



# Personeelskrant



## Inhoud

Woord vooraf	1
Een werknemer veroorzaakt of lijdt schade: wie betaalt?	3
Vrijwilligersbeurs te Brugge	5
Thuisverpleging in hartje Brussel: Shifa	6
Bedrijfsportdag	6
Het dagverzorgingscentrum	7
Vlinder Project	8
Comfortzorg groeit en vernieuwt	10
Thuisopvang Zieke Kinderen	11
Milieuvriendelijk en energiezuinig werken	12
Les Arcs	13
100 - jarige in Zingem	13
Talent Transfer: op reis door "competentieland"	14
Wie zoet is krijgt lekkers	16
Een verdiend pensioen	16
De Postnatale Thuisbegeleiding	17
100 - jarige	17
De Rikrubriek	18
Een beeld zegt soms meer dan duizend woorden	19
"Ziekte overkomt je, maar afwezigheid zijn is een keuze"	19
Welkom in de "Spel-O-theek"	21
Peckweek voor thuisverpleegkundige eindigt met een glimlach	22
Investors in People	23
Solidariteit voor het Gezin versterkt zijn IIP-visie	23
Zijn van ons heengegaan	24
Meterschap	25
Een avond om niet meer te vergeten	26
Met pensioen	26
Fotowedstrijd	27
Nieuwsbrief voor de klanten	27
De thuisverpleging van Solidariteit voor het Gezin bestaat 25 jaar in 2010	28

## Woord vooraf

Bij het uitkomen van deze editie van ons veelgelezen personeelsblad, heeft het jaar 2010 al veel van zijn nieuwigheid verloren. Al de gemeente wensen zijn uitgesproken en onze nieuwjaarskaart heeft zijn effect niet gemist. Ondertussen zijn we het jaar binnengevlogen met veel ambitie met een nieuwe reeks actiepunten. De drang om Solidariteit voor het Gezin verder te ontwikkelen en op een hoger kwalitatief niveau te brengen is bij iedereen zeer groot.



Toch is het noodzakelijk even terug te blikken op een moeilijk maar zeer vruchtbaar en leerrijk 2009. Nog nooit waren de maatschappelijke omgevingsfactoren zo wankel als in 2009. De economische en politieke context was alles behalve stabiel en de crisis begon ook het gedrag van de sociale consument aan te tasten. Voor het eerst voelden wij de economische problematiek ook in onze hulp- en dienstverlening, in het bijzonder op het niveau van de arbeidsmarkt, het consumentengedrag binnen de sector van de dienstencheques en op de herpositionering van onze concurrenten, terwijl onze raad van bestuur voorzichtiger werd bij het nemen van beslissingen omtrent risicovolle innovaties. Spanningen met onze partners waren ook dit jaar voelbaar maar waren voor het eerst snedig en onverwacht. En met de CD&V opnieuw stevig in het zadel is het duidelijk dat onze hoop op de ontzuiling van zorg opnieuw utopische dimensies krijgt. Je zou voor minder pessimistisch worden.

Ondanks dit negatief kader is het aan ons niet besteed om onze moed te laten zakken en ons kenmerkend dynamisme te laten voor wat het is. We hebben immers een ambitieuze begroting opgemaakt met 138 actiepunten en een duidelijke omschrijving van 9 knelpunt dossiers op middellange termijn. In het algemeen gesproken hebben we in een ruim perspectief vijf recurrente doelstellingen vooropgesteld over alle actiepunten:

1. het marktaandeel van de groep Solidariteit voor het Gezin vergroten
2. de performantie en de continuïteit van de dienstverlening vergroten
3. de interne bedrijfscultuur versterken
4. een stabielere interne tewerkstellingsomgeving creëren
5. een grotere productdifferentiatie in de socio-profit bewerkstellingen

Op deze vijf terreinen hebben we in 2009 vooruitgang geboekt en bij wijze van situatieschets geef ik hier een kort overzicht met enkele voorbeelden:

### 1. Vergroten van ons marktaandeel:

- Groei van 3,7% in de gezinszorg, met een aangroei van 7,4% van het aantal klanten
- Groei van de kraamzorguren met 19%
- Groei van de dienstenchequesector met 6,5% (met een groei van het aantal klanten met 14,5%)
- Groei van het aantal patiënten in de thuisverpleging van 5,6% (stijging van het aantal prestaties van 5,8%)
- 6,9% meer geregistreerde oproepen via ons contactcenter

### Werken mee aan dit nummer:

Medewerkers uit de afdelingen Oudenaarde, Hasselt, de Dienst voor onthaalouders, het vroedvrouwenteam	Nancy Lecompte Nadine Lippens Frieda Okerman Noëla Rochtus Griet Santy
Kathleen Bec	Gunter Spitaels
Regina Buyle	Luc Stommelincx
Florence Colpaert	Julie Taets
Emilie Decrock	Sandra Van Bogaert
Rik Deman	Sylvie Vancompernelle
Erwin Devriendt	Inge Vanden Berghe
Marleen De Weer	Désirée Van Tol
Greta Gansemans	Anne Vervaeet
Joseph Herregodts	Guy Vervaeet
Lauren (mama van Feike)	Viviane Vinck

**Lay-out:**  
Nancy De Decker

**Eindredactie:**  
Frieda Okerman

- De introducering van het project Curant te Antwerpen in het kader van de thuisverpleging
- De implementatie van een intercultureel gezondheids-huis te Brussel
- Uitbreiding van het aantal intramurale kinderopvang-plaatsen met 16% (en de creatie van een nieuw kinderdagverblijf Sloeber-ter-Moere; de vernieuwing van Sloebertuin en Sloeberhof en een uitbreiding van Sloebercity)
- Uitbreiding van de dienst voor onthaalouders met 40 opvangplaatsen

## **2. Vergroten van de performantie en continuïteit**

- Verhogen van de financiële performantie door de strategische afbouw van de niet-betoelaagde uren schoonmaakhulp (afbouw van 6%)
- De verfijning van de Vesta-gerelateerde processen (dataverwerking) in Welzijnszorg
- Institutionaliseren van de permanente auditering in Welzijnszorg
- Verhoging van de financiële performantie van de pijler Woonzorg
- Betere financiële en organisatorische beheersing van het aantal prestatieuren voor de dienst Oppas Zieke Kinderen
- Verhoging van het performantieniveau van onze opleidingen in de pijler Competentiezorg
- Daling van de kostenstructuur van de pijler Competentiezorg met quasi 50%
- Stijging van de productiviteitsindicator in de pijler Comfortzorg met 1,2%
- 10% stijging van het totale gefactureerde bedrag van het comfortpakket, met een totaal instappercentage van 70% (stijging tov 2008 met 31,6%)
- De totale groei van het personeelsbestand over de volledige groep Solidariteit voor het Gezin bedraagt 5%, waarbij in 2009 de barrière van 5000 medewerkers werd overschreden
- Met 16 cliëntentevredenheidsmetingen, 18 interne audits en 7 externe audits houden we de vinger op de pols in functie van het kwaliteitsbeleid
- Ondanks een gestegen verzuim, scoort de groep Solidariteit voor het Gezin benchmatig als één van de beste in de socio-profitsector in Vlaanderen
- Daling van het aantal klachtendossiers met 59%

## **3. Versterken van de bedrijfscultuur:**

- Introductie van het Sol(den)boekje voor het personeel
- De publicatie en de verspreiding van het waardenboek voor alle medewerkers
- Behalen van het prestigieus kwaliteitslabel Investors in People
- Vernieuwing van de displays voor extern publicitair gebruik

## **4. Stabieler tewerkstellingsomgeving:**

- De realisatie van de eerste fase van de servervirtualisatie ten voordele van de businesscontinuïteit en ter beveiliging van het huidig IT-systeem binnen de groep Solidariteit voor het Gezin

- Daling van het totale personeelsverloop met 2,5% tov van vorig jaar
- Introductie van het competentie management als nieuw denkmodel in onze HR-aanpak

## **5. Vergroten van onze productdifferentiatie:**

- Introductie van de diensteneconomie in de werking van Solidariteit voor het Gezin
- Verankeren van de nachtzorg als een basisproduct in onze dienstverlening
- Introductie van het eerste strijkatelier van Solidariteit voor het Gezin te Evergem
- Finalisatie van de infrastructurele innovatieve investering van Sloebertuin en Sloeberhof te Evergem en start van de bouwwerken ter vervanging van De Kampioentjes te Lochristi

Uit bovengenoemde voorbeelden blijkt duidelijk dat 2009 voor Solidariteit voor het Gezin onverwacht een boeiend, uitdagend en financieel evenwichtig jaar is geworden, waarbij we andermaal een grote sprong voorwaarts hebben gemaakt. Van deze sprong maken we gebruik om 2010 perfect in te zetten met opnieuw een zeer uitgebreid operationeel plan met 158 actiepunten.

Van de 158 actiepunten willen we u de volgende **15 uitschieters** niet onthouden:

1. Een verdere genuanceerde groei van onze diensten: Welzijnszorg met 1%; Comfortzorg met 5%; Gezondheidszorg 2%; Kinderzorg 5%
2. Realisatie van een kinderdagverblijf te Lochristi en de reconversie van de Kampioentjes
3. De eerste zichtbare implementatie van het competentie management
4. Waardenversterking door een externe grote analyse en een nieuwe bedrijfsfilm
5. Ontwikkelen van een nieuwe aanpak in de zorgregie, waarbij zorgvernieuwing in het kader van de integrale visie centraal staat
6. Versterkte aandacht aan opleidingen voor de medewerkers voor een totaal bedrag van 750 000 euro
7. Ontwikkelen van een innovatieve webapplicatie voor de babysittingsdienst
8. Verdere modernisering, performantieverhoging en informatisering van de verwerkingsprocessen en administratieve procedures ten bedrage van 840 000 euro
9. Creatie en voorbereiding van een nieuw integraal woonzorgproject in Vlaanderen
10. Dynamiseren van de pijler Competentiezorg met de bedoeling Metis-extern in de opleidingsmarkt sterk te laten profileren
11. De intensieve kwaliteitscontrole op onze diensten handhaven door o.a. 16 tevredenheidsmetingen en 22 interne audits
12. Verdere verfijning van ons beleid naar instroom van zware zorgprofielen in een visie van geïntegreerde aanpak over de diensten heen
13. Ontwikkelen van bijkomende incentives op het niveau van HRM om de medewerkers dichter te betrek-

- ken bij de werking van Solidariteit voor het Gezin, met de bedoeling de verlooppercentages te doen dalen
14. Uitwerken van een innovatief dossier rond het wagenpark
  15. Herlocalisatie/mutatie van de middelen van niet-gesubsidiëerde reguliere poetsuren naar de sector van de Comfortzorg in het kader van een vastgelegd traject

Welnu beste medewerkers, Solidariteit voor het Gezin staat opnieuw voor ontelbare uitdagingen. Wij zijn ervan overtuigd dat we weer een grote spong voorwaarts kunnen maken, omdat we weten dat we telkens kunnen terugvallen op schitterende medewerkers. De naam Solidariteit voor het Gezin moet en zal een synoniem worden voor kwaliteit en grote klantentevredenheid.

De groeiexplosie van de voorbije jaren zal in 2010 niet echt aan de orde zijn. Evenwel wordt 2010 ook geen jaar

van consolidatie. Meer dan ooit wordt dit werkingsjaar een jaar waar nieuwe strategische krijtlijnen zullen worden uitgetekend. Het wordt een cruciaal jaar om Solidariteit voor het Gezin te positioneren in de toekomstige zorgmarkt. Terwijl we gestaag verder werken aan het vergroten van ons marktaandeel in Vlaanderen, voelen wij de noodzaak in deze sterk muterende omgeving om onszelf in vraag te stellen. Vandaar de noodzaak aan strategische actiepunten. Daaruit moet blijken of het directiecomité van de groep Solidariteit voor het Gezin wel de juiste 'kijk' of 'visie' heeft op de toekomst van ons zorgbedrijf. We moeten immers vooruit kijken. Want wie achterom kijkt, draait zijn rug naar de toekomst.

Veel succes, geluk en arbeidsvreugde in 2010.

*Erwin Devriendt  
afgevaardigd bestuurder*



## Een werknemer veroorzaakt of lijdt schade: wie betaalt?

*“Een ongelukje is snel gebeurd”, ook op de werkvloer.*

Maar de uitdrukking "wie het potje breekt, moet betalen" geldt gelukkig niet onverkort voor schade veroorzaakt in het kader van een arbeidsovereenkomst.

Maar toch, zelfs al is de schade doorgaans beperkt en ten laste van jouw werkgever, in een maatschappij waar steeds meer schadeloosstellingen gevorderd worden en de mensen alsmaar mondiger worden, rijzen er onder de medewerkers heel wat vragen over "de aansprakelijkheid". De vraag is tweemaal: je kunt als werknemer zelf schade lijden (bijvoorbeeld schade aan je wagen) of je kunt bij de uitvoering van je taken schade toebrengen aan een ander (bijvoorbeeld de klant). Hoog tijd om op deze vragen een antwoord te bieden. Dat het geen eenvoudig onderwerp is om uit te klaren, zal je gauw merken.

Laten we eerst even stilstaan bij de **'aansprakelijkheid van de werknemer'**. Wat als je als werknemer schade toebrengt? Ben je hiervoor verantwoordelijk of niet?

*Missen is menselijk horen we vaak. Maar het kan helaas soms veel geld kosten. Vooral voor de werkgever die immers steeds verantwoordelijk is voor het handelen van zijn medewerkers. Terwijl je als werknemer slechts in uitzonderlijke gevallen in*

*je portemonnee moet tasten voor de schade die je veroorzaakt hebt.*

We bekijken het even theoretisch: wat zegt de wetgeving hierover? *Indien de werknemer tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst schade berokkent aan de werkgever of aan derden, is zijn aansprakelijkheid beperkt tot volgende situaties: voor schade die werd veroorzaakt door bedrog (bijvoorbeeld diefstal, oplichting, opzettelijke vernieling), een zware fout (dat is een fout die zo groot en buitensporig is, dat ze onvergeeflijk is) of een lichte fout die eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomt (bijvoorbeeld onoplettendheid, vergissing,...). Slechts in die gevallen zal je als werknemer de schade die je aan een derde (een klant, een collega, ...) of de werkgever veroorzaakt, moeten betalen.*

### Enkele voorbeeldjes:

► Je bent aan het werk als thuisverpleegkundige en negeert tijdens het rijden met de dienstwagen het alarmsignaal van het oliepeil. Ieder van ons die met een wagen rijdt,

hoort te weten (ja ja, ook de vrouwelijke bestuurders!) dat je de wagen dan onmiddellijk aan de kant moet zetten. Doe je dit niet, kan er zware schade veroorzaakt worden aan de dienstwagen en bega je ons inziens een zware fout waardoor je de schade aan de wagen zal moeten vergoeden.

