

ZORGBEDRIJ ANTWERPEN

VOORGENOMEN ACTIVITEITEN, ORGANISATIESTRUCTUUR EN -CULTUUR,
FEITELIJKE LEIDING EN CODE VAN GOED BESTUUR

VOORGENOMEN ACTIVITEITEN

Ouderen die met weinig ondersteuning zelfstandig kunnen wonen, kunnen voor een helpende hand bij ons terecht. Maar ook wanneer de zorgvraag groeit, hebben wij alles in huis om hen te ondersteunen. We bieden bovendien niet alleen zorg- en woondiensten aan, maar ook een vrijetijdsaanbod.

Het zorg- en ondersteuningsaanbod van Zorgbedrijf Antwerpen bestaat uit **4 schakels**: thuisdiensten, dienstencentra, serviceflats en woonzorgcentra. Hiermee heeft Zorgbedrijf Antwerpen een **uniek aanbod in de publieke zorgsector en in de zorgsector in het algemeen**. We hebben alles in huis om de zorgproblemen van senioren op te lossen en senioren te ondersteunen in hun dagelijkse leven zodat ze in alle comfort hun eigen leven kunnen leiden. Zorgbedrijf Antwerpen gelooft in een eenvoudig model, waarbij preventie primeert. Wie aandacht besteedt aan beweging, sociale contacten, voeding en zelfontplooiing maakt meer kans op langer gezond ouder worden. In de eerste plaats willen we mensen daarin ondersteunen via onze instapdiensten: de lokale dienstencentra. Maar ook in al onze andere diensten richten we ons altijd op het ‘empoweren’ van de klant en het ondersteunen van mantelzorgers, zodat de klant maximaal zijn eigen keuzes kan maken en de regie over zijn leven kan behouden – ook als er bepaalde beperkingen zijn.

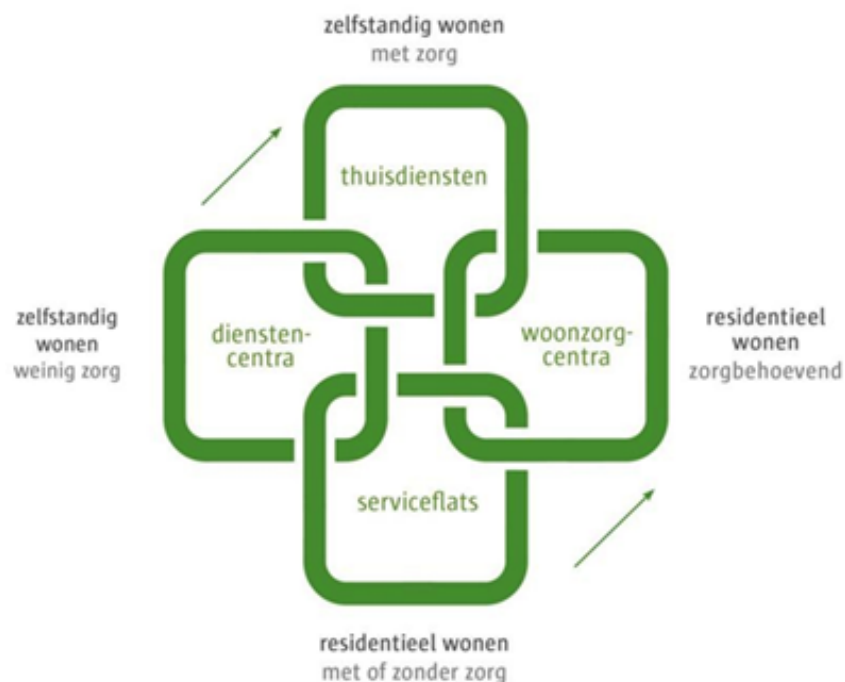
Zorgbedrijf Antwerpen streeft er bovendien naar om de verschillende diensten **naadloos** op elkaar af te stemmen, zonder gedoe of wachttijd. Omdat we ons hulpaanbod voortdurend kunnen aanpassen aan de noden en verwachtingen van een klant, kunnen we mensen gedurende vele jaren helpen: eerst met poetshulp en een maaltijd in het dienstencentrum, indien nodig met een kortverblijf in een woonzorgcentrum na een ziekenhuisopname, met gezinszorg-huishoudhulp en/of thuisverpleging als in de periode daarna poetshulp even niet volstaat, bij een verhuis naar een serviceflat al dan niet aangevuld met thuisdiensten, met een kamer in een woonzorgcentrum als de klant meer verzorging nodig heeft...

Daarbij treden we op als een **zorgmakelaar** of **zorgadviseur**. Niet door zaken aan te bieden als een verzekeraar of inkoper, maar door open en neutraal in onze eigen diensten op zoek te gaan naar de beste oplossing voor elke klant, in zijn vertrouwde buurt. Dat doen we samen met onze klanten en hun familie, mantelzorgers of andere zorgverstrekkers en vertrouwenspersonen. Zij weten immers best waaraan onze klanten behoefte hebben en kunnen dat ook best verwoorden. De meeste dienstverleners in Vlaanderen, die optreden als zorgregisseur of -makelaar, zijn slechts in een beperkt segment van de ouderenzorg en thuiszorg actief. .

De klantendienst van Zorgbedrijf Antwerpen kan daarentegen alle diensten aanbieden en samen met de klant op zoek gaan naar de meest geschikte oplossing voor zijn of haar situatie. Onze **rol als zorgmakelaar** vormt eigenlijk een **vijfde zorgschakel** die de vier hoofdschakels (dienstencentra, thuisdiensten, serviceflats, woonzorgcentra) met elkaar verbindt en de dienstverlening van deze schakels integreert. Bijkomende voordelen voor de klant zijn dat alles samenblijft in 1 zorgdossier en dat de diensten worden verrekend met 1 zorgfactuur – efficiënt, duidelijk en overzichtelijk.

Hetzelfde **model bestaat ondertussen in de jeugdzorg**. Ook daar is de dienstverlening gericht op ondersteuning (comfort) en zo lang mogelijk thuis blijven en steeds de regie over het eigen leven behouden. We hebben een aantal residentiële plekken maar helpen vandaag 2 op de 3 klanten ambulantly.

We willen kinderen en ouders maximaal ondersteunen en omkaderen om moeilijkheden het hoofd te bieden in de eigen thuisomgeving. Slechts indien de zorgvraag een tijdelijke opvang vereist zullen we hiertoe overgaan. Liefst van al voorkomen we dit, en meer nog, we voorkomen liefst dat er beroep moet gedaan worden op onze vele schakels in de jeugdzorg door preventief te werken door bijvoorbeeld het laagdrempelig aanbieden van opvoedingscursussen.



AANBOD VOOR OUDEREN

Het woonzorgdecreet bundelt alle bestaande dienstverlening en regelt de aanmelding, erkenning en subsidiëring van de voorzieningen (erkende spelers). Zorgbedrijf Antwerpen biedt bijna alle diensten aan die in het woonzorgdecreet staan opgesomd.

