

Familiezorg



Jaarverslag 2025



Inhoudstafel

05 De toekomst van Familiezorg

Ontdek hoe ons beleidsplan voor 2026-2030 tot stand kwam.

09 Kan ik het ook?

Familiezorg kwam op tv in het vtm-programma 'Kan ik het ook?'

10 Zorgawards

Met onze podcastreeks 'Ik hoor u graag' won Familiezorg 'Beste marketing'.

11 Sjotten tegen kanker

Met Familiehulp organiseerden we een wedstrijd t.v.v. Kom op tegen Kanker.

11 10 jaar CDO Laurens

Ons dagcentrum voor ouderen in Lokeren blies tien kaarsjes uit.

13 Vaarwel manuele F53

Dankzij automatisatie behoort manuele verwerking van de F53 tot het verleden.

14 Milieubewuste verplaatsingen

Met het fietsproject zet Familiezorg volop in op duurzame mobiliteit.

20 Milieu en duurzaamheid

Welke thema's zijn prioritair voor Familiezorg in ons beleidsplan?

27 Vormingsplan 2025

Een gestructureerd aanbod van opleidingen en groeikansen

30 Investeren in mensen

We investeerden gericht in de uitbreiding van ons omkaderingspersoneel.

34 Projecten en kwaliteit

We evalueerden de projecten en kwaliteit van Familiezorg in 2025.



De toekomst van Familiezorg

In 2025 werkten medewerkers en leidinggevenden samen in **werkgroepen rond de toekomst** van Familiezorg.

Deze sessies vormden een belangrijke bouwsteen voor de strategische koers van de organisatie, met het oog op het nieuwe strategisch plan voor 2026-2030.

Waarom een nieuw beleidsplan?

Het vorige beleidsplan liep **eind 2025** af en was toe aan vernieuwing. Sinds **februari 2024** werken we aan een ambitieus nieuw strategisch plan dat de organisatie zal klaarstomen voor de toekomst.

Om het traject tot een nieuw beleidsplan te doorlopen, kregen we externe professionele ondersteuning van **Griet De Ceuster**.

Drie fases

We doorliepen drie fases bij de ontwikkeling van het beleidsplan:

- **Fase 1** - input en inspiratie
- **Fase 2** - strategiedag
- **Fase 3** - vraagstukken en werkgroepen



Fase 1 - Input en inspiratie

In de periode van februari tot september 2024 stelden we ons de centrale vraag: **“Hoe ziet de toekomst van Familiezorg eruit in 2030?”**

Input op deze vraag kwam uit verschillende hoeken. In de eerste plaats vonden er **groepsgesprekken** plaats met directie, kader, bedienden, basismedewerkers, het bestuursorgaan en met externe experts.

Voor een inhoudelijke basis deden

we inspiratie op door voorgaande **documenten te analyseren**, zoals regeringsnota's, memoranda en visieteksten.

Daarnaast konden de medewerkers van Familiezorg hun ervaringen en gedachten met ons delen. Enerzijds via de **welzijnsbevraging** die we in 2024 bij al onze medewerkers afnamen, anderzijds via **'nieuwjaarswensen'** - persoonlijke dromen en verlangens - die ze bij aanvang van 2024 konden insturen.

Ten slotte deden we beroep op **trendwatchers, experts en andere externe denkers** over de trends binnen de maatschappij en onze sector.

Naast gesprekken en bevestigingen putten we ook uit bestaande ervaringen en samenwerkingen. We evalueerden en trokken lessen uit het **traject en beleidsplan van 2018-2025** en analyseerden **samenwerkingen**, onder andere die met verpleegkundige diensten en de centra voor jonge personen met dementie.

Fase 2 - Strategiedag

In **september 2024** kwamen kader, directie en beleidsmedewerkers bijeen om uit deze input enkele **prioriteiten** te destilleren. Wat zijn de belangrijkste uitdagingen voor de toekomst van Familiezorg?

Op de strategiedag werden alle verzamelde inzichten omgezet in concrete **vraagstukken** - de centrale uitdagingen voor Familiezorg tot 2030.

