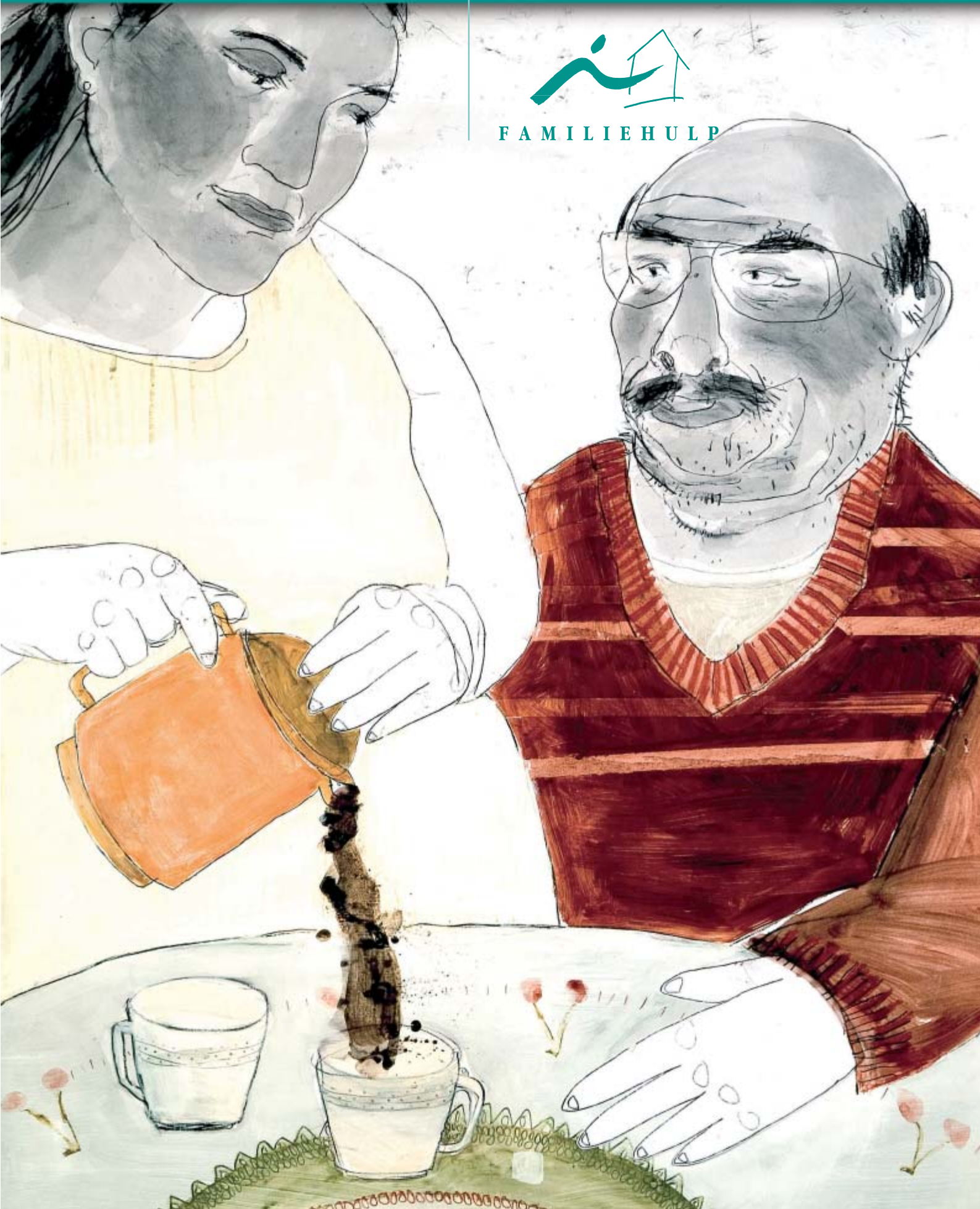


JAARVERSLAG 2003



FAMILIEHULP



## VOORWOORD

In 2004 viert Familiehulp haar 55<sup>ste</sup> verjaardag. Familiehulp biedt vandaag een ruime waaier van diensten aan die zij elk jaar verder uitbreidt en verfijnt. Ook in 2003 zaten we niet stil. Het systeem van de dienstencheques (P.I.T. - Professioneel In Thuisondersteuning) draait op volle toeren, het nieuwe kinderdagverblijf in Turnhout opende zijn deuren en we kwamen bij meer dan 50.000 cliënten over de vloer om hen te verzorgen, bij te staan in hun dagelijkse taken of om op de zieke kinderen te passen.

Familiehulp is ondertussen uitgegroeid tot de grootste thuiszorgorganisatie in Vlaanderen en Brussel. De voortdurende groei van onze organisatie en de gewijzigde externe omgeving waarin we actief zijn, hebben ons verplicht om kritisch naar onszelf te kijken. Zo startte Familiehulp in 2003 met het project VONK! ("Verandering Opent Nieuwe Kansen"). VONK! is een veranderingstraject dat ervoor moet zorgen dat mensen en middelen bij Familiehulp optimaal worden benut. Na een uitgebreide analyse van onze sterke en zwakke punten, besliste Familiehulp om een nieuw organisatiemodel te ontwikkelen. We beslisten bij de start van het project dat de organisatieontwikkeling zou gebeuren met de grootste zorg voor personeel en cliënteel. De omschakeling wordt grondig voorbereid. Eind 2004 kunnen we zeggen "*de Familiehulp nouveau est arrivé*" en dan zullen we hierover uitgebreid communiceren.

Voor onze cliënten zal er nauwelijks iets wijzigen. Zij kunnen blijven rekenen op onze professionele en kwaliteitsvolle dienstverlening. "Zorg op maat" is

meer dan ooit het uitgangspunt van onze activiteiten. Dankzij een integraal zorgpakket kan Familiehulp antwoord bieden op de meest diverse hulpaanvragen: gezinszorg, bejaardenzorg, kraamzorg, palliatieve zorg, poetshulp, oppas zieke kinderen, thuiszorg bij psychisch zieke cliënten, etc.

We danken onze 7.842 medewerkers die ervoor zorgen dat we het vertrouwen van onze cliënten blijven behouden. Elke dag gaan zij op pad om hun cliënten zo goed mogelijk te verzorgen en te helpen. Dikwijls worden zij geconfronteerd met moeilijke gezinssituaties en met eenzame mensen die zonder onze hulp niet meer thuis zouden kunnen blijven. Dankzij onze verzorgenden en huishoudhulpen slagen deze cliënten erin om zelfstandig te blijven wonen of gewoon om het dagelijkse leven met iets minder zorgen door te komen.

Ten slotte willen we onze bestuursleden danken die er ook toe bijdragen dat Familiehulp de gepaste antwoorden vindt op de uitdagingen van vandaag.

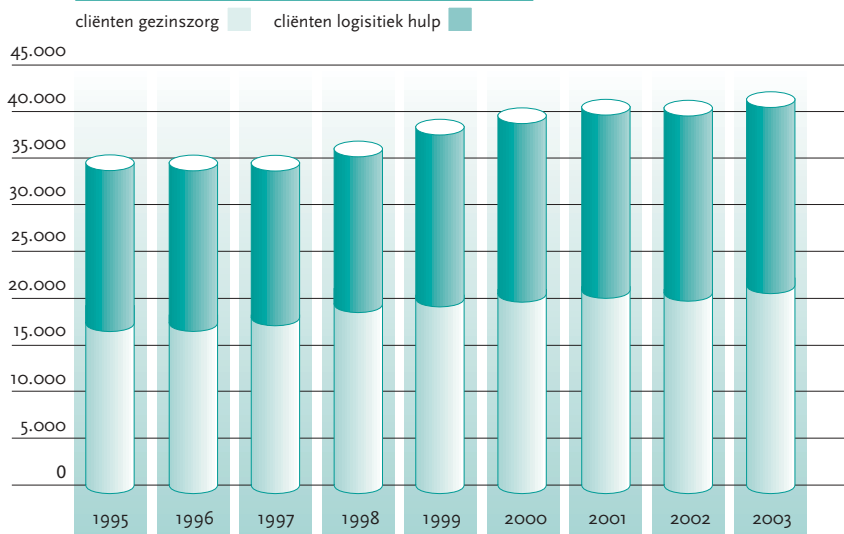


Annelies Van Cauwelaert  
Voorzitter Raad van Bestuur

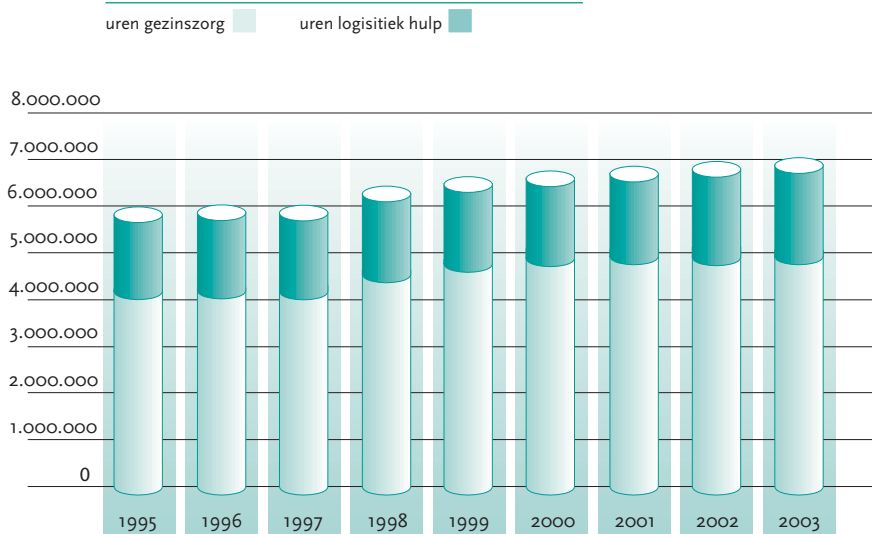
Agnes Bode  
Algemeen directeur

## KERNCIJFERS FAMILIEHULP

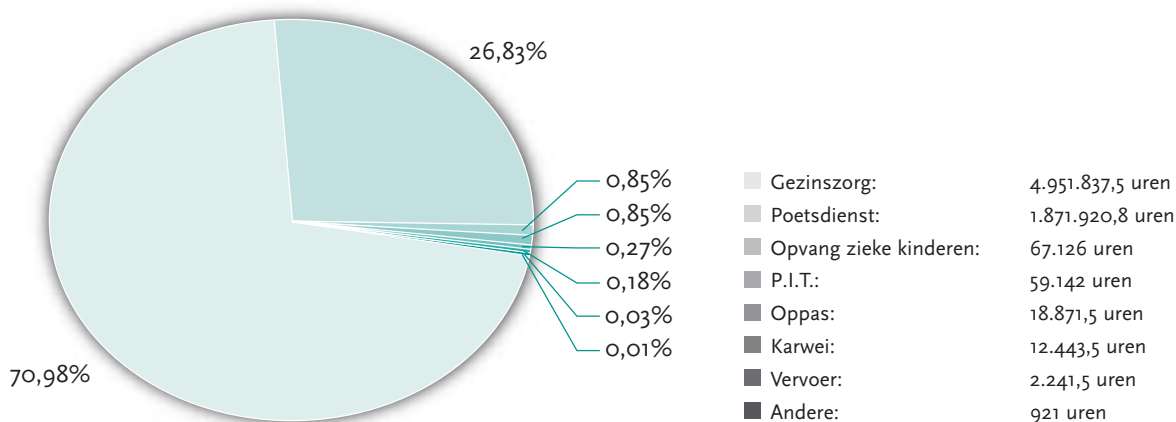
**Evolutie aantal cliënten gezinszorg en logistieke hulp**



