn maar toch heel belangrijk om het geheel operationeel te houden en om iedereen toe te laten op een gebruiksvriendelijke manier te werken. Een vernieuwing van de hardware firewalls werd uitgevoerd, Outlook Web Access werd gelanceerd, DIAS, een software oplossing voor het beheren en archiveren van documenten, werd opgestart, de website werd continu up to date gehouden en ICT-probleempjes opgelost. Dit is slechts een greep uit de activiteiten waarmee het ICT-team dagelijks bezig is.

## Contactcenter

Het contactcenter heeft een veelzijdige opdracht. Naast het vakkundig dispatchen van de telefonische en elektronische oproepen zoeken de medewerkers ook een oplossing voor alle aanvragen voor Solmobiel (*dit is de vervoersdienst met vrijwilligers*), voor oppas van een ziek kind en voor een babysitter. Daarnaast voeren ze ook nog commerciële acties uit in opdracht van derden. Het contactcenter overstijgt al lang het niveau van 'de baliebediende die toevallig ook de telefoons opneemt'. Het is bij Solidariteit voor het Gezin uitgegroeid tot een gespecialiseerd team van goed opgeleide 'operators' met grote deskundigheid.

Halverwege het jaar werd 'CMS' geïmplementeerd. Dit is een registratiesysteem waardoor zeer exacte statistieken kunnen bijgehouden worden omtrent gemiddelde wacht- en rinkeltijden. Op jaarbasis ontving en behandelde het contactcenter 150.000 oproepen. Het center legt zichzelf een minimale kwaliteitsnorm op dat 90 % van de oproepen binnen de 60 seconden moet beantwoord zijn. CMS toonde een resultaat van 94,54 %, het streefdoel werd dus ruimschoots gehaald. Ook werd het contactcenter op een andere locatie ondergebracht, waardoor het functioneren werd geoptimaliseerd.

## Gebouwen

In 2008 werden aan het patrimonium volgende verbeteringen en / of uitbreidingen uitgevoerd:

- Uitbreidingswerken aan de afdeling Tienen
- Aankoop gebouw / kinderdagverblijf te Lochristi
- Officiële opening van onze nieuwe kantoren te Geel
- Uitbreiding van onze kantoorfaciliteiten te Brussel
- Nieuwe setting in samenwerking met Cosedi te Waver
- Omvorming 3<sup>de</sup> verdieping Sloebercity van vergaderzalen tot kinderopvangruimte
- Inrichting contactcenter in de Tentoonstellingslaan 76 te Gent
- Start renovatiewerken Langerbrugsestraat 69 te Evergem

Solidariteit voor het Gezin werft voor al  
haar diensten regelmatig medewerkers aan,  
ook vrijwilligers en babysitters.  
Solliciteren kan via 070 / 23 30 28  
of [www.solidariteit.be](http://www.solidariteit.be).

**Solidariteit voor het Gezin**  
24 uur op 24 bereikbaar, 7 dagen op 7

[www.solidariteit.be](http://www.solidariteit.be)  
[solidariteit@svhg.be](mailto:solidariteit@svhg.be)  
070/23 30 28



**Solidariteit voor het Gezin**

Fotografie: Lienda Ryserhove • Redactie: Frieda Okerman  
V.U. Erwin Devriendt, Tentoonstellingslaan 76, 9000 Gent