JAARVERSLAG
2023

i-mens
thuis in zorg aan huis

VOORWOORD

Beste lezer

Voor jou ligt het jaarverslag van i-mens 2023. Het is een cijferoverzicht van onze werking: met informatie over ons personeel en over de activiteiten en prestaties die we samen leverden.

2023 was voor i-mens het jaar waarin we werkten aan interne stabiliteit. Dat was ook nodig. De coronacrisis zorgde voor de nodige operationele chaos, daarna kwam een energie- en inflatiecrisis die financiële druk op onze werking zette. Het vele bijsturen vroeg een collectieve inspanning die we niet vanzelfsprekend mogen vinden. Wij willen al onze medewerkers dan ook bedanken om mee zijn beste beentje voor te zetten voor onze klanten en voor i-mens.

In 2023 werkten we op 5 strategische werven. Ten eerste: het terugvinden van een financieel evenwicht. Na covid en het ongeziene inflatiejaar 2022 maakte onze organisatie een financieel verlies. Dankzij een goed doordacht en gedragen herstelplan kwamen we daar snel weer bovenop. In 2023 was i-mens opnieuw financieel in evenwicht en de komende jaren zullen we onze reserves opnieuw aanvullen. Onze fundamenten staan stabiel, er kan opnieuw gebouwd worden.

Een tweede werf was de uitbouw van een datastrategie. Door operationele en financiële cijfers samen te brengen in een centraal datawarehouse, konden we de organisatie kort op de bal aan- en bijsturen. De mogelijkheid om te sturen op cijfers maakt dat we de koers van onze organisatie zelf en zeer gericht kunnen bepalen. Die controle brengt rust en vertrouwen.

Ten derde werkten we aan verschillende van onze kernprocessen: het digitaliseren van de intakegesprekken bij nieuwe zorgvragen, het uittekenen van de klantreis voor een aantal van onze diensten, het wachtlijstbeheer voor onze poetsdienst met dienstencheques enzovoort.

Het kloppend hart van i-mens zijn echter niet de processen, maar onze 10 891 medewerkers. Na corona was de uitstroom uit de zorgsector erg hoog, hoger dan de instroom. Het vinden en behouden van collega's was dan ook een belangrijke prioriteit. Onze vierde strategische werf was dan ook het vinden en behouden van medewerkers. Een focus op gezonde werkvloeren en werkbaar werk leverde resultaat op. We zagen in 2023 het ziekteverzuim dalen met meer dan 10%.

Tot slot zetten we in op klanttevredenheid en bereikbaarheid. Interne opleidingstrajecten werden opgestart en uitgerold, met als doel om elke medewerker mee te nemen in een verhaal over klantgericht handelen. Tegelijkertijd werkten we hard aan onze bereikbaarheid. Klanten die zorg nodig hebben, willen we zo snel en zo laagdrempelig mogelijk helpen.

We zijn fier op wat we in 2023 allemaal samen gerealiseerd hebben. i-mens staat stabiel, onze financiën staan op orde, onze processen geraken gestroomlijnd en we zetten ons in voor tevreden klanten én medewerkers.

Met vertrouwen de toekomst tegemoet, dus.

Karin Van Mossevelde, algemeen directeur i-mens
Sas van Rouveroij van Nieuwaal, voorzitter van het bestuursorgaan i-mens

INHOUD

1. Human resources 4

1.1. Aantal personeelsleden op 31/12/2023 5
1.2. Gemiddelde anciënniteit personeelsleden 6
1.3. Gemiddelde leeftijd personeelsleden 7
1.4. Percentage deeltijds werkenden 8
1.5. Opleidingen en vorming 9

2. Thuiszorgdiensten 12

2.1. Uren gepresteerd bij klanten 13
2.2. Geholpen klanten 13
2.3. Gezinszorg 14
2.4. Poetshulp 15
2.5. Poetshulp met dienstencheques 15
2.6. Klusjesdienst 16
2.7. Oppashulp 16
2.8. Thuisverpleging 17
2.9. Avondzorg / Zorg24 18
2.10. Niet-dringend medisch zittend vervoer 18

3. Kinderzorg 19

3.1. Kinderopvang 20
3.2. Preventieve gezinsondersteuning 21
3.3. Thuisoppas zieke kinderen 22

4. Woonzorg 23
5. Service center 26

1. HUMAN RESOURCES

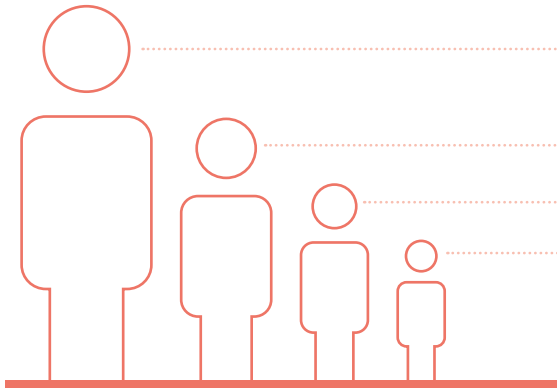
1.1. Aantal personeelsleden op 31/12/2023

AANTAL PERSONEELSLEDEN	TOTAAL - KOPPEN -	TOTAAL - FTE -
Dienstencheques	1 777	826,64
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALOUDERS SUI GENERIS)	549	421,32
Klusjesdienst	38	26,38
Omkadering Thuisverpleging	98	83,18
Omkadering*	906	742,27
Oppashulp (PROFESSIONEEL)	86	43,32
Poetshulp	2 064	1 130,10
Service Center	80	69,79
Thuisoppas zieke kinderen	78	46,72
Thuisverpleging	837	591,73
Verzorgende	4 154	2 764,48
Vorming en opleiding	36	26,94
Vroedkundige	38	30,57
Woonzorg	150	118,68
TOTAAL	**10 891**	**6 922,12**
Waarvan**:		
Ziekte < 1 maand	390	298,42
Ziekte < 1 jaar	468	3 43,51
Ziekte > 1 jaar	1 445	0

* Omkadering: omvat de ondersteunende diensten (uitgezonderd vorming), gezinszorg en aanvullende thuiszorg, dienstencheques, vrijwilligers, technische dienst en poetsdienst gebouwen.