Het decreet legt de nadruk op:

- Zo lang mogelijk zo zelfstandig mogelijk blijven: zelfredzaamheid ondersteunen en indien nodig maximale zorg bieden
- Zorg op maat en continuïteit van zorg
- Ondersteunen van de zelfzorg en de mantelzorg
- Verlenen van gedifferentieerde en gespecialiseerde vormen van woonzorg
- Bevorderen van de samenwerking en de afstemming tussen de actoren

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de diensten uit het woonzorgdecreet en andere erkende diensten. U ziet meteen of Zorgbedrijf Antwerpen de dienst aanbiedt als erkende speler en waarom (niet). Een aantal van deze diensten worden trouwens historisch door maar enkele spelers uitgevoerd (bijvoorbeeld mutualiteit). Daarnaast zijn er nog een aantal zeer gerichte diensten die Zorgbedrijf Antwerpen aanbiedt, maar die niet vermeld staan in het woonzorgdecreet of geen erkenning behoeven.

Type dienstverlening	In aanbod	Omschrijving
Gezinszorg	Ja	Ruim 400.000 uren jaarlijks overheen Antwerpen. Inclusief kraamzorg sinds 2017. Op vele plekken 'Zorg op Maat' (presteer- en factureerbaar per minuut). Verder participeert Zorgbedrijf in het pluralistische initiatief 'Nachtzorg' waarmee ook een aanwezigheid 's nachts mogelijk is.
Aanvullende Thuiszorg	Ja	Vooral voor private diensten. Openbare diensten enkel beperkte erkenningen via alternatieve financiering (LDE). Zorgbedrijf vooral diensten verhuis / grote schoonmaak (vervuilingen) hiermee vorm gegeven (< 20 VTE)
Logistieke hulp	Neen	Enkel in verleden 1 erkenning. Eigenlijk voor diensten die geen gezinszorg hebben.
Oppashulp	Ja	Sinds 2017 opgestart na verkrijgen erkenning. Oppasdienst met vrijwilligers. Enkel coördinatie wordt gesubsidieerd.
Gastopvang	Neen	Opvang bij vrijwilligers thuis. Niet in aanbod.
Thuisverpleging	Ja	Vandaag sterk groeiende dienst die weldra de 100 medewerkers overschrijdt. Zorgbedrijf werkt met medewerkers in loondienst, maar ook met zelfstandigen die afdragen.
Dienst voor Maatschappelijk Werk	Ja/Neen	Klantendienst neemt dit werk ook op (gratis) waar mutualiteiten ervoor gesubsidieerd worden. Ondersteuning bij zoeken zorgplan en eventuele financiering.
Lokale Dienstencentra	Ja	Zorgbedrijf Antwerpen grootste speler in Vlaanderen met 44 lokale dienstencentra, meestal verbonden aan assistentiewoningen.
Regionale Dienstencentra	Ja/Neen	Niet in het aanbod, maar in concreto kan je bij de dienstencentra van Zorgbedrijf alle dienstverlening ook vinden
Vereniging van gebruikers en mantelzorgers	Ja/Neen	Erkenningen niet beschikbaar, eerste op wachtlijst.
Woonzorgcentra & Rust- en verzorgingstehuizen (Rvt-erkenningen)	Ja	2841 erkenningen en 130 in exploitatie in Brasschaat
Dagverzorgingscentra	Ja	2 erkende centra momenteel en 1 in exploitatie in Brasschaat
Centra voor Kortverblijf	Ja	31 erkende bedden op 11 sites en 2 bedden in exploitatie te Brasschaat
Centra voor herstelverblijf	Neen	Geen erkenningen beschikbaar
Serviceflats en assistentiewoningen	Ja	> 3.000 units (erkend, nt-erkend (in aanpassing naar erkenning) in koop, sociale huur en huur en 2 sites buiten Antwerpen in exploitatie (bijna 100 units) en exploitatie van 300 units in onderhandeling
Dagverzorgingscentra voor palliatieve verzorging	Neen	Slechts 2 centra in gans Antwerpen
Expertisecentra voor dementie	Neen	Slechts 1 per provincie

Type dienstverlening	In aanbod	Omschrijving
Dienstencheques	Ja	Groeiend naar 300.000 uur jaarlijks. Hieronder valt ook kraamhulp (ondersteuning in huishouden voor jonge ouders). ZBA zal participatie van 45% realiseren in 2017 in een van de grootste spelers in de provincie. Zorgbedrijf runt in de eigen locaties ook enkele strijkateliers.
Seniorenvervoer	Ja	Vervoer met dienstencheques (collectief en voor kleine afstanden, daar waar andere oplossingen ontbreken of ontoereikend zijn voor minder mobiele klanten). Gesprekken lopende met partners om groei te realiseren door overname of vormen groter geheel
Minder Mobielen Centrale	Ja	Dienst met vrijwilligers, Zorgbedrijf doet de dispatch en coördinatie
VAPH Vergunde Zorgaanbieder	Ja	Zorgbedrijf kan ook mensen met PAB helpen (vouchers of cash)
Nursinghome	Ja	Ingebracht in vzw Heropbeuren (zie verder)
Verdeel & verkooppunt	Ja	Dienstcentra bedelen diensten zoals opladen afvalstraatjes, krant, weekbladen, postzegels, kruidenierswaren, ... Groeien naar shops in shop (postpunt, krantenpunt,...)
Grote Schoonmaak	Ja	Dienst met Aanvullende thuiszorg voor grote vervuilingen (uniek in Antwerpen)
Lentepoets	Ja	Dienst met dienstencheques waarbij eenmalig meer dan 1 medewerker ingezet worden voor 'grote kuis'
Verhuis	Ja	Met pakketten, waarbij totaalpakket geboden kan worden van regelen en administratie over inpakken en uitpakken, verhuizen, montageservice, schoonmaken lege woning en ontruimen oude woning.
24u-Zorgsteunpunt	Ja	Prestaties door verzorgenden (ook onregelmatig 20.00 tot 07.00) bij klanten (gehandicapten, ouderen...) voor specifieke taken evenals beantwoorden en ter plaatse gaan voor crisisopnames WZC, voor interventies bij personenalarmeren indien netwerk ontbreekt / niet kan.
Permanentie technisch	Ja	Eigen techniekers voor interventies 24/24 en 7/7 bij ernstige defecten (geen water, geen verwarming, geen elektriciteit...)
Lokalenverhuur	Ja	Erkenningen niet beschikbaar, eerste op wachtlijst.
	Ja	2841 erkenningen en 130 in exploitatie in Brasschaat
De Schakel	Ja	Webwinkel en fysieke winkel als opstap om op alle locaties ook producten (naast diensten) aan te bieden met een positief imago om comfortabel ouder te worden
Mijn Boek	Ja	Schrijven van levensverhalen, invulboek voor levensverhalen, een kookboek (recepten gekoppeld aan mensen en hun leven) en jaarlijks op de boekenbeurs en veel media-aandacht
Blijf Thuis	Neen	Diensten om huizen aan te passen enerzijds (ergonomisch advies, leveren hulpmiddelen, installeren hulpmiddelen en training), projecten rond verbouwen van woningen, ondersteuning van mantelzorgers (opleidingen, bijeenkomsten) en binnenkort mantelzorgacademie.
Kapper / pedicure / Wellness & Fitness	Ja	In alle WZC en LDC van Zorgbedrijf worden aan democratische prijs kappersbeurten, pedicure en wellness (ook infraroodsauna) voorzien

