

ANN DEMEULEMEESTER,
ALGEMEEN DIRECTEUR FAMILIEHULP

“IK HEB NOOIT EERDER ZO’N WARMTE MEEGEMAAKT ALS BIJ DE MEDEWERKERS VAN FAMILIEHULP.”

Tekst DOMINIQUE COOPMAN // Foto’s LIEVEN VAN ASSCHE

Familiehulp en de hele thuiszorg deed het schitterend tijdens de coronapandemie. Algemeen directeur Ann Demeulemeester spreekt met veel passie en toewijding over haar job en haar leven, maar ziet toch ook wat donkere wolken hangen: “De thuiszorg is in volle verandering. Vandaag staat de klant aan het roer. Onze 13.000 medewerkers zijn geweldig goed bezig. We hebben heel trouwe, supergemotiveerde zorgcoaches, verzorgenden en huishoudhulpen heel dichtbij de mensen. En hoe moeilijk ook, de coronacrisis deed hen boven zichzelf uitgroeien. Ik ben supertrots op hen. Maar ook bezorgd. Elk jaar komen er 4% mensen bij voor wie thuiszorg nodig is. Helaas heeft de overheid de groei stopgezet.”

Het interview vindt plaats bij Ann thuis, in Drongen. “We zijn een typisch gezin waar de kinderen net het nest zijn uitgevlogen. Ik heb altijd voltijds gewerkt. Eerst bij het ACW (beweging.net) in Kortrijk en dan in Brussel, waar ik vanop de eerste rij kon meeschrijven aan het verhaal van onze samenleving. Van 2013 tot 2016 werkte ik voor het Hoger Onderwijs in Den Haag. Werken in een totaal andere omgeving en cultuur is een aanrader. Een eye-opener. Nederlanders zijn veel directer. Wij laten iets aanvoelen, maar daar werkt dat niet. In Den Haag ontdekte ik ook de rijkdom van het multiculturele. ‘Leef alsof je morgen gaat sterven, leer alsof je eeuwig gaat leven’ van Mahatma Ghandi is één van mijn lijfspreuken die ik sinds zes jaar ook in mijn functie bij Familiehulp toepas. Mijn man Tom werkt in de jeugdzorg. Dat onze kinderen het huis uit zijn, doet vreemd aan. Als ouder doe je heel veel in functie van je gezin, en ineens is er het lege nest. Mijn zoon (26) doet zijn droomjob. Hij is art director bij een communicatiebureau. Mijn dochter (24) is klinisch psychologe aan huis in de ouderenzorg bij mensen die eenzaam zijn of een moeilijk rouwproces doormaken. Ze stond ook een maand op een covid-afdeling van het woonzorgcentrum waaraan ze verbonden is. Onze kinderen doen hun werk graag en begrijpen nu beter waarom ik hard werk. Samen met vrienden doen ze aan cohousing. Ze huren samen een huis, wat het betaalbaarder maakt en het is ook gezelliger.”

Familiehulp

“Met 13.000 medewerkers en 80.000 klanten is Familiehulp de grootste speler in de gezinszorg. In onze mis-

sie staat: ‘Familiehulp is mijn partner voor zorg en ondersteuning. Ze zijn er voor mij en dat in elke fase van mijn leven. Familiehulp draagt bij tot mijn levenskwaliteit in mijn thuisomgeving.’ We zijn er voor jong en oud, alleenstaanden en gezinnen, mensen met een zorgbehoefte en hun mantelzorgers. En dat zeven dagen op zeven, 24 uur op 24 uur waar nodig. Onze missie is geschreven vanuit de klant. Hij of zij staat aan het roer. De klant wil zijn zorg en ondersteuning zelf organiseren. Wij werken op maat. Samen met de klant leggen we de puzzel. Wat heb je nodig? Wat wil je? Onze verzorgenden nodigen de mensen ook uit om zoveel mogelijk zelf te doen. Als je je nog zelf kan kleden of wassen, doe het dan, wij zullen je ondersteunen.

“IK BEN ZESTIG. DE KINDEREN ZIJN NET DE DEUR UIT. IK STA NOG VOLOP IN HET WERK, MAAR HET IS EEN LEVENSFASE WAARIN JE OOK WAT DE BALANS OPMAAKT.”

Familiehulp biedt enorm veel zorg en ondersteuning aan. Bij de start in 1949 deden we enkel gezinszorg. Nu is er kraamzorg. De zorg om wie net uit het ziekenhuis is. Oncologiezorg. Poetshulp. De zorg voor mensen met een beperking. Voor mensen met (jong)dementie. Voor mensen met psychische problemen. Palliatieve zorg. In de psychiatrie zijn veel bedden afgebouwd, de patiënten wonen nu zelfstandig en krijgen thuis steun van gezinszorg of

van mobiele equipes uit de psychiatrie. Familiehulp telt ook twaalf kinderdagverblijven (De Speelboom), een sociale-economiebedrijf Goed Wonen voor energiezuinig en aangepast wonen, en vijf opleidingscentra waar we elk jaar honderden mensen opleiden tot zorgkundige. Onder hen steeds meer mannen én mensen met een migratieachtergrond. Laat ons de verschillen omarmen.”

Trots op alle medewerkers

“Ik hecht veel belang aan het sociaal overleg (overleg werkgever – werknemers). We hebben een zeer sterke syndicale delegatie. Onze délégués brengen de realiteit binnen. Samen zoeken we naar oplossingen. De coronapandemie maakt het werk soms uitermate moeilijk. Tijdens de eerste lockdown hadden we geen materiaal, nu kampen we met een tekort aan mankracht, omdat veel medewerkers zelf ziek zijn of in quarantaine zitten. Door corona is er ook een enorme verarming van contacten tussen de collega’s. Dat treft onze medewerkers in hun ziel. Familiehulp is een grote zorgorganisatie, maar medewerkers moeten hun moeilijkheden met elkaar kunnen delen. Binnen hun team moeten ze kunnen ventileren en plezier maken. Maar hoe doe je dat, als je niet eens kan samen zitten?”

Samen zorgen nu en morgen

“De band met de klant. Samen zorgen nu en morgen. Digitaal normaal. Iedereen mee (diversiteit). Duurzaam doen. Het zijn vijf slogans. Vijf acties. Door het zorgkompas kunnen basised medewerkers samen met de klant detecteren wat de zorgbehoeften zijn. Door de smartphone kunnen ze zelf hun planning regelen, met elkaar chat-



ten of hun administratie sneller doen. Daardoor is er tijd over om naar het verhaal van de klant te luisteren. Er zijn veel soorten klanten. Rijke mensen, mensen in armoede. Sommigen spreken hun waardering uit, anderen niet. Maar iedereen wordt met evenveel respect en zorg behandeld. Ze maakten mooie dingen mee, maar kenden vaak ook verdriet. We zien heel veel eenzaamheid. De Familiehulpmedewerker is soms hun enige contact.

Ik ben supertrots op onze medewerkers, maar ook ongerust. Thuiszorg kan gezonde jaren toevoegen aan het leven van mensen doordat ze in hun vertrouwde thuisomgeving kunnen blijven, maar de overheid duwt op de rem. We pleiten al jaren voor een echte geïntegreerde zorg die vertrekt vanuit de mensen en die de eerstelijnszorg (huisarts, thuisverpleging, gezinszorg, kinesist) ook op één lijn brengt, maar de overheid talmt. Ik ben ook ongerust als ik de persoonsvolgende financiering in de gehandicaptensector bekijk: hoe zal men dat toepassen in de ouderenzorg? Want dat is blijkbaar de bedoeling. Elk jaar komen er ook 4% mensen bij voor wie thuiszorg nodig is. Maar de overheid heeft de groei van de gezinszorg stopgezet. Je zou schrik hebben om oud te worden.”

Zestig jaar getrouwd

“Mijn ouders waren vorig jaar zestig jaar getrouwd. Vader is 84, moeder 81. Zij zijn heel blij dat ze nog met zijn tweeën zijn. Blij met de familie: drie kinderen, kleinkinderen, de eerste achterkleinkinderen. Hoe ouder, hoe kleiner je kring en hoe belangrijker de familie. Ik groeide op in een warm en zeer geëngageerd gezin. Mijn vader was secretaris van tal





"IK KOM UIT EEN WARM NEST. MIJN
OUDERS ZIJN 84 EN 81. ZE HEBBEN ZICH
HUN HELE LEVEN SOCIAAL INGEZET. HUN
GELUK IS DAT ZE NOG MET ZIJN TWEËËN
ZIJN."

>> van sociale verenigingen en tien jaar voorzitter van OKRA en de gemeentelijke ouderenraad in Kuurne. Hij sprak, hij schreef. Mijn moeder was van in haar jeugd sociaal erg actief. Later volgde de politiek: ze was 18 jaar gemeenteraadslid en zes jaar schepen, met de creatie van de Groene Long in Kuurne als heel mooie realisatie. Daarna was ze zeer actief bij OKRA-regionaal en -nationaal. Ze zijn daar nu mee gestopt. Mijn moeder is al een tijd chronisch ziek. Ze heeft dat vroeger nooit laten blijken. Nu is ze minder mobiel. Mijn vader is haar mantelzorg. Dat is soms zwaar. Soms gaan ze wandelen. Moeder met de rollator, vader ernaast. Aan vaders wandelclub - vier vrienden die zich 'vier op een rij' noemden en om de vier weken een dagtocht maakten - is nu ook een einde gekomen, wat hij zeer spijtig vindt."

Niets is vanzelfsprekend

"Ik beseft dat niets vanzelfsprekend is. Je kan vandaag gezond zijn en morgen ziek. Rijk en dan ineens arm. Werk hebben en ineens op straat staan. Mijn schoonbroer, de man van mijn zus Ingrid en goede vriend van ons, is plots overleden toen hij 25 jaar was. Een ander groot verdriet is het verlies van mijn eerste kindje. Maar ik spreek daar liever niet over. Een goede vriendin is heel zwaar ziek nu. Haar ziekte doet me anders naar het leven kijken. Als je zestig bent en de kinderen de deur uit zijn, maak je automatisch een beetje de balans van je leven op. Het leven met zijn ups en downs. Maar praten over de eindigheid vind ik nog wat vroeg. Ik sta ook nog volop in het werk en mijn gezondheid is nog redelijk. Mijn kracht is dat ik kan focussen op het hier en nu zonder

veel te piekeren. Tegelijk denk ik graag vooruit, maak ik graag plannen over aanpak, scenario's, strategieën wat ook essentieel is in mijn functie. Ik wil het positief zien. Corona bracht ons in woelig water. Het leed is ongezien en de (mentale) impact op veel mensen is zeer groot. Maar onze medewerkers - die nochtans soms zelf in een moeilijke gezinssituatie zitten - tonen elke dag vol enthousiasme, inzet en overgave aan, dat het de moeite waard is je in te zetten voor je medemens. Zo'n warmte heb ik nooit eerder meegemaakt." ■