** Medewerkers met ziekte > 1 maand vallen buiten gewaarborgd loon (=0% actief).

VRIJWILLIGERS



- Oppas: **1 709**
- Vervoer: **466**
- Intramuraal ouderenzorg: **106**
- Kinderzorg (niet aan huis): **36**

TOTAAL: **2 317**

ACTIEVE ONTHAALOUDERS

Oost-Vlaanderen en Brussel	152
West-Vlaanderen	129
Antwerpen	75
Tienen	10
TOTAAL	**366**

1.2. Gemiddelde anciënniteit personeelsleden

Dienstencheques	9
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALOUDERS SUI GENERIS)	9
Klusjesdienst	15
Omkadering Thuisverpleging	15
Omkadering*	11
Oppashulp (professioneel)	12
Poetshulp	13
Service Center	5
Thuisoppas zieke kinderen	13
Thuisverpleging	12
Verzorgende	13
Vorming en opleiding	12
Vroedkundige	7
Woonzorg	9

*Omkadering: omvat de ondersteunende diensten (uitgezonderd vorming), gezinszorg en aanvullende thuiszorg, dienstencheques, vrijwilligers, technische dienst en poetshulp gebouwen.

1.3. Gemiddelde leeftijd personeelsleden

Dienstencheques	47
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALOUDERS SUI GENERIS)	38
Klusjesdienst	52
Omkadering Thuisverpleging	44
Omkadering*	42
Oppashulp (PROFESSIONEEL)	53
Poetshulp	50
Service Center	41
Thuisoppas zieke kinderen	48
Thuisverpleging	43
Verzorgende	45
Vorming en opleiding	45
Vroedkundige	33
Woonzorg	44

*Omkadering: omvat de ondersteunende diensten (uitgezonderd vorming), gezinszorg en aanvullende thuiszorg, dienstencheques, vrijwilligers, technische dienst en poetshulp gebouwen.

1.4. Percentage deeltijds werkenden

% DEELTIJDS WERKENDEN - BEDIENDEN	
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALOUDERS SUI GENERIS)	65,15%
Omkadering Thuisverpleging	41,84%
Omkadering*	47,96%
Service Center	23,75%
Thuisoppas zieke kinderen	52,50%
Thuisverpleging	64,64%
Verzorgende	69,70%
Vorming en opleiding	55,56%
Vroedkundige	57,90%
Woonzorg	60,75%

% DEELTIJDS WERKENDEN - ARBEIDERS	
Dienstencheques	70,46%
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALOUDERS SUI GENERIS)	85,71%
Klusjesdienst	36,84%
Omkadering arbeiders**	37,50%
Oppashulp (PROFESSIONEEL)	62,79%
Poetshulp	73,40%
Thuisoppas zieke kinderen	86,84%
Verzorgende	73,87%
Woonzorg	97,67%

*Omkadering: omvat de ondersteunende diensten (uitgezonderd vorming), gezinszorg en aanvullende thuiszorg, dienstencheques, vrijwilligers, technische dienst en poetshulp gebouwen.

**Omkadering arbeiders: omvat de poetshulpen in onze kantoren en de medewerkers van de technische dienst.

1.5. Opleidingen en vorming

1.5.1. Opleiding tot polyvalent verzorgende (PV) / zorgkundige (ZK)

Via het project 3030 kunnen medewerkers met het statuut 'niet-verzorgend personeel' uit PC 318.02 (private sector gezinszorg), die niet beschikken over een diploma polyvalent verzorgende/zorgkundige zich omscholen tot verzorgende en/of zorgkundige. Aangezien we die opleiding ook zelf organiseren, proberen we om de uitgelote medewerkers van i-mens de opleiding maximaal intern te laten volgen. Het project wordt gecoördineerd door het Vormingsfonds voor de Diensten Gezinszorg van de Vlaamse Gemeenschap en gefinancierd door het Fonds sociale Maribel.

LOCATIE	NIEUWE WERKNEMERS IN DIENST BIJ I-MENS	3030 IN DIENST BIJ I-MENS NA OPLEIDING
Aalst 1	1	0
Aalst 2	0	1
Antwerpen 1	1	0
Antwerpen 2	1	1
Brugge	5	0
Brussel 1	0	0
Gent 1	0	4
Hasselt	1	3
Kortrijk 1	1	2
Oostende	7	5
Sint-Niklaas	2	1
TOTAAL	**19**	**17**

LOCATIE	PERIODE (INCL. ZK)	STARTERS WERK-ZOEKENDEN	STARTERS 3030	AFGESTUDEERDE ZORGKUNDIGEN (INCL. 3030)	AFGESTUDEERDE 3030'ERS	IN DIENST I-MENS		
						TZ	WZC	TVP
Aalst 1	07/03/2022 - 17/03/2023	14	0	7	0	1		
Aalst 2	26/09/2022 - 22/09/2023	21	1	14	1	1		1
Antwerpen 1	21/03/2022 - 21/04/2023	14	2	10	2	1		
Antwerpen 2	19/09/2022 - 13/10/2023	18	2 (1 EXTERN)	10	2	2		
Brugge	02/05/2022 - 31/05/2023	14	1 (EXTERN)	11	1	5		
Brussel 1	14/11/2022 - 11/12/2023	17	1	13	0			
Gent 1	28/11/2022 - 23/11/2023	7	7	10	7	4	1	
Hasselt	19/04/2022 - 30/05/2023	14	4 (1 EXTERN)	12	4	4		
Kortrijk 1	26/09/2022 - 19/10/2023	10	5 (2 EXTERN)	13	5	3		2
Oostende	21/11/2022 - 23/11/2023	9	5	7	5	6	1	
Sint-Niklaas	12/09/2022 - 07/09/2023	9	6 (4 EXTERN)	9	6	3		
TOTAAL		**147**	**34**	**116**	**33**	**30**	**2**	**3**

1.5.2. Vorming en opleiding aan eigen medewerkers

In de tabellen staat elk uur gelijk aan een uur fysieke of digitale bijeenkomst.