Zorgbedrijf Antwerpen streeft ernaar steeds het volledige aanbod te kunnen garanderen aan haar klanten. Dit betekent dat we overal waar we actief zijn, ook actief op zoek gaan naar uitbreidingsmogelijkheden en of partnerschappen om als zorg-adviseur de verschillende oplossingen naadloos af te stemmen op de zorgvrager. Soms betekent dit samenwerken met de vele actieve aanbieders op het grondgebied, soms betekent dit als er geen aanbieder is om zelf de dienstverlening te ontwikkelen.

AANBOD VOOR OUDERS EN KINDEREN

Zorgbedrijf Antwerpen beheert 7 centra voor jeugdzorg:

- 5 Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG)
- 2 Centra voor Bijzondere Jeugdzorg (CBJ)

Zorgbedrijf Antwerpen biedt ook kinderopvang aan. Door deze combinatie is de jeugdpijler van Zorgbedrijf Antwerpen vrij uniek. In het Vlaamse jeugdhulpverleningslandschap is het zeldzaam dat een organisatie zowel de werking van Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) als Centra voor Bijzondere Jeugdzorg (CBJ) aanbiedt. Dankzij een modulaire werking kunnen de centra zowel intramuraal (in het centrum) als extramuraal (bijvoorbeeld bij gezinnen thuis) werken. Vanaf 2013 startten zowel de CKG's als CBJ's met deze modulaire werking. Zo kan er meer gedifferentieerd en dus meer op maat van de hulpvraag van de jongere en/of zijn gezin gewerkt worden en kunnen modules naadloos op elkaar aansluiten. Dit geeft de jongere maximaal de kans om zijn hulpverleningstraject binnen één organisatie te voleindigen. Zorgbedrijf Antwerpen werkt daarbij volgens het subsidiariteitsprincipe: we passen de minst ingrijpende hulpverleningsvorm toe. Bij Zorgbedrijf Antwerpen is daardoor slechts 30 procent van de kinderen residentieel geplaatst. De andere kinderen/gezinnen worden geholpen via dagopvang, individuele training of gezinsbegeleiding aan huis.

DECREET INTEGRALE JEUGDHULP

Zowel de Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) als de Centra voor Bijzondere Jeugdzorg (CBJ) vallen onder het decreet Integrale Jeugdhulp. Dit bepaalt de contouren van de jeugdhulp in Vlaanderen. Minderjarigen en hun gezin krijgen hierdoor makkelijker de hulp die ze nodig hebben.

Zes bouwstenen zorgen daarvoor:

- EIGEN KRACHT: De hulpverlening vertrekt van de eigen kracht van jongeren en hun omgeving.
- TIJDIGE TOEGANG: Wie een hulpvraag heeft, vindt vlot de weg naar jeugdhulp. Eén toegangspoort zorgt ervoor dat wie ingrijpende hulp nodig heeft, die ook krijgt.
- CONTINUÏTEIT: Goed verwijzen zorgt sneller voor gepaste hulp. Cliëntoverleg en bemiddeling vermijden breuken in de hulp.
- OMGAAN MET VERONTRUSTING: Hulpverleners die verontrust zijn over de integriteit van een minderjarige, kunnen terecht bij een voorziening die het mandaat heeft om op te treden.
- CRISISJEUGDHULP: Voor wie dringend hulp nodig heeft, is er crishulp, 7 dagen op 7, 24 uur op 24.
- CLIËNTEN SPREKEN MEE over hun hulpverlening. En over het beleid.

WIE WORDT BEGELEID EN HOE?

Het aanbod van Zorgbedrijf Antwerpen richt zich tot kinderen en jongeren van 0 tot 21 jaar en hun gezinnen. Zorgbedrijf Antwerpen biedt 295 modules aan, waarvan 228 in de Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning en 67 in de Centra voor Bijzondere Jeugdzorg.

HET GAAT HOOFDZAKELIJK OM:

- Dag- en nachtopvang voor 90 kinderen/jongeren
- Dagopvang voor 20 kinderen (enkel in Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning)

- Gezinsbegeleiding of individuele training, aan huis en/of in de jeugdzorglocatie voor 185 ouders

EN DAARNAAST OOK OM:

- Begeleiding in functie van zelfstandig wonen
- Groeps cursussen (o.a. Triple P over positief opvoeden)
- Crisisopvang

Zowel de Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning als de Centra Bijzondere Jeugdzorg bieden hulp in de eigen locaties (intramuraal) en aan huis (extramuraal). Bovendien integreert Zorgbedrijf Antwerpen op nieuwbouwsites kinderdagverblijven (indien mogelijk met inbegrip van Huizen van het Kind), waardoor de dienstverlening nog wordt uitgebreid. De wetgever stuurt sinds kort trouwens aan op intersectorale dienstverlening.

CENTRA VOOR KINDERZORG EN GEZINSONDERSTEUNING (AGENTSCHAP KIND & GEZIN)

De Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) bieden zowel rechtstreeks als niet-rechtstreeks toegankelijke hulp aan voor gezinnen met kinderen van 0 tot 12 jaar of nog in het basisonderwijs, en met bijzondere aandacht voor 0- tot 6-jarigen.

Binnen het modulaire kader bieden de CKG's van Zorgbedrijf Antwerpen vrijwel alle vormen van opvang en/of begeleiding aan, waardoor deze wisselend en op maat van de situatie kunnen worden ingezet. Altijd

met een maximale focus op het kind en het integreren van de hulp in de thuissituatie. Gezinnen in al hun diversiteit kunnen bij het CKG terecht als de opvoeding voor ouder en/of kind vastloopt of dreigt vast te

lopen en als er met een tijdelijk hulpaanbod voldoende perspectief op verandering is. De situatie in het gezin moet wel van die aard zijn dat verbetering mogelijk is én de gezinnen moeten zelf bereid zijn om mee te werken.