Elk gekozen thema kreeg een **geëngageerde verantwoordelijke** die een eigen werkgroep samenstelt en het traject verder trekt. Elk traject loopt tot eind 2025.

Fase 3 - Vraagstukken en werkgroepen

De thema's liggen vast. Van oktober 2024 tot juni 2025 konden **werkgroepen** inhoudelijk met de vraagstukken aan de slag.

Elke werkgroep bestond uit vertegenwoordigers van verschillende afdelingen. Het doel: voor elk vraagstuk een **heldere beleidsactie** klaarhebben voor de periode 2026-2030.

De werkgroepen onderzochten door het onderwerp te analyseren en ideeën te verzamelen. Ze stelden een actieplan op en bepaalden de stappen en verantwoordelijkheden. Daarna werd voorgesteld wat er concreet moet uitgevoerd worden. Die staat dan klaar voor implementatie in 2026-2030.

Klaar voor Familiezorg 2.0

Familiezorg is ambitieus. In ons nieuw beleidsplan zit de input verwerkt van medewerkers, kader én externe experts - het is dus breed gedragen. Per vraagstuk werden beleidsacties uitgewerkt die het beleidsplan concreet en toepasbaar maken.

Familiezorg 2.0 is klaar voor de start! De nieuwe strategie is operationeel vanaf **januari 2026**.



Kan ik het ook? - Familiezorg op tv!

Familiezorg nam deel aan het VTM-programma **'Kan ik het ook?'** - een unieke kans om de organisatie en haar medewerkers in de kijker te zetten bij een breed publiek. Een trotse mijlpaal voor de zichtbaarheid van de thuiszorgsector.

Presentatrice Mariska Blommaert kwam langs bij CDO Ter Schorre in Moerzeke. In 'Kan ik het ook?' wordt de

kijker geïnspireerd en geïnformeerd over diverse vakgebieden en beroepen. In februari was de job van verzorgende aan de beurt!



Beste marketing gewonnen!

Familiezorg won de prestigieuze Zorgaward in de categorie **'Beste marketing van het jaar'** met een podcast.

Ik hoor u graag is onze podcastreeks die verhalen uit de zorg in de kijker zet:

medewerkers én cliënten. Wat een mooie verhalen hebben we in overvloed! Van leven met dementie of een zeldzame stofwisselingsziekte tot de kleine gelukjes van het werk als huishoudhulp.

Sjotten tegen kanker

Familiezorg en Familiehulp sloegen de handen in elkaar en organiseerden de voetbalmatch **'Sjotten tegen kanker'**. We haalden maar liefst **+3.000 euro** op voor Kom op Tegen Kanker.

Een prachtig voorbeeld van teamgeest, maatschappelijk engagement en solidariteit binnen de organisatie.



10 jaar CDO Laurens

Een bijzonder jubileum: **CDO Laurens vierde zijn tiende verjaardag!**

We vierden in 2025 het tienjarige bestaan van CDO Laurens, ons prachtige dagcentrum voor ouderen dat in Lokeren gevestigd is. We zijn enorm trots op alles wat het gehele CDO-team de afgelopen tien jaar bereikt heeft en kijken ernaar uit om nog vele jaren door te gaan.





Automatisatie: vaarwel manuele F53!

De verandering

De manuele verwerking van de F53 behoort tot het verleden. Dankzij automatisatie wordt dit administratief proces **efficiënter, foutlozer en minder tijdrovend** voor medewerkers.

Impact

De automatisatie past binnen de bredere **digitaliseringsagenda** van Familiezorg, met projecten rond Office 365, HR-software en procesoptimalisatie. Minder manueel betekent meer tijd voor zorg.

Milieubewuste verplaatsingen

We evalueren het gevoerde beleid en de uitgevoerde initiatieven rond duurzame mobiliteit, als verantwoording voor de ontvangen toelage voor milieubewuste verplaatsingen in de gezinszorg.