Met andere woorden: in 2023 zijn er voor onze medewerkers in totaal **6 601,50 uren** interne fysieke of digitale bijeenkomsten in het kader van opleidingen **georganiseerd**, ongeacht het aantal deelnemers.

AANTAL UREN GEORGANISEERDE OPLEIDINGEN PER MAAND

MAAND	REGIO					TOTAAL
	MIDDEN	NOORD	WEST	ZUID	REGIO-OVERSCHRIJDEND / CENTRAAL	
Januari	99,50	96,00	66,50	42,00	6,00	310,00
Februari	144,00	166,00	148,50	124,50	0,00	583,00
Maart	240,00	244,00	345,00	329,00	5,00	1163,00
April	116,50	100,50	172,50	66,50	5,00	461,00
Mei	169,00	152,00	157,50	119,50	16,00	614,00
Juni	228,50	164,50	306,50	119,00	27,50	846,00
Juli	0,00	0,00	2,00	2,00	0,00	4,00
Augustus	0,00	0,00	2,00	4,00	4,00	10,00
September	202,00	115,50	137,00	60,00	33,50	548,00
Oktober	254,50	191,00	159,50	190,00	81,50	876,50
November	212,00	215,00	122,50	164,00	45,50	759,00
December	92,00	147,00	82,00	100,00	6,00	427,00
TOTAAL	**1 758,00**	**1 591,50**	**1 701,50**	**1 320,50**	**230,00**	**6 601,50**

AANTAL UREN GEORGANISEERDE OPLEIDINGEN PER DIENST

MAAND	REGIO					TOTAAL
	MIDDEN	NOORD	WEST	ZUID	REGIO-OVERSCHRIJDEND / CENTRAAL	
Dienstencheques	94,00	116,00	94,00	136,00	72,00	512,00
Kinderzorg	179,50	108,50	101,50	85,50	0,00	475,00
Thuisverpleging*	168,00	114,00	198,00	39,00	0,00	519,00
Vrijwilligers	22,00	26,00	28,00	44,00	0,00	120,00
Woonzorg	72,00	0,00	58,00	0,00	0,00	130,00
Zorg & Welzijn	755,00	912,00	1 030,00	854,00	49,50	3 600,50
Overkoepelend	165,50	250,50	180,00	148,00	68,50	812,50
Ondersteunende diensten	302,00	64,50	12,00	14,00	40,00	432,50
TOTAAL	**1 758,00**	**1 591,50**	**1 701,50**	**1 320,50**	**230,00**	**6 601,50**

* E-learning voor Thuisverpleging niet meegerekend.

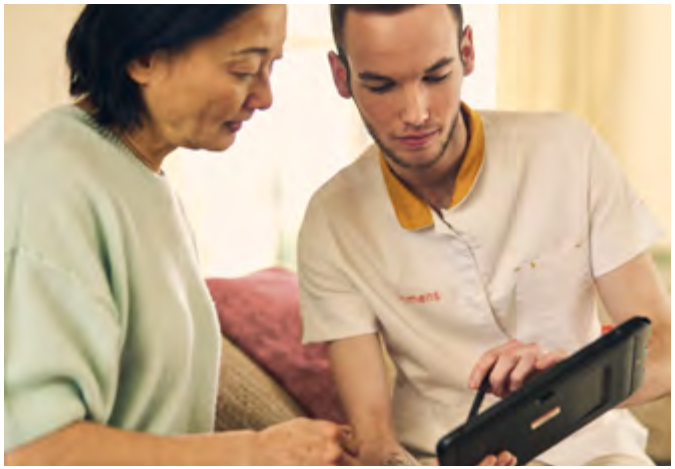
In 2023 werden er in het totaal **160 494 uren** formele* en **156 447 uren** informele** opleidingen gevolgd door eigen medewerkers.

* Formele opleidingen: bijscholing individueel en collectief, syndicale vorming, professioneel educatief verlof en e-learning.

** Informele opleidingen: jobcoaching, casuïstiek naar aanleiding van de wijkwerking, alle overlegmomenten die informeel deskundigheid bevorderen, intervisie, coaching gesprekken, loopbaanbegeleiding en gesprekken in het kader van persoonlijke ontwikkelingstrajecten.

AANTAL UREN GEVOLGDE OPLEIDINGEN DOOR EIGEN MEDEWERKERS

	FORMEEL	INFORMEEL
i-mens	146 565,75	137 507,00
i-mens Thuisverpleging	13 928,25	18 940,00
TOTAAL	**160 494,00**	**156 447,00**