► Indien je bij toeval en ondanks de nodige voorzichtigheid tijdens het poetsen een beeldje omstoot, dan zal je dit niet moeten vergoeden en zal de werkgever de kosten hiervan dragen.

► Je bent aan het werk als oppas zieke kinderen en tijdens een wandeling rukt het kindje zich uit je handen en loopt de straat over met alle gevolgen van dien. Indien je tijdens de wandeling alles in het werk stelt om het kindje veilig door het verkeer te brengen, dan kan er jou uiteraard niets verweten worden. Helemaal anders zou het zijn, indien je het kindje uit het oog verliest doordat je een praatje houdt met een derde. In die laatste situatie schiet je als oppasser helemaal te kort en be-

ga je wel degelijk een grove fout.

► Je werkt als poetshulp in het kader van dienstencheques en je gebruikt elke dag het comfortpakket. Via de opleiding Talentenbank kreeg je de nodige uitleg over de wijze waarop je de producten moet gebruiken. Bovendien kreeg je al van je sectorverantwoordelijke heel wat mondelinge uitleg over het gebruik ervan. Maar je blijft deze richtlijnen naast je neerleggen en gebruikt de producten zoals jij meent dat ze horen gebruikt te worden.... Pech, jouw werkwijze blijkt dan toch niet de juiste te zijn en het gepestste bad van de klant verliest plots al zijn glans.... Uiteraard zal de klant zijn ontevredenheid uiten en zal er nagegaan worden wat er fout liep. Jouw verantwoordelijke zal vaststellen dat je deze schade kon vermijden, had je de richtlijnen gevolgd. We hebben hier te maken met een schade die het gevolg is van een herhaaldelijk lichte fout. De schade kan van jou teruggevorderd worden.

Je ziet, of je al dan niet moet instaan voor het vergoeden van de schade hangt af van tal van factoren. Elk dossier zal individueel bekeken worden en waar mogelijk zal de verzekeringsmaatschappij van Solidariteit voor het Gezin worden ingeschakeld. Maar wees steeds aandachtig en leef de instructies van je verantwoordelijke steeds na. Op die manier kunnen we het aantal schadedossiers tot een minimum beperken.

**Wat in geval van toevallig verlies van werkmateriaal of schade aan het werkmateriaal die het gevolg is van loutere slijtage?** Ook hier spaart de wetgeving de werknemer want als werknemer dien je hiervoor niet op te draaien. Maar nogmaals dit neemt uiteraard niet weg dat we met zijn allen zorgzaam moeten omgaan met ons werkmateriaal.... Indien het werkmateriaal een defect vertoont, dan doe je er goed aan uw verantwoordelijke hiervan onmiddellijk te verwittigen. Hierdoor kan immers grotere schade vermeden worden.

### Wat met verkeersovertredingen:

een verpleger negeert een stoplicht terwijl hij een dienstwagen bestuurt, een maaltijdbedeler parkeert haar voertuig op een zebraad terwijl ze de maaltijd aflevert aan de klant, of een medewerker duwt het gaspedaal iets te diep in... Wie betaalt de geldboete? Dit verhaal ziet er minder rooskleurig uit voor de werknemer. Diegene die de overtreding begaat, blijft strafrechtelijk aansprakelijk en ondergaat de straf (geldboete, intrekking van het rijbewijs, enz.) die eraan verbonden is. Deze regeling staat ook vermeld in het arbeidsreglement (artikel 13). Dus je bent gewaarschuwd: wees een heer (of vrouw) in het verkeer en respecteer de verkeersregels. Je bent tenslotte ook het rijdende visitekaartje van onze organisatie....



### Stel je gebruikt je wagen in dienstverband en je hebt een verkeersongeval. Wat nu?

In de eerste plaats tracht jouw werkgever zijn medewerkers op een veilige manier door het verkeer te loodsen en wordt hierin ook geïnvesteerd. Zo dient elke chauffeur die met een dienstwagen rijdt een rijvaardigheidstraining te volgen bij de VDAB. Daarnaast sturen we onze 'brokkenpiloten' naar een extra opleiding 'safe drive solution' zodat ze hun rijstijl kunnen bijschaven waar nodig.

In het trieste geval dat je toch betrokken wordt in een verkeersongeval, dan zal voor elke werknemer de lichamelijke schade worden vergoed door de verzekeringsmaatschappij van de werkgever. We hebben dan immers te maken met een arbeidsongeval. Vanzelfsprekend gaat het hier uitsluitend over verkeersongevallen die kaderen in jouw taakuitvoering. Maar wat met de schade aan de eigen wagen?

Heb je als werknemer een ongeval met de eigen wagen in dienstver-

band en word je verantwoordelijk gesteld (**je bent 'in fout'**), dan is de regeling van de schade als volgt:

De **schade berokkend aan anderen** wordt steeds vergoed door je **eigen** burgerlijke aansprakelijkheid (BA) autoverzekering. Deze verzekering is één van de uitzonderlijke verplichte verzekeringen voor particulieren. Elk voertuig dat zich op de openbare weg begeeft moet dus verzekerd zijn door een B.A. De bedoeling van deze verzekering is de schade te vergoeden die veroorzaakt wordt door het verzekerd voertuig, hetzij omdat de burgerlijke aansprakelijkheid van de bestuurder of van een andere verzekerde (eigenaar, houder van het voertuig,...) betrokken is, hetzij automatisch indien aan een zwakke weggebruiker (voetganger, fietser) lichamelijke schade toegebracht wordt.

Zoals je weet, geldt de groene kaart als verzekeringsbewijs en is dit een verplicht boorddocument in het voertuig. Zonder geldige verzekering rijden wordt ook strafrechtelijk gesanctioneerd. Dus neem hierin geen enkel risico.



De **schade aan de eigen wagen** wordt intern op een verschillende manier geregeld voor arbeiders en bedienden.

Stel je hebt een **bediendestatuut** en sloot bij aankoop van de wagen een omniumverzekering af: in dit geval word je in eerste rang vergoed door jouw eigen omniumverzekering. De vrijstelling van je eigen omniumpolis wordt vervolgens vergoed door de verzekeringsmaatschappij van Solidariteit voor het Gezin of jou werkgever. Het afsluiten van een omniumverzekering is niet verplicht. Sloot je geen af, dan zal de verzekering van Solidariteit voor het Gezin volledig tussenkomen in de schade van je wagen alsook het ge-

deelte vrijstelling.

Bij totaal verlies van je wagen zal uitsluitend de geschatte waarde vergoed worden. Bovendien is per schadegeval het totaal vergoedbare bedrag **geplafonneerd** (momenteel € 24.789,35).

Indien je wagen bij totaal verlies hoger geschat wordt dan dit bedrag, dan zal het bedrag hoger dan het geplafonneerde bedrag niet vergoed worden door de verzekeringsmaatschappij van de werkgever, noch door je werkgever.

Stel je bent in dienst als **arbeider** (bijvoorbeeld verzorgende) en je gaat in op de vraag van de klant om boodschappen te doen met je eigen wagen. Weet steeds dat je hier zelf

een keuze kunt maken. Je kunt op het verzoek van de klant ingaan, doch je bent hier niet toe verplicht! Hou hierbij ook rekening met het feit dat jouw werkgever hiervoor geen omniumverzekering heeft afgesloten. Dus indien je tijdens de verplaatsing in opdracht van de klant een ongeval krijgt en je hebt schade aan je eigen wagen, dan valt deze steeds ten laste van jezelf, of jouw verzekeringsmaatschappij in zoverre je een omniumverzekering hebt afgesloten. Heb je geen omniumverzekering dan zal je die kost zelf moeten dragen.

We willen jou er ook op attent maken dat jou verzekeringsmaatschappij het **sporadisch** gebruik van de wagen niet mag beschouwen als een

professioneel wagengebruik. Gebruik je wel zo goed als dagelijks jouw wagen, dan is er wel sprake van **professioneel** wagengebruik. In dit geval moet je hiervan melding doen aan jouw verzekeringsmaatschappij. Dit kan leiden tot een verhoging van de premie. Deze bijkomende premie wordt door jouw werkgever vergoed via de kilometervergoeding.

Gaat het om een ongeval waarvoor je niet verantwoordelijk (**een 'ongeval niet in fout'**) wordt gesteld, dan is het is de verzekering van de tegenpartij die de schade aan je wagen dient te verzekeren.

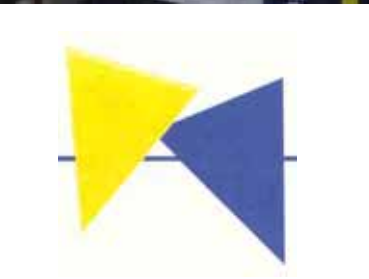
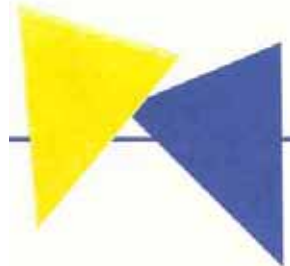
*Anne Vervaeet  
juridisch adviseur*

## VRIJWILLIGERSBEURS ZONDAG 8 NOVEMBER 2009

Een ware uitdaging! Het ACW Loppem organiseerde voor de 8<sup>ste</sup> keer de vrijwilligersbeurs in de Sint-Martinuskerk. Jawel, u leest het goed, een kerk! Vandaar ook het woord "uitdaging" in het begin van dit artikeltje!

Voorafgaand werd op zaterdagavond de beurs officieel geopend door niemand minder dan Steven Vanackere en Dirk De Fauw. De standhouders leerden elkaar kennen of hernieuwden hun relaties. Ook voor mezelf was het een aangename en vooral erg interessante avond! Een brandende vraag op de lippen van velen was dan ook: "Waarvoor staat Solidariteit voor het Gezin en hoe is deze dienst ontstaan?". De blauwe, wapperende vlag deed zijn werk!

Vol enthousiasme kwamen we overeen dat het hoofddoel van iedereen op deze beurs was: "De medemens helpen, ongeacht het kleur of standpunt". Wat een overwinning voor mezelf en onze dienst!



De zondagnamiddag was de beurs open voor iedereen. Jong en oud kwamen langs! Kinderanimatie en loting werden voorzien, samen met een natje en een droogje. Meerdere geïnteresseerden passeerden ons standje en één vrouw gaf haar reeds op om als vrijwilligster bij onze organisatie te willen werken! Ook de felicitaties van een oudere man was een dankbaar gegeven in het totaal plaatje. Het feit dat wij als dienst ons "gezicht" durfden te tonen op deze beurs was voor hem een pluspunt. Een beetje vermoeid aan de stembanden maar gelukkig met het resultaat, ging ik na afloop huiswaarts. Wat een bewogen weekend ... en op naar het volgende!

*Emilie Decrock  
coördinator Vrijwilligerswerk  
afdeling Brugge*



## Thuisverpleging in hartje Brussel: het Verpleeg- & Preventiehuis Shifa opent haar deuren

Sinds april 2009 werkt de dienst thuisverpleging samen met het Opvoedingscentrum van Solidariteit aan het project 'het oprichten van een intercultureel gezondheidshuis'. Met dit project willen we wijkgerichte thuisverpleging aanbieden in het centrum van Brussel.

Thuisverpleging aanbieden in Brussel is niet hetzelfde als thuisverpleging aanbieden in Vlaanderen. In het verleden merkten we dat het uitbouwen van een sector thuisverpleging in de hoofdstad geen sinecure is! Om de slaagkansen van dit project te vergroten, wordt de nadruk gelegd op wijkgerichte thuisverpleging. Dit betekent dat thuisverpleging zal georganiseerd worden vanuit een centrale uitvalsbasis in een goed afgebakende wijk. Verpleegkundigen kunnen hierdoor in de wijk te voet, met de fiets of met het openbaar vervoer van de ene naar de andere patiënt gaan en hoeven niet met de auto rond te toeren.

Het gezondheidshuis dat de naam "Verpleeg- en Preventiehuis Shifa" (Shifa is Arabisch voor 'gezondheid') kreeg, zal voor de duur van het project gevestigd zijn in één van de gebouwen van vzw Foyer, waarmee in het kader van dit project nauw wordt samengewerkt. Vzw Foyer is een organisatie die zich bezig houdt met de problematiek van de integratie van allochtone bevolkingsgroepen. De vzw is gehuisvest in Sint-Jans-Molenbeek en heeft een consultatiebureau waar de plaatselijke bevolking kan langsgaan voor medische zorg. Vzw Foyer beschikt ook over een team van interculturele bemiddelaars die enerzijds zorgverleners informeren over de cul-



turele factoren die het gedrag van patiënten kunnen beïnvloeden en anderzijds patiënten bijstaan tijdens hun bezoek aan de dokter, de verpleegkundige of een andere zorgverlener. De interculturele bemiddelaars helpen eveneens de taalbarrière weg te werken. Zij spreken allen vlot Nederlands en al naargelang hun afkomst Frans, Turks, Arabisch, Albanese, Russisch, Roemeens, Chinees, ...

Het Verpleeg- en Preventiehuis hoopt in februari de eerste patiënten uit Sint-Jans-Molenbeek te verzorgen. Marie-Josée Heiremans (hoofdverpleegkundige Brussel en coördinator van Shifa) en Emmanuelle Cleve (verpleegkundige Shifa) zijn er in elk geval klaar voor! Hopelijk volgt op het einde van dit project, in oktober 2010, een positieve evaluatie.

*Florence Colpaert  
Stafmedewerker Gezondheidszorg*

### BEDRIJFSSPORTDAG



Met slogans als 'We zien je graag sporten', 'Sport je fit', 'Beweeg, eet en leef gezond', en programma's als 'Start-to-run' proberen gezondheidsorganisaties de bevolking ervan bewust te maken dat we op zijn minst een half uurtje per dag matig tot intensief moeten bewegen, anders zou het wel eens slecht met ons kunnen aflopen.