Daarnaast verleent het CKG hulp aan gezinnen in acute crisissituaties en bij maatregelen van hoogdringendheid. CKG's zijn 24 uur op 24 bereikbaar, elke dag van het jaar. Sinds de inwerkingtreding van de Intersectorale Toegangspoort (onderdeel van het decreet Integrale Jeugdhulp) op 1 maart 2014 is er één en dezelfde procedure voor het volledige niet-rechtstreeks toegankelijke aanbod van jeugdhulp. Tot dan had elke sector andere toelatingsvoorwaarden en -procedures. Zorgbedrijf Antwerpen heeft momenteel 5 CKG's: 3 in Antwerpen, 1 in Kapellen en 1 bij in de Regatta-wijk op Linkeroever. In 2013 hadden bijna 6.000 kinderen en/of gezinnen in Vlaanderen nood aan een of andere vorm van hulp vanuit de CKG's.

CENTRA BIJZONDERE JEUGDZORG (AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN)

De Centra Bijzondere jeugdzorg (CBJ) zijn gericht op kinderen en jongeren van 0 tot 21 jaar en hun gezinnen. Kinderen, jongeren en ouders die te maken krijgen met situaties die ze niet de baas kunnen, kunnen op verschillende manieren in contact komen met Bijzondere Jeugdzorg.

Slechts een deel van het hulpaanbod uit de Bijzondere Jeugdzorg is rechtstreeks toegankelijk: crisishulp aan huis en kortdurende thuisbegeleiding. Het grootste deel van het hulpaanbod verloopt na een verwijzing door de Intersectorale Toegangspoort (vroeger via het comité voor bijzondere jeugdzorg) of na verwijzing door de jeugdrechtbank. Het gaat om gedwongen hulpverlening wanneer een jongere een 'als misdrijf omschreven feit' heeft gepleegd of in een zwaar problematische thuissituatie leeft. Zorgbedrijf Antwerpen heeft momenteel een erkenning voor:

- de opname van 25 jongeren in residentiële begeleiding (dag- en nachtverblijf)
- 35 contextbegeleidingen (gezinsbegeleiding aan huis of in het centrum voor jeugdzorg)
- 6 begeleidingen van jongeren vanaf 17 jaar in functie van autonoom wonen (We begeleiden in eerste instantie jongeren die al in één van onze centra voor bijzondere jeugdzorg verblijven en alleen willen gaan wonen, maar ook andere jongeren kunnen in aanmerking komen.)

Al deze modules worden verspreid aangeboden over twee locaties in Antwerpen: De Wending en Pennsylvania Foundation. De Wending biedt eveneens ‘kamertraining’ aan voor jongeren vanaf 16 jaar als voorbereiding op een zelfstandig leven. In 2013 hadden meer dan 27.000 kinderen en jongeren in Vlaanderen nood aan één of andere vorm van hulp vanuit de Bijzondere Jeugdzorg. Daarvan wonen er 9.000 in de provincie Antwerpen. De groep adolescenten is het grootst, maar het aantal jonge kinderen blijft jammer genoeg jaar na jaar aangroeien. Zowat één op de drie is jonger dan 10 jaar.

KINDEROPVANG

De Vlaamse overheid wil stap voor stap voldoende, kwaliteitsvolle kinderopvang realiseren die voor iedereen toegankelijk is. De opvang moet zowel betaalbaar zijn voor de ouders als financieel leefbaar voor de opvangsector.

Zorgbedrijf Antwerpen vindt dat iedereen in onze stad, ook de hulpbehoevende, het recht heeft om comfortabel te leven. Daarom bieden we aan huis en in de wijk of buurt alle diensten aan die mensen nodig hebben om zo aangenaam mogelijk te kunnen leven en zo comfortabel mogelijk ouders te zijn. De organisatie van kinderopvang past daarom in onze jeugdpijler. Zorgbedrijf Antwerpen concentreert zich op wijken waar een grote behoefte is aan betaalbare opvang. In Hoboken bijvoorbeeld – waar veel mensen met lagere inkomens wonen – is er volgens de zogenaamde Barcelona-norm vraag naar opvang voor 261 kinderen. Wij voorzagen daar in het kader van ons nieuwbouwproject op Groen Zuid opvang voor 108 kinderen. Ondertussen ging AG KOP over tot de uitbating van de crèche op deze site door het verhuizen van enkele bestaande crèches naar de nieuwbouwsite die ze in erfpacht hebben genomen. Echter, hierdoor kwam er geen bijkomend aanbod in Hoboken.

Ondertussen zal Zorgbedrijf Antwerpen op de site Middelheim (Wilrijk) beantwoorden aan de vraag naar kinderopvang bij zowel het personeel van GZA, UZA en ZNA als de buurtbewoners bij uitbreiding. Het betreft dan ook flexibele uren voor mensen die in de zorgsector werken.

Zorgbedrijf Antwerpen is hiermee intussen zelf gestart en bouwt de komende jaren bijkomende crèches. **We bekijken ook steeds de mogelijkheden op de site een Huis Van Het Kind te voorzien.** In de meeste gemeenten geeft de gemeente trouwens opdracht aan een uitbater van een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning om zo’n Huis van het Kind op te richten.

ANDERE DIENSTEN

Zorgbedrijf Antwerpen biedt hoofdzakelijk ouderen- en jeugdzorg aan, maar is daarnaast actief in andere zorgdiensten en -activiteiten. Hiervan vindt u hieronder een overzicht, met informatie over aanbod en historiek.

NURSINGHOME

Een nursinghome staat in voor hulpverlening aan personen met een niet-aangeboren hersenletsel (NAH), bijvoorbeeld na een ongeval of door de ziekte van Huntington. In de gebouwen van woonzorgcentrum Sint Maria (Berchem) verbleven bij de oprichting van Zorgbedrijf Antwerpen 31 bewoners met een niet-aangeboren beperking. De dienst was gescheiden van het eigenlijke woonzorgcentrum. Het OCMW had de dienst in de jaren negentig gecreëerd om deze mensen te kunnen helpen maar hen niet in een rust- en verzorgingstehuis te laten verblijven. Via het Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg werd een alternatief uitgewerkt met vzw Heropbeuren. Vandaag is de nursingactiviteit van Zorgbedrijf Antwerpen daarin ondergebracht in ruil voor bestuursmandaten. Negen bewoners werden naar Brasschaat overgebracht, 22 bewoners verblijven nog op de locatie van Sint Maria in Berchem. Zorgbedrijf Antwerpen verzorgt nog steeds de facilitaire exploitatie. Met het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA) is er een akkoord over financiering van nieuwbouw en uitbreiding, met het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) is er een akkoord over capaciteitsuitbreiding. Ondertussen zijn gronden verworven in Merksem om dit te realiseren.

PSYCHIATRISCH VERZORGINGSTEHUIS (PVT)

Momenteel bevindt er zich een afdeling PVT (psychiatrisch verzorgingstehuis) op de site WZC Sint-Anna in Berchem. In januari 2021 zal deze afdeling PVT verhuizen naar de locatie WZC Lozanahof. Het betreft hier 30 (uitbehandelde) psychiatrische patiënten op beroepsactieve leeftijd, die vroeger in een woonzorgcentrum zouden zijn opgenomen. Het Ziekenhuisnetwerk Antwerpen (ZNA) baat het PVT uit. De facilitaire exploitatie gebeurt grotendeels door Zorgbedrijf Antwerpen.