1.5.3. Opleidingsprojecten

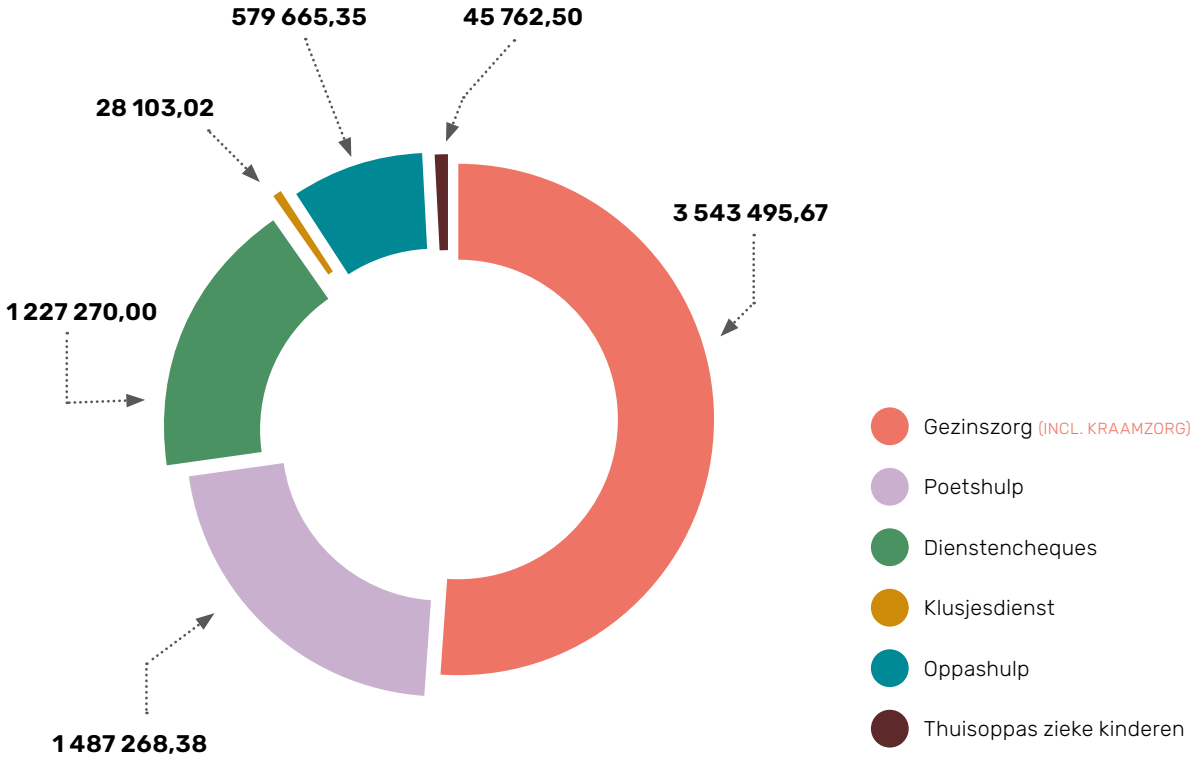
Onderstaande cijfers geven het aantal medewerkers van i-mens weer die actief waren binnen een opleidingstraject. Sommige trajecten liepen over meerdere kalender- en schooljaren.

OPLEIDIGSTRAJECT	
Project 3030	15
Via Vorming Hogerop	4
Kies voor de zorg	9
IKA	15
Project 600	2

2. THUISZORGDIENSTEN

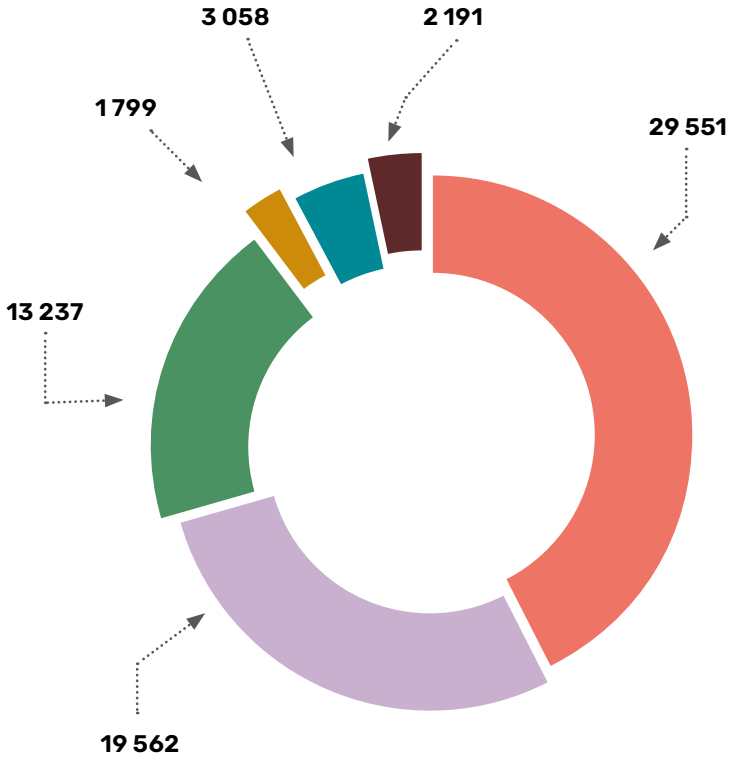
2.1. Uren gepresteerd bij klanten

	AANTAL UREN GEPRESTEERD BIJ KLANTEN
Gezinszorg (INCL. KRAAMZORG)	3 543 495,67
Poetshulp	1 487 268,38
Dienstencheques	1 227 270,00
Klusjesdienst	28 103,02
Oppashulp	579 665,35
Thuisoppas zieke kinderen	45 762,50
TOTAAL	6 911 564,92



2.2. Geholpen klanten

	GEHOLPEN KLANTEN
Gezinszorg (INCL. KRAAMZORG)	29 551
Poetshulp	19 562
Dienstencheques	13 237
Klusjesdienst	1 799
Oppashulp	3 058
Thuisoppas zieke kinderen	2 191
TOTAAL	69 398



