



# Geen crisis voor Comfortzorg



Het afgelopen anderhalf jaar vloeide al heel wat inkt rond de economische crisis die ons land in zijn macht houdt. Comfortzorg,

de dienst waar poetshulp met dienstencheques als één van de voornaamste bouwstenen kan beschouwd worden, kan met enige trots een positiever beeld ophangen van de voorbijgrijze crisismaanden. Wij kijken dan ook tevreden terug. Het aantal vooropgestelde prestatie uren werd mooi gehaald, het aantal medewerkers binnen onze dienst kent een stijgende trend en wij bedienen wekelijks meer dan 12.500 klanten. Verder zien we dat het aantal aanvragen van toekomstige klanten nog steeds erg hoog ligt en dat het gebruik van het Comfortpakket meer en meer ingeburgerd raakt.

**“Elke keer een klant gelukkig is, ben ik ook een tevreden mens.”**

In 2009 werden ook twee belangrijke vernieuwingen ingevoerd. Ten eerste werd in Evergem een strijkwinkel opgestart onder de naam ‘StrijkComfort’. Deze bevindt zich aanpalend aan de gebouwen van Kinderzorg en de kantoren van de thuiszorgdiensten.

Ten tweede worden sinds begin 2009 onze poetshulpen vakkundig ondersteund door onze ‘ComfortVlinders’.

Dit zijn medewerk(st)ers die worden ingezet voor het opvangen van afwezigheden bij hun collega’s. Dit concept kan de continuïteit naar de klant toe alleen maar ten goede komen. Klanten kunnen vaker rekenen op vervanging wanneer hun poetshulp plots ziek wordt, in verlof gaat of bijscholing volgt. Comfortvlinders presteren in drukkere periodes een pak extra uren.

Dit brengt met zich mee dat zij gemakkelijker verlof kunnen nemen tijdens kalmere periodes. Voor veel poetshulpen is dit een belangrijk voordeel bij het uitoefenen van hun job. Hieronder is het verhaal te lezen van twee medewerkers die sinds kort tewerkgesteld zijn als ComfortVlinder. Hun enthousiasme werkt alvast aanstekelijk op velen van ons, hopelijk is dit te voelen tot bij onze klanten thuis.

***Regina Buyle, in dienst sinds 30 mei 2005 (links op foto)***

“Ik nam vrij snel de beslissing om ComfortVlinder te worden. Eén van de grote voordelen is dat je de extra gepresteerde uren vrij mag opnemen. Aangezien mijn man sinds kort in pensioen is, kan ik al eens vaker een dagje vrij nemen en een leuke uitstap maken. Ik leer nu ook constant nieuwe mensen kennen, wat mijn sociale contacten bevordert. Veel klanten staan wat wantrouwig tegenover vervanging van hun vaste poetshulp, maar eens ik langs geweest ben als ‘ComfortVlinder’ durven de mensen vlugger de stap te zetten.

Zij stellen het enorm op prijs wanneer ze een goede vervanging krijgen en elke keer een klant tevreden is, ben ik ook een gelukkig mens.”

(rechts op foto)

“Tijdens de vakantieperiode heb ik altijd problemen om opvang te organiseren voor mijn dochtertje. Die extra gepresteerde uren als ComfortVlinder kwamen me dus handig van pas. Alleen het besef dat ik mijn vaste klanten echt zou moeten loslaten, deed me twijfelen.

Mijn klanten nu zijn tevreden dat ze vervanging krijgen en daardoor krijg je veel eer voor je werk. Bovendien is de opvang voor mijn dochter opgelost. Ik ben blij dat ik de stap heb durven zetten.’

Zij vonden het op hun beurt jammer dat ik hen moest verlaten, maar toch hebben ze begrip getoond voor mijn situatie.

Guy Vervaet  
Directeur Comfortzorg

## Nieuwsflits

In de rubriek Nieuwsflits kunt u nu voor de eerste maal nieuwtjes lezen over de koepelorganisatie Solidariteit voor het Gezin. Via deze rubriek zal u twee keer per jaar op de hoogte gehouden worden van interessante en belangrijke informatie. Op de achterflap van de Nieuwsbrief vindt u een overzicht van het totale aanbod aan diensten van Solidariteit voor het Gezin.