ZIEKENHUIZEN

De ziekenhuizen zijn in 2004 ondergebracht in ZNA. Sindsdien heeft er een enorme evolutie plaatsgevonden in het ziekenhuislandschap. Er is steeds minder sprake van verblijf. Dit betekent dat Zorgbedrijf Antwerpen vandaag een aanvullend aanbod voor ZNA kan doen via bijvoorbeeld thuisverpleging. Er lopen vandaag dan ook al een aantal projecten om geïntegreerde zorg te bieden, transfers van patiënten te verminderen en de prestaties bij chronische ziekten en behandelingen te verleggen naar de thuissituatie. Zo prikt Zorgbedrijf Antwerpen bij veel patiënten bloed om verplaatsingen voor deze patiënten te vermijden en in de ziekenhuizen tijd vrij te houden voor andere prestaties. Momenteel zijn nieuwe zorgpaden in aanmaak. Gelijkaardige experimenten worden opgestart met UZA de komende maanden.

Tegelijkertijd zijn er in ouderenzorg diensten als dagverblijf, nachtopvang, crisisopvang en kortverblijf ontwikkeld. Deze verblijfsmogelijkheden kunnen ook gebruikt worden voor revalidatie, herstel of als tussenstop naar huis. Het hele herstelgebeuren blijft in volle ontwikkeling, zowel ambulante als residentiële. Denk maar aan thuisverpleging, monitoring, herstelhuizen,.. Ook voor chronische zorg komen ZNA en Zorgbedrijf Antwerpen steeds meer op elkaars terrein. ZNA en Zorgbedrijf Antwerpen zullen hierover afspraken moeten maken: voor duidelijkheid met respect en in samenwerking. Wat acute zorg betreft, is er geen discussie. ZNA is de partner om dit te doen. Zorgbedrijf Antwerpen heeft dit geenszins als kern- of zelfs aanvullende taak.

VAPH

Zorgbedrijf Antwerpen werkt vandaag nauw samen met de sector van de gehandicaptenzorg en is zelf **erkend aanbieder**. Zo wordt er vandaag intensief samengewerkt met De Ronde, De Vijver en vele anderen rond bijvoorbeeld vervoer (Zorgbedrijf Antwerpen organiseert het vervoer van de klanten van en naar voorzieningen en tussen campussen), zo stelt Zorgbedrijf Antwerpen in Brasschaat 5 woonegelegenheden ter beschikking aan De Ronde, waarbij Zorgbedrijf de dienstverlening buiten de dagbesteding overneemt. Zorgbedrijf heeft ook woningen die aangeboden worden in samenwerking met de MS-Liga en Zorgbedrijf Antwerpen is lid van de vzw Aditi. Dit zijn maar enkele van vele voorbeelden.

WAT WE NIET DOEN

Er zijn ook een aantal zaken die we niet doen. Zorgbedrijf Antwerpen organiseert niet het lokaal ouderenbeleid.

Bij de oprichting van Zorgbedrijf Antwerpen in 2008-2009 was het een bewuste keuze om enkel diensten aan te bieden die de 'private investors test' doorstaan en die dus ook door privé-partijen zouden kunnen worden aangeboden. De andere taken worden opgenomen door Stad Antwerpen. Zorgbedrijf Antwerpen treedt niet op als lokale overheid of als regisseur van het lokaal sociaal beleid / ouderenbeleid. Zorgbedrijf Antwerpen is precies opgericht om enerzijds het beleid te scheiden van de organisatie die het uitvoert en anderzijds om deze organisatie met dezelfde instrumenten te laten werken als andere uit de sector.

WAT DOEN WE DUS NIET?

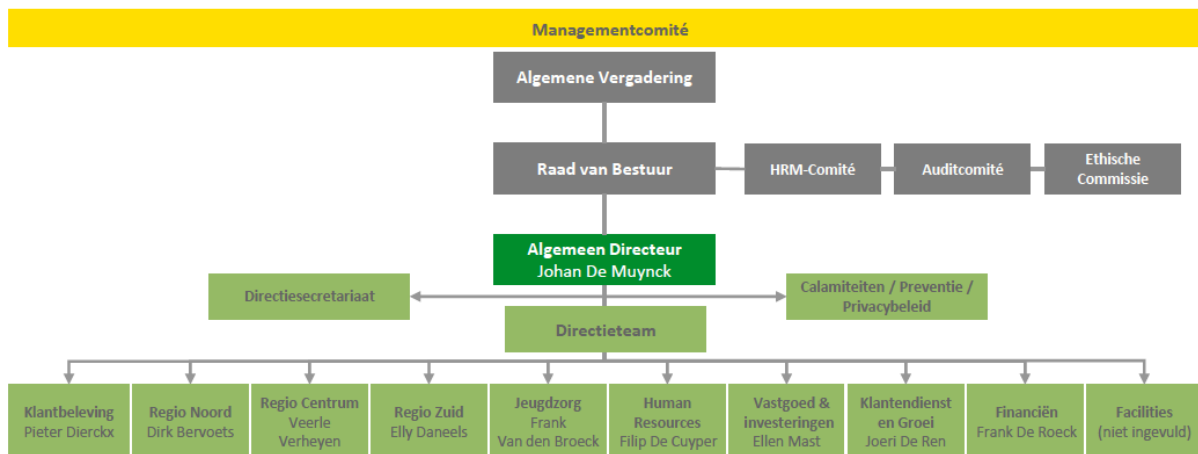
- We organiseren geen seniorenraden in de districten van de stad Antwerpen. Zorgbedrijf Antwerpen regisseert het lokaal ouderenbeleid niet en organiseert dus ook geen seniorenraden. We nemen wel deel aan zo'n seniorenraad als die door het district wordt georganiseerd en ook andere aanbieders van de ouderenzorg eraan deelnemen. Voor ons zijn de seniorenraden belangrijke *stakeholders* omdat ze onze doelgroep vertegenwoordigen, net zoals (vrijblijvend) marktonderzoek dat zou doen.
- We bieden geen financiële bijstand aan met eigen middelen. We treden soms wel als tussenpersoon op en we bieden onze klanten een helpende hand door hen de weg te wijzen in de tegemoetkomingen waarvoor ze in aanmerking komen en door hen te helpen bij de aanvraag ervan.
- We geven geen subsidies aan ouderen- of jeugdorganisaties of aan andere thuiszorgbedrijven.
- We passen de wet op de onderhoudsplicht niet toe. Voor senioren die de kosten van hun huishoudhulp-gezinszorg, serviceflat of woonzorgcentrum niet kunnen betalen, wordt een beroep gedaan op familiale solidariteit (onderhoudsplicht). Zorgbedrijf Antwerpen verwijst hiervoor door naar het voor de klant bevoegde OCMW. Het zou onze onafhankelijkheid en geloofwaardigheid tegenover onze klanten en hun familie trouwens niet ten goede komen, mochten we zelf mee kunnen beslissen wie de facturen betaalt. Uiteraard helpt Zorgbedrijf Antwerpen wel heel wat mensen voor wie de onderhoudsplicht wordt toegepast, maar we zijn niet betrokken bij de regeling daarvan.
- We bieden geen bewindvoerderschap aan aan klanten. Dat is een deontologische kwestie: een organisatie kan niet gelijktijdig factureren aan een klant en zijn/haar middelen beheren.