2.3. Gezinszorg

	TOTAAL
PRESTATIES EN KLANTEN	
AANTAL UREN GEZINSZORG	
Gezinszorg	3 543 496
Waarvan:	
Kraamzorg	158 334
Gepresteerd in CADO'S	16 740
Aantal continue uren (PRESTATIES TUSSEN 20 UUR EN 7 UUR, TIJDENS DE WEEK, HET WEEKEND OF OP FEESTDAGEN)	193 442
AANTAL KLANTEN	
Gezinszorg	29 551
Waarvan:	
Kraamzorg	5 359
GEMIDDELD AANTAL UREN GEZINSZORG PER KLANT	
Gezinszorg (EXCL. KRAAMZORG)	138,17
Kraamzorg	29,55
WIE ZIJN ONZE KLANTEN?	
Leeftijd	57,06% = 65 jaar of ouder
	34,12% = 80 jaar of ouder
Geslacht	72,32% vrouwen
Zwaar zorgbehoevend	44,45%
PERSONEEL	
UREN GEPRESTEERD DOOR	
Reguliere werknemers	3 448 432
Personeelsleden via sociale Maribel	34 107
Cursisten en stagiairs	51 586

2.4. Poetshulp

	TOTAAL
PRESTATIES EN KLANTEN	
Aantal uren poetshulp	1 487 268
Aantal klanten poetshulp	19 562
Gemiddeld aantal gepresteerde uren poetshulp per klant	76,03

WIE ZIJN ONZE KLANTEN?	
Leeftijd	75,69% = 65 jaar of ouder
	43,94% = 80 jaar of ouder
Geslacht	68,78% vrouwen
Zwaar zorgbehoevend	43,58%

PERSONEEL	
UREN GEPRESTEERD DOOR	
Reguliere werknemers	1 432 232
Personeelsleden via sociale Maribel	50 868

2.5. Poetshulp met dienstencheques

	TOTAAL
Aantal uren	1 227 270
Aantal klanten	13 237
Gemiddeld aantal gepresteerde uren dienstencheques per klant	92,72

WIE ZIJN ONZE KLANTEN?	
Leeftijd	52,44% = 65 jaar of ouder
	26,64% = 80 jaar of ouder
Geslacht	61,71% vrouwen

2.6. Klusjesdienst

	TOTAAL
PRESTATIES EN KLANTEN	
Aantal uren klusjesdienst	28 103
Aantal klanten klusjesdienst	1 799
Gemiddeld aantal gepresteerde uren klusjesdienst per klant	15,62

WIE ZIJN ONZE KLANTEN?	
Leeftijd	67,37% = 65 jaar of ouder
	32,13% = 80 jaar of ouder
Geslacht	72,82% vrouwen
Zwaar zorgbehoevend	42,30%

PERSONEEL	
UREN GEPRESTEERD DOOR	
Reguliere werknemers	0
Personeelsleden via sociale Maribel	28 103

2.7. Oppashulp

	TOTAAL
PRESTATIES EN KLANTEN	
AANTAL GEPRESTEERDE UREN BIJ KLANTEN	
Professionele oppashulp	56 030
Vrijwillige oppashulp	523 636

AANTAL KLANTEN	
Professionele oppashulp	628
Vrijwillige oppashulp	2 430

GEMIDDELD AANTAL GEPRESTEERDE UREN OPPASHULP PER KLANT	
Professionele oppashulp	89,22
Vrijwillige oppashulp	215,49
WIE ZIJN ONZE KLANTEN?	
LEEFTIJD	
Professionele oppashulp	79,30% = 65 jaar of ouder
	50,00% = 80 jaar of ouder
Vrijwillige oppashulp	84,61% = 65 jaar of ouder
	58,2 % = 80 jaar of ouder
GESLACHT	
Professionele oppashulp	70,06% vrouwen
Vrijwillige oppashulp	65,27% vrouwen
Zwaar zorgbehoevend	63,85%
PERSONEEL	
UREN GEPRESTEERD DOOR	
Reguliere werknemers	54 623
Werknemers sociale Maribel	577
Andere werknemers	830
Vrijwillige oppashulp	523 636