Solidariteit voor het Gezin rekent zichzelf ook tot de gezondheidsvoorzieningen, niet alleen in haar aanbod van diensten, maar ook in hoe ze staat tegenover maatregelen die de gezondheid bevorderen. Iedereen aanvaardt nu bijvoorbeeld wel dat roken op de werkvloer niet kan. Welnu, Solidariteit voor het Gezin verbood het roken in de burelen al meer dan twintig jaar geleden. Een rookhut of rookruimte is er niet te bespeuren op de terreinen van Solidariteit voor het Gezin, roken tijdens de werkuren is niet toegelaten. Toegegeven, iets verbieden is misschien nogal gemakkelijk. De gezond-

heid actief bevorderen is een ander paar mouwen. Er zijn daar nu een paar ideeën over maar vooraleer we met een definitief plan van start gaan wilden we eerst vernemen of de medewerkers wel voor wat (extra) beweging te vinden zijn.

Een summere enquête werd hierover in de loop van februari gevoerd. Bij het ter perse gaan van dit blad kenden we het antwoord van een 1500tal medewerkers. Daarvan is ongeveer een derde geïnteresseerd in deelname aan een sportactiviteit in groepsverband buiten de werkuren. Dikwijls werd er bijgezegd dat wandelen of fietsen de voorkeur had en dat toelaten van familieleden een pluspunt zou zijn. Ik wacht nog het uiteindelijke resultaat van de enquête af maar dat er iets komt is al zeker, een interesse van 30 % overtreft immers de verwachtingen. In een volgende personeelskrant leest u er ongetwijfeld meer over.

*Frieda Okerman  
kwaliteitscoördinator*



# Het dagverzorgingscentrum ...

## opvang en zo veel meer...



Zoals de meesten wel weten is Solidariteit voor het Gezin sinds juni 2006 het Zorghotel (dit is een rust- en verzorgingstehuis en kortverblijf) rijker. Wat echter nog niet zo goed geweten is, is dat



in september van datzelfde jaar ook het dagverzorgingscentrum van Solidariteit voor het Gezin het levenslicht zag. Dit dagverzorgingscentrum heeft als taak opvang te voorzien met een zinvolle daginvulling voor de senioren die het bezoeken. Momenteel ontvangt het een tiental personen per dag die er om allerlei redenen hun dag komen doorbrengen. Denken we hierbij aan o.a. het ontlasten van de mantelzorgers van zwaar zorgbehoevende en dementerende personen, het opvangen van personen die toezicht en ondersteuning nodig hebben tijdens de dag, het doorbreken van sociaal isolement, ....

Omdat niet iedereen zomaar op eigen kracht ter plaatse geraakt of een mantelzorger heeft die hiervoor kan zorgen, biedt Solidariteit voor het Gezin georganiseerd vervoer aan voor de gebruikers van het dagverzorgingscentrum. Een team van vriendelijke, behulpzame bestuurders zorgt er dagelijks voor dat de gebruikers van het DVC veilig ter bestemming geraken en dit alles voor een zeer billijke prijs.

Dat voor het opvangen van onze gebruikers en het steeds weer organiseren van leuke en uitdagende activiteiten een gemotiveerd team dient klaar te staan, behoeft geen uitleg. Dat het geen evidentie is om voor de doelgroep, die verschillende karakters en graden van zorgbehoevendheid telt, steeds weer nieuwe en interessante activiteiten uit te vinden, evenmin. Toch slaagt het DVC daar nu al drie jaar in. Tijdens de kerstperiode organiseerde het de derde editie van haar kerstmarkt, een initiatief waar iedereen in en rond het DVC aan meewerkte. Wat volgt is een kort verslag door één van hen.

“Na vele voorbereidingsuren en knutseluren samen met onze gebruikers hadden we voor de derde kerstmarkt terug een mooi en ruim aanbod van zelfgemaakte kerstkaarten, theelichtkadertjes,

bloemkransen en bloemstukken, zelfgemaakte studentenhaver en pralines, warme glühwein of chocolademelk met een stukje cake, .... Uit ervaring van de vorige edities hadden we ons aanbod aan zelfgemaakt lekkers verdubbeld... en zoals de voorgaande jaren nog steeds aan democratische prijzen. Alles werd in gereedheid gebracht, de kerstmarkt kon beginnen!

Als extraatje was de sneeuw dit jaar de kers op de taart... of liever gezegd de spelbreker... Velen bleven immers thuis omdat het weer te bar was en zij zich niet aan een hachelijke uitstap wilden wagen. Anderzijds was de opkomst van de collega's van Solidariteit voor het Gezin en de residenten toch groot en verkochten we onze kaarten, bloemstukken, ... als zoete broodjes. De meeste stukken die langer bleven staan werden door de receptionisten toch nog aan de man gebracht waardoor we het merendeel toch hebben kunnen verkopen en een zeer mooi eindresultaat behaald hebben. Bij deze alvast onze oprechte dank en dit ook aan iedereen die op de één of andere manier een stukje heeft bijgedragen tot een geslaagde derde editie. Niet het minst aan mevr. Van de Kerkhove die haar zelfgemaakte kerstkaarten aanbod om te verkopen ten voordele van onze werking.

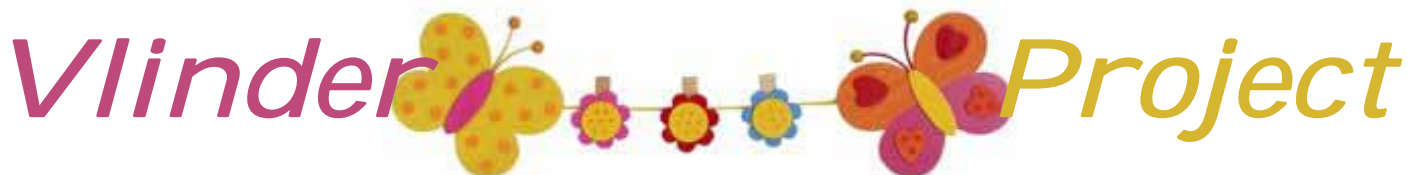
Omdat de mensen van het DVC het hart op de juiste plaats hebben werd een weekje nadien, samen met de gebruikers die de koude wilden trotseren een uitstap georganiseerd naar 'het glazen huis' en een deeltje van onze opbrengst werd geschonken aan "Music for Life". Deze uitstap was een mooie afsluiter van een geslaagde kerstmarkt... We kijken al uit naar volgend jaar!!”

Alvast tot dan!

*Inge Vanden Berghe & DVC-collega's*



# Vlinder Project



1999: een merkbare evolutie in de thuiszorg deed zich voor. Er waren meer klanten die zwaar hulpbehoevend waren en intensieve gezins- en bejaardenhulp nodig hadden en er was de opstart van de dienst 'oppas zieke kinderen'. Daartegen kampten we met organisatorische problemen om dit dagelijks te kunnen waarmaken: zieke personeelsleden, verzorgenden die een vorming hadden of op verlof gingen waren even zoveel storingen die de continuïteit onderbraken. Aan de andere kant waren er de klanten die de beloofde hulp verwachtten... Er werd dus gepuzzeld en nog eens herpuzzeld. Deze dagdagelijkse bezigheid van de sectorverantwoordelijken in de gezinszorg bezorgde hen menigmaal kopzorgen... een 'asprobruis' bracht jammer genoeg geen soelaas..

Het werd dus tijd voor een 'brainstorm' in de regiovergadering van Zuid Oost-Vlaanderen (afdelingen: Oudenaarde- Aalst en de toenmalige afdeling te Ninove). Het werd één van de meer vruchtbare regiovergaderingen. Het resultaat van het denkwerk van enthousiaste creatieve sectorverantwoordelijken leidde tot een 'eureka-gevoel'! De oplossing werd gevonden in het kunnen beschikken over enkele 'reserve-verzorgenden' die zouden kunnen ingeschakeld worden om de continuïteit te waarborgen bij de zwaar hulpbehoevendenden en om de storingen naar de andere klanten te verminderen. Wat we nodig hadden waren verzorgenden die geen vast uurrooster hadden en die in plus en in min-uren wilden gaan. Het moesten dus bij voorkeur parttime verzorgenden zijn die beschikten over een wagen, goed konden kaartlezen en die niet voor en eigen kinderopvang dienden te zorgen. Het hulpmiddel bestond uit extra zakagendaatjes om alle + en - uren in te registreren, zowel bij de verzorgenden als bij onszelf, dit om de 'overurenstand' te kunnen bijhouden. Al vlug werd duidelijk dat de ene sectorverantwoordelijke al wat handiger en efficiënter was dan de andere in het dagelijks manueel correct en nauwkeurig bijhouden van deze gegevens.

Dit nieuw project had een naam nodig: hoe zouden we deze verzorgenden gaan noemen?

'Bezige bijtjes' was een optie, 'Vlinders' leek ons ook wel iets! Het idee van het project 'vlinder-verzorgenden' was geboren!

Op dat ogenblik moest de speurtocht naar enkele zeldzame zeer flexibele vlinders nog beginnen. Via de wijkwerkingen werd een oproep gedaan. En ja ... daar ontpopte Josepha, woonachtig te Brakel, zich als eerste vlinder. Ze zag die uitdaging helemaal zitten!

Ze had geen problemen qua kinderopvang, beschikte over een wagen, kon goed een stratenplan lezen en kon zich makkelijk aanpassen aan de steeds wisselende klanten én hun dialect. Het project werd opgestart en het liep op wieltjes. Voor de opname van de overuren was en is het nog steeds een geven en nemen, gebaseerd op een goede verstandhouding tussen de vlinder-verzorgenden en hun sectorverantwoordelijken.

Nu, 10 jaar later, beschikken we in gans Oost-Vlaanderen inmiddels over een echte 'vlindertuin' (dit naast de bekende tuin te Knokke). Oudenaarde telt er 7, Aalst 7, Lokeren 4 en in Gent fladderen er 5 rond. Ook de collega's van afdeling Hasselt werken met een equipe vlindersverzorgenden voor kraamhulp en ook voor het project nachtzorg werken ze samen met 2 vlinder-verzorgenden. De zakagendaatjes hebben intussen afgedaan. Alle uren worden op een Exceldocument bijgehouden zodat de sectorverantwoordelijken en de vlinder-verzorgenden een duidelijk maandelijks overzicht hebben van de overurenstand en de gepresteerde uren per dag.

We zijn ons ervan bewust dat de thuiszorg nog steeds in evolutie is en een flexibel en inhoudelijk gevarieerd werken met zich meebrengt. Denken we maar aan (langdurige) oppas zieke kinderen, kraamhulp, de zwaarhulpbehoevendenden (vb. bij dementerenden of palliatieve klanten) waar weekend-, avond-, en nachtwerk nodig is en waarvoor tevens een permanentiesysteem werd uitgewerkt. Het is tof dat iedereen hiervoor zijn steentje bijdraagt en dat we zo samen een geïntegreerde hulpverlening op maat met de hele groep verzorgenden, vrijwilligers, sectorverantwoordelijken en thuisverpleegkundigen kunnen verwezenlijken.

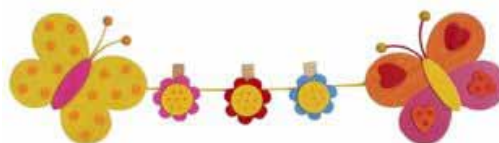
### Zij verdienen een pluim:

- de toenmalige creatieve sectorverantwoordelijken Anja, Martine, Ingrid, Els, Adinda en Mireille.
- alle vlinder- verzorgenden en hun sectorverantwoordelijken voor hun flexibele inzet en goede samenwerking!

Het feit dat dit 'vlinderidee' uitgegroeid is tot een groepje vlinders per afdeling te Oost-Vlaanderen en een equipe te Hasselt bewijst dat het systeem werkt!

Een echte aanrader voor collega's, succes is verzekerd!

*Marleen De Weer  
teamleider afdeling Oudenaarde*



Hallo, ik ben Josepha Herregodts en werk al 14 jaar als verzorgende in sector 22. Zo'n 10 jaar geleden was er op de wijkwerking een voorstel om een verzorgende als "vlinder" te laten werken d.w.z. geen vaste posten meer, inspringen indien er zieken waren of verloven moesten genomen worden onder de andere verzorgenden. Het belletje begon bij mij te rinkelen en ik heb me direct kandidaat gesteld. Dat was echt iets voor mij!

Zo ben ik als eerste gestart in het vlinderproject. Als vlinder ga je bij de cliënten die je het meest nodig hebben. Altijd die vaste posten deed ik niet zo graag, je wist op voorhand wat je die dag bij die cliënt moest doen. Dat kwam elke keer terug, week na week, dag na dag, dat werd een echte "sleur" voor mij. Het voorstel kwam op het juiste moment en nu 10 jaar later doe ik het nog even graag! Vroeger werkte ik als vlinder voor verschillende sectoren maar nu heeft elke sector wel zijn eigen vlinder (wat ik wel wat spijtig vind) en werk ik nog enkel voor sector 22. Het geeft me een kick als ik weer naar een nieuwe post mag gaan, het is altijd afwachten waar je terecht komt. Meestal valt dat heel goed mee en – toegegeven – soms kan het ook wel eens tegenvallen maar dat heb ik nog niet zoveel meegemaakt en je denkt dan "och, 't is maar voor 2 à 4 uurtjes" en je bent terug weg.

Sinds ik vlinder ben heb ik meer voldoening in mijn job. Ik krijg er ook veel vriendschap en dankbaarheid voor in

de plaats van de mensen omdat ze door mij toch hulp hebben als hun vaste helpster onverwachts ziek is geworden of verlof heeft, ze krijgen dan toch hun hulp die ze misschien anders niet of minder zouden kunnen krijgen.

Het is afwisselend werk want ik doe ook oppas zieke kinderen en kraamhulp. Je komt met verschillende mensen en situaties in contact, je leert overal je weg kennen, je doet verschillende taken en je hebt overuren die je dan zelf mag kiezen wanneer je ze terugneemt of die je dan opneemt als er geen vervanging nodig is. Je moet wel flexibel zijn want de sectorverantwoordelijke kan je 's morgens nog opbellen om te werken wanneer er een helpster ziek geworden is of andere onvoorziene omstandigheden zich voordoen of om je te vragen om in de namiddag te willen beginnen.

Persoonlijk vind ik geen enkel nadeel aan het vlinder zijn. Collega's of sommige cliënten denken dat je niets op voorhand kan of mag regelen maar daar heb ik geen enkel probleem mee. Dat is perfect op te lossen, maandelijks geef ik aan mijn sectorverantwoordelijke de data welke ik overuren wil nemen of tot welk uur ik soms maar kan werken. Ik leg maandelijks mijn afspraken vast en daar wordt rekening mee gehouden. Komt er onverwachts iets opduiken, dan wordt het probleem gezamenlijk opgelost.