Er zijn ook diensten die we niet aanbieden. Een overzicht hiervan *-buiten de vorige tabel-* staan in onderstaande tabel.

Type dienstverlening	Soort	Omschrijving
Eerstelijns	SEL (Samenwerkingsinitiatieven eerstelijnsgezondheidszorg)	Lid SEL Amberes en contingent MDO's
Geestelijke Gezondheidszorg	Beschut Wonen	Zie verder
Geestelijke Gezondheidszorg	Centra Geestelijke Gezondheidszorg	Samenwerkingsverbanden (vooral klanten thuiszorg)
Geestelijke Gezondheidszorg	Psychiatrisch Verzorgingstehuis	Wel facilitair betrokken (zie verder)
Geestelijke Gezondheidszorg	Psychiatrisch Ziekenhuis	Wel samenwerking met meerdere
Geestelijke Gezondheidszorg	Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg	Geen participatie
Geestelijke Gezondheidszorg	Revalidatieovereenkomst	Wel initiëren en doorverwijzen (jeugdzorg, Senioren)
Ziekenhuizen	Algemeen Ziekenhuis	Functionele binding met ZNA, samenwerking met alle ziekenhuizen in en rond Antwerpen en fysieke aanwezigheid bij ZNA, GZA, AZ Monica, UZA, KLINA
Ziekenhuizen	Psychiatrisch Ziekenhuis	Samenwerking en op afroep Universum, Bathaniën, Duffel en fysiek aanwezig in Stuyvenberg
Ziekenhuizen	Revalidatiecentra	Samenwerking ReVarTe (vervoer)
Gezondheidszorg	Huisartsenpraktijken	Samenwerking met een aantal huisartsenpraktijken in Antwerpen

ORGANISATIESTRUCTUUR EN FEITELIJKE LEIDING

De algemeen directeur is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van de vereniging.



- Zorgbedrijf Antwerpen hanteert een organisatiestructuur waarbij de **zorgzame buurten** worden gegroepeerd in drie regio's, namelijk Noord, Centrum en Zuid. De directieleden voor de desbetreffende regio's sturen de operaties aan voor de dienstencentra, thuisdiensten, assistentiewoningen en woonzorgcentra. Ook de bijhorende facilities worden regionaal aangestuurd onder leiding van een directielid toegespitst op de facilities.
- De Jeugdzorg-activiteiten worden niet regionaal gestuurd, maar vallen onder de bevoegdheid van een directielid enkel toegewijd aan deze diensten en de bijhorende 8 centra voor jeugdzorg.
- Klantbeleving omvat marketing & communicatie, klantcontactcenter kwaliteitscontrole en kwaliteitszorg.
- De klantdienst en groei zijn op hun beurt verantwoordelijk voor verkoop.
- Het directielid verantwoordelijk voor human resources stuurt werving & selectie aan, maar ook HR-partners, loopbaan & ontwikkeling, personeelsadministratie en organisatie & ontwikkeling.

- Verder heeft Zorgbedrijf Antwerpen ook een directielid verantwoordelijk voor vastgoedontwikkeling en een directielid verantwoordelijk voor financiën, dat ook ICT & aankoop, facturatie & administratie, boekhouding en legal & compliance aanstuurt.

MATRIXORGANISATIE

Binnen Zorgbedrijf Antwerpen worden ondersteunende diensten in de matrixvorm aangeboden. Dit houdt in dat alle diensten die zich niet bezighouden met onze kerntaken (hulp- en dienstverlening) overkoepelend georganiseerd en aangestuurd worden. Deze organisatie is van toepassing voor de diensten boekhouding, administratie, technische ondersteuning, voeding, onderhoud en personeelszaken.

Voor de diensten die regelmatig rechtstreeks in contact komen met onze klanten betreft het enkel de centrale aansturing. Dit wil zeggen dat bv. in elk woonzorgcentrum teams ter plaatse zijn om de diensten van voeding, onderhoud en administratie aan te bieden aan onze klanten. Voor boekhouding, technisch onderhoud en personeelszaken zijn naast de aansturing ook de locaties grotendeels gecentraliseerd.

Hierdoor zijn de klanten van Zorgbedrijf Antwerpen steeds verzekerd van een kwalitatieve dienstverlening enerzijds omdat aansturing van deze diensten overkoepelend door specialisten in de betreffende materie gebeurt, en anderzijds omdat de buurtzorgmanager en zijn zorgteam zich dankzij de interne uitbesteding van ondersteunende taken ten volle kunnen concentreren op de hulp- en dienstverlening.

Dankzij de matrixorganisatie kan Zorgbedrijf Antwerpen ook werken aan interne vergelijking tussen diensten, waardoor er een lerende organisatie ontstaat die streeft naar verbetering (werkwijzen waarin bepaalde locaties uitblinken kunnen makkelijk overgenomen worden op andere locaties). Ook de continuïteit van de

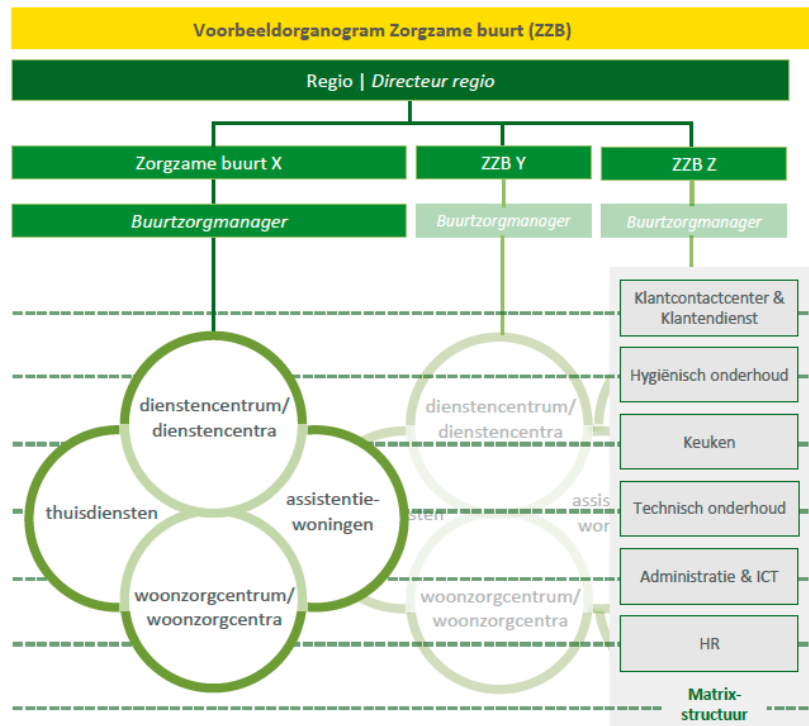
dienstverlening wordt beter gegarandeerd (o.a. flexibele personeelsinzet over de locaties heen; uniformiteit van processen waardoor problemen bij inwerking van medewerkers bij interne mutatie verminderen).

Naast een verbetering van de kwaliteit van hulp- en dienstverlening draagt de matrixorganisatie ook in grote mate bij aan het realiseren van het ondernemingsplan / financieel plan (kostenefficiëntie / doelstelling break-even).

De directe aansturing op het terrein gebeurt door buurtzorgmanagers, die alle zorg- en ondersteuningsvormen (intra- en extramuraal) in hun buurt coördineren en aansturen. Dit kadert binnen de bredere context van buurtgericht, transversaal en ontschot werken in de welzijns- en gezondheidszorg.

BUURTZORGMODEL (BUURTGERICHTE ZORG) OF ONTSCHOTTE ZORG EN ONDERSTEUNING IN DE WIJK

Een efficiënte structuur om begeleiding en zorg te optimaliseren



Zorgbedrijf Antwerpen is operationeel ingedeeld in 3 regio's. Elke regio, die wordt aangestuurd door een regiodirecteur, bestaat uit een aantal Zorgzame buurten. Elke Zorgzame buurt omvat een of meerdere lokale dienstencentra, thuiszorgdiensten, meerdere groepen van assistentiewoningen en een of meerdere woonzorgcentra (WZC). De Zorgzame buurt wordt aangestuurd door een buurtzorgmanager.

De ondersteunende diensten zoals facilitaire diensten (keuken, hygiënisch en technisch onderhoud), klantendienst en klantcontactcenter, HR, administratie en ICT worden in matrixstructuur aangeleverd. De teamcoördinatoren van deze diensten zijn verantwoordelijk voor meerdere voorzieningen, maar maken ook deel uit van het personeelsteam van de zorgzame buurt en rapporteren aan de buurtzorgmanager.

De matrixstructuur maakt dat de buurtzorgmanager zich kan focussen op de essentie van de hulp- en dienstverlening en aldus de eindverantwoordelijkheid hiervoor kan dragen.

Momenteel wordt volop werk gemaakt van de invoering van een nieuw zorgorganisatiemodel in de woonzorgcentra. Dat model gaat uit van het thuiszorgmodel. Zorg en ondersteuning worden met andere woorden in het WZC op dezelfde manier aangeboden als in de thuisituatie.

De uiteindelijke doelstelling is te komen tot interdisciplinaire buurtteams die over de schakels heen (intra- en extramuraal) werken. Zorgbedrijf Antwerpen hanteert hiervoor ook combi-contracten (deeltijds in thuiszorg en deeltijds in WZC).

ORGANISATIECULTUUR

Een **open en innovatieve cultuur** zonder dat men het sociale beleid uit het oog verliest

- Het sociale karakter van de dienstverlening is de voornaamste bestaansreden van Zorgbedrijf Antwerpen.
- Zorgbedrijf Antwerpen is een relatief jong bedrijf dat toch steunt op een rijke ervaring en op diensten die hun strepen al hebben verdiend.

Zorgdiensten voor senioren, jongeren en gezinnen

- Zorgbedrijf Antwerpen is er voor iedereen, met dienstverlening aan een heldere en betaalbare prijs.
- Zorgbedrijf Antwerpen weert geen klanten uit problematische of minder rendabele doelgroepen.
- Zorgbedrijf Antwerpen vult de ontbrekende schakels in het aanbod van zorgdiensten in, zodat iedereen de kans krijgt om comfortabel ouder te worden.

Competent en gemotiveerd personeel

- Zorgbedrijf Antwerpen is geëvolueerd van een overheidsadministratie naar een bedrijf met een managementcultuur. Het management creëert een kader waarin de werknemer ruimte krijgt om zelf te ondernemen.
- De klemtoon voor de werknemer en zijn traject binnen Zorgbedrijf Antwerpen ligt op zijn/haar competenties, niet op diploma's.



1



**Heeft u een vraag?
Wij zijn altijd
bereikbaar**

tel. **03 431 31 31**
24 uur op 24
7 dagen op 7

[www.zorgbedrijf.
antwerpen.be/contact](http://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/contact)

[facebook.com/
zorgbedrijfantwerpen](https://facebook.com/zorgbedrijfantwerpen)

2



**Wij zorgen voor
een antwoord
op maat**

Binnen de drie werkdagen
is onze medewerker
bij u aan de slag.

3



**Wij houden maximaal
rekening met
uw wensen**

Binnen de drie werkdagen
ronden we alle administratie
netjes voor u af, stellen we u een
uurrooster voor de gevraagde
hulp voor en bezorgen we u
een overeenkomst voor onze
thuisdiensten.

**Onze
akte van
vertrouwen**

**Wat u als klant van
onze thuisdiensten
mag verwachten**



4



**Onze medewerkers:
een vertrouwd gezicht
op een vast moment**

Wij zorgen binnen de twee
maanden voor twee
vertrouwde gezichten:
uw vaste thuishulp en iemand
die hem/haar vervangt als
dat nodig is.

Wij garanderen u dan ook dat
de thuishulp (twee)wekelijks op
hetzelfde moment langskomt.

5



**Via Mijn Zorgbedrijf is
alles zo geregeld**

Met 'Mijn Zorgbedrijf' heeft u op
elk moment zicht op: uw planning,
uw factuur, een duidelijk overzicht
van onze diensten en prijzen.
Een keer per maand ontvangt u
een factuur met alle diensten die
u de voorbije maand bij ons heeft
afgenomen.

6



**Wij waken over
uw tevredenheid en
sturen onmiddellijk bij.**

**Bij een dringende vraag
of klacht kunt u ons altijd
bellen** op 03 431 31 32 (24 uur
op 24, 7 dagen op 7). Als u iets
wil wijzigen, doen we dat meteen.
Bij klachten helpen we u zo snel
mogelijk en garanderen we u
een antwoord binnen de 14
dagen. **Onze teamcoach neemt
maandelijks contact met u op**
en staat garant voor eventuele
bijsturing en kwaliteit van uw
thuishulp. **Onze klantendienst
contacteert u om de zes
maanden** om te vragen of u
eventueel andere thuishulp wilt of
meer of minder ondersteuning,
zodat we u zorg op maat kunnen
blijven aanbieden als uw noden
veranderen.

? **Met 'Mijn Zorgbedrijf' heeft u op elk moment zicht op:**
uw planning, uw factuur, een duidelijk overzicht van onze diensten en prijzen
mijn.zorgbedrijf.antwerpen







CODE VAN GOED BESTUUR: EEN SAMENVATTING

MISSIE EN VISIE

- **Missie:**

We vullen de ontbrekende schakel(s) in zodat iedereen, aan een betaalbare prijs, de kans krijgt om comfortabel ouder te worden.

- **Visie:**

Iedereen in onze stad, ook de hulpbehoevende, heeft het recht om comfortabel te leven.

Daarom bieden we aan huis en in de wijk of buurt alle diensten die een mens nodig heeft om zo aangenaam mogelijk zelfstandig te kunnen leven.

Met competent en gemotiveerd personeel, met een aanbod dat kwaliteit en vernieuwing vooropstelt en met een heldere prijzenpolitiek, streven we altijd naar diensten die het leven van onze klanten kwaliteitsvol maken en die ons bedrijf financieel gezond houden.

Zie website van ZBA - <https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/zorgbedrijf-antwerpen/onze-visie-op-zorg>

ALGEMENE VERGADERING – RAAD VAN BESTUUR – ADVISERENDE COMITÉS – DIRECTIE

Hiervoor verwijzen we naar de **statuten** van de Welzijnsvereniging en het **huishoudelijk reglement** van de **Raad van Bestuur** waarin o.m. de regels inzake bevoegdheden en de werking van bijzondere comités (*HR-comité; Auditcomité en Ethisch comité*), het directieteam en de algemeen directeur worden vastgelegd.

Een uitgebalanceerde Raad van Bestuur die Zorgbedrijf Antwerpen optimaal ondersteunt:



- Zorgbedrijf Antwerpen wil een toonbeeld zijn van een integere, efficiënte, duurzame, transparante en op een verantwoorde wijze bestuurd publieke instelling.
- Zorgbedrijf Antwerpen benadrukt de relevantie te handelen in het belang van alle betrokkenen, onder wie de leden van de Algemene Vergadering en van de Raad van Bestuur, maar vooral ook in het belang van de personeelsleden en de afnemers van de diensten van Zorgbedrijf Antwerpen.
- De vereniging wordt beheerd door de Raad van Bestuur, onderworpen aan een gedragscode en onafhankelijkheidscriteria, die minimaal elf keer per jaar vergadert. Er zetelen 3 onafhankelijke bestuurders (experten) in de Raad van Bestuur:

Patrick Cokelaere (m.i.v. 18/2020 met pensioen)

- functie: onafhankelijk expert / beheerder zonder stemrecht in Raad van Beheer Zorgbedrijf Antwerpen
- specialiteit: zorgsector
- opleidings- of ervaringsprofiel: Patrick Cokelaere is reeds meer dan twintig jaar directeur in het psychiatrisch ziekenhuis Heilige Familie in Kortrijk, gespecialiseerd in residentiële en ambulante verzorging van kinderen, jongeren en volwassenen met psychische problemen.

Tony Jossa

- functie: onafhankelijk expert / beheerder zonder stemrecht in Raad van Beheer Zorgbedrijf Antwerpen
- specialiteit: HR
- opleidings- of ervaringsprofiel: Tony Jossa heeft bijna twintig jaar ervaring op managementsniveau voor grote tot zeer grote bedrijven (Belgacom, Sabena en Telenet) en beschikt over een brede kennis in HR- en veranderingsmanagement.

Marc Vermeiren

- functie: onafhankelijk expert / beheerder zonder stemrecht in Raad van Beheer Zorgbedrijf Antwerpen
- specialiteit: financiën

- opleidings- of ervaringsprofiel: is directeur bij RBC Dexia Investor Services Belgium NV, dat op wereldvlak een marktleider is in overheidskredieten, en verder actief als retailbank en in verzekeringen.
- De Raad van Bestuur benoemt een algemeen directeur, bij gewone meerderheid van de stemmen, voor de verantwoordelijkheid van het dagelijkse beheer van Zorgbedrijf Antwerpen, geselecteerd omwille van zijn/haar specifieke expertise en ervaring.
 - De Raad van Bestuur zet de strategie van de vereniging uit, binnen dewelke de algemeen directeur alle handelingen van dagelijks beheer kan stellen.
 - De Raad van Bestuur telt 3 comités, namelijk het HRM-comité, het Auditcomité en de Ethische Commissie.
 - De algemeen directeur wordt bijgestaan door een managementteam (directieteam).

TRANSPARANTIE NAAR STRUCTUUR, KWALITEIT EN PRIJSBELEID

Via website: o.a. publicatie agendapunten AV en RvB

<https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/woorden-daden-en-cijfers/raad-van-bestuur>;
Kwaliteit en Q-indicatoren (Akte van vertrouwen - personeel)

Via Sociale media (<https://issuu.com/zorgbedrijfantwerpen/docs/social-media-guidelines-zorgbedrijf>) en openheid naar **media** (ATV edm)

Prijsbeleid: zie dienstencatalogus, waarin alle prijzen **helder** worden vermeld.

<https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/nieuws/dienstencatalogus-2018-2019>

WIJZE WAAROP STAKEHOLDERS BETROKKEN WORDEN

Interne stakeholders

- Vakbondsoverleg (Lokaal sociaal overleg / Hoog overlegcomité / Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk)
- Personeel: jaarlijkse roadshows voor het personeel (= open en rechtsreeks debat tussen de directie en de medewerkers over het afgelopen werkingsjaar en over hetgeen nog gepland is voor het komende werkingsjaar)
- Vrijwilligers: gedecentraliseerde werking waarbij per locatie/site begeleiding en overleg met de vrijwilligers wordt georganiseerd.

Externe stakeholders

- Klanten: via inspraakorganen zoals familie- en/of bewonersraden in de WZC en de Groepen van assistentiewoningen; centrumraden in lokale dienstencentra (LDC); deelname aan de

seniorenraden (per district); periodiek overleg en meerjarenplanning in de LDC met alle relevante actoren uit de buurt/wijk; ...

- Eerstelijnsactoren (welzijn, zorg, lokaal bestuur): deelname aan de zorgraden binnen de 4 eerstelijnszones van de stad Antwerpen
- Buurtbewoners: o.a. systematisch georganiseerd wijk- of buurtoverleg mbt (ver)bouw(ings)werken / herinrichting sites
- Overheden: deelname aan werkgroepen en structureel overleg georganiseerd door het Agentschap Zorg en Gezondheid en deelname aan stuur- en werkgroepen van de koepelorganisaties (VVSG / Zorggezind vzw)
- Periodiek overleg/samenwerking met de Universiteit Antwerpen (o.a. via het Universitair Medisch Centrum Antwerpen) en de hogescholen Kdg - AP (o.a. projectwerking mbt interdisciplinaire samenwerking binnen het nieuwe zorgmodel; deelname aan opleidingscommissies). Tevens wordt er samengewerkt rond permanente vorming en bijscholing van medewerkers.

Het stakeholdersmanagement wordt tevens nog verder uitgewerkt en op punt gesteld.