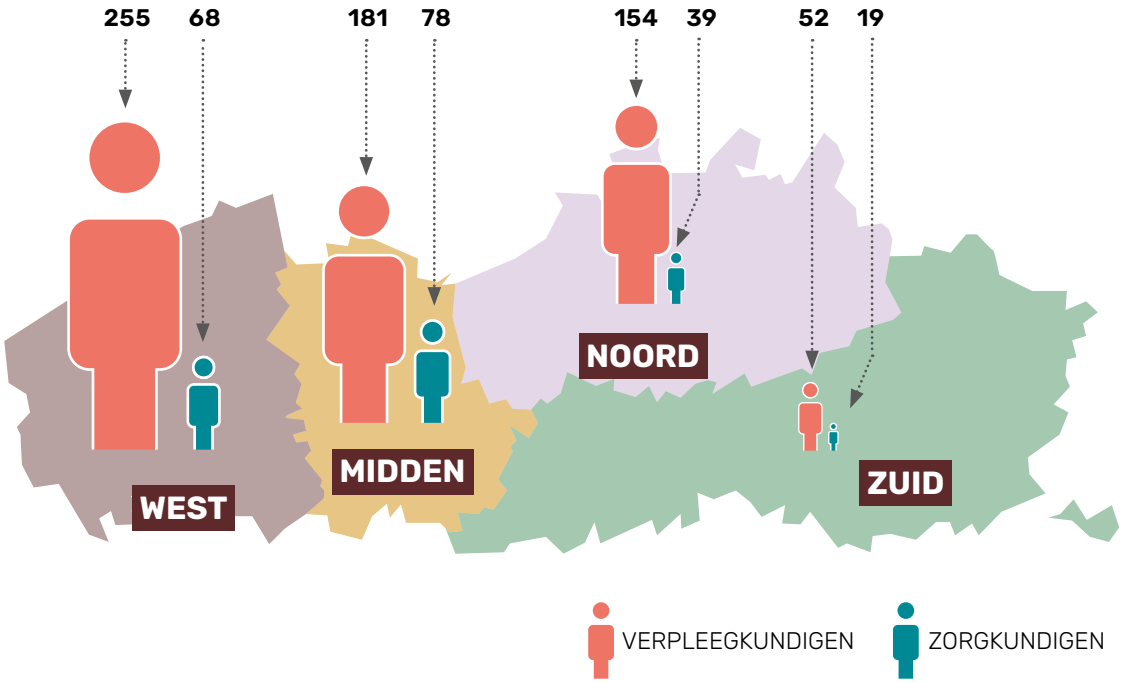
2.8. Thuisverpleging

	TOTAAL
Gemiddeld aantal patiënten per maand	9 536
Aantal unieke patiënten	23 250

% PATIËNTEN PER FORFAITCATEGORIE

GEMIDDELDE FORFAITCATEGORIE (MIV PALLIATIEVE FORFAITS)	% VAN DE INKOMSTEN
0	69,81%
A	22,27%
B	13,25%
C	2,58%

AANTAL VERPLEEG- EN ZORGKUNDIGEN PER ZORGREGIO



AANTAL VERPLEEG- EN ZORGKUNDIGEN PER ZORGREGIO

ZORGREGIO	AANTAL VERPLEEGKUNDIGEN - KOPPEN -	AANTAL VERPLEEGKUNDIGEN - FTE -	AANTAL ZORGKUNDIGEN - KOPPEN -	AANTAL ZORGKUNDIGEN - FTE -
Midden	181	115,33	78	43,67
Noord	154	87,35	39	20,06
West	255	155,18	68	35,13
Zuid	52	28,17	19	9,99
TOTAAL	635	386,02	201	108,85

2.9. Avondzorg / Zorg24

	GENT	OOSTENDE	TIENEN
Gestart in het project in 2023	70	81	-
Uren casemanagement 2023	1 125	1 791	-
Opgenomen in nachtcontroletoer (DEC 2023)	Gemiddelde van 29 patiënten per regio		
Aantal nachtbezoeken in 2023	8 246	8 818	11 511

2.10. Niet-dringend medisch zittend vervoer

VERVOERDIENST I- MENS NIET-DRINGEND MEDISCH ZITTEND VERVOER	
Unieke klanten geholpen	12 217
Totaal aantal aangevraagde unieke ritten	148 995

ONDERVERDELING AANGEVRAAGDE RITTEN		
Vrijwilligers	Aangevraagde ritten	120 878
	Uitgevoerde ritten	96 465
Professioneel ziekenwagen	Aangevraagde ritten	6 194
	Uitgevoerde ritten	5 185
Professioneel zittend	Aangevraagde ritten	15 016
	Uitgevoerde ritten	12 886
Professioneel rolstoelvervoer	Aangevraagde ritten	6 907
	Uitgevoerde ritten	5 769

3. KINDERZORG

3.1. Kinderopvang

GROEPSOPVANG IN EEN KINDERDAGVERBLIJF	
Aantal kinderdagverblijven	26
Aantal vergunde plaatsen	972
Aantal opgevangen kinderen	1 973
Gemiddelde bezettingsgraad	86,34%

KINDEROPVANG BIJ EEN ONTHAALOUDER	
Aantal actieve onthaalouders	366
Aantal opgevangen kinderen	4 485
Gemiddelde bezettingsgraad	70,39%

"We zien hier alle eerste stapjes van de kindjes, dat is zalig."

Vanessa
kinderbegeleider

3.2. Preventieve gezinsondersteuning

CENTRUM VOOR KINDERZORG EN GEZINSONDERSTEUNING (CKG)

	SLOEBERHOF	SLOEBERNEST	TOTAAL
Aantal bereikte kinderen	254	297	551
Aantal mobiele begeleidingen	239	286	525
Aantal groepstrainingen	0	0	0
Aantal kinderen kort residentieel verblijf	18	9	27
Aantal kinderen lang residentieel verblijf	23	21	44
Aantal kinderen in crisisopname	9	11	20
Aantal kinderen in ambulante opname	20	1	21

HOPON OPVOEDINGSONDERSTEUNING

GROEPSACTIVITEITEN	
Geplande activiteiten	222
Uitgevoerde activiteiten	197
Bereikte ouders	1 538

AANTAL VRAGEN VAN OUDERS VOLGENS HET KANAAL	
Consult	79
Telefonisch	4
Elektronisch	7
Na activiteit	28
TOTAAL	**118**

AANBOD NAAR PROFESSIONELEN	
Vormingsmomenten	16
Beweegtrajecten	1
Contactmomenten (OBSERVATIE, CONSULT, VRAAGVERHELDERING …)	152

INLOOPTEAM

Aantal onthaalmomenten	248
Aantal contacten binnen onthaal	2 075
Aantal groepsactiviteiten	239
Totaal aantal bereikte gezinnen	420

POOL GEZINSOPVANG (PEDAGOGISCHE BEGELEIDERS)

Aantal bereikte opvanglocaties gezinsopvang	252
Aantal trajecten	377
Aantal unieke contactmomenten met de onthaalouders	1004

BELEIDSVOEREND VERMOGEN-ONDERSTEUNING

Aantal bereikte diensten	3
Aantal trajecten	3
Aantal unieke contactmomenten met de diensten	272

MENTOREN

Aantal nog te kwalificieren actieve onthaalouders op 31/12/2023	24
Aantal actieve trajecten met deze niet-gekwalificeerde onthaalouders op 31/12/2023	22

3.3. Thuisoppas zieke kinderen

Aantal uren	45 762,50
Aantal klanten	2 191,00
Aantal gepresteerde dagen	6 231,00
Gemiddeld aantal gepresteerde uren per klant	20,89