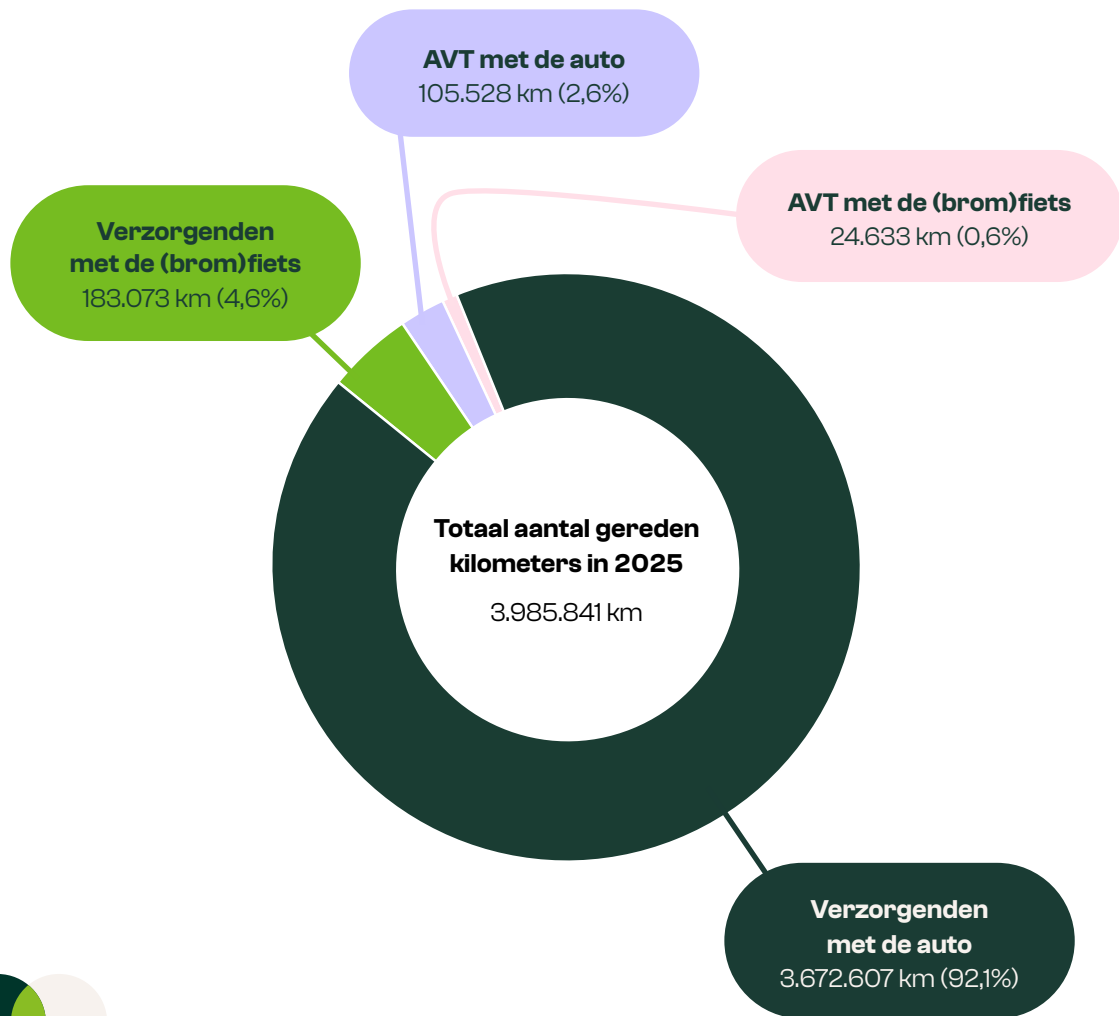


Waarom werkt het fietsproject?

- **Financieel toegankelijk** - Familiezorg draagt financieel bij zodat het leaseproject betaalbaar is voor alle medewerkers, ongeacht hun inkomen.
- **Integraal ontzorgd** - Levering en onderhoud aan huis via Cyclobility, zodat medewerkers geen extra verplaatsingen nodig hebben voor service.
- **Lage drempel** - Medewerkers konden fietsen eerst uittesten en kregen een

berekening van het break-evenpunt via fietsvergoeding - transparant en laagdrempelig.