*Josepha Herregodts - verzorgende sector 22*

*De eerste vlinder uit de tijd heeft heden nog altijd geen spijt!*

## Enkele van onze Vlinders



*Evelyne Spileers - Lokeren*



*Hilde De Decker - Lokeren*



*Jamila Otmani - Lokeren*



*Jenny Van De Velde - Lokeren*



*Vlnr: Dominique Philips - Chantal Timmerman - Nancy Bockstal - Renilde Couwberghs - Aalst (staan niet op de foto: Isabelle Van de Putte & Rebacca Van de walle)*



*Jill De Jonghe - Lokeren*



# Comfortzorg groeit en vernieuwt!

Toen we eind 2008 het beleid voor 2009 uitstippelden werden we met de dag meer ongerust: wat zou de crisis, die eind 2008 fel begon toe te slaan, voor impact hebben op Comfortzorg? Deze dienst, met poetshulp (dienstencheques) als voornaamste bouwsteen, is namelijk niet ongevoelig voor de economische toestand. Tenslotte is poetsdienst niet voor iedereen een noodzaak, maar soms eerder een "luke". Vandaar dat we, vooral in het begin van 2009 aan het eind van elke maand uitkeken naar de cijfers over de voorbije maand.

Nu 2009 alweer een tijdje achter ons ligt, kunnen we dan ook meer dan tevreden zijn:

\* de doelstelling qua aantal uur prestatie is met 1.632.000 uren mooi gehaald.

\* het aantal medewerkers is zeer sterk toegenomen, van 1.624 in het begin van 2009 tot al meer dan 1.900 begin 2010.

\* we bedienen wekelijks meer dan 12.500 klanten.

\* het aantal nieuwe aanvragen van toekomstige klanten is nog steeds erg hoog.

\* de opleidingen Talentenbank en het gebruik van het Comfortpakket raken steeds meer ingeburgerd.

Daarenboven werden in 2009 weer twee belangrijke vernieuwingen geïntroduceerd: enerzijds openden we in de afdeling Evergem (aanpalend aan de gebouwen van Kinderzorg) een strijkwinkel onder de naam StrijkComfort. Anderzijds zijn er in diverse afdelingen al één of meerdere ComfortVlinders aan de slag. Deze ComfortVlinders

worden, als aanvulling op de vaste teams van Poetshulpen, voor onze organisatie een blijvend onderdeel in het streven naar een zo volledig mogelijke dienstverlening naar de klant (lees: met zo weinig mogelijk onderbrekingen).

Hieronder kan je het verhaal lezen van twee van onze collega's die erg gemotiveerd de overstap naar ComfortVlinder heeft gemaakt. Ik ben er van overtuigd dat haar enthousiasme samen met dat van alle collega's poetshulpen, voor onze klanten zeker niet onzichtbaar zal blijven. Dit zal in 2010 ongetwijfeld leiden tot een verdere groei van de pijler Comfortzorg!

*Guy Vervaeet  
directeur Comfortzorg*



Bij Solidariteit voor het Gezin streven we er naar de continuïteit in de hulpverlening zo veel mogelijk te waarborgen, ook in onze pijler 'Comfortzorg' (poetshulp met dienstencheques). Door het personeelsbestand uit te breiden met een aantal 'ComfortVlinders' trachten we zoveel mogelijk een antwoord te geven op deze vraag. ComfortVlinders zijn poetshulpen die geen vaste klanten bedienen maar heel flexibel kunnen worden ingezet ter vervanging van collega's. En dit zowel in geval van ziekte, verlof of bijscholing. Zeker wanneer een vaste poetshulp langere tijd inactief is door ziekte, een operatie, ouderschapsverlof, ... biedt dit een grote meerwaarde aan onze klanten. Ze kunnen immers vaak voor heel deze periode beroep doen op één en dezelfde ComfortVlinder.

*Sandra Van Bogaert, sectorverantwoordelijke dienstencheques in afdeling Lokeren: 'Bij de zoektocht naar een geschikte ComfortVlinder hebben we eerst voorrang gegeven aan de personeelsleden die reeds in dienst waren. Deze functie biedt immers het grote voordeel dat er gedurende het hele jaar extra uren kunnen worden opgebouwd die dan op een ogenblik naar keuze kunnen opgenomen worden bv. tijdens de schoolvakanties. Een interessante formule dus, zeker voor werknemers met kinderen. Ik had het geluk dat twee van onze vaste medewerkers zich kandidaat hebben gesteld voor de functie. Beide mensen blinken uit in hun vak en kunnen een jarenlange poetservaring voorleggen. Voeg hier hun flexibiliteit, motivatie en inzet aan toe en het wordt duidelijk dat dit voor ons een succesformule is geworden. Klanten die al met hen hebben samengewerkt doen heel graag opnieuw beroep op onze 'vlinders'. We ondervonden nog geen problemen om hen voldoende werk te kunnen geven. De invulling van hun uurrooster gebeurt in overleg en ze ontvangen meestal op donderdag of vrijdag al hun uurrooster voor de volgende werkweek.'*

*Regina Buyle, 59 jaar en in dienst sinds 30 mei 2005, vertelt: 'Ik ben nu 9 maanden 'ComfortVlinder' en het valt me goed mee. Vorig jaar vernam ik via de wijkwerking dat er kandidaten voor deze nieuwe functie werden gezocht. Ik*



heb vrij snel beslist dat ik het wel wou proberen. Eén van de grote voordelen is dat je als ComfortVlinder de gepresteerde extra uren vrij mag opnemen. Voor mij en mijn gezin is dat een goede oplossing. Mijn man is sinds kort met pensioen en ik kan nu al eens vaker een dagje vrij nemen om samen een uitstap te maken. Het nadeel was dat ik mijn vaste klanten, waar ik al jaren kwam, moest opge-

ven. Ze hadden gelukkig wel begrip voor mijn keuze. Ik had zeker geen schrik voor de vervangingen. Integendeel, ik leer steeds nieuwe mensen kennen, wat mijn sociale contacten bevordert. En ik kom ook nu regelmatig gedurende enkele weken bij dezelfde klanten terecht. Wat mij opvalt is dat de klanten ondertussen het begrip 'ComfortVlinder' beginnen te kennen. Veel klanten staan wat wantrouwig tegenover vervanging van hun vaste poetshulp. Maar eenmaal ik ben langs geweest als 'ComfortVlinder', zetten ze sneller de stap om opnieuw beroep op mij te doen omdat ze me al kennen. De klanten appreciëren ook sterk dat ze toch een goede vervanging hebben gekregen en elke keer een klant tevreden is, maakt dat van mij een gelukkig mens. Ik hoop op deze manier

nog verschillende jaren voldoening te vinden in mijn werk.'

**Noëla Rochtus**, 43 jaar, in dienst sinds 27 maart 2006, werkt pas sinds 14 december '09 als ComfortVlinder maar heeft ongeveer dezelfde ervaring: 'Nadat de sectorverantwoordelijke had verteld wat de functie van ComfortVlinder inhield, heb ik me onmiddellijk als kandidaat opgegeven, omdat het me zeer interessant leek. Vooral omdat ik tijdens de vakantieperiodes altijd problemen heb om opvang te organiseren voor mijn dochter. Toen ik uiteindelijk echt de kans had om als ComfortVlinder te starten, begon ik wat te twijfelen. Het besef dat ik mijn vaste klanten nu echt zou moeten loslaten, deed me bijna terugkrabbelen. Ik poets ondertussen al vijf jaar bij hen en ik wist dat ik hen zou teleurstellen door mijn keuze. Daar had ik het echt moeilijk mee. Ze vonden het ook echt jammer dat ik hen moest verlaten, maar hebben toch begrip getoond voor mijn situatie. Ik ben ondertussen toch al even bezig als ComfortVlinder en heb alleen nog maar positieve ervaringen gehad. De klanten vinden het natuurlijk zeer aangenaam dat ze vervanging krijgen bij de afwezigheid van hun vaste poetshulp en tonen duidelijk hun appreciatie. Daardoor krijg je veel eer van je werk. De mensen zijn tevreden en dan ben ik dat ook. En bovendien is de opvang voor mijn dochter opgelost. Ik ben blij dat ik de stap heb durven zetten.'

## THUISOPVANG ZIEKE KINDEREN

Als ouder zul je het wellicht al eens meegemaakt hebben....

Je zoon en/of dochter is plots ziek en jij en je partner moeten gaan werken. Aangezien je een ziek kindje niet naar school, de kinderkribbe of de onthaalouder kan brengen zit je met een probleem.

Opa en oma dan maar? Helaas.... Die zijn met pensioen en hebben het nog nooit zo druk gehad! Wat nu gedaan?

Er is maar één oplossing: "Dienst Thuisopvang voor Zieke Kinderen"!

Via deze dienst kan je een professionele thuisoppas inschakelen voor de opvang van je zieke kindje.

Hoe kan je van deze dienst gebruik maken? Heel eenvoudig! Zowat elke mutualiteit heeft een dienst voor opvang zieke kinderen (of werkt met een organisatie samen die deze dienstverlening organiseert) Om een aanvraag in

te dienen neem je contact op met de mutualiteit waarbij uw kindje is aangesloten.

Door de aanvullende verzekering heb je recht op een aantal dagen gratis opvang of wordt een kleine bijdrage gevraagd. Vergeet niet dat je een doktersattest moet kunnen voorleggen voor de periode dat je beroep doet op een oppas.

De dienst Oppas Zieke Kinderen van Solidariteit voor het Gezin staat in voor de organisatie van dergelijke opvang voor de Liberale en de Onafhankelijke mutualiteiten.



Indien je meer informatie wenst betreffende de modaliteiten van de dienst neem je best contact op met de mutualiteit waarbij uw kind is aangesloten.

*Gunter Spitaels  
Diensthofd Kinderzorg  
Diensten aan huis*

# Milieuvriendelijk en energiezuinig werken bij Solidariteit voor het Gezin

Wordt het niet een beetje tijd dat we even gaan nadenken over onze 'ecologische voet-afdruk'?

Vooraleer van wal te steken met diverse tips om onze voetafdruk te verkleinen, had ik graag even uitgelegd wat dit nu juist betekent, zo'n ecologische voetafdruk. Iedereen gebruikt een gedeelte van de ruimte op aarde. Hoeveel ruimte hangt af van ieders consumptiepatroon. Met de Ecologische Voetafdruk kunnen we in hectares aangeven hoeveel oppervlakte aarde dat is per persoon. Als alle bruikbare ruimte op aarde verdeeld wordt over alle mensen en we geven de natuur voldoende ruimte om te overleven, dan heeft elke aardbewoner gemiddeld per jaar recht op 1,7 hectare (ongeveer drie voetbalvelden). De Voetafdruk van rijke landen is veel groter dan die van arme landen. België heeft een gemiddelde Voetafdruk van 6,7 hectare. Het is duidelijk dat we met zijn allen op 'te grote voet' leven, en hier dringend iets aan moeten doen.





Sta eens stil bij je energieverbruik: zowel op vlak van elektriciteit als van verwarming en waterverbruik kan je met minieme ingrepen bezuinigen zonder in te boeten op comfort! Het is nogal logisch dat je slechts de ruimtes verwarmt die nodig zijn, en dat je na het gebruik van een ruimte de verwarming lager (of uit) zet en er voor zorgt dat alle elektrische apparaten uit staan. Of wacht niet tot alle gloeilampen uitverkocht zijn (in 2012) om over te schakelen op spaarlampen: per spaarlamp bespaar je gemiddeld € 67 over de levensduur van de lamp heen!



www.tomcartoon.be

Indien je dus 10 gloeilampen in je woning vervangt door spaarlampen, verdien je eigenlijk € 670 en dit zonder comfortverlies! Onderstaand tabelletje verduidelijkt de stelling, dus wacht hier niet langer mee en doe het nu!

Aankoopprijs	x	stroomverbruik x stoomprijs
		(een gloeilamp gaat 8 keer sneller stuk dan een spaarlamp)
8 x € 0,59		x 60 watt x 8.000 uur x 0,18 €/kWh
<b>Totale kostprijs:</b>		<b>€91,12</b>
		
€ 7,95		x 11 watt x 8.000 uur x € 0,18/kWh
<b>Totale kostprijs:</b>		<b>€23,79</b>
<b>Besparing</b>		<b>€67,33</b>

Veel toestellen verbruiken stiekem elektriciteit terwijl ze uit zouden moeten staan, en dan tikt ook de meter. Elektrische toestellen verbruiken elektriciteit als je ze gebruikt. Dat is normaal maar terwijl je ze niet gebruikt blijven ze dikwijls stiekem ook elektriciteit verbruiken, en dat willen we liever niet. Bij een gemiddeld gezin loopt dit sluipverbruik op tot 10% van hun jaarlijks verbruik. Trek dus uit die stekker, want zeg nu zelf: wie wil geen 10% korting op zijn energiefactuur? We beginnen bij de grootverbruikers: computer en randapparatuur, televisietoestel en ontvanger/decoder en de stereo-installatie. Deze toestellen zet je best volledig uit als je ze niet gebruikt. Gebruik je ze lange tijd niet, haal dan de stekker uit het stopcontact.

Wie op kantoor werkt, schakelt zijn/haar computer volledig uit na de dagtaak, en zorgt er ook voor dat de printer, fax en alle randapparatuur uit staat. Want denk je nu echt dat de kabouters 's nachts op je pc komen werken? Ook de gsm-lader die in het stopcontact blijft zitten na het opladen, blijft elektriciteit verbruiken, dus trek uit die stekker!

Luc Stommelincx  
preventieadviseur





## Vijf hoofdverpleegkundigen & één stafmedewerker Gezondheidszorg

### Op weekend in Les Arcs: een reisverslag

Eind vorig jaar speelden een aantal hoofdverpleegkundigen met het idee om samen een weekendje te skiën en lol te trappen. Het bleef niet bij 'eens zeggen'!

Op donderdag 28 januari stonden Linda (hoofdverpleegkundige Lokeren), Nicole (Roeselare), Sabine (Eeklo), Sofie (Gent Stad), Marcia (veco) en Florence (stafmedewerker) om 17u30 in Gentbrugge klaar aan de bus om te vertrekken richting de sneeuw voor een 'short-ski' in Les Arcs.

Na omzwervingen langs Antwerpen, Brussel en Namen waar telkens enkele skifanaten op de bus stapten, kwamen we op vrijdagmorgen en 15u later aan in Arc 2000, het hoogst gelegen dorpje in het prachtig skigebied Les Arcs.

Na een stevig ontbijt in de restaurant van ons hotel, kleedden we ons snel om en sprongen we op de latten. Het sneeuwde en het was goed koud (-12° c), maar de pistes lagen er hemels bij. De après-ski die volgde op een hele dag skiën was minstens even leuk. Na de 'vin chaud' volgden een douche en het avondeten in het hotel. We hadden na het avondeten niet veel meer nodig dan een comfortabel bed!

Zaterdagmorgen waren we vroeg uit de veren, want we wilden zo snel mogelijk weer op de latten staan. We skieden de ene na de andere piste af en lasten de nodige pitstops in om terug op temperatuur te komen. Groene, blauwe en rode pistes waren voor ons een 'makkie' (aan de zwarte pistes hebben we ons niet gewaagd, omdat we het onze directeur niet wilden aandoen om met breuken naar huis te komen). Tijdens de après-ski in een plaatselijk cafeetje waar de 'Jägermeister' rijkelijk vloeyde, amuseerden we ons te pletter.

Om ons te beschermen tegen de extreme koude (op sommige plaatsen was het tot -25°C!) hadden we allemaal onze SOL-muts of pet mee. Een zeer nuttig geschenk voor barre weersomstandigheden!!



Op zondag konden we nog een hele dag (spijtig genoeg de laatste) skiën onder een stralende zon. We moesten pas om 19u klaar staan voor de bus richting Gent. Na een min of meer comfortabele busrit kwamen we maandag rond 10u toe in Gentbrugge. Zo'n super tof weekend had onze batterijtjes goed opgeladen om weer aan het werk te gaan!!!



*Florence Colpaert  
stafmedewerker Gezondheidszorg*



### 100 - jarige in Zingem

Op 12 oktober 2009 werd mevrouw **Stefanie Van Aelst** 100 jaar en daarom werd zij door de verpleegkundigen in de bloemetjes gezet. Mevrouw Van Aelst wordt reeds vele jaren verzorgd door de verpleegkundigen van sector Oudenaarde-noord. Zij werd geboren in Zingem en bleef er haar hele leven wonen. Na het overlijden van haar echtgenoot woonde zij nog geruime tijd alleen in haar huisje. Nu woont ze al een aantal jaren bij haar dochter en schoonzoon waar ze heel goed in de watten gelegd wordt. We wensen haar dan ook nog vele mooie jaren toe!  
(op de foto: verpleegkundigen Kelly Van der Haeghen en Lindy Wulleputte)



## Talent Transfer Op reis door “competentieland”



Het afgelopen anderhalf jaar waren wij betrokken in het ESF-project Talent Transfer. Dit project rond **competentiemanagement** had als centrale focus om binnen een netwerk van verschillende organisaties een maximale overdracht van expertise rond competentie management na te streven.

Verschiedende bedrijven uit de **logistieke sector** en de **non-profit sector** kwamen samen om hun ervaringen rond competentie management met elkaar te delen. Dit gebeurde in verschillende lerende werkgroepen. De lerende werkgroepen vonden plaats op verschillende niveaus. Er waren lerende werkgroepen met het algemeen management van de verschillende deelnemende bedrijven, met de HR-verantwoordelijken, met eerste lijn leidinggevenden en met vertegenwoordigers van de werkvloer. Onze organisatie werd in die lerende werkgroepen vertegenwoordigd door Guy Vervae/Isabelle Marichal voor het algemeen management, door Griet Santy voor de HRM-verantwoordelijken, door Sarah Caes en Barbara Jacques als sectorverantwoordelijken, en door Marleen De Maesschalck, Sylvie Beke en Rosanne Lambert voor de werkvloer.

Marleen schreef haar ervaring rond de lerende werkgroepen neer:

*“In de lerende werkgroep leerden we over competentieontwikkeling. De competenties zijn eigenlijk de vaardigheden waar de werknemers al dan niet over beschikken. We leerden dat het eigenlijk positief is dat elke werknemer over andere dus verschillende competenties beschikt.*

*Op deze manier vullen alle werknemers elkaar volledig aan. Door elkaar allemaal aan te vullen ontstaat er een fantastische samenwerking (zoals de boom die we als een team moesten samenstellen). Deze fantastische samenwerking heeft als gevolg een goed*

*georganiseerd, functionerend en bloeiend bedrijf. Indien wij de mogelijkheid hebben om te mogen werken in een bloeiend bedrijf, plukken wij hier met z'n allen de vruchten van.”*

Naast die lerende werkgroepen voerden wij in het kader van dit project ook een **intern experiment** rond competentie management.

Bij de opstart van ons experiment werd een **interne werkgroep** samengesteld die instond voor de opvolging en de uitwerking van een aantal zaken. In onze interne werkgroep zaten dezelfde vertegenwoordigers die deelnamen aan de lerende werkgroepen. Wij werden in die interne werkgroep bijkomend ook ondersteund door een projectontwikkelaar van de SERR en door de diversiteitsconsulenten van de drie vakbonden.

Volgende acties werden in de loop van het project uitgewerkt:

**Najaar 2008:** *Het uitschrijven van het competentiewoordenboek.*

Dit woordenboek werd ontwikkeld samen met een extern bureau, en de competenties die erin opgenomen staan, werden tijdens workshops afgetoetst met de functiehouders.

**Begin 2009:** *Competentieprofielen*

De competentieprofielen van de poetshulp dienstencheques, de departementsassistent comfortzorg en de sectorverantwoordelijke comfortzorg werden samen met de leden van de werkgroep vastgelegd. Op basis van de competenties opgenomen in het competentiewoordenboek werd per functie bepaald welke competenties voor die bepaalde functie vooropgesteld worden. De competenties in het competentieprofiel zijn een gewenst profiel. Het zijn de competenties die nodig zijn om als organisatie onze doelstellingen en onze missie te kunnen realiseren. Tegelijk kun-

nen ze ook dienen om te benadrukken dat iemand sterk is op bepaalde competenties en om net die sterktes te kunnen inzetten in de organisatie

**Voorjaar 2009:** *uitwerken van een vormingspakket*

De focus van het project lag bij de pijler Comfortzorg, en nog meer in het bijzonder was het onze doelstelling de coachingsvaardigheden van onze sectorverantwoordelijken verder te versterken. In het voorjaar werd samen met het Competentiecentrum een uitgebreid vormingspakket ontwikkeld (3 modules van elk 16 uur) dat moest tegemoet komen aan de behoeften van de sectorverantwoordelijken Comfortzorg. Een aantal belangrijke thema's die aan bod kwamen: inleiding rond competentie management, kennismaking met competentiewoordenboek en competentieprofielen, een opfrissing van de competenties die in de Talentenbank voor de poetshulpen aan bod komen, coaching, feedback geven, voeren van competentiegerichte functioneringsgesprekken, de STARR-methode, POP-gesprekken, timemanagement en stressmanagement.

De sectorverantwoordelijken Comfortzorg van de afdelingen Gent, Brugge en Kortrijk werden uitgenodigd om deze vrij intensieve vorming rond coaching te volgen. De doelstelling was hen te versterken in hoe zij de departementsassistenten en de poetshulpen nog beter kunnen ondersteunen bij de uitoefening van hun functie. Want uiteraard moeten niet alleen de poetshulpen aan hun competenties werken, ook de leidinggevenden moeten hieraan werken.

**Het resultaat binnen Solidariteit voor het Gezin:**

► wij hebben een competentie-

woordenboek dat ook in de toekomst verder gebruikt zal worden in heel de organisatie

► de competentieprofielen van de poetshulp diensten, cheques, departementsassistent Comfortzorg en sectorverantwoordelijke Comfortzorg zijn uitgeschreven

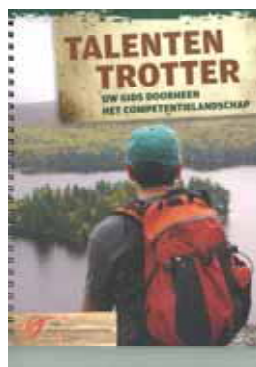
► er is een uitgewerkt opleidingstraject. De inhoud hiervan zal later ook als basis gebruikt worden om onze leidinggevenden vorming te geven rond competentie management.

### *Het eindresultaat van het ESF-project:*

Op **9 februari** vond het slotevent van dit project plaats. In het Pand te Gent werden de resultaten voorgesteld. Tijdens verschillende panelgesprekken werden de ervaringen van de verschillende deelnemers getoetst. Ook Barbara Jaecques, sectorverantwoordelijke van afdeling Brugge, nam deel aan één van de panelgesprekken.



Na afloop van de studiedag kregen alle aanwezigen de **“Talenten Trotter”** mee naar huis. De Talenten Trotter is het eindresultaat van het project, het is een boekje geworden waarin de ervaringen die uit de verschillende lerende werkgroepen naar boven zijn gekomen, in neergeschreven ven staan. Het boekje is opgevat als een reis-



gids, die organisaties die met competentie management willen starten, door competentieland gidst en verschillende wegen voorstelt. Het komt erop aan om als ‘reiziger’ bewust keuzes te maken rond welk pad je volgt.

Het Talent Transfer project is nu op zijn einde gelopen en graag wil ik dan ook volgende mensen bedanken voor hun intensieve deelname aan het project:

Ingrid Rollé en Greet Dubois voor de ontwikkeling van het pakket en voor de geven van lessen;

Sarah Caes, Barbara Jaecques, Rosanne Lambert, Sylvie Beke en Marleen De Maesschalck voor hun deelname aan de interne werkgroepen en aan de lerende werkgroepen;

Lindsey Bultinck, Verona De Bruyne, Sofie Dekeyzer, Barbara Jaecques, Sarah Caes, Leonie Verhaeghe en Vicky van Lersberghe voor hun actieve deelname aan het vormingstraject rond coaching op competentieontwikkeling;

### *Wordt vervolgd...?!*

Dit project was een eerste pilotproject rond competentie management. De bedoeling was vooral uit deze ervaring te leren om competentie management verder uit te rollen naar heel Solidariteit voor het Gezin. En daar gaan we de komende jaren verder werk van maken.

In **2010** zullen we ons in eerste instantie focussen op het middenkader om hen te laten kennismaken met wat competentie management is. Hun rol hierin is cruciaal en we rekenen dan ook op hen om dit project mee vorm te geven.

Zij zullen uitgenodigd worden op een start event en zullen vervolgens in het najaar een halve dag opleiding rond competentie management krijgen. Daarnaast zullen er nog verschillende workshops georganiseerd worden om de technische competenties uit te werken.

In **2011** dan zullen we geleidelijk aan starten met de implementatie bij **werving en selectie**, in **functioneringsgesprekken**, ... dit wordt wellicht een stapsgewijs proces dat meerdere jaren in beslag zal nemen vooraleer iedereen in de organisatie er even verregaand mee werkt.

*Wordt vervolgd dus...!*

Griet Santy  
HR-verantwoordelijke





## Wie zoet is krijgt lekkers



Ook dit jaar was Sinterklaas door Mamatine en papa Rudy uitgenodigd om onze kindjes te vereren met een bezoek. Groot was dan ook het enthousiasme toen Sinterklaas in het bijzijn van zwarte piet rond kwart over drie aankwam in de Molenhoek.

Wie zoet was, mocht op de schoot en kreeg een pakje en een koekje. Gelukkig moest niemand in de zak van zwarte piet!

Alle kindjes waren braaf. Sommige kleintjes vonden de Sint of Zwarte Piet maar angstaanjagend. Je kon ze tot ver buiten Wachtebeke horen huilen! Gelukkig waren er mama's en papa's om hen te troosten.

Ook Mamatine had goed voor de kindjes gezorgd. Ze mocht dan ook eens gaan zitten op de schoot van de Sint. Na een liedje moesten Sint en Piet verder op pad want het waren natuurlijk drukke tijden!

Het feest werd zonder hen voorgezet; de mama's en papa's van al die brave kinderen konden gezellig verder kletsen met een koffietje of een pintje. Zo kregen we de gelegenheid om elkaar beter te leren kennen, in plaats van een snelle goededag tijdens de ochtend- of avondspits. Tot volgend jaar Sinterklaas!

Verslag: Lauren, mama van Feike, opvangkindje van Martine De Coninck



Nawoordje van Mamatine: *“de komst van de sint wordt telkens heel erg toegejuicht door de ouders van onze spruiten, het is dan ook voor ons plezant om deze namiddag te organiseren. Wij hopen dat de sint nog vele jaren zal blijven langskomen!”*

## Koekenverkoop

Hartelijk dank aan wie een doos koeken heeft gekocht. De opbrengst gaat integraal naar de onthaalouders die met die centen een sinterklaasfeestje organiseren of speelgoed kopen voor de opvangkindjes.

Dienst voor onthaalouders

## EEN VERDIEND PENSIOEN

Dag Marie-Leonce,

Je bent je loopbaan begonnen op 28 april 1986. Vóór de fusie was je een trouwe werknemster van de dienst gezins- en bejaardenhulp van de Liberale Mutualiteit Limburg. De jaarlijkse vergadering en de feestjes in het Krelkelhof zullen voor altijd goede herinneringen bij ons nalaten. Vanaf 2002 was er de overgang naar Solidariteit voor het Gezin. Het was telkens fijn om je maandelijks op de wijkwerking te ontmoeten. Af en toe moest je bijscholing volgen in Hasselt, dan was het woord carpooling aan de orde. Samen met Suzanne en Elza in de auto, daar werd wat afgeabbeld...

Vanaf januari 2010 hoor je tot de club van de gepensioneerde werknemers binnen Solidariteit voor het Gezin. Je zei vaarwel tegen je collega's en niet te vergeten tegen je cliënten die je nog steeds op handen dragen. Een mooie toekomst ligt op jou te wachten, je mag nu nagenieten van je jarenlange inzet. Na een leven voor je werk is het nu tijd om verder te genieten van het leven samen met Martin, de kinderen en kleinkinderen.

Het ga je goed!

Veel liefs

*Je collega's van sector 53*



## De Postnatale Thuisbegeleiding van Solidariteit voor het Gezin

Hallo!

*Mogen wij onszelf even voorstellen....*

*Wij zijn het team van de postnatale thuisbegeleiding van Solidariteit voor het Gezin. Nu horen we jullie onmiddellijk denken: "Postnatale thuisbegeleiding, wat is dat voor iets...?" Heel eenvoudig!*

Als vroedvrouw bestaat onze taak uit de medische opvolging en begeleiding van de pasbevallen mama's en hun baby'tje(s). Concreet wil dit zeggen dat wij advies geven rond (borst-)voeding, praktische tips bij het geven van een badje, gewichtsoptolging, uitvoeren van de hielprik, bieden van psychosociale ondersteuning, ed. Wij staan in nauw contact met gynaecologen, kinderartsen, ziekenhuizen en Kind & Gezin.

Telkens wanneer een kraamhulp wordt opgestart gaan wij op "Welkom-Thuis-Bezoek". Tijdens dat bezoek worden in overleg met de pas bevallen mama en de kraamverzorgende alle verwachtingen en praktische zaken van de hulp besproken. De vroedvrouwen en de kraamverzorgenden werken voortdurend samen. De taken van de kraamverzorgende zijn meer gericht op lichaamsverzorging van de mama en de baby, hulp bij maaltijden (bereiden van flesvoeding) en huishoudelijke taken.



Ruth, Stefanie L., Joke, Annelies, Delphine, Eva, Anneke, Nancy, Virginie, Kathleen

De kostprijs van kraamzorg wordt bepaald op basis van het gezamenlijke gezinsinkomen (een tegemoetkoming is mogelijk via de mutualiteit en hospitalisatieverzekering). Ook als pas bevallen personeelslid kan je op ons beroep doen. Voor informatie over bijkomende voordelen kan je terecht bij je verantwoordelijke.

De kostprijs voor postnatale zorg is wettelijk vastgelegd en wordt volledig terugbetaald door de mutualiteit. Indien je ons wenst te bereiken, bel dan naar het nummer (09)264 18 75 of stuur een mailtje naar [vroedvrouwen@svhg.be](mailto:vroedvrouwen@svhg.be).

Tot slot willen we jou er nog aan herinneren dat wij, naar aanleiding van de jaarlijkse "week van de kraamzorg" enkele workshops zullen organiseren. De sessies zullen dit jaar plaatsvinden op **woensdag 12 mei**. Noteer deze datum alvast in jouw agenda! Verder informatie hierover volgt nog ....

Postnatale groetjes en tot de volgende baby .... !!

*Het vroedvrouwenteam*



Dorien



Griet



Stefanie D.

**Anna De Temmerman** is 100 jaar geworden. Tijdens haar beroepsleven was ze bediende bij Belgacom (vroeger RTT) te Sint-Denijs-Boekel. Zij heeft twee kinderen en is reeds lang weduwe. Veertig jaar geleden is ze bij haar dochter gaan wonen maar ze is nog steeds een zeer actieve vrouw.

Mevrouw De Temmerman wordt reeds vele jaren door Solidariteit voor het Gezin verzorgd.

Haar goede gezondheid heeft ze naar eigen zeggen te danken aan het feit dat ze nooit alcohol drinkt en natuurlijk ook door de goede zorgen van haar familie. Ze is steeds dankbaar als de verpleegkundige of de dokter op bezoek komt en houdt ook van de familiebezoeken.



Nancy Lecompte & Angelique Van den Meersschaut

*Nancy Lecompte - verpleegkundige*

# De Rikrubriek

## Big Brother bij Solidariteit voor het Gezin

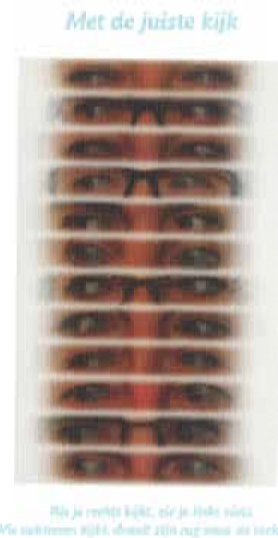
Het is misschien niet het gepaste moment om de dingen even langs de ludieke kant te bekijken. Nog maar pas wensten we elkaar een voorspoedig jaar en kijk, buiten onze wil werd Haïti ondersteboven gehaald, lopen er enkele duizenden mensen van GM-Antwerpen rond met het onaangename vooruitzicht op een verplichte jobwissel, gebeuren er met treinen de meest onwaarschijnlijke dingen en gestoorde individuen voelen blijkbaar de nood om het "spel" van hun gameboy in praktijk om te zetten. Geen leuke dingen, terwijl we toch al worstelen om de laatste dagen van deze lange en strenge winter door te komen. Maar... het wordt beter met de belofte van een mooie zomer.



We kregen allemaal wel een heel ongewone wenskaart in de bus. Onvermijdelijk roept deze de vergelijking op met het kader dat bij Jeanneke Sergant in haar verloren bruin cafeetje boven achter de toog hing. Die maakte best de nodige indruk op een degelijk opgevoed ukje, en dat met slechts één oog! Vraag was of de reguliere en doorrookte gasten er een boodschap aan hadden. Onder het motto: "Wat anderen deden, kunnen wij beter" werd ergens op de vierde verdieping werk gemaakt om deze Vlaamse klassieker naar een hoger niveau te tillen. Ze hadden daar ook wel ingezien dat er met slechts één oog maar weinig onder controle te houden is. Het kan echter van het goede een beetje teveel zijn. Wie blijft er nog op zijn gemak terwijl een ganse menigte nauwlettend iedere handeling meteen evalueert. Wijlen Jeanneke Sergant zeker niet. Ze zou het amper hebben gewaagd om zelf nog alleen achter de tap te staan met al die ogen die haar konden volgen tot in het kleinste hoekje van haar vertrouwde etablissement. Ondertussen zijn we wel wat gewend en als alternatief op de TV-Big Brother kan het wel tellen. In een poging om bepaalde toestanden bij te sturen was deze kaart een must. Op zowat elke afdeling van Solidariteit volgen talloze ogen elke handeling van gelijk wie er binnenkomt, en dit heeft een goede reden.

Kort voor de jaarwissel kreeg elke werknemer een waarderingsgeschenk. Het kwaliteitsvolle zakje met dito inhoud, scoorde ook dit jaar héél hoog, waarvoor onze oprechte dank. In grote kartonnen dozen werd alles netjes en tijdig op de diverse afdelingen afgeleverd. Gezien de omvang van het pakket, bleef de levering in enkele afdelingen binnen handbereik, dit voor een vlotte bedeling. Op één afdeling vonden enkele mensen het geschenk toch

iets aan de magere kant. Bij nazicht bleken uit de diverse dozen alle handdoeken uit de zakjes verdwenen. Gegarandeerd zijn één of meerdere personen nadien, op zelfstandige basis, een massagesalon of sauna gestart. Jammer voor hen maar een flashy reclame voor hun eigen zaak, met de blauwe handdoeken van Solidariteit voor het Gezin, zit er niet in.



Ook het zwartwerk (en dat mogen we hier wel letterlijk nemen) krijgt het moeilijker. Je moet het maar meemaken. Op een koude avond zit je als afdelingsverantwoordelijke lekker in badjas voor de tv, als plots de GSM overgaat. Duidelijk een nummer van binnen je eigen afdeling! Een paniekerige stem, deels Frans en getormenteerd Nederlands, meldt dat ze opgesloten zit binnen het gebouw. Dit is dus zeker niet de gepaste methode om overuren te sprokkelen. Wat was er aan de hand? De (gekleurde) dame was door het zware werk zo vermoeid dat ze in de late namiddag een rustig, donker hoekje had opgezocht om even op adem te komen. Haar recuperatietijd had ze echter deftig onderschat. Welke verantwoordelijke heeft na een drukke werkdag nog de energie om te zoeken naar een donker gekleurd individu in een donker hoekje, ergens in de duistere kelder van de afdeling? Juist... geen enkele! Zeker niet als net die werknemers gewoonlijk reeds vijf minuten vóór sluitingstijd aan de deur aanschuiven om naar huis te gaan.

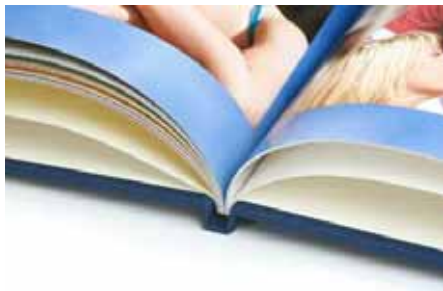
Op een koude winterdag kreeg de technisch coördinator een dringende oproep. In één van de verst verwijderde afdelingen werkte slechts één van de drie radiatoren in de opleidingsruimte waar die en de volgende dagen zou worden gewerkt. Iemand werd, met beperkte middelen, opdracht gegeven om dit defect te verhelpen. Daar aangekomen bleek dat de bewuste radiatoren gewoon niet waren open gedraaid!!!... Na hun overdosis brandstof van vorig seizoen, was dit voor de bewuste afdeling toch zeker niet de gepaste methode om te besparen. Gelukkig was de rit niet voor niets want er dienden nog andere zaken geregeld.

Of deze kaart met alle bewegende ogen, inmiddels op elke afdeling waar te nemen, het nodige soelaas brengt? Het blijft twijfelachtig, de poging is er echter...

Rik Deman  
karweiman

## Een beeld zegt soms meer dan duizend woorden ...

Ondergetekende heeft al heel wat dienstjaren achter de rug in onze geliefde organisatie. Ik heb het geluk gehad in al die tijd verschillende functies te kunnen vervullen. Het waren telkens nieuwe uitdagingen met een diverse invulling van taken. Toch was er altijd één constante: het jaarverslag. Elk jaar opnieuw, zo kort na Nieuwjaar, was er wel altijd iemand die onze aandacht trok op deze verplichting. Wat in de beginjaren een echte Calvarieberg was die we over moesten met een pover gestencild rapportje als resultaat, werd in de loop der jaren een naslagwerk dat elk jaar opnieuw een weerspiegeling werd van waar Solidariteit voor het Gezin voor stond. De laatste tien jaren ben ik zelf verantwoordelijk voor de invulling van het jaarverslag. Het verzamelen van de cijfers, het schrijven van de teksten, het organiseren van de fotosessies, het was al bijna een automatisme geworden. Tot vorig jaar... toen merkte iemand op dat het toch wel jammer was dat daar telkens enkel het middenkader een prominente plaats in kreeg. Waarom eens niet de uitvoerende medewerkers 'in the picture' plaatsen? Ja, goed idee, maar hoe doe je dat, het zijn er intussen wel vijfduizend



hé. Geloof het of niet, maar de school van mijn kinderen inspireerde mij voor de oplossing! Daar wordt jaarlijks een fotoboek uitgegeven met foto's van de leerkrachten, van de

kinderen tijdens schoolse activiteiten, ook alle klasfoto's staan er in. Kortom, het is een lijvig boek met uitsluitend foto's en hier en daar een titel, leuk om in te bladeren en om herinneringen uit op te halen.

Iets gelijkaardigs wilde ik ook voor Solidariteit voor het Gezin, niet in het jaarverslag maar in een apart fotoboek. Eind januari werd aan elke afdeling een compact digitaal fotoestel bezorgd. Het is de bedoeling dat daar foto's mee getrokken worden (wat dacht je?), véél foto's. Vertel het verhaal van jullie werk, van jullie afdeling met foto's, bespreek het tijdens de vergaderingen hoe je het gaat aanpakken, spreek er je leidinggevende over aan. Voorbeelden zijn foto's van teambijeenkomsten, wijkwerkingen, op weg naar een klant, aan het werk bij een klant, bij-scholingen, aan een bureau, personeelsfeesten, pensioeringen, recepties, groepsfoto's, individuele foto's, alles is goed zolang het maar werk gerelateerd is.

In november moet het boek klaar zijn voor verdeling, dus ten laatste eind september moeten alle foto's binnen zijn! Foto's mailen kan niet, het systeem zou crashen moest dat massaal gebeuren. In het toestel zit een fotokaart die aan het directiesecretariaat moet bezorgd worden eens ze vol is. Laat jullie artistieke kant zien, maak er voor iedereen een leuke herinnering van!

En oh ja, voor ik het vergeet, in het jaarverslag van 2009 zullen géén foto's staan.

*Frieda Okerman  
kwaliteitscoördinator*

## “Ziekte overkomt je, maar afwezig zijn is een keuze”

In december, januari en februari zorgen donkere dagen en guur weer traditioneel voor overvolle dokterskabinetten...

Met het einde van de winter en het begin van de lente in het vooruitzicht leek dit ons het ideale moment om het ziekteverzuim binnen Solidariteit voor het Gezin eens onder de loep te nemen...

Sinds juni vorig jaar is er binnen Solidariteit voor het Gezin een “werkgroep ziekteverzuim” samengesteld. Deze werkgroep bestaat uit medewerkers afkomstig uit de verschillende diensten en met vertegenwoordigers van de verschillende vakbonden.

Het gaat om Johan Van Iseghem (Teamleider), Viviane Vinck (hoofdverpleegkundige), Lynn De Ryck (sectorverantwoordelijke), Severine Coomans (Serviceresidentie verantwoordelijke), Mildred Sterck (Verantwoordelijke oppas zieke kinderen), Griet Santy (diensthoofd HR), Isabelle Marichal (directeur Personeel), Annie De Meulenaere (poetshulp, ACV), Nancy Verschure (verpleegkundige, ACLVB), en Marie-Jeanne Michiels (logistieke hulp, ABVV)

In juni 2009 kwam de werkgroep een eerste maal samen. In de eerste vergaderingen wilden we de aanwezigen vooral een zicht geven op wat



onder ziekteverzuim moet begrepen worden, en hen **een aantal cijfers** meegeven over het ziekteverzuim in onze organisatie.

Want binnen Solidariteit voor het Gezin houden wij al enige tijd cijfers bij over het ziekteverzuim. Enerzijds berekenen wij het **verzuimpercentage** (zie onderstaande tabel). Dit percentage geeft een idee van het aantal ziekte-uren ten opzichte van gepresste uren.

	TOTAAL ARBEIDERS	TOTAAL BEDIENDEN
2005		
	Verzuimcijfer 16,85%	4,98%
2006		
	Verzuimcijfer 18,01%	5,22%
2007		
	Verzuimcijfer 18,61%	5,26%
2008		
	Verzuimcijfer 20,19%	6,93%
2009		
	Verzuimcijfer 20,53%	7,53%

Uit deze cijfers blijkt duidelijk dat het verzuim in onze organisatie de laatste jaren blijft stijgen. Om een goed beeld te krijgen van het ziekteverzuim, is het echter ook belangrijk om naar **de frequentie** van het ziekteverzuim te kijken. Daarom berekenen we sinds vorig jaar ook de frequentie en de **gemiddelde duur** van de ziekte. Want ziekteverzuim met een hoge frequentie, herhaaldelijk voorkomend verzuim, heeft grotere gevolgen voor de werkgever dan eenmalig kort verzuim.