Sedert eind 2009 mag Solidariteit voor het Gezin zich de trotse eigenaar noemen van het **Investors in People** label. Het is hét bekendste Human Resource label op internationaal vlak. Het staat voor



een duurzaam en kwaliteitsvol personeelsbeleid en het wordt toegekend

wanneer bedrijven er in slagen een effectief beleid over leren, opleiding en ontwikkeling van de medewerkers uit te bouwen. Solidariteit voor het Gezin werkte hard om dit label te halen omdat het uiteindelijk focust op tevredenheid van werknemers. Bij tevreden werknemers vloeien daar automatisch tevreden klanten uit voort, wat voor alle diensten nog steeds de allerbelangrijkste doelstelling is.

Op 23 februari 2010 mocht Solidariteit voor het Gezin het laureaatscertificaat voor haar **diversiteitsbeleid** in ontvangst nemen in het stadhuis van Antwerpen. Dit certificaat bevestigt dat Solidariteit voor het Gezin inspanningen levert om voor iedereen gelijke kansen te waarborgen bij aanwervingen, bijscholingen en bevorderingen, uiteraard rekening houdend met de specifieke jobvereisten. Een logisch gevolg van dit beleid is dat aan klanten steeds gevraagd wordt personeelsleden respectvol te bejegenen. Klanten die personeelsleden discrimineren of weigeren omwille van fysieke persoonskenmerken, sluiten zichzelf uit van verdere hulp- of dienstverlening.



Solidariteit voor het Gezin neemt regelmatig nieuwe initiatieven in de zorgsector en neemt ook duidelijke **standpunten** in wanneer de diverse overheden van dit land voorstellen bespreken die een impact hebben op klanten of medewerkers. Wie graag op de hoogte blijft kan de actuele standpunten volgen op de website [www.solidariteit.be](http://www.solidariteit.be). Zo staat er een recent opiniestuk te lezen over het sociaal statuut voor onthaalouders en over de sociale dienstencheque.

Solidariteit voor het Gezin is gespecialiseerd in thuiszorg in **Vlaanderen en Brussel**.  
 Het beschikt over een ruim aanbod aan diensten voor jong en oud, in goede en in minder goede tijden.  
 Het levert zorg op maat en de klant staat daarbij altijd centraal.  
 Wist u dat Solidariteit voor het Gezin meer dan **5000 medewerkers** telt  
 die u met één of meerdere van volgende hulp- of dienstverleningen kunnen bijstaan:

<p><b>Thuisverpleging</b></p> <p><i>Het kan ook jou overkomen!</i> Inspuitingen, wondverzorging, al dan niet gecombineerd met lichaamsverzorging: de thuisverpleegkundige dient alle nodige zorgen thuis toe.</p>	<p><b>Gezinszorg</b></p> <p><i>Gaat het wat minder? Geen nood, gezin- en bejaardenzorg staat al klaar.</i></p> <p>Indien huishoudelijke taken, verplaatsingen in en rond de woning of de probleem zijn, kan gezins- en bejaardenzorg een oplossing bieden.</p>	<p><b>Poetshulp</b></p> <p><i>Laat de zon binnen in je woning!</i> Poetshulp is bedoeld voor personen die niet in staat zijn zelf hun woning te onderhouden. De persoonlijke bijdrage voor deze poetshulp is inkomensgerelateerd.</p>
<p><b>Oppasdienst</b></p> <p><i>Vrijwilligers verleggen de grenzen van de thuiszorg.</i></p> <p>Zij worden ingeschakeld voor dagoppas bij ouderen, ook om de mantelzorgers te ontlasten. Nachtoppas en toezicht bij palliatieve patiënten behoort ook tot de mogelijkheden.</p>	<p><b>Vervoersdienst</b></p> <p><i>Solmobiel voert je wel naar de dokter.</i> De vrijwilligers van de vervoersdienst brengen met hun eigen wagen minder mobiele ouderen naar een medisch onderzoek of naar een medische behandeling.</p>	<p><b>Karweidienst - Gent</b></p> <p><i>Een opknopbeurt voor de woonkamer is zeker de moeite waard!</i></p> <p>Bij de karweidienst kunnen ouderen te Gent terecht voor opknopwerken in en rond de woning.</p>
<p><b>Poetshulp met dienstencheques</b></p> <p><i>Maak meer tijd voor de leuke dingen in het leven!</i> ...en schakel de comfortdienst in. De medewerkers zijn uitstekend opgeleid en ze brengen een professioneel poetspakket mee.</p>	<p><b>Kraamzorg</b></p> <p><i>Neem tijd voor jezelf en geniet van je baby!</i> Een kraamverzorgende helpt bij de hygiënische zorgen van moeder en kind en de dagdagelijkse huishoudelijke taken zoals koken, wassen, strijken, poetsen.</p>	<p><b>Postnatale thuisbegeleiding</b></p> <p><i>Met een pasgeborene ben je nergens beter dan thuis!</i> Dit kan dankzij de regelmatige bezoeken van een vroedvrouw. Tijdens de huisbezoeken geeft zij begeleiding, ondersteuning en advies.</p>
<p><b>Kinderdagverblijven</b></p> <p><i>De combinatie van een gezin met kinderen en werk of opleiding hoeft geen probleem te zijn!</i> Solidariteit voor het Gezin beschikt over een kinderdagverblijf in Gent, Lochristi, Evergem en Moerbeke-Waas.</p>	<p><b>Dienst voor onthaalouders</b></p> <p><i>Kinderopvang in een huiselijke sfeer, daar kies jij voor?</i> In Gent, rond Gent en in enkele gemeenten ten noorden van Gent kunnen kinderen opgevangen worden bij onthaalouders thuis.</p>	<p><b>Babysitdienst</b></p> <p><i>Iedereen moet zich af en toe eens kunnen ontspannen!</i> Als de ouders er even tussen-uit willen en de kinderen kunnen niet mee, staat de babysitdienst paraat om een babysitter uit te sturen.</p>
<p><b>Oppas zieke kinderen</b></p> <p><i>Blijf vooral rustig wanneer je kindje plots ziek is!</i> Wanneer de ouders door werk of andere omstandigheden niet voor de verzorging kunnen instaan, kan het zieke kind toch thuisblijven en toevertrouwd worden aan één van de (kinder)verzorgenden.</p>	<p><b>CKG Sloeberhof Gent - Evergem</b></p> <p><i>Las eens een rustpauze in!</i> CKG Sloeberhof, het centrum voor kindergedrag en gezinsbegeleiding te Evergem biedt opvoedingsondersteuning aan gezinnen aan. Een tijdelijke (semi)residentiële opvang van kinderen behoort tot de mogelijkheden.</p>	<p><b>Serviceresidentie - Gent</b></p> <p><i>Veilig en toch zelfstandig!</i> Dat is het uitgangspunt van de serviceresidentie te Gent. Men woont er helemaal zelfstandig in een flat met alles er op en er aan. Als er dan toch iets onverwachts zou gebeuren, is er onmiddellijk hulp bij de hand.</p>
<p><b>Zorghotel- Gent</b></p> <p><i>Thuis is best, het zorghotel doet haar best!</i> In het zorghotel te Gent zijn de bewoners comfortabel gehuisvest in mooi ingerichte zorgkamers. Een goed welzijnsgevoel is er even belangrijk als een perfecte hygiënische zorg.</p>	<p><b>Kortverblijf- Gent</b></p> <p><i>Is het thuis tijdelijk wat moeilijk?</i> Het kortverblijf te Gent is er voor herstel en revalidatie na een ziekenhuisopname of wanneer de mantelzorg tijdelijk onvoldoende is. Het therapeutisch zwembad is een uitstekend hulpmiddel voor een deugd-</p>	<p><b>Dagverzorgingscentrum - Gent</b></p> <p><i>Breng een aangename tijd door samen met anderen en gun je huisgenoten een dagje rust!</i> Thuiswonende ouderen kunnen één of meer dagen per week het dagverzorgingscentrum te Gent bezoeken.</p>
<p><b>Dienstencentrum - Gent</b></p> <p><i>Laat je verzorgen, amuseer je of leer iets bij samen met anderen!</i> Het dienstencentrum te Gent is een aangename plek om leeftijdsgenoten te ontmoeten en een gezellige tijd door te brengen.</p>	<p><b>Maaltijden aan huis - Groot-Gent</b></p> <p><i>Gezond, lekker en...aan huis gebracht, voorwaar een aanbod om de vingers bij af te likken.</i> In Gent bestaat deze unieke service van aan huis gebrachte maaltijden. Er is per dag keuze uit verschillende menu's en er is altijd soep en dessert bij.</p>	

### Zorg op maat

**Elke klant is uniek!** De klant staat centraal binnen Solidariteit voor het Gezin. De vraag en de specifieke noden van elke klant zijn daarom het vertrekpunt voor het bepalen van de soort en hoeveelheid zorg die nodig zijn. Is de situatie complex en is een combinatie nodig van verschillende diensten, dan zal een zorgcoördinator de verschillende zorgvormen op elkaar afstemmen.

Voor alle informatie: [www.solidariteit.be](http://www.solidariteit.be) of 070/23 30 28