- **Planningsaanpassing** - Ook planners werden meegenomen. Zij houden rekening met de mogelijkheden én beperkingen van de fiets in de dagelijkse roosters.



Concrete acties: van kennismaking tot veilig rijden

- **Enquêtes en noodanalyse:** luisteren en urgente knelpunten identificeren

Betrokkenheid start met luisteren. Via gerichte enquêtes - zowel vóór de start als na de eerste uitrol - brachten we noden, ervaringen en drempels van medewerkers in kaart.

We namen een enquête af bij bestaande gebruikers om verbeterpunten te identificeren en het aanbod te verfijnen op basis van reële ervaringen.

Daarnaast namen we een enquête af bij alle medewerkers. Zo kregen we inzicht in wat hen tegenhoudt om de overstap naar

het fietsproject te maken en hoe we die barrières kunnen wegnemen.

- **Roadshows en fietstesten:** praktische proefritten en lokale betrokkenheid
- **Webinar fietsproject:** informatie, vragen en digitale begeleiding
- **Training defensief rijden:** veiligheidstraining voor zelfverzekerd fietsen



Veiligheid op de fiets: een gedeelde verantwoordelijkheid

Cyclobility ontwikkelde samen met Familiehulp een **verplichte e-learning** op maat rond verkeersveiligheid. Die is verplicht voor alle deelnemers van het leaseproject.

Samen bouwen aan een duurzame toekomst

Wat begon als een kleinschalig idee is uitgegroeid tot een beweging waarbij medewerkers, planners en partners samen het verschil maken, voor de organisatie, de cliënt én het klimaat.



- **Bewezen resultaten**

240.000 km gefietst
15% medewerkers overgestapt van auto naar fiets

- **Sterk partnerschap**

Cyclobility als volwaardige partner voor uitrol, levering en opleiding.

- **Breed duurzaamheidsbeleid**

Mobiliteit, bewustwording en gezondheid.



Milieu en duurzaamheid

Verder dan fietsen ...

Bij de oefening rond ons nieuwe beleidsplan dook het thema **duurzaamheid** op.

Duurzaamheid is zoveel meer dan minder papier verbruiken. We namen deel aan verschillende initiatieven:

- **Groeilab** - klimaatverantwoord ondernemen: verlaag je CO₂-uitstoot
- **Inspiratielab** - maak je ondernemingsbeleid duurzaam
- **Sociale impact** - sessie over het meten van sociale impact, door Johan Desseyn

Met alle opgedane kennis op een rij zijn er vier sterke redenen waarom

duurzaamheid een prioriteit wordt voor onze organisatie.

- **Positieve impact** - een tastbare, positieve bijdrage leveren aan onze planeet
- **Medewerkers** - talent aantrekken, motiveren én behouden
- **Groei kansen** - nieuwe mogelijkheden voor onze organisatie ontwikkelen
- **Imago** - ons bedrijfsimago verder uitbouwen en versterken



Wat vinden onze stakeholders?

Een cruciale vraag: vinden onze cliënten, medewerkers en potentiële nieuwe collega's duurzaamheid ook de moeite?

We gingen in zee met **HoGent**. Voor de opleiding duurzaamheidscoördinator zochten zij organisaties voor een onderzoek.

In de eerste fase werden de **prioritaire duurzaamheidsthema's** in kaart gebracht. We wilden dat onze beleidskoers mee bepaald wordt door de mensen die er écht toe doen.

Via een **dubbele materialiteitsanalyse** onderzochten we welke duurzaamheidsthema's belangrijk zijn voor Familiezorg en welke impact ze hebben op mens, milieu en financiën.

Twee invalshoeken stonden centraal:

- **Impactmaterialiteit:** dit zijn de effecten van onze activiteiten op mens (gezondheid, veiligheid, inclusie) en milieu (klimaat, energie, afval).
- **Financiële materialiteit:** dit zijn de risico's (reputatie, regelgeving) en kansen (groei, innovatie) voor onze eigen organisatie.