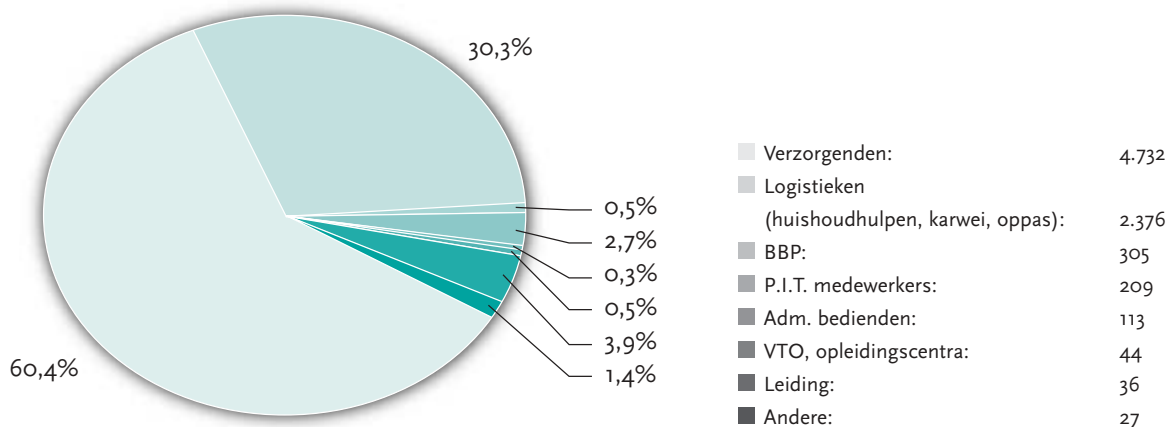
**Evolutie gepresteerde uren gezinszorg en logistieke hulp**



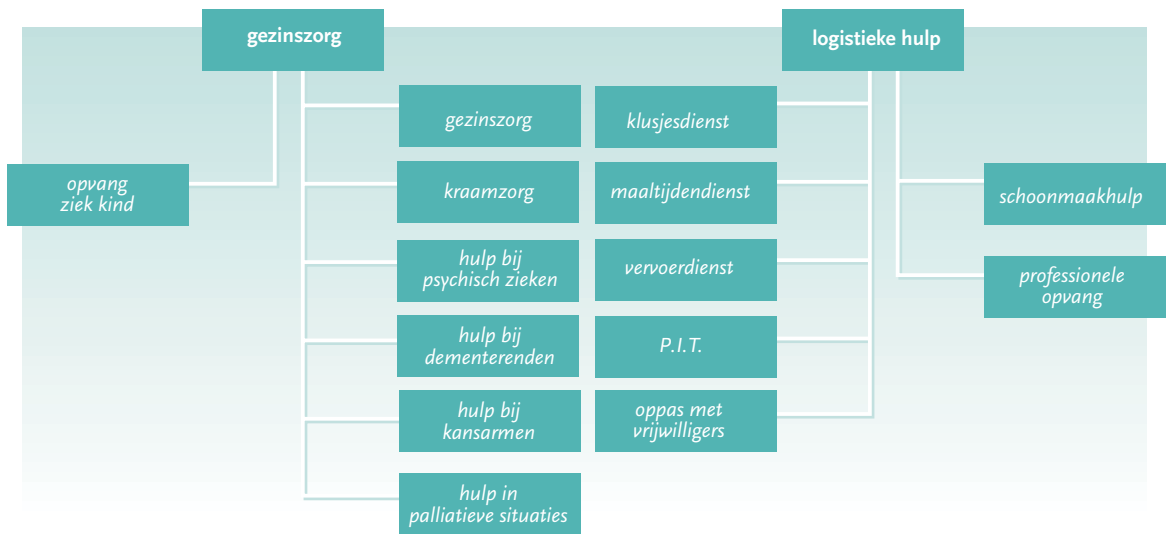
**Evolutie gepresteerde uren in 2003 (=6.984.503,75 uren)**



**Aantal personeelsleden op 31/12/2003 (=7.842)**



## SOORTEN HULPVERLENING/ DIENSTVERLENING



# INHOUDSTAFEL

Voorwoord	
Situering	3
Het hulp- en dienstverleningsbeleid	5
Het kwaliteitsbeleid	8
Het personeelsbeleid	10
De arbeidsvoorwaarden	10
Het VTO-beleid	11
Het preventiebeleid	12
De polyvalente opleiding tot verzorgende	14
Familiehulp en een sector in beweging	15
Het integraal zorgpakket van Familiehulp in cijfers	17
Gezinszorg	18
Logistieke hulp	23
Volle Maan (kraamzorg)	26
Oppas	27
Opvang zieke kinderen	28
Kinderdagverblijf De Spielboom	29
Karwei	30
Vervoer	32
Maaltijdbedeling	33
P.I.T.	34
Financieel verslag	37
Controleverslag	38
Samenstelling Raad van Bestuur	39
Familiehulp adressen	40

## SITUERING

**Familiehulp v.z.w.** is een **geïntegreerde dienst voor thuiszorg** en biedt gezinszorg, bejaardenzorg, kraamzorg ("Volle Maan"), poetshulp, opvang van zieke kinderen, zorg voor dementerenden, palliatieve zorg, zorg voor psychisch zieke cliënten, karwei-hulp, vervoer en warme maaltijden.

Wij verlenen thuiszorg op het vlak van persoonsverzorging, huishouding en psychosociale bijstand aan zorgbehoevenden met ondersteuning van het thuis-, familiaal en sociaal netwerk. Zich omringd weten en ondersteund worden door het thuismilieu is zeer belangrijk wanneer men verzorging nodig heeft. De zorg die Familiehulp biedt, vormt een aanvulling op de zelfzorg en de zorg van familie en vrienden. Zelfredzaamheid wordt hierbij gerespecteerd, aangemoedigd en, waar mogelijk, weer aangeleerd. Familie en vrienden worden zoveel mogelijk bij de zorgverlening betrokken.

Familiehulp heeft een sterk gedecentraliseerde werking, dicht bij de cliënt. Deze decentralisatie laat toe om snel in te spelen op de veranderende noden van de cliënten en staat dus garant voor een cliëntgerichte zorgverlening.

De afdeling **P.I.T. (Professioneel in Thuisondersteuning)** van Familiehulp levert huishoudelijke diensten (onderhoud van de woning, was en strijk, koken, klein verstelwerk) in het kader van de **dienstencheques**. Iedereen die hulp in het huishouden wil en hiervoor dienstencheques aankoopt, kan terecht bij P.I.T.

**De Speelboom** is het **kinderdagverblijf** van Familiehulp. Momenteel heeft Familiehulp twee kinderdagverblijven (Oostende en Turnhout).

Familiehulp is actief in alle gemeenten van **Vlaanderen** en het **Brusselse gewest**. Het is een autonome v.z.w. binnen de christelijke werknemersorganisatie A.C.W. en telt 7.842 personeelsleden.



## HET HULP- EN DIENST- VERLENINGSBELEID

### Inleiding

Familiehulp werkt vanuit een 'vraaggerichte visie'. Enerzijds is er de vraag van de cliënt die bepaalt wanneer en hoeveel uren hulp hij wil. Anderzijds is er echter ook het aanbod van Familiehulp, dat probeert zo integraal en geïntegreerd mogelijk te zijn, maar ook zijn beperkingen heeft o.a. omwille van gebrek aan uitbreidingsmogelijkheden.

Familiehulp moet creatief omgaan met de ter beschikking gestelde middelen en de haar omringende maatschappelijke ontwikkelingen om kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te kunnen leveren.

### Zorg op maat

Familiehulp draagt 'zorg op maat' hoog in het vaandel:

- via vraaggerichte werking;
- door intern te specialiseren in verschillende doelgroepen;
- door actief te werken aan de verdere totstandkoming van samenwerkingsverbanden om naadloze ketenzorg te kunnen realiseren;
- door de verdere ontwikkeling van wijkwerking tot zelfsturende teams te onderzoeken, waaruit ook duidelijk het voordeel voor de cliënt moet blijken;
- door te werken buiten de kantooruren waarbij tegemoet gekomen wordt aan de vraag naar flexibele hulpverlening.

### Integraal zorgaanbod

Familiehulp werkt verder aan de verbreding en verdieping van haar integraal zorgpakket, zodat cliënten met hun diverse hulpvragen bij ons terecht kunnen: gezinszorg, bejaardenzorg, kraamzorg, palliatieve zorg, poetshulp, oppas, opvang van zieke kinderen, thuiszorg bij psychisch zieke cliënten, vervoer en warme maaltijden. Kinderopvang in de kinderdagverblijven 'De Speelboom', erkend door Kind en Gezin, maakt eveneens deel uit van het aanbod van Familiehulp.

Het doelgroepenbeleid ontwikkelde zich verder in 2003:

- **kraamzorg 'Volle Maan'**  
'Kraamzorg' werd begin 2003 geïntegreerd in de diensten voor gezinszorg. In de visie van Familiehulp maakt kraamzorg integraal deel uit van de gezinszorg. Het toont duidelijk aan dat Familiehulp een organisatie is die zich ook naar jonge gezinnen richt. Het integraal kraamzorgpakket van Familiehulp, dat zowel kraamzorg in de perinatale fase als gezinszorg naar aanleiding van een kraamperiode in de pre- of postnatale fase omvat, werd in de verbonden verder uitgebouwd. Dit gebeurt op 2 manieren nl.
  - via het uitbouwen van samenwerking met externe vroedvrouwen;
  - of, rekening houdend met de huidige lokale situatie, via de aanwerving van één of meerdere vroedvrouwen.

De vroedvrouwen staan in voor de medisch verpleegkundige zorg aan moeder en kind, terwijl de verzorgende de basiszorg opneemt, in combinatie met haar signaalfunctie (via observaties) en huishoudelijke taken.

Wat de vorming van de basiswerkers betreft, zijn er eveneens 2 opties mogelijk:

- er kan gekozen worden voor de oprichting van een volledig apart functionerende equipe verzorgenden voor deze doelgroep;
- een alternatief is de keuze voor een gespecialiseerde equipe over wijken heen.

Ook met ziekenhuizen en andere organisaties werden samenwerkingsverbanden afgesloten. Verzekeringsmaatschappijen zijn eveneens in dit domein geïnteresseerd. Wij stellen vast dat de bijdrage voor gezinnen té hoog ligt, als wij de ministeriële barema's volgen. Daarom is er beslist dat Familiehulp voor kraamzorg gezinsvriendelijke tarieven hanteert en gemotiveerde afwijkingen op de officieel berekende tarieven toestaat.

- **Opvang zieke kinderen**

Ook de opvang zieke kinderen is gezinszorg en maakt geïntegreerd deel uit van de zorgverlening van Familiehulp. Buitenhuiswerkende ouders met een acuut ziek kind tot 12 jaar kunnen voor de opvang van hun kind een beroep doen op een gediplomeerde, ervaren verzorgende. Waar continu veel acute hulpvragen zijn, worden aparte equipes opgericht en coördinatoren aangesteld om een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen garanderen. Deze dienstverlening biedt Familiehulp ook aan in het kader van een samenwerkingscontract met o.a. de Christelijke Mutualiteit, Inter Partner Assistance (IPA) en K.U.L.

- **Gezinszorg bij psychisch zieke cliënten**

In 2003 werd de visietekst van Familiehulp voor deze doelgroep geactualiseerd, zowel vanuit de maatschappelijke ontwikkelingen als vanuit de ervaring met lopende projecten. Er moet verder

gewerkt worden aan het verhogen van de deskundigheid en de ondersteuning van de hulpverleners. Samen met de sector ijvert Familiehulp voor extra middelen om een interne deskundige te kunnen aanstellen die deze taken kan opnemen en ook studiewerk doet en de ontwikkelingen opvolgt. Deze persoon kan eveneens Familiehulp extern vertegenwoordigen en onze organisatie als volwaardig deel van de ketenzorg voor psychisch zieke cliënten helpen erkennen. Dit kan enkel vertrekkende vanuit wederzijds respect voor de deskundigheid van de samenwerkende partners.

- **Doelgroepenbeleid**

Palliatieve zorg, zorg voor dementerenden, voor kansarmen, specifieke aandacht voor allochtonen, etc.: Familiehulp ontwikkelt verder haar doelgroepenbeleid, daarbij continu inspeland op de ervaringen en noden van de verbonden. Familiehulp zorgt voor bijscholing van zowel basiswerkers als begeleiders in deze specifieke problematieken. Daarnaast tracht Familiehulp steeds actief de link te leggen met organisaties en diensten die eveneens rond dezelfde thema's werken. Dit verhoogt de kans op slagen. Dankzij een geïntegreerde werking slaagt Familiehulp erin om de variëteit van de vragen van de verschillende doelgroepen vollediger te beantwoorden.

## Geïntegreerd zorgaanbod

Bij Familiehulp zorgen we ervoor dat de cliënt de hulpverlening als één geheel ervaart, ook als die wordt gerealiseerd door verschillende hulpverleners. Hierdoor werken we mee aan het realiseren van 'naadloze ketenzorg'. De activiteiten van alle informele en professionele zorgverleners moeten maximaal op mekaar afgestemd worden en naadloos in mekaar overlopen.

Familiehulp blijft ook actief participeren in netwerken en samenwerkingsinitiatieven zoals de Regionale Dienstencentra, de LOGO's (lokaal

gezondheidsoverleg), palliatieve netwerken, netwerken geestelijke gezondheid en/of psychiatrische (thuis)zorg, ouderoverlegcomités, etc.

In 2003 werden de Vlaamse SEL's (samenwerkingsinitiatieven eerstelijns) en de federale GDT's (geïntegreerde diensten voor thuisverzorging) goedgekeurd. De SIT's (samenwerkingsinitiatieven thuiszorg) zullen in de overlegstructuren van de SEL's opgaan, terwijl in de cliëntgerichte GDT's voor Familiehulp (als niet-RIZIV-gerechtigde) enkel een (al dan niet betaalde) plaats is voorzien bij gratie van de 3 andere partners: huisarts, verpleegkundige en cliënt. De evolutie zal moeten uitwijzen of deze nieuwe structuur één van zijn hoofdoelen bereikt nl. de huisarts meer betrekken bij het overleg.

### Wijkwerking en zelfsturing

Gestart in 1988 en veralgemeend in 1991, werkt Familiehulp volgens het principe van de 'wijkwerking', waarbij de verzorgenden wekelijks (of tweewekelijks) en de huishoudhulpen meestal maandelijks samenkomen. Dit voldoet aan o.a.:

- de behoefte van grotere participatie en verantwoordelijkheid voor de basiswerkers;
- de mogelijkheid om meer vraaggestuurd te werken: cliënten kunnen zowel mededelingen meegeven aan de hulpverlener en de hulpverlener kan sneller noodzakelijke bijsturingen van de hulpverlening aan de sectorverantwoordelijke signaleren.

In september 2003 kon Familiehulp, via het Centrum voor Ziekenhuis- en Verplegingswetenschap van de K.U.L., een onderzoek laten uitvoeren naar 'de ontwikkeling naar zelfsturende teams' bij Familiehulp. Eind juni 2004 wordt dit afgerond, zodat in het najaar de gefundeerde besprekingen hierover kunnen opstarten.

### P.I.T.: Professioneel in Thuisondersteuning

In mei 2003 ontving Familiehulp de erkenning om met dienstencheques in Vlaanderen te werken.

P.I.T. staat in voor deze dienstverlening; het betreft huishoudelijke diensten: onderhoud van de woning, was en strijk, koken, klein verstelwerk, etc. Ten gevolge van de zware administratieve vereisten was de erkenning in Brussel pas rond begin 2004.

Er werd bij de start actief propaganda gevoerd zodat klanten snel de weg naar P.I.T. vonden. In het najaar van 2003 was er in elk verbond (in West-Vlaanderen provinciaal) een P.I.T.-coördinator werkzaam waardoor deze dienstverlening kwaliteitsvol én expansief verder kon uitgebouwd worden. Selecties en aanwervingen van nieuwe personeelsleden zijn een constante opdracht evenals het opmaken van werkplanningen en het opvolgen van personeel en klanten.

In 2004 besliste de Vlaamse Regering over de uitbreiding van het gamma van dienstencheques tot het domein van de kinderopvang. Familiehulp bereidt zich hierop voor.

### De Speelboom

Familiehulp heeft reeds 13 jaar een kinderdagverblijf 'De Speelboom' in Oostende. In oorsprong was het een initiatief voor occasionele opvang van kinderen door vrijwilligers. Vrij snel konden 1 GESCO en enkele 'weer-werk'-medewerkers aangevraagd worden. In 1991 werd de v.z.w. De Speelboom opgericht. Het personeel bestaat uit kinderverzorgsters, opvoeders en een coördinator. Ondertussen werd de werking aangepast en is het kinderdagverblijf erkend door Kind & Gezin.

In het najaar van 2003 opende Familiehulp in Turnhout een nieuw kinderdagverblijf dat plaats biedt aan 42 kinderen.

Op deze manier wenst Familiehulp de noden en tekorten in deze sector op te vangen en de link te maken tussen thuiszorg en gezinsvervangend milieu. Dit stelt ons tevens in staat om, samen met opvang ziek kind thuis, onze dienst te profileren bij jonge gezinnen.

## HET KWALITEITSBELEID

In 2003 werd er gewerkt aan de verdere implementatie van de kwaliteitsprocedures voor gezinszorg en de opleidingscentra.

Familiehulp kreeg verschillende *externe* audits:

- in het voorjaar voor gezinszorg in de verbonden Turnhout en Hasselt;
- in het najaar voor de opleidingscentra in Hasselt, Anderlecht, Gent en Roeselare.

De opmerkingen voor gezinszorg leidden tot enkele aanpassingen in procedures en werkinstructies. Zo werd onder meer de klachtenprocedure aangepast. Vermits de audits in de opleidingscentra pas in het najaar plaatsvonden, werden de aanpassingen als verbeterproject voor 2004 geformuleerd.

In het voorjaar vonden er ook *interne* audits plaats, die in 2003 al aanleiding gaven tot enkele aanpassingen. In gezinszorg werd er ook gewerkt aan de verbeterprojecten van 2003, zowel verbondelijk als op de hoofdzetel.

In 2003 kregen de meeste basiswerkers een inleiding in de kwaliteitszorg door middel van een aangepast spel/methodiek rond een uniforme basistekst, waarin hun rol en opdracht inzake kwaliteitszorg werden toegelicht. Deze vorming werd hoofdzakelijk door de eigen sectorverantwoordelijke gegeven, wat een zeer positief effect had. Er wordt nog herhaaldelijk naar verwezen en de basiswerkers verwachten nog meer vorming hierrond.

Klachten worden jaarlijks geïnventariseerd en een

eerste voorzichtige vergelijking met 2002 kon gemaakt worden. Dit leidde onder meer tot een verbeterproject in verband met de wisselingen van personeelsleden, al dan niet op vastgelegde termijnen.

De resultaten van het interne tevredenheidsonderzoek wezen uit dat onze hulpverlening kwaliteitsvol is. Zowel de cliënten uit gezinszorg als uit de poetsdienst evalueren onze hulpverlening als zeer kwaliteitsvol. De algemene tevredenheid scoort 9,05, deze van de poetsdienst 9,09 en van gezinszorg 8,93 (op 10 puntenschaal).

De cliënten appreciëren vooral:

- de vriendelijkheid, eerlijkheid, betrouwbaarheid, morele steun, etc. van de hulpverlener;
- de snelheid waarmee de hulp is opgestart.

Dit neemt echter niet weg dat er uit de minst goed scorende items per verbond, verbeterprojecten voor 2004 konden geformuleerd worden.

Deze hadden vooral betrekking op:

- de snelheid waarmee veranderingen in de hulpverlening door Familiehulp worden meegedeeld;
- alle aspecten die te maken hebben met planning, uitvoering en wijziging van de hulpverlening; Familiehulp moet hieraan maximaal aandacht besteden, zeker vanuit haar doelstelling van het bieden van continuïteit.

In 2003 werd ook de eerste aanzet gemaakt voor een kwaliteitshandboek voor oppas (enkel in Brussel erkend) dat tegen eind 2004 definitief moet zijn.



## HET PERSONEELSBELEID

### De arbeidsvoorwaarden

#### Vlaams Intersectoraal akkoord en loondossier bedienden

Naar aanleiding van het Vlaams Intersectoraal Akkoord (VIA) voor de social-profitsector wordt in de periode 2000-2005, binnen een bepaald budget, stapsgewijs een aantal maatregelen geconcretiseerd op het vlak van:

- harmonisering van de lonen;
- invoeren van een vrijstelling van arbeidsprestaties voor 45-plussers;
- aanvullende vakantiedagen.

Volgende maatregelen van het VIA zijn reeds volledig uitgevoerd:

- afschaffing van de carensdag;
- kwaliteit van het leven: de combinatie van gezin en werk optimaliseren door middel van de invoering van een zorg- en loopbaankrediet en door het stimuleren van permanente vorming;
- de aantrekkelijkheid van het beroep voor 50-plussers verhogen door het invoeren van landingsbanen;
- regularisatie Derde Arbeidscircuit (DAC). Dit werd op 1 januari 2001 volledig doorgevoerd.

Voor wat de harmonisering van de lonen betreft, werd vanaf 1 januari 2003 een nieuw loonpakket voor bedienden van kracht. Voor de bediendegroep bestonden tot voor het VIA geen sectorbarema's. Iedere dienst voor gezinszorg had zijn eigen bare-

maschaal. Het VIA brengt met zich mee dat de weddes voor de bedienden voortaan afgestemd worden op vergelijkbare functies van het paritair comité 319 van de opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten. Deze baremaschalen zijn anciënniteitsbarema's. Binnen dit kader werd het pakket aan extralegale voordelen herzien.

#### Vrijwillig deeltijds werken

De voorwaarden waaronder Familiehulp vrijwillig deeltijds werken toestaat, werden bij ondernemings-CAO uitgebreid. Met deze maatregel komt Familiehulp enerzijds tegemoet aan de verzuchtingen van het personeel. Anderzijds wil Familiehulp door het hanteren van strikte voorwaarden de continuïteit van de hulpverlening aan cliënten blijven garanderen.

## Vorming, training en opleiding (VTO) van Familiehulp

In het kader van het kwaliteitsdenken binnen de welzijnssector actualiseerde Familiehulp in 2000 haar visie, missie en beleidsverklaring. Hierbij werd er veel aandacht besteed aan een kwaliteitsvolle hulpverlening op maat van de cliënt en aan de professionele voldoening van al de medewerkers. Familiehulp engageert zich hiervoor ten volle en investeert daarom voortdurend in individuele en collectieve vorming.

Met VTO wil Familiehulp de aanwezige en noodzakelijke competenties bij de medewerkers in kaart brengen, ontwikkelen en afstemmen op interne en externe ontwikkelingen. Het *VTO-beleid* omvat 4 dimensies: klantgerichtheid, organisatieperspectief, medewerkerperspectief, kwaliteitsperspectief. Familiehulp biedt zowel persoonsondersteunende, als technisch-analytische en functiegerichte activiteiten aan.

Met het oprichten van *een eigen vormingsinstituut* staat Familiehulp borg voor kwaliteitsvolle vorming op maat.

Reeds van bij de start ontving het vormingsinstituut heel wat vragen van de eigen verbonden naar bijscholing voor de basiswerkers, met name de verzorgenden en de huishoudhulpen. Momenteel zijn deze de belangrijkste doelgroep in de werking van het vormingsinstituut. Voor de andere medewerkers (sectorverantwoordelijken, permanentiever-

antwoordelijken, administratief bedienden,...) vonden er ook reeds verschillende opleidingen plaats. Zo organiseerde het vormingsinstituut een een-daagse opleiding 'communicatie en gesprekstechnieken' en 'continuïteitsgesprekken'. Daarnaast werd een externe organisatie ingeschakeld om een opleiding 'functioneringsgesprekken en team coachen' op te starten in 2003.

In 2003 werd het nieuwe jaarthema 'welzijn op het werk' opgestart voor alle medewerkers van Familiehulp en in het kader van een verplichte 'kwaliteitsvorming' deden sommige verbonden een beroep op de actieve participatie van het vormingsinstituut.

In totaal werden er door het vormingsinstituut 2.750 uren intern gefactureerd.

## Het preventiebeleid

Het preventiebeleid is een onmisbare schakel in het streven naar kwaliteitsvolle dienstverlening. Het doel van een goed preventiebeleid is erover waken dat alle medewerkers in een veilige, gezonde, hygiënische en aangename omgeving kunnen werken.

De inspanningen van Familiehulp met betrekking tot preventie situeren zich op 2 vlakken. Ten eerste het uitwerken van methoden en werkwijzen die leiden tot goed onderbouwde preventiemaatregelen en ten tweede, het implementeren van deze preventiemaatregelen.

Familiehulp werkt haar preventiemaatregelen uit aan de hand van het zogenaamde “dynamisch risicobeheersingsysteem”.

Dit dynamisch risicobeheersingsysteem kan kort omschreven worden als de machine die zorgt voor het maken, implementeren en evalueren van valabele preventiemaatregelen. Het is de wetenschappelijke basis voor het globaal preventieplan en het jaaractieplan (waarin de concrete preventiemaatregelen – de producten van de machine – zijn opgenomen). Een goed draaiend dynamisch risicobeheersingsysteem garandeert een goed globaal preventieplan en bijgevolg een goed preventiebeleid.

Het dynamisch risicobeheersingsysteem bestaat uit 4 elementen:

- de uitwerking van preventiemaatregelen en het preventiebeleid (van het in kaart brengen van de risico's, over het bepalen van de prioriteiten, tot het uitwerken van preventiemaatregelen);
- de planning van het preventiebeleid;
- de uitvoering van het beleid;
- de evaluatie en bijsturing van het beleid.

Het dynamisch risicobeheersingsysteem wordt graadueel opgebouwd. De structuur ligt vast, de invulling gebeurt stap voor stap.

In 2003 startte Familiehulp met de uitwerking van de 1ste stap van het 1ste element: het in kaart brengen van de risico's. Er zijn al enkele risicoanalyses doorgevoerd (waarbij er ook aandacht besteed werd aan de geschiktheid van de methode) en er wordt volop gewerkt aan een methode voor arbeidsongevallenonderzoek.

Daarnaast werkte Familiehulp een methode uit voor de evaluatie van de risico's, zodat de in kaart gebrachte risico's volgens prioriteit kunnen opge-lijst worden.

In voorbereiding op de opmaak van het globaal preventieplan 2005 - 2009 zijn de risico's geëvalueerd door alle betrokkenen (CPBW, ...).

Het nieuwe globaal preventieplan zal gebaseerd zijn op de prioriteitenlijst die resulteert uit deze risico-evaluatie.



## DE POLYVALENTE OPLEIDING TOT VERZORGENDE

Gezien steeds minder mensen voor een job in de verzorgende sector kiezen, wordt het beroep van “verzorgende” door de VDAB als een knelpuntberoep beschouwd. Familiehulp speelt in op deze behoefte en organiseert jaarlijks verschillende polyvalente opleidingen met als doel zoveel mogelijk gekwalificeerde verzorgenden ter beschikking te stellen van de arbeidsmarkt. In 2003 leidde Familiehulp in haar opleidingscentra, verspreid over alle Vlaamse provincies, meer dan 100 gebrevetteerde cursisten op tot polyvalent verzorgende. 9 voltijdse opleidingen gingen van start en nog eens 6 voltijdse opleidingen werden afgerond in 2003. 85% van de cursisten konden nadien aan de slag bij Familiehulp of een andere thuiszorgdienst. Dit toont het succes van de opleiding polyvalent verzorgende aan.

Naast de voltijdse opleidingen van 11 maanden, vonden er tevens 2 deeltijdse opleidingen plaats die zich richtten naar specifieke doelgroepen (deeltijds werkenden en allochtonen). Deze deeltijdse opleidingen werden georganiseerd in onze opleidingscentra te Gent en Anderlecht.

In alle provincies nam Familiehulp ook actief deel aan een vooropleiding voor allochtonen. Deze opleiding gebeurde in samenwerking met andere thuiszorgdiensten.

Familiehulp vindt het belangrijk om hieraan deel te nemen gezien de veranderingen die optreden op de arbeidsmarkt. Het gegeven van een multiculturele samenleving wordt immers steeds meer ervaren,

zowel bij de cliënten, als bij het personeel. Door deze projecten doet Familiehulp ervaring op met diversiteit waardoor men als werkgever en als hulpverlener meer vertrouwd wordt met het multiculturele.

## FAMILIEHULP EN EEN SECTOR IN BEWEGING

Thuiszorg wordt steeds belangrijker in onze maatschappij. Dit heeft onder meer te maken met de vergrijzing van de bevolking, maar ook met het feit dat hulpbehoevenden langer in hun vertrouwde omgeving willen blijven wonen. Daarnaast hebben steeds meer gezinnen (in het bijzonder tweeverdienergezinnen) behoefte aan extra ondersteuning in het huishouden. Ook naar aanleiding van een geboorte of wanneer een kind ziek is, doen steeds meer mensen een beroep op thuiszorg.

De politieke beleidsmakers hebben de verantwoordelijkheid om een consequent welzijnsbeleid te voeren zodat de thuiszorgsector adequaat op deze stijgende vraag zou kunnen inspelen. Er moet niet alleen een kader gecreëerd worden waarbinnen de thuiszorgdiensten kunnen opereren, ook de budgettaire inspanningen moeten in verhouding staan tot de groei in de sector. Familiehulp beklemtoont dat thuiszorg een belangrijke maatschappelijke waarde heeft. Bovendien is thuiszorg - zowel voor de cliënt als voor de overheid - een goedkoper alternatief dan bv. de opname in een ziekenhuis of een woon- en zorgcentrum.

In 2003 werden er verschillende dossiers behandeld die een impact hebben op de werking van de thuiszorgsector. Via het lidmaatschap van de Vlaamse Vereniging van Diensten voor Gezinszorg (VVDG), de Vlaamse én Nationale Confederatie van Social Profit Ondernemingen werkte Familiehulp mee aan de uitwerking van het beleid.

2003 was het jaar van de tussentijdse evaluatie van het Vlaams Intersectoraal Akkoord (VIA-akkoord).

In een voorbereidend overleg met de vakbonden legde de werkgeversvertegenwoordiging een inventaris voor van problemen die in de verschillende sectoren bestonden inzake de uitvoering van een aantal onderdelen van het VIA. De bedoeling was samen constructief te zoeken naar oplossingen. Ook voor de sector gezinszorg stelden we vast dat een aantal onderdelen van het VIA niet volledig financieel afgedekt waren. In het tripartiteoverleg met regering, werkgevers en vakbonden was de conclusie dat er een structureel tekort was, ook na 2005, voor de logistieke hulp. Voor de gezinszorg was er geen structureel tekort na 2005, maar wel een ernstig tussentijds tekort in 2003 en 2004. Structurele tekorten na 2005 werden door de Vlaamse regering ongedaan gemaakt door het aanpassen van subsidieregels. Tussentijdse tekorten zoals in de gezinszorg, bleven een probleem. Op het niveau van het paritair comité werd verder onderhandeld. Eind december bereikten we een akkoord onder sociale partners, na toezeggingen van de bevoegde minister Adelheid Byttebier.

In het Vlaams werkgelegenheidsakkoord werd door de VCSPO (Vlaamse Confederatie voor Social Profit Ondernemingen) gepleit voor een evenwaardige versterking van het opleidingsbeleid voor alle Vlaamse social-profitondernemingen in het kader van de verruiming van het toepassingsgebied van de opleidingscheques voor ondernemingen tot de hele private sector. Een akkoord hierover werd in 2003 bereikt maar door bijkomende voorwaarden, gesteld door de vakbonden kan een reële toepassing pas in 2004 gerealiseerd worden.

Het dossier dienstencheques stond in 2003 uitdrukkelijk op de politieke agenda. Via diverse overlegvergaderingen was Familiehulp hier actief bij betrokken.

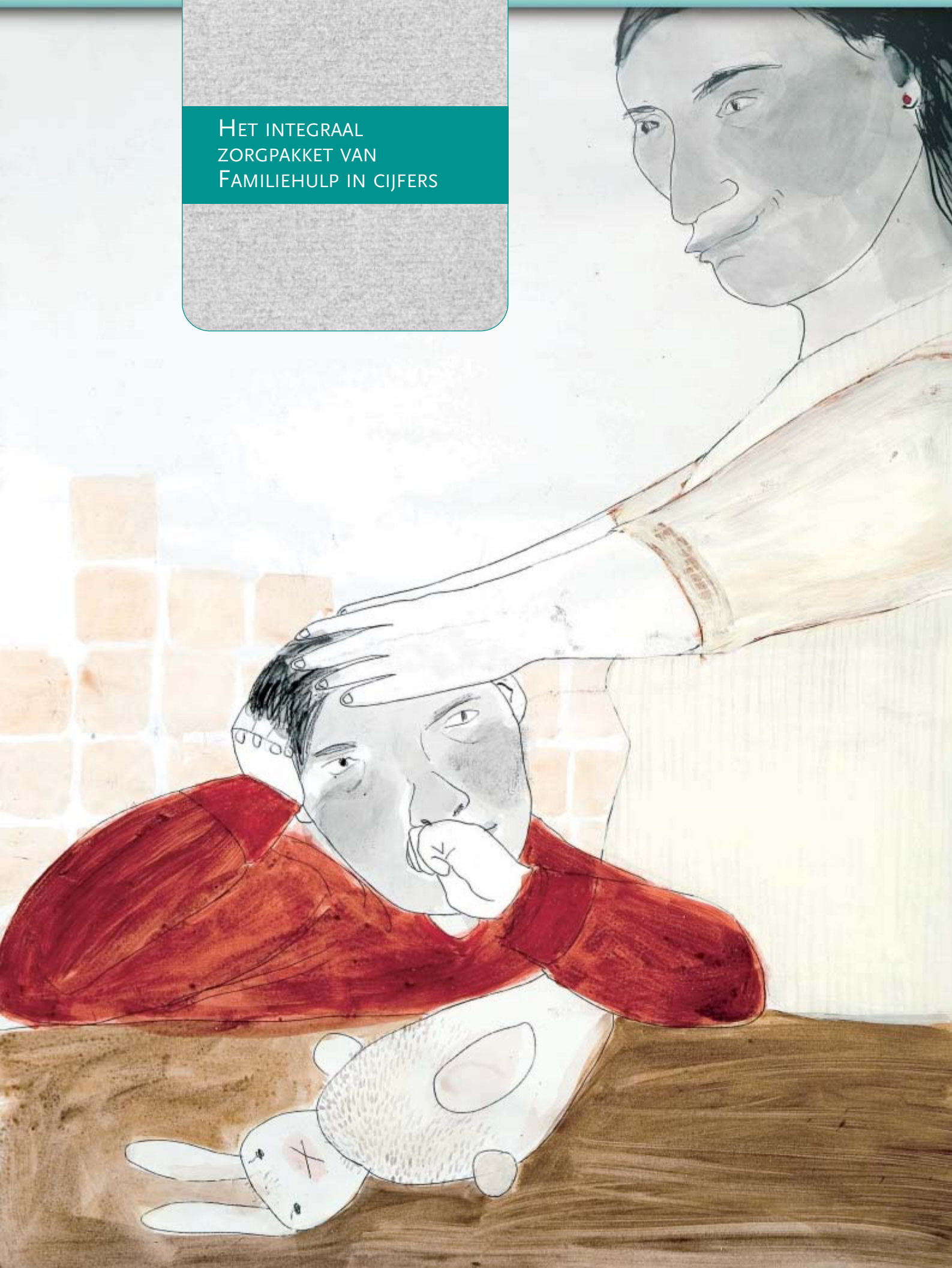
In het regelmatig overleg met de bevoegde minister en de administratie werden heel wat dossiers onderzocht maar konden, gezien de budgettaire beperkingen, niet verder uitgewerkt worden.

Familiehulp werkte mee aan de voorbereiding van het zorgcongres dat plaatsvond in december 2003.

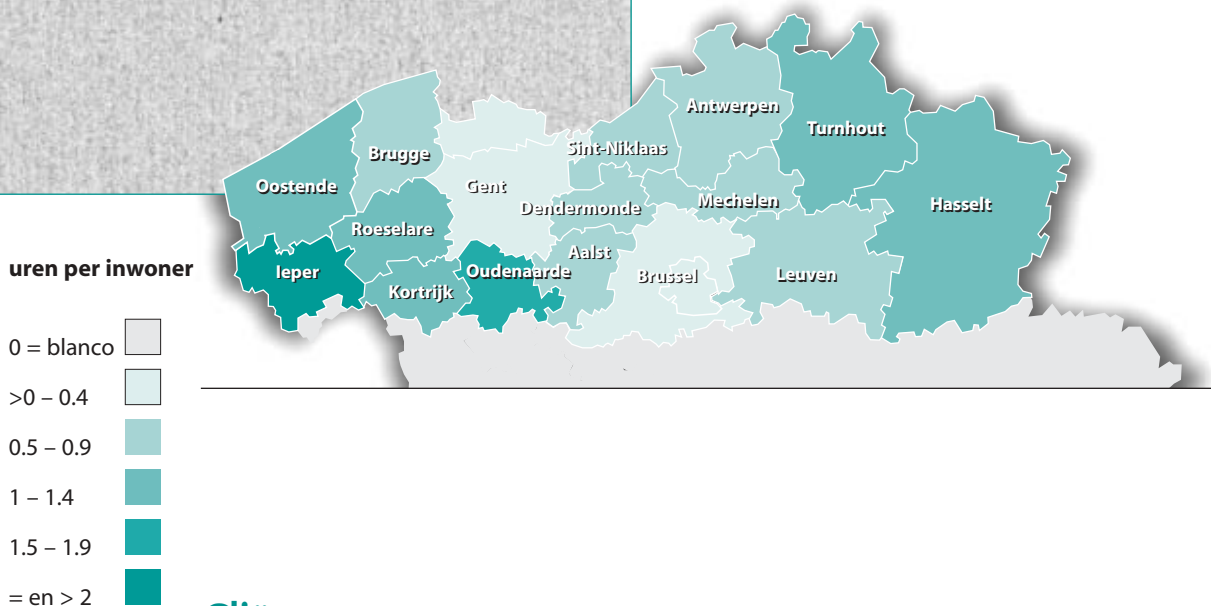
Daarnaast zijn er nog enkele fundamentele knelpunten waarvoor tot op heden geen afdoende oplossing is:

- **Uitbreiding urencontingent:** In het thuiszorgdecreet van 1998 werd een groeipad ingeschreven van 4%. Jaarlijks zou het urencontingent met 4% moeten stijgen. Dit percentage is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek naar de behoeften aan gezinszorg. Voor het vierde jaar op rij werd de 4%-uitbreiding niet gehaald. In 2003 beperkte de uitbreiding zich tot 1%. Familiehulp pleitte in 2003 niet alleen voor de 4%-uitbreiding, maar ook voor een bijkomende uitbreiding om het verschil tussen de gerealiseerde uitbreiding in de periode 2000 - 2003 en het vastgelegde groeipad van jaarlijks 4% weg te werken.
- **Dossier zorgkundigen:** Familiehulp blijft zich verzetten tegen een verdere uitholling van de taken van de verzorgende die het gevolg kan zijn van de creatie van de functie "zorgkundige" in het KB 78. De ontwerp teksten liggen momenteel voor bij de Raad van State. Familiehulp wenst uitdrukkelijk dat de verzorgenden maatschappelijk gewaardeerd worden. Familiehulp wenst wel een constructieve samenwerking met de verpleegkundigen en wenst verder in het debat betrokken te worden.
- **Dienstencheques:** In Vlaanderen mogen de dienstencheques enkel gebruikt worden voor "thuishulp van huishoudelijke aard". Familiehulp stelt vast dat de dienstenchequesactiviteiten overlappend zijn met de dienstverlening van de diensten gezinszorg en poetsdiensten. De diensten voor gezinszorg moeten echter aan een hele reeks strenge erkennings- en kwaliteitsnormen voldoen, terwijl de voorwaarden voor de commerciële ondernemingen veeleer beperkt zijn. Hierdoor ontstaat er een concurrentievervalsing. Familiehulp verwacht ook een verschuiving (daling) van de gemiddelde cliëntbijdrage aangezien de hogere inkomensgroepen gebruik zullen maken van de dienstencheque (6,2 euro), terwijl de lagere inkomenscategorieën een beroep zullen doen op de "klassieke" (goedkopere) gezinszorg.
- **Cofinanciering:** In tegenstelling tot andere welzijnsectoren wordt de gezinszorg slechts gedeeltelijk gefinancierd door de Vlaamse gemeenschap. Cofinanciering door provincies, gemeenten en OCMW's is daarom noodzakelijk. Jaar op jaar moeten we vaststellen dat gemeenten hun betoelaging verminderen of stopzetten wat voor de financiële leefbaarheid van de diensten nefast is.

HET INTEGRAAL  
ZORHPAKKET VAN  
FAMILIEHULP IN CIJFERS



## GEZINSZORG



## Clënten

In 2003 verleende Familiehulp gezinszorg aan 22.145 cliënten, een groei van 4% t.o.v. 2002.

*Kenmerken van de cliënten*

### Leeftijd

**Hoge leeftijd:** 41% van de cliënten is ouder dan 80 jaar.

### Gezinssamenstelling

**Alleenstaand** (55% van de cliënten)

### Zorgbehoevendheid

**Zwaar zorgbehoevend:** 30% is zwaar zorgbehoevend. Dat is een toename met 2% t.o.v. 2002.

In het kader van de zorgverzekering hebben zwaar zorgbehoevenden recht op een premie van de Vlaamse overheid voor het gebruik van thuiszorg; anderzijds genieten zij tevens van kortingen op de cliëntbijdrage gezinszorg wegens hun zware zorgbehoevendheid.

## Hulpverlening

Hulpverlening wordt uitgedrukt in prestatie-uren. De overheid legt voor gezinszorg het maximaal aantal prestatie-uren per dienst strikt vast, de zogenaamde contingent-uren. Zodoende geven de prestatie-uren geen beeld van de werkelijke nood of de bestaande vraag. De procentuele verhoging van het urencontingent door de Vlaamse Gemeenschap is kleiner dan 4% zoals ingeschreven in het thuiszorgdecreet.

In 2003 presteerde Familiehulp 4.951.837,50 uren, een stijging van 0,4% t.o.v. het aantal gepresteerde uren in 2002.

## Kenmerken van de hulpverlening

<b>Intensiteit</b>	<p>Een grotere stijging van het aantal cliënten t.o.v. van het aantal gepresteerde uren doet zich voelen in de intensiteit.</p> <p>Intensiteit op jaarbasis: in 2003 kreeg een cliënt gemiddeld <b>224 uren</b> gezinszorg. In 2002 was dit nog 232 uren op jaarbasis.</p> <p>Intensiteit op weekbasis: licht <b>overwicht</b> van het <b>urenpakket tussen 8 en 12 uur per week</b>. Het belang van het urenpakket tussen 4 en 8 uren per week neemt echter sterk toe (+5%) t.o.v. vorig jaar, zowel voor de minder zwaar zorgbehoevenden als de zwaar zorgbehoevenden! Het blijft evenwel zo dat de zwaar zorgbehoevenden gemiddeld meer uren per week hulp ontvangen dan de minder zwaar zorgbehoevenden.</p>
<b>Frequentie</b>	97% van de gezinnen wordt <b>wekelijks</b> geholpen.
<b>Redenen hulpvraag</b>	Analoog aan 2002 vraagt meer dan 25% van de gezinnen hulp omwille van <b>lichamelijke ziekte</b> , en 13% omwille van <b>zwangerschap en kraamhulp</b> . Zorg voor bejaarden wordt het meest (54%) aangesproken omwille van <b>functieverlies/handicap</b> en lichamelijke ziekte.
<b>Continuïteit</b>	<p>In de hulpverlening wordt veel zorg besteed aan zorg op maat. Dit uit zich o.a. in het verlenen van zorg op onregelmatige uren, d.w.z. <b>vóór 8.00 en na 17.00 uur 's avonds en in het weekend</b>.</p> <p>7% van de cliënten krijgt 's avonds na 17.00 uur of tijdens het weekend hulp. De gepresteerde uren situeren zich vooral in het weekend (89% van de 'onregelmatige' uren). Gezinnen vragen evenwel relatief meer hulp tussen 17.00 uur en 22.00 uur 's avonds, bejaarden grotendeels tijdens het weekend.</p>

## Kenmerken cliëntenbeheer

<b>Nieuwe aanvragen</b>	<p>In 2003 waren er 11.797 nieuwe aanvragen voor gezinszorg. <b>29%</b> van deze – ontvanke-lijke – aanvragen werd <b>niet geholpen</b>. De belangrijkste redenen voor niet hulpverlening zijn het vinden van een <b>alternatief</b> (door de cliënt) en de cliënt <b>vraagt enkel informatie</b> op. Op de 3de plaats komt <b>het tekort aan uren</b>. De Vlaamse Gemeenschap verhoogde in 2003 het urencontingent (de subsidiëring van gezinszorg) met amper 1,1% in plaats van de 4% groei die ingeschreven staat in het thuiszorgdecreet. Familiehulp tracht echter binnen haar mogelijkheden zoveel mogelijk nieuwe cliënten te helpen. Gevolg o.a. hiervan is dat de uren hulp per week per cliënt worden verminderd.</p>
<b>Stopzettingen</b>	<p>In 2002 telde gezinszorg 8.829 stopzettingen. De redenen van stopzettingen verschilt naargelang het om jonge gezinnen dan wel bejaarde cliënten gaat. Hulpverlening aan jonge gezinnen zijn vooral acute situaties. De twee meest frequente <b>redenen van stopzetting</b> zijn <b>voldoende hersteld en einde afgesproken periode</b>. De bejaarde cliënten zijn hoogbejaard. De meest frequente redenen bij de zorg voor bejaarden zijn het <b>overlijden van de cliënt en opname in een rust- en verzorgingstehuis</b>. Ook de interne verschuiving naar logistieke thuiszorg scoort bij de bejaarde cliënten relatief hoog als reden van stopzetting. Dit duidt erop dat er 'zorg op maat' wordt geboden: de hulpverlening gebeurt indien het 'nodig is'. Dit wordt mede geconditioneerd door het feit dat binnen o.a. zorg voor bejaarden aandacht besteed wordt aan de zelfredzaamheid van de cliënten.</p>

## Partners in de hulpverlening

Naast Familiehulp zijn er meestal nog andere actoren in een gezin die instaan voor de zorg, meer bepaald de mantelzorgers, professionele en commerciële eerstelijns hulp. Er worden met deze actoren afspraken gemaakt want Familiehulp draagt zorg op maat (hulpverlening vanuit de noden en behoeften van de cliënt) en naadloze zorg hoog in het vaandel.

### Kenmerken van partners in de hulpverlening

#### Mantelzorgers

De meerderheid (79%) van de cliënten kan een beroep doen op mantelzorgers, voornamelijk (57%) **niet-inwonende familie**. Bij gezinnen gaat het ook om de inwonende familie. Ook de hulp van burens en vrienden is niet te verwaarlozen.

#### Professionele hulpverleners

De meerderheid (87%) van de cliënten krijgt ook hulp van andere eerstelijns hulpverleners, voornamelijk **de huisarts en de thuisverpleegkundigen**.

#### Commerciële hulpverleners

Een minderheid (17%) van de cliënten doet een beroep op **commerciële hulp**. Het gaat hier vooral om commerciële schoonmaakhulp en **traiteurdiensten** voor maaltijdbedeling.

## Personeel

Familiehulp stelde op 31 december 2003 4.732 verzorgenden, 113 administratief bedienden, 305 begeleidende personeelsleden en 36 leidinggevendens tewerk. We vermelden volledigheidshalve 34 leerkrachten, 5 lesgevers en 5 opleidingscoördinatoren.

### 1. Basiswerkers

#### Kenmerken van de verzorgenden

#### Rekrutering en aanwerving

Er werden 757 verzorgenden aangeworven in 2003. De meerderheid heeft een **diploma als verzorgende** (85%), is **schoolverlater** (48%) en wordt aangeworven met **contract onbepaalde duur of vervangingscontract** (77%). De rekrutering van verzorgenden uit de eigen opleidingscentra daalt ook in 2003 ten voordele van de rekrutering uit de opleidingscentra van andere diensten gezinszorg.

#### Arbeidsregime

74% van de verzorgenden werkte op 31 december 2003 **deeltijds**, een status quo t.o.v. 2002. Deeltijds werken geeft kans op meer evenwicht tussen draagkracht en draaglast en is niet onbelangrijk gezien de stijging van de zwaarzorgbehoevendheid van onze cliënten. Deeltijds werken faciliteert de combinatie arbeid en gezin. Familiehulp creëert de mogelijkheid om deeltijds te kunnen werken via een specifieke ondernemings-CAO vrijwillig deeltijds werken. Op deze manier kan men kiezen voor deeltijdse arbeid en genieten van de daaraan verbonden aanmoedigingspremies van de Vlaamse overheid.

#### Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van verzorgenden is **39 jaar**. Verleden jaar bedroeg deze nog 37 jaar.

<b>Anciënniteit</b>	De gemiddelde baremieke anciënniteit van de verzorgenden is <b>11,87 jaar</b> , een stijging van 0,17 jaar t.o.v. 2002. Reden hiervoor is de kleine uitbreiding van de subsidies (slechts een kleine instroom van nieuwe, jonge verzorgenden). Bovendien kunnen verzorgenden sinds de invoering van het Vlaams Intersectoraal Akkoord – onder bepaalde voorwaarden – tot 100% van de vorige baremieke anciënniteit bij een nieuwe werkgever inbrengen.
<b>Ziekte</b>	Terwijl in 2002 de carensuren door invoering van het Vlaams Intersectoraal Akkoord gedeeltelijk werden betaald, worden ze in 2003 volledig betaald. Het aantal carensuren van de verzorgenden stijgt met 2% t.o.v. 2002. Het aantal uren ziekte bedraagt <b>10% van de totale contractuele uren</b> .
<b>Tijdskrediet</b>	Op 31 december 2003 is 10% van de verzorgenden in tijdskrediet of thematisch verlof, een stijging van 2% t.o.v. vorig jaar. 56% van de aanvragen in 2003 hadden betrekking op tijdskrediet; 37% op thematisch verlof, waarvan <b>ouderschapsverlof</b> het <b>populairst</b> is. De rest betreffen 'oude' vormen van loopbaanonderbreking. Het nieuwe stelsel tijdskrediet vervangt nog maar sinds 1 januari 2002 het oude stelsel van loopbaanonderbreking. Tijdskrediet of thematisch verlof wordt binnen de gehele personeelsgroep van Familiehulp, analoog aan vorige jaren, het meest genomen door verzorgenden.
<b>Uitdiensttredingen</b>	De meerderheid (77%) van de uitdiensttredingen gebeurt door de <b>beëindiging van een contract</b> dat gekoppeld was aan een vervanging of afgesloten was voor een bepaalde duur (zonder verder ingrijpen van de werkgever). Het vinden van ander werk is van 10% in 2002 naar 5% in 2003 gedaald.

## 2. Bedienden

*Kenmerken van de bedienden (gezinszorg en logistieke hulp en aanvullende thuiszorg)*

<b>Arbeidsregime</b>	In het algemeen werkt <b>55%</b> van de bedienden <b>deeltijds</b> . Het begeleidend personeel werkt meer deeltijds dan de administratief bedienden (58% t.o.v. 49%). Terwijl het deeltijds werken bij het begeleidend personeel status quo blijft, neemt het bij de administratief bedienden na 3 opeenvolgende jaren van afname weer toe (+3%).
<b>Anciënniteit</b>	Door het Vlaams Intersectoraal Akkoord (VIA) zijn er in de sector van de diensten gezinszorg en diensten logistieke hulp en aanvullende thuiszorg voor de eerste keer sectorbarema's voor de bedienden vastgelegd. Deze barema's zijn afgestemd op vergelijkbare functies van het paritair comité 319 van de opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten en betreffen anciënniteitsbarema's. De <b>gemiddelde baremieke anciënniteit</b> van de bedienden is <b>11,92 jaar</b> .
<b>Tijdskrediet</b>	Op 31 december 2002 was <b>7%</b> van de bedienden in tijdskrediet of thematisch verlof. Het nemen van tijdskrediet of thematisch verlof is even populair bij het begeleidend personeel als bij de administratief bedienden. 47% van de aanvragen in 2003 hadden betrekking op tijdskrediet en 51% waren een vorm van thematisch verlof, waarvan <b>ouderschapsverlof</b> het populairst is. De rest zit nog in een 'oude' vorm van loopbaanonderbreking.
<b>Uitdiensttredingen</b>	<b>87%</b> van de uitdiensttredingen gebeurt naar aanleiding van het <b>vinden van ander werk</b> of door de <b>beëindiging van een contract</b> dat gekoppeld was aan een vervanging of afgesloten was voor een bepaalde duur.

## Doelgroepen

Familiehulp richt zich ook naar specifieke doelgroepen binnen de gezinszorg, meer bepaald kraamzorg, thuiszorg bij psychisch zieke cliënten, dementerenden, kansarmen, palliatieve zorg, opvang zieke kinderen.

In 2003 werden in Familiehulp volgende uren bij enkele doelgroepen gepresteerd.

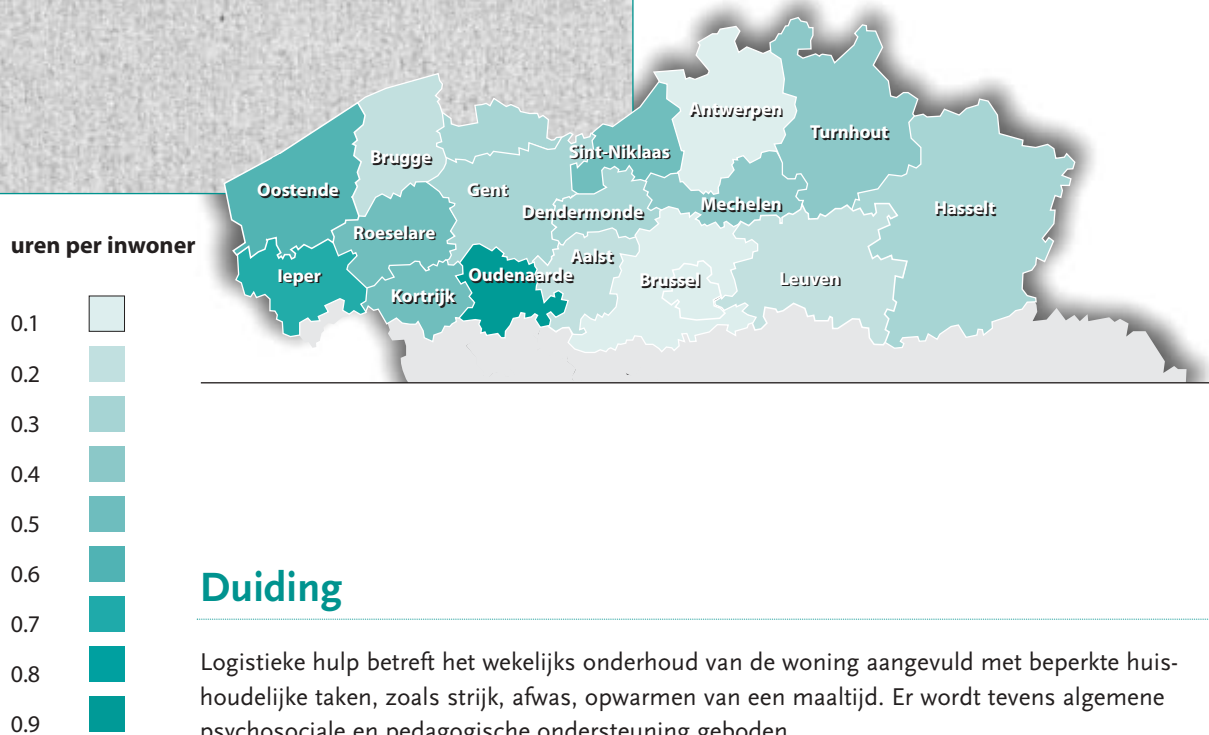
Hulp bij dementerenden	301.251,25 uren
Hulp bij psychisch zieke cliënten	215.628,50 uren
Hulp bij sociaal zwakken	63.638,25 uren

Hulp bij psychisch zieke cliënten is echter tevens een specifiek project in West-Vlaanderen. Dit project wordt financieel mede mogelijk gemaakt door de Provincie West-Vlaanderen. Het heeft als doel de problematiek rond psychiatrische thuiszorg verder te onderzoeken en de verzorgenden te begeleiden die met psychisch zieke cliënten worden geconfronteerd.

Familiehulp bouwt voor deze doelgroepphulpverlening personeelsequipes uit die zich specialiseren in het verlenen van hulp aan deze doelgroepen. Hierbij wordt veel aandacht gegeven aan continue vorming en training.

Verder in dit jaarverslag bekijken we de hulpverlening kraamzorg en opvang van zieke kinderen meer in detail.

## LOGISTIEKE HULP



### Duiding

Logistieke hulp betreft het wekelijks onderhoud van de woning aangevuld met beperkte huishoudelijke taken, zoals strijk, afwas, opwarmen van een maaltijd. Er wordt tevens algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning geboden.

### Clïënten

Familiehulp bood in 2003 logistieke hulp bij 19.605 cliënten, een groei van 1,5% t.o.v. vorig jaar. De groei is het grootst bij de gezinnen (+8%). De overgrote meerderheid (92%) van de cliënten blijven echter de bejaarden. Dit laat zich zien in het cliëntenprofiel.

#### Kenmerken van de cliënten

**Leeftijdsprofiel**

**Gezinssamenstelling**

**Zorgbehoevendheid**

**Hoge leeftijd:** 46% van de cliënten is ouder dan 80 jaar.

**Alleenstaand** (67% van de cliënten)

9% van de cliënten is **zwaar zorgbehoevend** (totale BEL-score gelijk aan en meer dan 35). Dit stijgt doorheen de jaren.

### Hulpverlening

In tegenstelling tot gezinszorg worden er voor logistieke hulp geen contingenturen maar VTE (voltijdse equivalenten) vastgelegd. Voor 2003 was er een kleine uitbreiding van 4 VTE (of een stijging van 0,4%), bedoeld als vervanging van de verlofdagen voor 45-plussers ten gevolge van het Vlaams Intersectoraal Akkoord. In 2003 presteerde Familiehulp 1.871.920,75 uren, een stij-

ging van 1,6% t.o.v. het aantal gepresteerde uren in 2002. Analoog aan het aantal cliënten stijgen ook de prestatieuren bij gezinnen binnen logistieke hulp het meest t.o.v. 2002.

#### Kenmerken van de hulpverlening

<b>Intensiteit</b>	Intensiteit op jaarbasis: een cliënt logistiek hulp kreeg gemiddeld <b>95 uren op jaarbasis</b> hulp; een status quo t.o.v. 2002. Intensiteit op weekbasis: er is een <b>sterk overwicht</b> (94%) van het <b>urenpakket 4 en 8 uur per week</b> .
<b>Frequentie</b>	Een kleine meerderheid (56%) wordt <b>wekelijks</b> geholpen. Het bieden van hulp <b>om de twee weken</b> neemt aan belang toe en bedraagt 43%.
<b>Redenen hulpvraag</b>	Logistieke hulp wordt het meest (59%) aangesproken omwille van <b>functieverlies/handicap en lichamelijke ziekte</b> .

#### Kenmerken cliëntenbeheer

<b>Nieuwe aanvragen</b>	Er waren in 2003 6.859 nieuwe aanvragen. Niet alle nieuwe aanvragen konden door Familiehulp worden beantwoord. Er werd in 2003 aan 2.118 nieuwe aanvragen niet voldaan. De belangrijkste redenen zijn het vinden van een alternatief door de cliënt en het tekort aan uren.
<b>Stopzettingen</b>	In 2003 telde logistieke hulp 4.486 stopzettingen. De twee meest frequente redenen van stopzetting zijn het overlijden van de cliënt, opname in bejaardenhuis (de cliënten zijn hoogbejaard) en einde afgesproken periode. Dit laatste duidt op het aanbieden van 'zorg-op-maat'.

## Partners in de hulpverlening

Familiehulp komt samen met mantelzorgers en andere professionele en commerciële hulpverleners bij een cliënt over de vloer. Familiehulp zorgt dat de cliënten deze verschillende hulpverleningen als één geheel ervaart; er wordt vertrokken vanuit de behoeften van de cliënt.

#### Kenmerken van partners in de hulpverlening

<b>Mantelzorgers</b>	De meerderheid (73%) van de cliënten kan een beroep doen op mantelzorgers. Analoog aan gezinszorg is de <b>niet-samenwonende familie</b> de belangrijkste (60%) mantelzorger en is de hulp van burens en vrienden ook belangrijk.
<b>Professionele hulpverleners</b>	De meerderheid (77%) van de cliënten krijgt naast Familiehulp ook hulp van andere professionele eerstelijnhulpverleners, meestal de <b>huisarts en de thuisverpleegkundigen</b> . Cliënten logistieke hulp krijgen minder dan de cliënten gezinszorg, hulp van andere professionele hulpverleners.
<b>Commerciële hulpverleners</b>	Analoog aan gezinszorg komt bij een minderheid (16%) van de cliënten commerciële hulp ook langs. Het gaat hier vooral om <b>traiteurdiensten</b> voor maaltijdbedeling en de <b>wasserij</b> .

## Personeel

### 1. Basiswerkers

Op 31 december 2003 stelde Familiehulp 2.376 logistieken te werk. Dit is een stijging van 5%.

*Kenmerken van de logistieken*

<b>Rekrutering en aanwerving</b>	In 2003 werden 478 huishoudhulpen aangeworven met <b>contract bepaalde duur of vervangingscontract</b> (77%) en <b>deeltijds</b> (81%).
<b>Arbeidsregime</b>	89% van de huishoudhulpen werkte op 31 december 2003 deeltijds. Dit is een status quo t.o.v. 2002. De overgrote <b>meerderheid</b> werkt <b>halftijds</b> . Het halftijds werken is steeds populair geweest binnen deze personeelsgroep om de fysieke zwaarte van de job draaglijk te houden.
<b>Leeftijd</b>	De huishoudhulpen zijn gemiddeld <b>42 jaar</b> en gemiddeld 3 jaar ouder dan de verzorgenden.
<b>Anciënniteit</b>	De gemiddelde baremieke anciënniteit van de huishoudhulpen stijgt licht tot <b>8,51 jaar</b> .
<b>Ziekte</b>	Analoog aan gezinszorg worden de carensuren vanaf 2003 ten gevolge van het Vlaams Intersectoraal Akkoord volledig betaald terwijl dit nog gedeeltelijk was in 2002. Het aantal carensuren bedraagt 18.016,75, een stijging van bijna 5% t.o.v. 2002. Het aantal ziekte-uren bedraagt <b>13% van de totale contractuele uren</b> .
<b>Tijdskrediet</b>	Op 31 december 2003 is 5% van de logistieken in <b>tijdskrediet of thematisch verlof</b> , een stijging van 2% t.o.v. 2002. 68% van de aanvragen betreffen een vorm van tijdskrediet; 28% een vorm van thematisch verlof, waarvan ouderschapsverlof het populairst is. De rest betreft een 'oude' vorm van loopbaanonderbreking. Het stelsel van tijdskrediet vangt sinds 1 januari 2002 het oude stelsel van loopbaanonderbreking.
<b>Uitdiensttredingen</b>	De meerderheid (71%) van de uitdiensttredingen gebeurt door de <b>beëindiging van een contract</b> dat gekoppeld was aan een vervanging of afgesloten was voor een bepaalde duur (zonder verder ingrijpen van de werkgever). Analoog aan de verzorgenden daalt het vinden van ander werk als reden (van 8% naar 4% in 2003). 8% van de uitdiensttredingen zijn te wijten aan medische redenen.

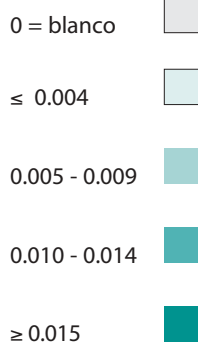
### 2. Bedienden

Voor de analyse van de bedienden verwijzen we naar het hoofdstuk gezinszorg.

## VOLLE MAAN

(KRAAMZORG)

### uren per inwoner



### Duiding

Het hulpverleningsaanbod van Volle Maan bevat 3 aspecten:

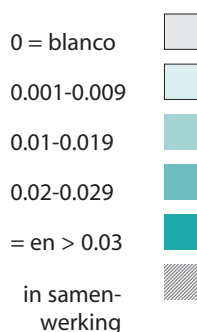
- prenatale gezinszorg naar aanleiding van een zwangerschap/geboorte;
- kraamzorg, d.i. zorg voor een periode van gemiddeld 10 dagen die volgt op de bevalling (perinataal) en
- postnatale gezinszorg naar aanleiding van een zwangerschap/geboorte, d.i. gezinszorg tot 8 weken na een bevalling.

## Clënten, hulpverlening en personeel

Door Familiehulp werden in 2003 44.064 uren kraamzorg en gezinszorg naar aanleiding van een zwangerschap/geboorte aan 754 cliënten verleend.

Voor deze hulpverlening worden kraamverzorgenden ingeschakeld. In hun takkenpakket ligt de klemtoon op het verzorgende, op de observatie- en signaalfunctie en op de brede zorgverlening. Binnen sommige afdelingen van Familiehulp bestaat er een volledige apart functionerende equipe, binnen andere afdelingen een gespecialiseerde equipe over de wijken heen. De kraamverzorgenden krijgen bijscholing over deze materie binnen het vormingsinstituut van Familiehulp. Begeleiding wordt gegeven door interne referentiepersonen kraamzorg.

uren per inwoner



## Duiding

Oppas bestaat uit het aanbieden van gezelschap en toezicht bij een hulpbehoevende. De aandacht en tijdsbesteding zijn volledig gericht op de zieke. In uitzonderlijke omstandigheden worden deeltaken in de huishouding opgenomen. De oppas is aanvullend aan andere professionele hulpverlening. Het dient om de draagkracht van de mantelzorger te ondersteunen of om de mantelzorger tijdelijk te vervangen.

Naast de oppas georganiseerd door Familiehulp, biedt Familiehulp in de meeste afdelingen ook oppas aan in samenwerking met o.a. de Christelijke Mutualiteiten.

## Clënten en hulpverlening

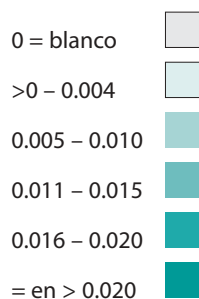
Familiehulp verleende in 2003 18.871,50 uren oppas aan 121 cliënten. Dit is exclusief de uren en cliënten in het kader van de samenwerkingsverbanden.

### Kenmerken van de cliënten en hulpverlening

<b>Leeftijd</b>	<b>Hoge leeftijd:</b> 55% van de cliënten is ouder dan 80 jaar.
<b>Gezinssamenstelling</b>	<b>Alleenstaand</b> (45%) en <b>gezinnen zonder kinderen</b> (25%)
<b>Zorgbehoevendheid</b>	<b>Zwaar zorgbehoevend:</b> 61% is zwaar zorgbehoevend.
<b>Intensiteit</b>	Intensiteit op weekbasis: belangrijkste pakketten zijn de urenpakketten <b>tussen 4 en 8 uur en tussen 8 en 12 uur per week.</b>
<b>Reden van stopzettingen</b>	De meest frequente redenen van stopzetting zijn <b>overlijden van de cliënt</b> (25%) en <b>einde afgesproken periode</b> (22%).

## OPVANG ZIEKE KINDEREN

### uren per inwoner



### Duiding

Familiehulp organiseert in heel Vlaanderen en Brussel opvang voor zieke kinderen. Deze hulpverlening bestaat uit het toezicht houden bij zieke kinderen, de nodige medicatie toedienen en bereiden van aangepaste maaltijden. Er worden geen huishoudelijke of verpleegkundige taken opgenomen. De oppas is voorzien binnen de 24 uur na de aanvraag.

Voor opvang van zieke kinderen werden contracten afgesloten met CM (Christelijke Mutualiteiten), Dexia Mediplus, K.U.Leuven, LBC Ziekenfonds en I.P.A.

### Clënten, hulpverlening en personeel

In 2003 presteerde Familiehulp 67.125,50 uren aan de opvang zieke kinderen bij 3.190 cliënten. Deze hulpverlening wordt verleend door gekwalificeerde verzorgenden.

## DE SPEELBOOM

### (KINDERDAGVERBLIJF)



## Duiding

In 2003 werd in Turnhout het kinderdagverblijf De Speelboom geopend. Daarnaast heeft Familiehulp ook in Oostende een kinderdagverblijf.

Het kinderdagverblijf in Oostende voorziet in permanente opvang van kinderen van buitenshuis werkende ouders van 0-3 jaar. Tevens voorziet het in bijkomende flexibele en occasionele opvang, verzorging en begeleiding van kinderen tussen 0 en 3 jaar, die aan het kinderdagverblijf worden toevertrouwd omdat de ouders tijdelijk niet kunnen instaan voor deze taken.

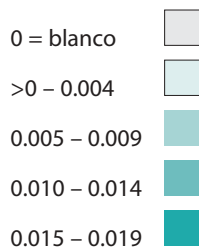
Het kinderdagverblijf in Turnhout voorziet momenteel in permanente opvang. Op termijn wordt de mogelijkheid van flexibele en occasionele opvang onderzocht.

## Clënten en hulpverlening

In 2003 waren er 47 erkende plaatsen, 23 in Oostende en 24 in Turnhout. Er werken 6 kinderverzorgsters in Oostende en 4 kinderverzorgsters en 1 coördinator in Turnhout.

## KARWEI

### uren per inwoner



## Duiding

Karweihulp bestaat uit beperkte herstellingen en opfriswerken binnen en buiten de woning, o.a. verven, behangen, beperkte elektrische herstellingen, enz...

## Clënten en hulpverlening

In 2003 werden 12.443,50 uren karwei aan 594 cliënten door Familiehulp verleend.

### Kenmerken van de cliënten en hulpverlening

<b>Leeftijd</b>	<b>Hoge leeftijd:</b> 36% is ouder dan 80 jaar.
<b>Gezinssamenstelling</b>	De meerderheid (68%) betreft <b>alleenstaanden</b> .
<b>Redenen</b>	Cliënten vragen karwei omwille van <b>lichamelijke ziekte</b> (24%) of <b>functieverlies</b> (27%)
<b>Niet geholpen</b>	Er konden 110 cliënten niet geholpen worden. De belangrijkste redenen voor niet-hulpverlening zijn het vinden van een <b>alternatief</b> (door de cliënt) en <b>het tekort aan uren</b> .
<b>Reden van stopzettingen</b>	De meest frequente (91%) reden van stopzetting is <b>einde afgesproken periode</b> . De karwei wordt immers ingeschakeld voor een welbepaalde taak.

## Personeel

In 2003 stelde Familiehulp 12 karweimannen tewerk.

*Kenmerken van karweimannen*

<b>Statuut</b>	Karweimannen worden tewerkgesteld binnen een <b>regulier</b> of een <b>alternatief</b> (Smetbaan) statuut.
<b>Arbeidsritme</b>	35% werkt <b>deeltijds</b> .
<b>Leeftijd</b>	De gemiddelde leeftijd is <b>42 jaar</b> .
<b>Anciënniteit</b>	De gemiddelde baremieke anciënniteit is <b>3,75 jaar</b> .



## VERVOER



## Duiding

De vervoerdienst is bedoeld voor ouderen of mindervaliden die thuis wonen en vervoer wensen voor bv. familiebezoek, bezoek aan ziekenhuis, woon- of zorgcentrum, dienstensector (bank, mutualiteit, O.C.M.W), enz.

## Cliënten, hulpverlening en personeel

Er werden in 2003 2.241,50 uren bij 97 cliënten door Familiehulp gepresteerd. De belangrijkste redenen van de verplaatsingen zijn: rijden naar huis/instelling (48%) en boodschappen doen (13%). Slechts 4% van de verplaatsingen gebeuren buiten het arrondissement.

## MAALTIJDBEDELING



### Duiding

Familiehulp verleent de dienst maaltijdbedeling in samenwerking met een traiteur die de maaltijden kookt en levert. De dienst maaltijdbedeling wil een oplossing bieden aan gezinnen, bejaarden en gehandicapten die niet in staat zijn zelf een maaltijd te bereiden. Op verzoek kunnen vetarme, suikervrije en zoutloze dieetmaaltijden besteld worden.

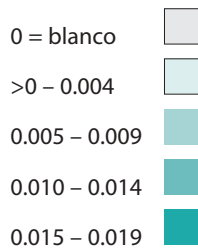
### Cliënten en hulpverlening

In 2003 werden er ongeveer 3.000 warme maaltijden bedeed.

## P.I.T.

(DIENSTVERLENING IN HET KADER VAN DE DIENSTENCHEQUES)

uren per inwoner



## Duiding

P.I.T. staat voor Professioneel in Thuiszorgondersteuning. De dienstverlening van P.I.T. bestaat uit huishoudelijke taken: het onderhoud van de woning, was en strijk, koken en klein verstellwerk. Het is op de eerste plaats gericht naar tweeverdieners.

In 2002 werd deze dienstverlening alleen in de afdeling Sint-Niklaas aangeboden. In het kader van de dienstencheques werd vanaf juli 2003 P.I.T. verruimd naar alle afdelingen van Familiehulp. Familiehulp wil met het aanbieden van deze dienstverlening meewerken aan het tewerkstellingsbeleid voor laaggeschoolden door de overheid.

## Klanten en hulpverlening

In het kader van de dienstencheques werden door Familiehulp vanaf juli 2003 53.946 uren hulp verleend en 1.603 klanten geholpen. De oude vorm van P.I.T. in de afdeling Sint-Niklaas presteerde daarnaast 5.196 uren en telde 55 klanten.

*Kenmerken van de klanten en hulpverlening*

<b>Leeftijd</b>	<b>Lage leeftijd:</b> 34% van de cliënten is jonger dan 40 jaar.
<b>Frequentie</b>	74% van de klanten wordt <b>wekelijks</b> geholpen.
<b>Wachlijst</b>	De wachlijst telt meer dan <b>1.000 personen/gezinnen</b> . Dit is relatief veel aangezien er momenteel 1.603 klanten worden geholpen.

## Personeel

Op 31 december 2003 werden er in Familiehulp 209 P.I.T.-arbeiders, 13 coördinatoren en 1 administratief bediende tewerkgesteld.

### *Kenmerken van de P.I.T.-arbeiders*

<b>Rekrutering en aanwerving</b>	Gezien P.I.T. vanaf juli 2003 is opgestart, werden alle werknemers in 2003 aangeworven. De meerderheid is <b>deeltijds</b> aangeworven.
<b>Arbeidsregime</b>	89% van de P.I.T.-arbeiders werkte op 31 december 2003 <b>deeltijds</b> .
<b>Leeftijd</b>	De gemiddelde leeftijd van P.I.T.-arbeiders is <b>36 jaar</b> .
<b>Anciënniteit</b>	De gemiddelde baremieke anciënniteit van de P.I.T.-arbeiders is <b>2,31 jaar</b> . Alle arbeiders werden in 2003 aangeworven. De baremieke anciënniteit van vroegere relevante tewerkstellingen wordt overgenomen.
<b>Ziekte</b>	Het aantal uren ziekte bedraagt <b>3% van de totale contractuele uren</b> .
<b>Tijdskrediet</b>	Op 31 december 2003 was <b>niemand</b> in tijdskrediet of thematisch verlof.



## FINANCIËEL VERSLAG

De v.z.w. Familiehulp sloot het jaar 2003 positief af.

### Hulpverleningsvormen

Binnen de rekeningen van Familiehulp maakt de personeelskost van de arbeiders 84% van de kosten uit. De brutolonen en de hieruit afgeleide kosten, zoals sociale lasten en verzekeringsbijdragen, bedragen 95% van die personeelskost arbeiders.

De v.z.w. Familiehulp maakt ruim gebruik van de bestaande RSZ-verminderingen. Hiervan werden de middelen ontvangen via het Fonds Sociale Maribel en de vroegere Maribel 4-vermindering (nu inbegrepen in de structurele RSZ-vermindering), omgezet in extra hulpverleningsuren en/of arbeidsplaatsen.

De financiering van de werking gebeurt door diverse partners, waaronder:

- de Vlaamse Gemeenschap – afdeling Welzijnzorg: 74%
- de cliënten: 15%
- de lokale besturen en sociale diensten: 4%
- het Fonds Sociale Maribel: 3,52%.

De subsidies van de Vlaamse Gemeenschap m.b.t. de gezinszorg stellen op termijn twee problemen:

- de subsidies houden geen rekening met de anciënniteitstoename van de werknemers. Zo er niet voldoende uitgebreid kan worden door aanwerving van jongere werknemers, komen de resultaten onder druk te staan.
- bij elke indexverhoging neemt het door de diensten te financieren aandeel toe. Een 2% indexverhoging bv. betekent 0,03 euro per uur extra te financieren door diensten en co-financiers.

Niet alle subsidiërende instanties volgen echter de indexverhoging zodat zich hier een probleem stelt.

De subsidies van de Vlaamse Gemeenschap voor de logistieken worden bepaald door een enveloppe. Deze geldt sinds 1 juli 2001.

De subsidies van de lokale besturen en sociale diensten (4%), essentieel voor de diensten als cofinanciering om de werking te kunnen blijven financieren, volgen de kostenstijging niet. Waar de kosten in de periode 2000-2002 stegen, daalden deze subsidies. Dit volgt uit het niet indexeren van de toelagen en het steeds vaker afhaken van sommige subsidiërenden.

De cliëntbijdragen vormen een belangrijk deel van de inkomsten. Zij worden bepaald in functie van inkomen en gezinslast. Vanaf 1999 werd het gezinszorgbarema aangepast en werd een kortingsstelsel ingevoerd voor intensieve en langdurige hulp, naargelang van de zorgbehoefte. De subsidies van de Vlaamse Gemeenschap werden verhoogd om dit te kunnen opvangen. Evaluatie in 2001 wees uit dat deze verhoging onvoldoende is om de inkomensderving in gezinszorg op te vangen.

In de poetsdienst en andere hulpverleningsvormen bepaalt Familiehulp zelf de cliëntbijdrage.

### Opleiding

Familiehulp heeft eigen erkende opleidingen voor verzorgenden. Deze opleidingen kunnen georganiseerd worden dankzij de subsidies van de Vlaamse Gemeenschap, de VDAB en het Europees Sociaal Fonds.

## CONTROLEVERSLAG

### Controleverslag aan de jaarvergadering van de v.z.w. Familiehulp over het boekjaar 2003

Wij hebben de eer u verslag uit te brengen over de uitvoering van de controleopdracht die ons werd toevertrouwd.

Wij hebben de controle uitgevoerd van de balans en de resultatenrekening, opgesteld onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur van de vereniging, over het boekjaar 2003, afgesloten op 31 december 2003, met een balanstotaal van 118.065.139,08 EUR.

#### **Verklaring zonder voorbehoud**

Onze controles werden verricht overeenkomstig de normen van het Instituut der Bedrijfsrevisoren. Deze beroepsnormen eisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de balans en resultatenrekening geen onjuistheden van materieel belang bevat.

Overeenkomstig deze normen hebben wij rekening gehouden met de administratieve en boekhoudkundige organisatie van de vereniging. De verantwoordelijken van de vereniging hebben onze vragen naar opheldering of inlichtingen duidelijk beantwoord. Wij hebben op basis van steekproeven de verant-


woording onderzocht van de bedragen opgenomen in de balans en in de resultatenrekening. Wij zijn van mening dat deze werkzaamheden een redelijke basis vormen voor het uitbrengen van ons oordeel.

Naar ons oordeel, rekening houdend met de regels die werden vastgelegd door het bestuursorgaan, geeft de balans en resultatenrekening afgesloten op 31 december 2003 een getrouw beeld van het vermogen, van de financiële toestand en van de resultaten van de vereniging.

*Brussel, 26 mei 2004*

*BCVBA Dupont, Ghyyoot, Koevoets,  
Peeters, Rosier & C°*

*vertegenwoordigd door G. Janssens*



*Bedrijfsrevisor*

## RAAD VAN BESTUUR

(PER 25/2/2004)

### Voorzitter

---

Mevrouw Annelies VAN CAUWELAERT

voorzitter van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht

### Leden

---

Dhr. Karel BAECK

administrateur-generaal RVA

Mevrouw Sonja BECQ

Vlaams vertegenwoordiger CD&V

Mevrouw Ann DEMEULEMEESTER

algemeen secretaris ACW

Mevrouw Brigitte DEPAUW

adjunct-kabinetschef Minister Jos Chabert

Mevrouw Kris DEVLIEGHERE

docente IPSOC

Dhr. Eddy PEETERS

Associate Partner IBM Business Consultancy Services

Dhr. Bert PEIRSEGAELE

nationaal secretaris Landsbond Christelijke Mutualiteiten

Dhr. Jan SCHRIJNEMAKERS

provinciaal secretaris Christelijke Mutualiteiten Limburg

Dhr. Bart VAN DAELE

algemeen directeur Gasthuisberg Leuven

Mevrouw Bernadette VAN DEN HEUVEL

coördinator ouderenzorg Gasthuiszusters van Antwerpen

Mevrouw Leen VAN DEN NESTE

adjunct-directeur administratie en financiën Groep Arco

Dhr. Jo VANDEURZEN

volksvertegenwoordiger CD&V

Dhr. Toon VANHOUTTEGHEM

secretaris ACW Brugge

## FAMILIEHULP ADRESSEN

**Familiehulp v.z.w.  
Koningsstraat 306  
1210 Brussel  
02 227 40 10**  
*Algemeen directeur,  
Mevrouw Agnes Bode*

Familiehulp Aalst (9300)  
Oude Gentbaan 14  
053 60 55 60  
*Directeur,  
Mevrouw An Jacquemijn*

Familiehulp Antwerpen (2000)  
Nationalestraat 111  
03 220 12 40  
*Directeur,  
Mevrouw Hedwig De Maeyer*

Familiehulp Brugge (8000)  
Nieuwstraat 4  
050 33 14 55  
*Directeur,  
Mevrouw Francine Heijl*

Familiehulp Brussel (1050)  
Washingtonstraat 81  
02 543 79 10  
*Directeur,  
Mevrouw Thérèse Coens*

Familiehulp Dendermonde (9200)  
Gentssesteenweg 84  
052 21 57 41  
*Directeur,  
Mevrouw Dien Meeschaert*

Familiehulp Gent (9000)  
Hoogstraat 19  
09 225 37 63  
*Directeur,  
Mevrouw Mireille Buyck*

Familiehulp Hasselt (3500)  
Thonissenlaan 41  
011 45 68 68  
*Directeur,  
Mevrouw Renée Hermans*

Familiehulp Ieper (8900)  
St. Jacobsstraat 32  
057 20 21 78  
*Directeur,  
Mevrouw Monique Ferla*

Familiehulp Kortrijk (8500)  
St. Janslaan 8a  
056 23 37 70  
*Directeur,  
Mevrouw Hilde Callewaert*

Familiehulp Leuven (3000)  
Bondgenotenlaan 131  
016 29 81 30  
*Directeur,  
Mevrouw Eva Strubbe*

Familiehulp Mechelen (2800)  
Begijnenstraat 18 - bus 3  
015 29 25 70  
*Directeur,  
Mevrouw Gusta Smet*

Familiehulp Oostende (8400)  
Dr. L. Colensstraat 7  
059 55 25 91  
*Directeur,  
Mevrouw Liliane Bailleul*

Familiehulp Oudenaarde (9700)  
Koningin Elisabethlaan 3  
055 33 45 45  
*Directeur,  
Mevrouw Mieke Haentjens*

Familiehulp Roeselare (8800)  
H. Horriestraat 33A  
051 24 88 03  
*Directeur,  
Mevrouw Els Maselis*

Familiehulp Sint-Niklaas (9100)  
Grote Markt 37  
03 760 00 60  
*Directeur,  
Mevrouw Dien Meeschaert*

Familiehulp Turnhout (2300)  
Korte Begijnenstraat 18  
014 40 33 40  
*Directeur,  
Dhr. Dirk Van Laethem*