4. WOONZORG

DIENST/ACTIVITEIT WOONZORG 2023		2023
WZC Zorghotel Gent	Plaatsen WZC	58
	Bezettingsgraad ligdagen	99,46%
	Gemiddelde leeftijd	91
Kortverblijf Gent	Aanbod plaatsen	6
	Gemiddelde verblijfsduur in dagen	36
	Bezettingsgraad ligdagen	98,31%
	Gemiddelde leeftijd	85
	Nieuwe opnames	62
Dagverzorgingscentrum Gent	Aantal plaatsen	10
	Aantal bezoekers	17
	Bezettingsgraad plaatsingsdagen	58,25%
	Gemiddelde leeftijd	81
	Aantal nieuwe gebruikers	15
Lokaal dienstencentrum Gent	Aantal activiteiten	102
	Aantal deelnames	2871
	Aantal bezoekers therapeutisch zwembad	254
Vrijwilligerswerk Gent	Gepresteerde uren woonzorg	1 848,25
Dienst maaltijden Gent-Zelzate	Totaal aantal bereide maaltijden	210 031
	Totaal aantal bereide dagschotels	166 765
	Aantal actieve klanten op route	513
	Klanten aan huis t.o.v. klanten op de site	75,41%
	Gemiddelde leeftijd van klant	81
WZC Zorghotel Oostende	Plaatsen WZC	81
	Bezettingsgraad ligdagen	99,33%
	Gemiddelde leeftijd	91
Vrijwilligerswerk Oostende	Gepresteerde uren	2 819,50

DIENST/ACTIVITEIT WOONZORG 2023		2023
GAW Seniorcity Gent (TIJGERSTRAAT) Opstart 1994	Aanbod aantal flats	103
	Bezettingsgraad	91,21%
	Gemiddelde leeftijd	88
GAW Seniorcity Kuurne Opstart september 2016	Aanbod aantal flats	47
	Bezettingsgraad	78,86%
	Gemiddelde leeftijd	81
GAW Seniorcity Wenduine Opstart februari 2017	Aanbod aantal flats	47
	Bezettingsgraad	72,59%
	Gemiddelde leeftijd	81
GAW Seniorcity Herent Opstart november 2017	Aanbod aantal flats	42
	Bezettingsgraad	87,89%
	Gemiddelde leeftijd	79
GAW Seniorcity Dunant Gardens Opstart 15 juni 2019	Aanbod aantal flats	56
	Bezettingsgraad	69,57%
	Gemiddelde leeftijd	80
GAW Seniorcity Oostende (NU O SEA) Opstart 14 augustus 2019	Aanbod aantal flats	50
	Bezettingsgraad	68,41%
	Gemiddelde leeftijd	69
GAW Seniorcity Aalst Opstart 1 oktober 2021	Aanbod aantal flats	34
	Bezettingsgraad	90,85%
	Gemiddelde leeftijd	75
GAW Seniorvillage Oostende Opstart 1 september 2022 (STOP 31 JANUARI 2024)	Aanbod aantal flats	31
	Bezettingsgraad	23%
	Gemiddelde leeftijd	78

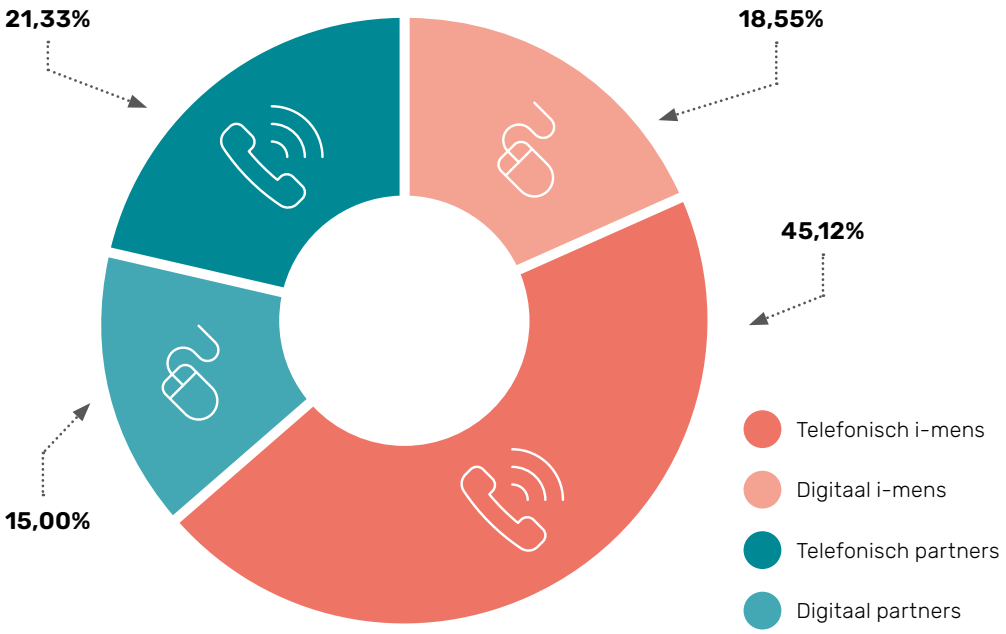
5. SERVICE CENTER

INKOMENDE OPROEPEN SERVICE CENTER	
Telefonie i-mens	393 493
Telefonie zorgnummers partners	140 637

NIEUWE AANVRAGEN		
Digitale aanvragen i-mens	23 507	18,55%
Telefonische aanvragen i-mens	57 159	45,12%
Digitale aanvragen via partners	19 010	15,00%
Telefonische aanvragen via partners	27 020	21,33%

TELEFONIE KANTOREN	
Inkomend	936 965
Uitgaand	1 130 782

NIEUWE AANVRAGEN SERVICE CENTER 2023



MINIMALE KWALITEITSVERLENING

Op basis van de missie van het Service Center werden 2 doelstellingen geformuleerd (ambitie 2023).

1. **Service level 70% binnen 60 seconden**
   70% van de inkomende oproepen wordt beantwoord binnen de 60 seconden.