837 deelnemers

vulden onze bevraging in - cliënten, mantelzorgers, medewerkers én bestuur. Stemmen die we onmogelijk konden negeren.

De 11 prioritaire thema's

Uit de bevraging kwamen duidelijke prioriteiten naar voren: sterk sociaal gekleurd, helemaal passend bij de aard van onze organisatie.

1

Gezondheid en veiligheid voor medewerkers

2

Work-life balance voor medewerkers

3

Diversiteit, gelijkheid en inclusie

4

Training en ontwikkeling van vaardigheden

5

Vrijheid van meningsuiting van cliënten en stakeholders

6

Duidelijke informatie over producten en diensten

7

Gezondheid van de cliënten

8

Veiligheid van de cliënten

9

Geen discriminatie bij toegang tot diensten

10

Verantwoorde marketingpraktijken

11

Dataprivacy en cyberbeveiliging



Sociale thema's

In de bevraging kwamen er **sociale thema's** aan bod. Niet vreemd gezien de aard van onze organisatie - wij zijn er voor mensen.

We gaven gehoor aan onze stakeholders en verdiepten ons in deze thema's.

Al deze inzichten werden meegenomen in de uitwerking van ons **nieuw beleidsplan voor 2026 - 2030**.

We zetten onder andere middelen in om **mentaal welzijn te versterken en eenzaamheid te vermijden**. Familiezorg deed dit via gerichte personeelsinzet, competentieontwikkeling en expertiseopbouw - in lijn met het opleidingsplan van 2025.



Vormingsplan 2025

Het vormingsplan van 2025 bood medewerkers een gestructureerd aanbod van opleidingen en groeikansen, afgestemd op de noden van de organisatie en de zorgsector.

Digitaal leren als speerpunt

Een nieuw hoofdstuk binnen digitalisering in onze organisatie: op ons intranet werd de pagina **'Digitaal Leren'** gelanceerd.

Met **233 digi-buddy's** en maar liefst **5.980 uur gevolgd e-learning** (tegenover **2.000 uur begroot**) bewees de organisatie dat digitaal leren leeft.

Onze aanpak: gericht en structureel

Familiezorg combineerde personeelsinzet en expertiseopbouw om medewerkers te versterken in het omgaan met psychische kwetsbaarheid, eenzaamheid en complexe zorgsituaties.

- **Competentieversterking** - gericht versterken van vaardigheden rond psychosociale noden
- **Opleidingsplan 2025** - alle initiatieven

kaderen in een samenhangend opleidingsplan

- **Structurele verankering** - kennisdeling en reflectie ingebed in de dagelijkse werking

Vormingen en leertrajecten

Medewerkers namen deel aan een breed scala aan vormingen, aangeboden via **klassikale sessies én e-learning**.

- **Mentaal welzijn** - omgaan met psychische kwetsbaarheid en veerkracht
- **Dementie en communicatie** - gespecialiseerde kennis voor complexe zorgsituaties
- **Eenzaamheid** - herkennen en bespreekbaar maken van isolement

Intervisie en teamoverleg als reflectie

Door structureel ruimte te maken voor intervisie en teamoverleg werden kennisdeling en gezamenlijke reflectie **duurzaam verankerd** in de werking van Familiezorg. Medewerkers leerden van elkaars ervaringen en versterkten zo gezamenlijk hun aanpak bij psychosociale uitdagingen.

Versterkte signaalfunctie

De opgebouwde expertise stelde medewerkers in staat om **psychosociale noden tijdig te signaleren** en gepaste ondersteuning of doorverwijzing te bieden.

- **Detecteren** - vroegtijdig herkennen van signalen van eenzaamheid of psychische kwetsbaarheid herkennen
- **Ondersteunen** - gepaste begeleiding bieden binnen de eigen rol en competentie
- **Doorverwijzen** - verbinden met het juiste externe aanbod via gerichte samenwerking

189

aantal georganiseerde vormingsmomenten: 109 voor basised medewerkers en 80 voor bedienden

5.980 uren
gevolgd voor e-learning

5.038 uren
gevolgd voor expertiseschakels

33.272 uren
gevolgd voor vorming, zowel formeel als informeel

20
samenwerkingen of partnerschappen

Investeren in mensen

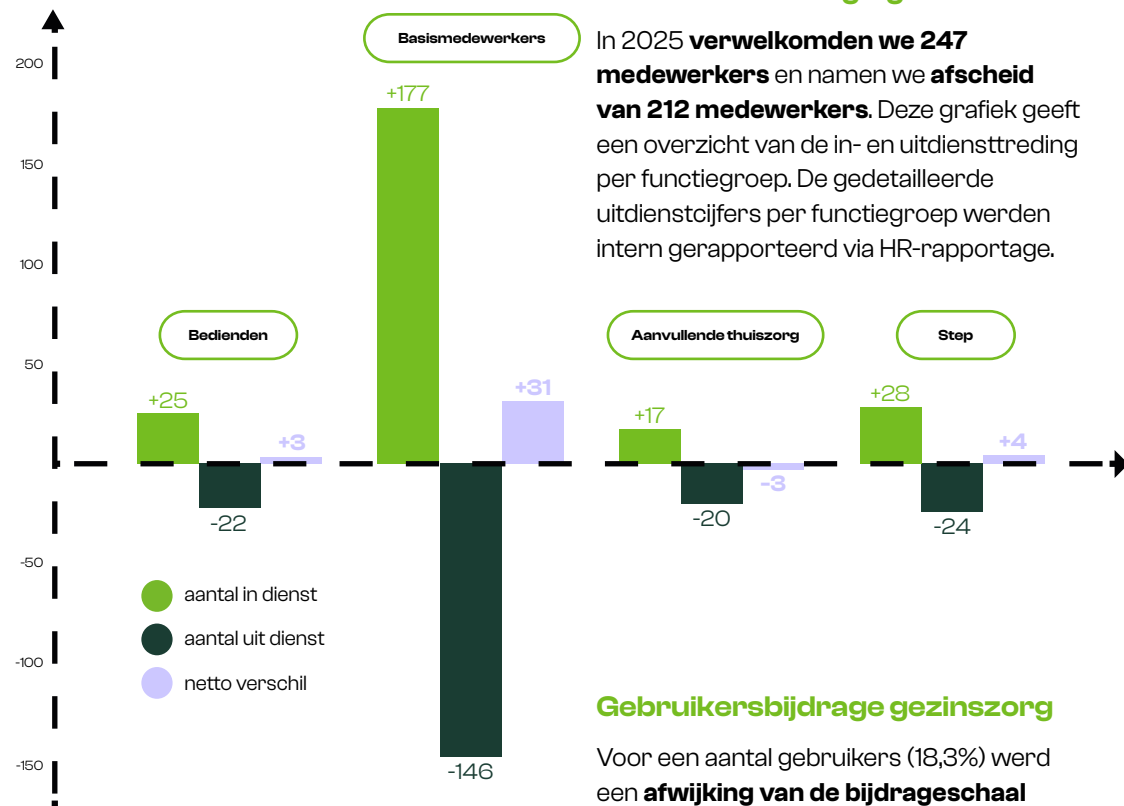
Om onze zorg voor kwetsbare cliënten te versterken, investeerden we gericht in uitbreiding van ons omkaderingspersoneel.

We focusten op begeleiding, kennisopbouw en duurzame verankering.

3,5 VTE extra omkaderingspersoneel in 2025

Een aanzienlijk deel van de middelen werd ingezet voor de aanwerving van extra medewerkers binnen het omkaderingspersoneel. Deze uitbreiding zorgde voor een structureel verschil in de kwaliteit van de ondersteuning die we konden bieden.

- Intensievere begeleiding - verzorgenden die werken met kwetsbare cliënten kregen meer gerichte ondersteuning op de werkvloer
- Meer ruimte voor overleg - interviews, inhoudelijke overlegmomenten en reflectie kregen de tijd en aandacht die ze verdienen
- Duurzame expertise - kennis rond psychische kwetsbaarheid werd structureel verankerd binnen de organisatie



Personeelsbewegingen

In 2025 **verwelkomden we 247 medewerkers** en namen we **afscheid van 212 medewerkers**. Deze grafiek geeft een overzicht van de in- en uitdiensttreding per functiegroep. De gedetailleerde uitdienstcijfers per functiegroep werden intern gerapporteerd via HR-rapportage.

1.215 gebruikers met een lagere bijdrage

136 gebruikers met een hogere bijdrage

Gebruikersbijdrage gezinszorg

Voor een aantal gebruikers (18,3%) werd een **afwijking van de bijdrageschaal** toegepast.

Wijkwerkingen werden georganiseerd. De vermelding van wijkwerking én de facultatieve toeslag van 5% stonden vermeld op de factuur.

Stages

In totaal werden er
176
stages goedgekeurd, waarvan er
uiteindelijk
150
zijn doorgegaan.

Opleidingscentrum

37

cursisten begonnen in 2025 aan de opleiding tot verzorgende/zorgkundige, waarvan **22** via VDAB, **13** via IKA en **4** via Project 3030.

Er studeerden

10

cursisten af als verzorgende/zorgkundige, en **1** cursist als logistiek assistent.

Er zijn nog

14

cursisten aan de opleiding bezig, waarvan niemand als logistiek assistent.

5

van deze cursisten kwamen bij Familiezorg in dienst.





Projecten en kwaliteit

De GR van Familiezorg

Op de muur van de eetzaal wandelen, vliegen en zwemmen onze projecten samen de Grand Route de Familiezorg.

Elk project heeft een eigen symbool dat zijn tempo weergeeft. Snel of traag, elk project reist op zijn eigen manier naar hetzelfde doel: het **basiskamp**.

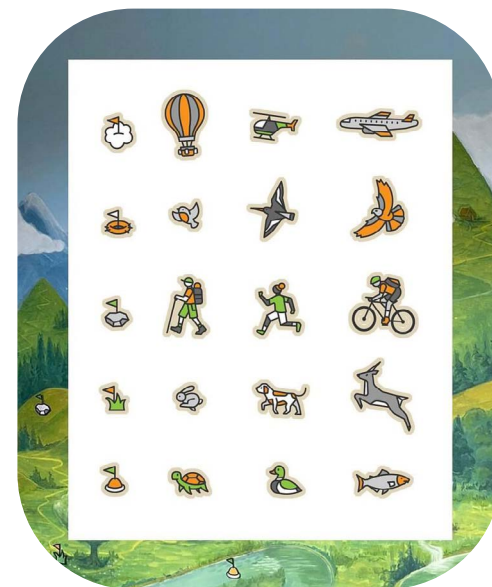
De legende op de mural toont precies welk symbool bij welk project hoort.

Mijlpalen in beeld

Hoe volg je een project op? Elke mijlpaal werd gemarkeerd met een specifiek kaartje op de muur. Zo zag je in één oogopslag:

- in welke fase een project zich bevond,
- welke horde als volgende op de agenda stonde,
- wie betrokken was: team ICT, beleidsmedewerkers, communicatie ...

Zo bleef iedereen betrokken bij de realisatie van onze doelen, ook tijdens de middag-pauze.



In 2025 werd de kwaliteitsplanning verder uitgebouwd als instrument om **visie, strategische doelstellingen en dagelijkse werking** met elkaar te verbinden. Prioritaire projecten werden bepaald tijdens de beleidsdag 2024 en in 2025 geconcretiseerd.

Prioritaire projecten in 2025



Digitalisering

Office 365, HR-software en automatisatie F53 als concrete digitaliseringsprojecten.



Procesoptimalisatie

Uitklaring van processen en opvolging van debiteuren voor een efficiëntere werking.



Leiderschap

Coachend leiderschap als leidraad voor leidinggevenden binnen de organisatie



Datagestuurd werken

Data en KPI's voor regioteams als basis voor gerichte sturing en opvolging. Dit thema krijgt de volgende jaren nog meer vorm.

De voortgang werd opgevolgd via projectmanagement, tussentijdse evaluaties en de visuele 'GR van Familiezorg', wat bijdroeg tot transparantie en gedeeld eigenaarschap.

Kwaliteitsmonitoring en welzijn

Cliëntervaringen werden opgevolgd via de **ervaringsmeting van het VIKZ** (Vlaams Instituut voor Kwaliteit in Zorg). Resultaten vormden input voor gerichte verbeteracties.

Het welzijn van medewerkers werd gemonitord via de **RIAPSY-bevraging**. Resultaten werden besproken in de personeelsraad en vertaald naar concrete acties.

Klachtenbehandeling

19 klachten behandeld door de ombudsdienst in 2025, zowel over gezinszorg, aanvullende thuiszorg als Step.

Elke klacht werd zorgvuldig behandeld en opgevolgd. De ombudsdienst zorgde voor een transparante afhandeling en communiceerde het gevolg aan de betrokken gebruikers. Klachten vormden een waardevolle bron van informatie voor kwaliteitsverbetering.

Interne audits en participatie

Medewerkers werden actief betrokken via **werkgroepen, themasessies en feedbackmomenten**. Kwaliteitsdoelstellingen werden gedeeld en medewerkers kregen ruimte om verbeterpunten aan te brengen.

Familiezorg participeerde ook actief in de **stuurgroep van het VIKZ**.

- **Q1** - werkgroepen 'toekomst van Familiezorg', beleidsdag en personeelsraad
- **Q2** - werkgroepen 'toekomst van Familiezorg' en interne audit: aandachtspunten rond solofuncties geïdentificeerd
- **Q3** - beleidsdag, personeelsraad en interne audit: zorgprocessen onder de loep
- **Q4** - redactiegroep strategische doelstellingen, prioriteiten bepalen op de kaderraad

Enkele cijfers

Gezinszorg

7.434 cliënten | 946.082,25 uren

Klusjesdienst

300 cliënten | 5.086,25 uren

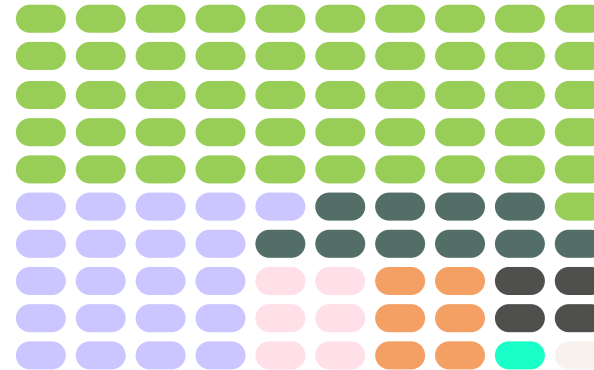
Poetsdienst

897 cliënten | 53.071,25 uren

Step

1.713 cliënten | 146.578 uren

Reden van de zorgvraag



- fysiek probleem (50,80%)
- persoon met beperking (20,78%)
- psychi(atri)sch probleem (10,34%)
- kraamzorg (6,22%)
- dementie (6,08%)
- sociaal probleem (4,26%)
- andere (0,85%)
- palliatieve zorg (0,66%)

Dankjewel!

Met de blik gericht op 2026 bouwen we verder aan een kwaliteitsvolle toekomst, vol nieuwe mogelijkheden en groei. Samen blijven we de zorg verbeteren en innovatie omarmen.

De zelfevaluatie van 2025 toont aan dat Familiezorg **belangrijke stappen zette** richting een meer geïntegreerd, participatief en toekomstgericht kwaliteitsbeleid. De verdere verankering van kwaliteitsindicatoren en structurele evaluatiemomenten blijft een prioriteit - als stevige basis voor het nieuwe **strategische plan 2026-2030**.

We **plannen** (heldere doelstellingen en prioriteiten bepalen), **voeren uit** (projecten realiseren met gedeeld eigenaarschap), **evalueren** (meten, bevragen en reflecteren op resultaten) en **sturen bij** (lessen vertalen naar de volgende cyclus).