	Frequentie	Gemiddeld aantal ziekte- dagen per werknemer	Aantal zieken > 300 dagen
Arbeiders Comfortzorg	0,79	8,57	61
Arbeiders Welzijnzorg	0,61	7,28	130
Arbeiders Woonzorg	0,36	0,53	0
Arbeiders Kinderzorg	0,49	7,62	3
<b>Bedienden</b>			
Bedienden Welzijnzorg, Comfortzorg en algemene diensten	0,4	4,1	2
Bedienden woonzorg	0,34	2,27	0
Bedienden Kinderzorg	0,52	4,35	1
Competentie-zorg	0,35	6,5	1
Thuisverpleegkundigen	0,32	4,13	10

Als de frequentie van het ziekteverzuim bvb 0,79 bedraagt (zoals het geval is voor de dienstencheque werknemers), betekent dit dat een werknemer gemiddeld 0,79 keer ziek was in de eerste 9 maanden van 2009. Sommige werknemers zullen niet ziek geweest zijn, andere 1 keer, 2 keer, ... Het gemiddeld aantal dagen dat men in die periode afwezig is, is bvb bij de poetshulpen in het kader van de dienstencheques 8,57 dagen per werknemer.

De gevolgen van dit ziekteverzuim zijn voor iedereen in de organisatie voelbaar: medewerkers moeten inspringen voor hun verzuimende collega's, afdelingen kampen met planningsproblemen en soms leidt dat tot een minder kwaliteitsvolle dienstverlening. Daarnaast dient Solidariteit voor het Gezin ook deze zware financiële kost te dragen, ... Want ziekteverzuim brengt zowel directe kosten met zich mee (het loon van de afwezige werknemer moet gedurende een periode worden doorbetaald) als indirecte kosten. De indirecte kosten lopen vaak nog hoger op dan de directe kosten: overuren van collega's, aanwerven van tijdelijk, vervangend personeel, bijkomende administratie voor de leidinggevende en de personeelsdienst, ...

Maar ziek is ziek natuurlijk! Een griep kan zeer ernstig zijn, en een gebroken pols is evenmin een ingebeelde ziekte. Uiteraard verwachten we

in die gevallen niet dat de werknemer komt werken. We noemen dit dan 'wit' ziekteverzuim: er is in dat geval géén discussie mogelijk, er is overduidelijk een medische oorzaak en de medewerker is echt niet in staat het werk aan te vatten.



Naast wit ziekteverzuim is er jammer genoeg soms ook sprake van zwart verzuim. Ook hier is geen discussie mogelijk. Iemand meldt zich ziek zonder reële klachten, omwille van privé-omstandigheden of om er persoonlijk voordeel uit te halen. Zwart verzuim wordt binnen Solidariteit voor het Gezin natuurlijk niet getolereerd.

De grootste groep verzuim bevindt zich doorgaans echter in een grijze zone. Bij grijs verzuim is het onduidelijk hoe ziek de medewerker is. De medewerker meldt zich ziek op grond van reële klachten, maar het is absoluut niet zeker dat hij helemaal niet in staat is om naar het werk te gaan. Of de medewerker komt werken is in sterke mate individueel bepaald, het is de **keuze van de werknemer**. Het meest voorkomende voorbeeld hier is dat van de zware verkoudheid. De ene medewerker zal beslissen om toch op de tanden te bijten en komen werken, de andere zal oordelen dat hij beter zijn bed kan inkruipen en rusten.

Het zou dus in ieders belang zijn als we er in slagen het ziekteverzuim (voornamelijk uit de grijze zone) verder terug te dringen.

Om deze doelstelling te bereiken zullen we in 2010 samen met de werkgroep verder nadenken over en werken aan **een integrale aanpak van ons ziekteverzuimbeleid**. We zullen bepaalde duurzame acties uitwerken die kunnen bijdragen aan het optimaliseren van de inzetbaarheid van onze medewerkers. Het kan gaan om acties die inspelen op de psychosociale aspecten op het werk, de veiligheid, de arbeidsomstandigheden, de motivatie, de gezondheid, de ziekte van onze medewerkers, ...

Want wij zijn er van overtuigd dat een gezonde geest in een gezond lichaam leidt tot een gezonde medewerker!

Wij delen met jullie graag ook nog enkele ervaringen van de deelnemers aan de werkgroep, waar we in de toekomst zeker ook nog verder zullen investeren:



“Wat ik voornamelijk van de werkgroep heb opgestoken is dat een goed persoonlijk contact met personeel een belangrijke maatregel is voor ziekteverzuim. Door gedurende de ziekteperiode en bij hervatting gesprekken te voorzien met personeelsleden zullen zij zich meer gemist en gewaardeerd voelen waardoor ze misschien sneller het werk zullen hervatten.”  
(Lynn De Ryck, sectorverantwoordelijke comfortzorg afdeling Aalst)

“Ik vond de werkgroep nodig om eens stil te staan bij onze werknemers die door ziekte afwezig zijn. De cijfers liggen enorm hoog, waar ik eigenlijk wel van schrok. Ik denk ook dat vele zieke medewerkers er niet bij stilstaan hoe groot de invloed van hun afwezigheid is op hun collega's en klanten.

Het menselijk contact met de zieke medewerker is van groot belang, op een respectvolle manier laten weten dat je bezorgd bent. In geval van langdurige ziekte neem je best regelmatig contact op met je zieke medewerker. Zo kan hij/zij zich toch nog bij de groep voelen. Dit kan dan ook een aanzet zijn om het werk misschien vlugger te hervatten.”

Viviane Vinck  
hoofdverpleegkundige afdeling Antwerpen

## TIPS

### ALS DE ZIEKTEBACTERIE JE TOCH TE PAKKEN KRIJGT



Vergeet zeker niet je afwezigheid op een correcte manier te melden:

- je verantwoordelijke tijdig (ten laatste voor het aanvangsuur) op de hoogte brengen van je afwezigheid;
- indien mogelijk ook de eerste cliënt op de hoogte te brengen van je ziekte;
- binnen de twee werkdagen, te rekenen vanaf de eerste dag van je ziekte, een doktersattest toe te sturen naar de personeelsdienst te Gent. Opgelet, ook een attest voor 1 dag afwezigheid;



Als je de woning mag verlaten, controleer dan regelmatig je brievenbus. Misschien kwam de controledokter langs en liet deze een berichtje na;



Verzorg jezelf vooral goed en hopelijk kan je snel het werk terug hervatten!

Griet Santy  
HR-verantwoordelijke



## Welkom in de “Spel-O-theek”



De Spel-O-theek van Solidariteit voor het Gezin is een uitleendienst van speelmateriaal, gezelschapsspelelen, verkleedkledij, ed.

Het doel van de Spel-O-theek is het spelplezier en spelontwikkeling van elk kind tot de leeftijd van 6 jaar te bevorderen. In de Spel-O-theek vind je enkel educatief verantwoord speelmateriaal, ingedeeld volgens ontwikkelingsfase (psychisch, lichamenteel, sociaal-emotioneel).

Elke ouder, van wie het kindje in één van onze kinderdagverblijven, het CKG of een onthaalouder wordt

opgevangen, kan gebruik maken van deze uitleendienst. Maar ook alle personeelsleden zijn meer dan



welkom!

Voor slechts €3 per kalenderjaar (per gezin) ben je aangesloten bij de Spel-O-theek en kan je 3 spelen van gelijk welke aard ontlend. De huurprijs per speelgoed bedraagt € 0,80.

Het geleende materiaal mag je één maand houden. Verlenging is enkel mogelijk mits toestemming van de verantwoordelijke van de Spel-O-theek.

Interesse? Spring gerust eens binnen!!

Adres:  
**Willem Wenemaerstraat 9  
9000 Gent**



Contactpersoon:  
**Christine Van Draege**  
(09)264 18 98

[christine.vandraege@svhg.be](mailto:christine.vandraege@svhg.be)

Openingsuren:  
**Iedere 3de dinsdag van de maand**  
(van 16u30 – 19u30)

Het reglement van de Spel-O-theek kan steeds worden opgevraagd bij Christine van Draege.

In 2010 zal er een catalogus-on-web gelanceerd worden van de Spel-O-theek. Deze catalogus zal je kunnen raadplegen via het intranet of [www.solidariteit.be](http://www.solidariteit.be)



Spitaels Gunter  
Diensthoofd Kinderzorg  
Diensten aan Huis



## Pechweek voor thuisverpleegkundige eindigt met glimlach

*Of hoe een nachtelijke oproep, een ongekende snelweg, een kapotte dienstwagen en zeer veel sneeuw sommige inspireert tot collegiale fun.*

Na mijn vaste recupdagen en mijn laatste dagje verlof van het jaar genomen te hebben, begon ik op zaterdag 19 december 2009 zoals altijd met volle moed te werken. Naar goede gewoonte deed ik de namiddagdienst gekoppeld aan de avonddienst en daar behoorde dan ook de wachtdienst bij. Die zaterdagavond kwam ik zo rond tien uur tevreden thuis na een lichamelijk en mentaal voldane werkdag. Ik begon aan mijn eten want ik was redelijk uitgehongerd.

De potten stonden nog niet lang op het vuur of daar rinkelde de gsm. Met een klein hartje nam ik op. Het was een oproep voor een regio zowat veertig minuten van mijn deur in een voor mij niet zo gekende omgeving. Alvorens te vertrekken belde ik nog snel een collega om me wegwijs te maken in die streek die een echte wespennest is voor mij. Jammer genoeg stond die collega al in haar pyjama want anders zou zij de oproep beantwoord hebben. In de regio aangekomen werd mij al snel duidelijk dat ik blijkbaar de verkeerde R4 was opgereden wat tot desastreuze gevolgen leed, namelijk veel verloren tijd. Ik wist niet meer waarin of waaruit. Een collega om hulp vragen, daar was het intussen te laat voor want de klok tikte genadeloos door. De verleiding was groot om huiswaarts te keren maar dat kon in geen geval. Ik heb dan naar het hoofdkantoor gebeld in de hoop dat die persoon mij zou kunnen helpen maar ..., wat verwachtte ik ook? Zij verbond mij toen wel door met de echtgenote van de patiënt. Die vrouw liet mij eerst terugkeren, dan weer niet, dan weer wel, ik had het gevoel op een draaimolen te zitten. Uiteindelijk zag ik een herkenningspunt dat nog in mijn hoofd zat van een drietal jaren geleden en zo kwam ik dan toch aan om de patiënt in nood te verlossen. Met al die pech was het 0u40 als ik doodmoe terug thuis aankwam. Op zich geen probleem want ik kon toch uitslapen. Op zondag stond er immers opnieuw een namiddag en late dienst op mijn uurrooster.

Niets bleek echter minder waar .... om zes uur werd ik door mijn hoofdverpleegkundige gewekt met het vriendelijk verzoek de voormiddag te werken. Een collega was ziek en aangezien ik reserve stond ben ik opgestaan om onmiddellijk te vertrekken. Van een korte nacht gesproken door werkomstandigheden! Tussen de telefoons door en het aankleden om te kunnen vertrekken haastte ik mij naar beneden, ondertussen wierp ik een blik naar buiten en wat zag ik? Sneeuw, sneeuw en nog eens sneeuw! Dat ik massa's vertraging opliep moet ik waarschijnlijk niet vertellen. Mijn hoofdverpleegkundige had wel enkele patiënten verplaatst van uur en zelfs enkele afgebeld zodat het toch een haalbare kaart werd. Aansluitend heb ik nog mijn namiddagdienst afgewerkt en mijn late dienst

werd gelukkig door een andere collega overgenomen. Ik dacht toen dat ik het wel gehad had voor de week.

De volgende dagen verliepen inderdaad probleemloos.

Tot de laatste werkdag, de dag voor kerstavond zo rond acht uur. Ik reed Eeklo binnen en plots was mijn dashboard een kerstboom en voor ik het goed en wel beseft stond mijn wagen stil. Er was totaal geen beweging meer in te krijgen. Mijn hoofdverpleegkundige gebeld, de pechdienst gebeld en wat bleek, door de winterse toestanden op de baan zou ik zeker één uur tot anderhalf uur moeten wachten in een ijskoude wagen ( buitentemperatuur – 4° C). Gelukkig stond ik niet ver van het centrum van Eeklo en kon ik in die tijd vier patiënten te voet afwerken, dat was in elk geval beter dan kou te lijden in een auto. Net als ik de laatste patiënt had bezocht liet de pechdienst mij weten dat ze er waren. Na controle van mijn wagen konden ze mij enkel zeggen dat hij weggetakeld moest worden. Opnieuw mijn hoofdverpleegkundige op de hoogte gebracht die akkoord was om de laatste patiënten af te bellen. Zij is mij dan in hoogsteigen persoon komen halen om mij naar huis te brengen. Met een vervangwagen van vijf dagen was ik niets omdat ik de daaropvolgende zeven dagen toch niet moest werken en ik met mijn solmobieltje niet privé rijd. Ik moest wel opnieuw over een wagen kunnen beschikken tegen 31 december. De garage moest daarvoor zorgen maar – opnieuw een kleine ramp - mijn wagen was naar een andere garage gebracht dan afgesproken en even leek het of mijn auto zoek was! Uiteindelijk is de wagen in de juiste garage aangekomen en kreeg ik tijdig een vervangwagen.

Van een pechweek gesproken! Ik dacht toen nog één dag werken in 2009 en dan op naar 2010, het zal wel beter beginnen dan eindigen maar .....

Omdat ik met kerst thuis was moest ik werken met oudejaar. Ik had mijn route en afspraken goed geregeld om zo vroeg mogelijk thuis te zijn op die bijzondere avond. Maar op 1 januari om acht minuten over twaalf rinkelt mijn gsm, collega Cindy aan de lijn. Ze wist mij te zeggen dat ze haar net hadden opgebeld van het hoofdkantoor omdat ze dachten dat zij van wacht was, terwijl ikzelf van wacht was. Ik schreef het adres en telefoonnummer op van de patiënt waar ik heen moest, wel werd van mij verwacht dat ik de patiënt eerst zou opbellen voor ik vertrok. Ik belde met een klein hartje naar de patiënt met toch nog een sprankeltje hoop dat ik niet zou moeten vertrekken maar niets was minder waar! Plots veranderde het heksenstemmetje in een schaterlach, het was mijn collega Angelique: Happy New Year collega!

Van een verpleegkundige die nog elke dag geniet van haar boeiende, spannende en afwisselende baan!

*Sylvie Vancompernelle van sector Eeklo*



We zijn intussen al weer vier maanden verder maar toch komen we er graag nog een keer op terug. Solidariteit voor het Gezin is fier overal te mogen verkondigen dat het het internationale kwaliteitslabel 'Investors in People' behaald heeft. Van één van de concullega's ontvingen we – onrechtstreeks - het grootste compliment: zij hadden het geprobeerd maar halverwege het proces opgegeven. Geslaagd zijn in het examen betekent echter niet dat we zéér hoog van de toren mogen blazen. Als we het in termen van schoolprestaties zouden uitdrukken moeten we toegeven dat we eigenlijk net met de hakken over de sloot

geraakt zijn. De assessoren gaven ons dan ook slechts anderhalf jaar de tijd (en geen drie jaar zoals het normaal zou moeten zijn) om aan te tonen dat we het label echt wel verdienen.

Toch mogen we nu officieel zeggen dat er in deze organisatie aandacht is voor de medewerkers, voor wat zij te zeggen hebben, voor hoe zij zich kunnen ontplooien, voor hun relatie met de direct leidinggevende. De laatste twee jaar is er hard gewerkt aan het verbeteren van deze en nog een heleboel andere punten. De grootste verdienste van het proces naar het label toe was voor mij de bewustwording. Bij het nemen van maatregelen of het geven van opdrachten werd omwille van IiP toch vaak even stil gestaan bij het effect die de maatregel of opdracht zou

hebben op de medewerker. Leidinggevendenden zijn zich ook bewuster geworden van het feit dat zij een belangrijke factor zijn voor het welbevinden van hun medewerkers. Nu we het label hebben mag dit bewustzijn niet verwateren. De assessoren hebben punten aangegeven voor een actieplan voor continue verbetering. Duidelijke communicatie, verduidelijking rond verantwoordelijkheden en bevoegdheden, leren van elkaars 'good practices', persoonlijke doelstellingen opmaken, het zijn enkele van die punten. In een ander artikel in deze krant (over Zenit) door Erwin Devriendt staat te lezen hoe werkelijk iedereen van Solidariteit voor het Gezin daar zal bij betrokken worden.

*Frieda Okerman  
kwaliteitscoördinator*

## Solidariteit voor het Gezin versterkt zijn IiP-visie: het grote cultuur en waardenonderzoek

Om de binding tussen de medewerkers te versterken, om een duidelijk beeld te krijgen van wat echt leeft bij de medewerkers, om zicht te krijgen op de perceptie van de medewerkers over de bedrijfscultuur van Solidariteit voor het Gezin, om een beleid te kunnen voeren in functie van de gewenste waarden van onze medewerkers en om inzicht te krijgen in de verschillen en overeenkomsten omtrent de waardenkennis tussen alle medewerkers, gaan we een intens en allesomvattend onderzoek organiseren dat op verschillende tijdstippen (bv om de twee jaar) zal hernomen worden. Dit onderzoek zal worden begeleid door een externe partner, Zenit, en zal hoofdzakelijk via een specifieke website gebeuren. Het is duidelijk dat het opzet van dit onderzoek het gevolg is van de verdere uitdieping van de feedback van ons kwaliteitslabel Investors in People (IiP).

**Via uw direct leidinggevende zal je op de gepaste tijd geïnformeerd worden over dit onderzoek. Het is uiterst belangrijk dat de deelname door alle medewerkers aan dit onderzoek massaal is. Vanaf 1 april 2010 zal een specifieke website worden opengesteld voor alle medewerkers van Solidariteit voor het Gezin. Gedurende een maand zal je de kans krijgen om uw mening via een vragenlijst kwijt kunnen.** Tot 30 april zal de specifieke website te uwer beschikking staan. Indien je niet over een computer beschikt, dan zullen wij instaan voor twee alternatieve invulmogelijkheden:

- een vragenlijst op papier en af te geven aan uw leidinggevende
- een computer op de afdeling waarop je kan inloggen op die specifieke website

Uiteraard is een rechtstreekse invulling thuis de meest aangewezen manier, vanwege uw privacy, de correctheid en de serene manier van invulling van het enquêteformulier. Wij zijn vandaag in volle voorbereiding van de opmaak van de onderzoekwebsite en de waardenlijst. In de loop van de maand maart zullen alle instructies worden gegeven.

Tijdens de komende zomer zullen de resultaten verwerkt worden om uiteindelijk in het beleid van 2011 een inhoudelijk vervolg te krijgen. We stellen uiteraard veel belang in dit omvangrijk cultuur- en waardenonderzoek binnen Solidariteit voor het Gezin. Het is immers zo dat het voor iedereen een meerwaarde moet betekenen om te werken in een bedrijf waar de waarden niet alleen intens beleefd worden, maar ook gedragen worden door de medewerkers. We kunnen via deze manier de kwaliteit van onze dienstverlening nog vergroten, de identiteit van ons bedrijf nog versterken en de betrokkenheid van alle medewerkers nog vergroten. In de toekomst kunnen wij aldus inhoudelijk het verschil maken ten opzichte van onze concurrenten. Een duidelijke bedrijfscultuur met door-drongen bedrijfswaarden zijn een garantie voor enerzijds een stevige externe profilering van Solidariteit voor het Gezin en anderzijds voor een grotere arbeidssatisfactie bij alle medewerkers.

Motiveer uzelf en al uw collega's om deel te nemen aan deze enquête! Wij rekenen erop.

*Erwin Devriendt  
afgevaardigd bestuurder*

# Zijn van ons heengegaan...



In juli 2009 moest Hubert Haesaert omwille van gezondheidsredenen stoppen bij SOLmobiel. Meer dan een jaar heeft Hubert met hart en ziel dit vrijwilligerswerk gedaan. Hubert werd graag gezien bij zijn vaste klanten en collega's chauffeurs. Afkomstig uit Brugge wist hij ook elke bijeenkomst op te vrolijken met een 'Brugs klapke'. En terwijl hij al jaren in Vlaams-Brabant woonde bleef zijn favoriete voetbalploeg Cercle Brugge. Iets waar hij graag over vertelde, net als over zijn job, zijn leven... In zijn afscheidstekst vraagt hij iedereen om af en toe nog eens aan hem te denken. We zullen dit zeker doen!

Een week later kregen alle collega's van SOLmobiel opnieuw droevig nieuws te horen. Chauffeur Frederique Bardyn was heel plots overleden. Frederique en zijn echtgenote zetten zich al bijna vijf jaar in bij SOLmobiel om hun klanten te vervoeren. Op bijeenkomsten was Frederique ook frequent aanwezig. Bij het voorstellen aan nieuwe vrijwilligers vertelde hij altijd vol trots dat ze afkomstig waren uit het mooiste stadje van Vlaams-Brabant: Roosdaal. Ook aan Frederique zullen we altijd de beste herinneringen blijven bewaren.



We wensen beide echtgenotes en families veel sterkte toe!

*Julie Taets*  
zorgcoördinator - coördinator vrijwilligerswerk



Liefste Maggy, collega, vriendin,

Op 24 oktober ben je na een korte ziekte onverwachts van ons heengegaan.

Je kreeg de kans niet op een eerlijk gevecht.

We zijn diep bedroefd je op 55 jarige leeftijd te moeten laten gaan.

Je was reeds 24 jaar in dienst bij Solidariteit voor het Gezin en daardoor een gevestigde waarde binnen sector 51.

Je was, zoals collega's zeiden, een ware moeder voor velen.

Je stond altijd klaar met goede raad en advies.

Voor sommigen was je ook een schouder om op uit te huilen.

Je kwam op voor je naaste collega's en ze konden op je rekenen.

Ook voor je klanten was je er altijd.

Maggy Duchateau, jouw overlijden betekent voor ons allen een groot verlies.

We zullen je missen.

Je sectorverantwoordelijke en collega's

*Désirée Van Tol*  
afdeling Hasselt

Onze vrijwilligster Ghislaine Martens is plots overleden op 6 februari jl. Zij is 65 jaar geworden. Ze was vrijwilligster bij Zorgende Handen sinds 6 juni 2005, en zette zich belangeloos in voor de vele bejaarden in regio Bilzen.

We zullen haar missen!



*Het team van Zorgende Handen*

## METERSCHAP



Enkele verzorgenden van Brugge, Kortrijk en Gent zijn in het najaar meter geworden bij Solidariteit voor het Gezin. Sommige lessen waren vlot verteerbaar, andere - zoals bijvoorbeeld "competentie"- waren een harde noot om te kraken. In naam van onze leuke, toffe groep wil ik iedereen bedanken, meer bepaald alle medewerkers van Competentiezorg alsook onze verantwoordelijke die ons de mogelijkheid gaf om deze meterschapopleiding te volgen. Het was een unieke ervaring!

Groeten uit Brugge!

*Nadine Lippens  
verzorgende afdeling Brugge*

De volgende editie van de personeelskrant verschijnt eind juli.

Kom je graag eens in de krant met een verhaal, alleen of samen met collega's?

Bezorg ons dan een tekst met eventueel fotomateriaal vóór 15 juni.

Als tekst krijgen we bij voorkeur een worddocument en het fotomateriaal in een afzonderlijke file of op papier.

Voor tekstverbetering en lay-out zorgen wij!

Alles is op te sturen naar [frieda.okerman@svhg.be](mailto:frieda.okerman@svhg.be) of [vanja.govaert@svhg.be](mailto:vanja.govaert@svhg.be)

## EEN AVOND OM NIET MEER TE VERGETEN!



Op zaterdag 23 januari kwamen sectorverantwoordelijke Eveline Decock en haar poetshulpen van regio Oostende samen voor een avondje uit. Het werd een avond bowling, voorafgegaan door een aperitief en een uitgebreide fondue van vlees en vis. Iedereen kon eten naar hartelust en het was heel erg lekker. De sfeer was heel aangenaam en gezellig en er werd heel wat gelachen en bijgepraat onder de collega's. Het was ook een beetje afscheid nemen van onze verantwoordelijke die vanaf februari een andere sector krijgt en die we héél erg zullen missen. Na het vullen van ons buikje kwam het actieve deel: het bowlen! Iedereen liet zijn troeven zien en haalde zijn talenten boven, de een al dapperder dan de ander! Wie zou winnen deed er niet toe, maar bovenal telde het plezier, het samenzijn en de ambiance. Zelfs een dansje ontbrak niet!

Deze avond was absoluut de moeite waard om nog eens over te doen en een avond om niet meer te vergeten!

*Greta Gansemans  
poetshulp*

## Met pensioen

- \* Lilliane Deslypere, verzorgende uit Brugge
- \* Chantal Dheedene, verzorgende uit Kortrijk
- \* Lutgarde Van De Voorde, poetshulp (dienstencheque) uit Gent
- \* Marie De Vlieger, poetshulp uit Gent
- \* Yvette Roels, verzorgende uit Lokeren
- \* Imelda Vandersickel, verzorgende uit Oudenaarde
- \* Francis Vanerman, thuisverpleegkundige uit Hasselt

In naam van alle collega's wensen wij hen een welverdiende rust toe. Wij beloven jullie op de hoogte te houden over Solidariteit voor het Gezin via de personeelskrant.



Op de Zenithbeurs kwamen **Aimé Collier en Miriam Vanzandycke** in contact met Solidariteit voor het Gezin. Sindsdien zijn ze steeds trouw op post om meerdere keren per week bij 'hun mensen' langs te gaan als vrijwillige oppassers. Reeds twee jaar behoren Aimé en Miriam tot onze grote groep geëngageerde en trouwe vrijwilligers. Dit verdient alvast een grote pluim!

Daarnaast zijn Aimé en Miriam ook al 50 jaar trouw samen. Op 21 augustus 1959 stapten ze in het huwelijksbootje. Nu, 50 jaar later, wensen we hen dan ook een dikke proficiat met hun huwelijksverjaardag!

*Julie Taets  
zorgcoördinator - coördinator vrijwilligerwerk afdeling Brussel*

# FOTOWEDSTRIJD

Voor een fotowedstrijd op de hondenschool waar ik wekelijks heen ga, is het onderwerp: je hond en je werk. Ik heb dus mijn hond, Pangzi, aangekleed met kledij van Solidariteit voor het Gezin.

Ik vond de foto's zo geslaagd, dat ik iedereen wil laten meegenieten!

Misschien de mascotte van Solidariteit ?

*Groetjes Kathleen & een hoge HIGH 5 van Pangzi !*



## Nieuwsbrief voor de klanten

Solidariteit voor het Gezin wil de banden met haar klanten aanhalen. Veel inspanningen worden geleverd om de medewerkers zo goed mogelijk te informeren over wat er reilt in zeilt binnen de organisatie. Sinds IiP weten we dat dit een primaire vereiste is om goed te kunnen functioneren in de eigen job. Klanten informeren beschouwt men doorgaans als nogal bijkomstig. Zolang klanten goed gediend zijn en weet hebben van hun rechten en plichten is alles in orde, zo redeneert men vaak. Toch ervaren we dat dit onvoldoende is. Willen we van Solidariteit voor het Gezin een dynamisch, groeiend bedrijf blijven maken, dan moeten we onze klanten goed informeren. We moeten hen op regelmatige tijdstippen interessante weetjes overmaken en kennis geven over wat Solidariteit voor het Gezin te bieden heeft. Wij koesteren allemaal onze klanten en zouden het erg vinden dat ze een dienst gaan zoeken op een ander omdat ze denken dat Solidariteit voor het Gezin die niet in haar aanbod heeft.

In april-mei komt de eerste Nieuwsbrief uit voor klanten van de diensten die ressorteren onder Welzijnszorg, Ge-

zondheidszorg en de dienst maaltijden van Woonzorg (in de andere pijlers/diensten werd al vroeger een Nieuwsbrief uitgegeven en dit wordt natuurlijk verder gezet). Het is de bedoeling 2 Nieuwsbrieven op een jaar te verspreiden.

**Wij hebben van iedereen medewerking nodig!** Om portkosten te vermijden vragen wij aan de uitvoerende medewerkers de Nieuwsbrief te overhandigen aan hun klanten. Laat de Nieuwsbrieven dus niet in je rugzak zitten nadat je verantwoordelijke je een pakje bezorgd heeft maar geef een exemplaar aan uw klanten bij uw eerstvolgende bezoek.

Enne...het is niet verboden hem eerst zelf stiekem te lezen want een goed geïnformeerde medewerker is er twee waard!

*Frieda Okerman  
kwaliteitscoördinator*

# *De thuisverpleging van Solidariteit voor het Gezin*

*bestaat 25 jaar in 2010!*

*Dit zal uitgebreid gevierd worden!*

*Hou alvast **Zaterdag 3 juli**  
voor jou en je familie vrij voor een groot feest!*