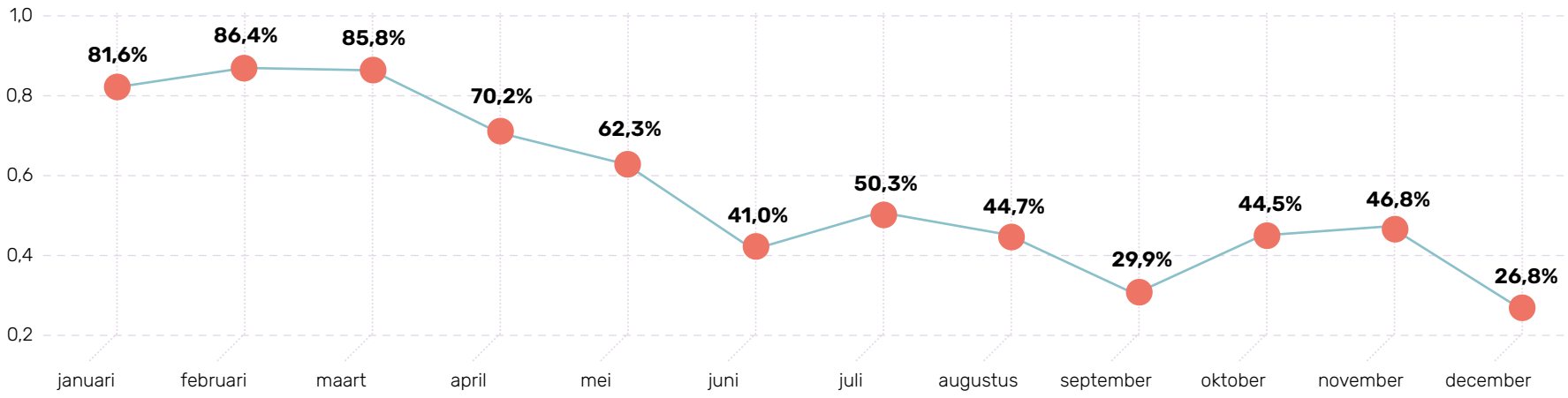
2. **Handled rate 96% (ondergrens 90%)**
   95% van de inbellende klanten krijgt een medewerker aan de lijn bij de eerste belpoging.

SERVICE LEVELS (SLA'S)

i-mens hanteert binnen haar Service Center de volgende service levels (SLA's) op vlak van telefonie en registratie van aanvragen:

- 70% van de inkomende oproepen worden binnen de 60 seconden beantwoord.
- Bij elk van deze oproepen heeft de beller (de klant) een medewerker aan de lijn gehad.
- Om de 30 seconden krijgt de wachtende beller een korte boodschap te horen.
- Oproepen die door de beller zelf worden afgebroken, de zogenaamde abandoned calls, worden hierin niet opgenomen.

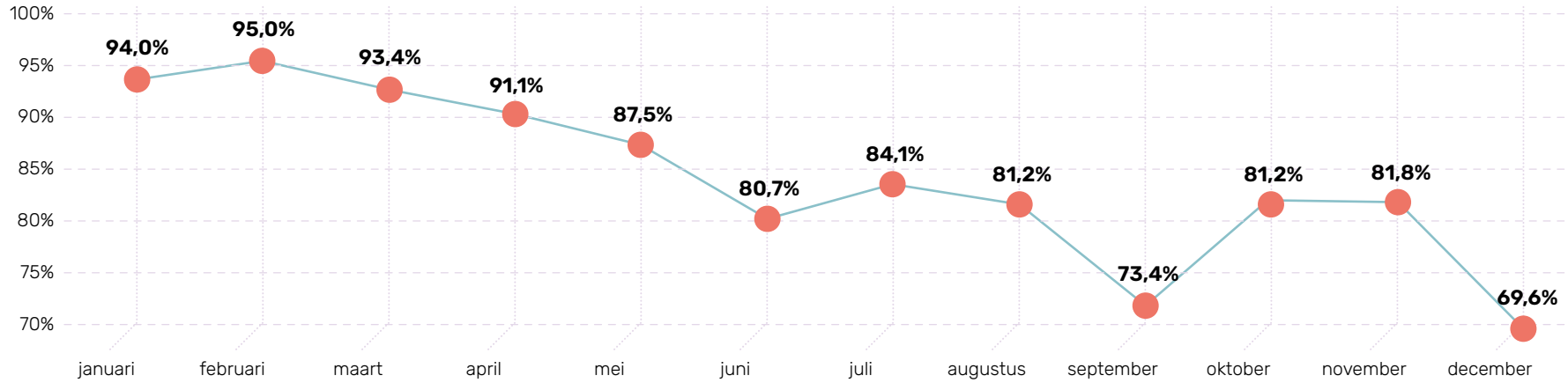
2023 - SLA SEC 60 SECONDEN (OP TOTAAL VAN ACCEPTED, MISSED, FORWARDED, VOICEMAIL EN CALLBACK)												
	januari	**februari**	**maart**	**april**	**mei**	**juni**	**juli**	**augustus**	**september**	**oktober**	**november**	**december**
ALL UCC	81,60%	86,40%	85,80%	70,20%	62,30%	41,00%	50,30%	44,70%	29,90%	44,50%	46,80%	26,80%



HANDLED RATE

Handled rate = % beantwoordde oproepen
Als wachttijd oploopt (daling van SLA) zal ook de handled rate dalen m.a.w. meer bellers zullen inhaken.

HANDLED RATE (OP TOTAAL VAN ACCEPTED & MISSED)												
	januari	**februari**	**maart**	**april**	**mei**	**juni**	**juli**	**augustus**	**september**	**oktober**	**november**	**december**
ALL UCC	94,0%	95,0%	93,4%	91,1%	87,5%	80,7%	84,1%	81,2%	73,4%	81,2%	81,8%	69,6%



078 15 25 35
(24/24 – 7/7)

www.i-mens.be
info@i-mens.be

Tramstraat 61,
9052 Zwijnaarde

i-mens

i-mens vzw / ON 0416 603 716 / RPR Gent
V.U.: Karin Van Mossevelde, Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde