

Jaarverslag

2022



 **mens**
thuis in zorg aan huis



VOORWOORD

Het klinkt misschien wat vreemd, maar i-mens is eigenlijk een productiebedrijf. Wij 'maken' geen tastbare producten, wij leveren zorgdiensten. Het kloppend hart van i-mens zijn de 11 294 medewerkers die elke dag in de weer zijn met kinderen, ouderen en iedereen daartussen. In 2022 werkten zij zeven miljoen uren aan zorg en ondersteuning bij elkaar. Het is een duizelingwekkend cijfer. Ik wil hen daar dan ook zeven miljoen keer voor bedanken.

Ook onze bijna 70 000 unieke klanten waarderen hun werk, zo blijkt uit een interne tevredenheidsmeting. Er is vertrouwen in onze zorg, waardering voor het maatwerk en voor de menselijke aanpak.

Die menselijkheid is een van de kernwaarden van i-mens. Hoe is 't met u? is een van de allerbelangrijkste vragen in onze sector. Bij i-mens nemen we de tijd om die ook te stellen, om een babbeltje te slaan. Dat menselijke staat voorop, altijd. Dat geldt ook voor onze 2 300 vrijwilligers die zich belangeloos inzetten binnen onze organisatie.

Onze baseline is: i-mens is thuis in zorg aan huis. Toch hebben we ook eigen zorglocaties, zoals bijvoorbeeld kinderdagverblijven, centra voor kindercare en gezinsondersteuning, groepen van assistentiewoningen en zorghotels voor ouderen. We zijn ook thuis in zorg in eigen huis. i-mens biedt zorg van voor de geboorte tot aan de laatste levensfase.

Tot slot zet ik graag ons service center in de bloemetjes. Vorig jaar verwerkten zij meer dan 400 000 telefoontjes. Dat zijn er meer dan 1 000 per dag. Wie i-mens opbelde kreeg in 80% van de gevallen binnen de minuut een medewerker aan de lijn.

In dit jaarverslag vind je vooral veel cijfermateriaal. Ik nodig je uit om ook tussen de cijfers door te lezen. Daar vind je verhalen van menselijkheid, van maatwerk, over de inzet van onze medewerkers en de dankbaarheid van onze klanten.

En daar doen we het voor.

Karin Van Mossevelde,
algemeen directeur

INHOUD

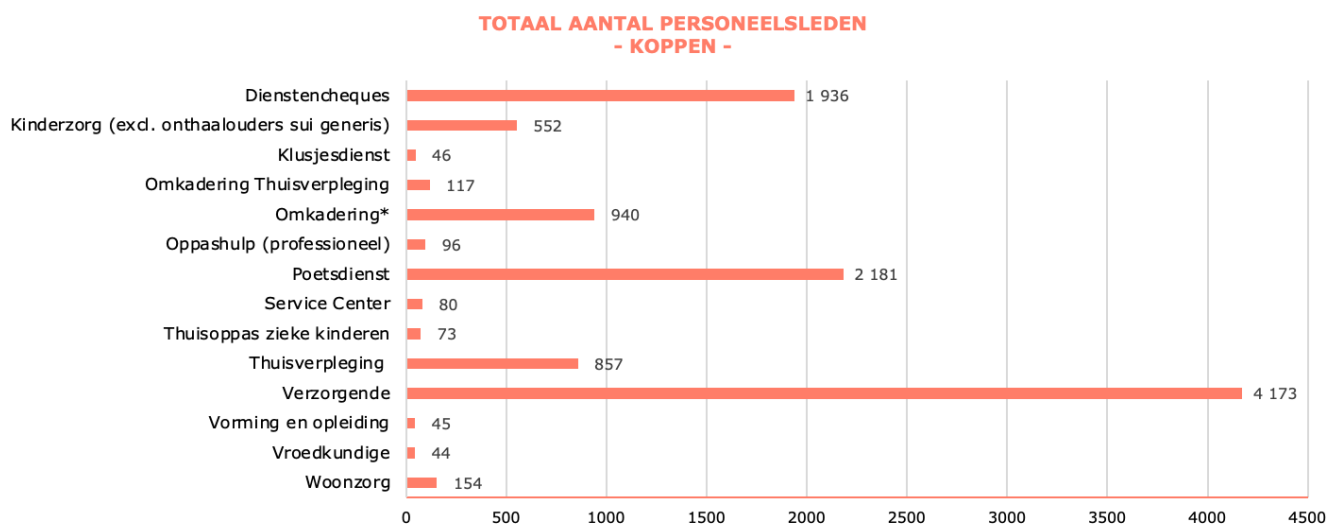
1. Human Resources	5
1.1. Aantal personeelsleden op 31.12.2022	5
1.2. Gemiddelde anciënniteit personeelsleden	6
1.3. Gemiddelde leeftijd personeelsleden	7
1.4. Percentage deeltijds werkenden.....	7
1.5. Opleidingen en vorming	8
2. Thuiszorgdiensten	11
2.1. Uren gepresteerd bij klanten.....	11
2.2. Geholpen klanten	11
2.3. Gezinszorg	12
2.4. Poetshulp	12
2.5. Poetshulp met dienstencheques	13
2.6. Klusjeshulp.....	13
2.7. Oppashulp	13
2.8. Thuisverpleging	15
2.9. Avondzorg/Zorg24	15
2.10. Niet-dringend medisch zittend vervoer.....	16
3. Kinderzorg.....	17
3.1. Kinderopvang	17
3.2. Preventieve gezinsondersteuning	18
3.3. Oppas zieke kinderen.....	19
4. Woonzorg.....	20
5. Service Center	22
6. Bevraging klantentevredenheid.....	24
6.1. Aantal bevroegde mensen.....	24
6.2. Algemene tevredenheid.....	25
6.3. Werkpunten en sterktes	25

1. HUMAN RESOURCES

1.1. Aantal personeelsleden op 31.12.2022

AANTAL PERSONEELSLEDEN	TOTAAL - KOPPEN -	TOTAAL - FTE -
Dienstencheques	1 936	939,49
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALoudERS SUI GENERIS)	552	430,72
Klusjesdienst	46	31,05
Omkadering Thuisverpleging	117	100,77
Omkadering*	940	783,36
Oppashulp (PROFESSIONEEL)	96	51,49
Poetsdienst	2 181	1 225,06
Service Center	80	68,71
Thuisoppas zieke kinderen	73	44,86
Thuisverpleging	857	609,61
Verzorgende	4 173	2 806,27
Vorming en opleiding	45	35,36
Vroedkundige	44	38,44
Woonzorg	154	120,53
TOTAAL	11 294	7 285,72
Waarvan*:		
Ziekte < 1 maand	513	401,84
Ziekte < 1 jaar	572	415,98
Ziekte > 1 jaar	1361	0

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

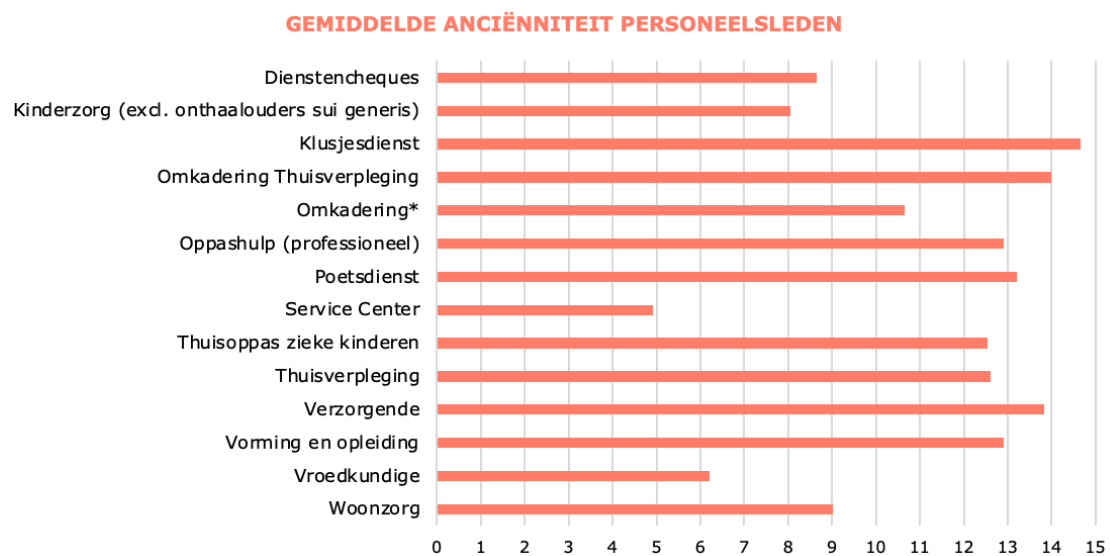


AANTAL VRIJWILLIGERS	KOPPEN
Oppas	1 687
Intramuraal ouderenzorg	101
Kinderzorg (NIET AAN HUIS)	32
Vervoer	466
Totaal	2 286

AANTAL ACTIEVE ONTHAALoudERS	KOPPEN
Oost-Vlaanderen en Brussel	158
West-Vlaanderen	133
Antwerpen	73
Totaal	364

1.2. Gemiddelde anciënniteit personeelsleden

GEMIDDELDE ANCIËNNITEIT PERSONEELSLEDEN	
Dienstencheques	9
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALoudERS SUI GENERIS)	8
Klusjesdienst	15
Omkadering Thuisverpleging	14
Omkadering*	11
Oppashulp (PROFESSIONEEL)	13
Poetsdienst	13
Service Center	5
Thuisoppas zieke kinderen	13
Thuisverpleging	13
Verzorgende	14
Vorming en opleiding	13
Vroedkundige	6
Woonzorg	9



1.3. Gemiddelde leeftijd personeelsleden

GEMIDDELDE LEEFTIJD PERSONEELSLEDEN	
Dienstencheques	46
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALoudERS SUI GENERIS)	38
Klusjesdienst	53
Omkadering Thuisverpleging	41
Omkadering*	41
Oppashulp (PROFESSIONEEL)	53
Poetsdienst	50
Service Center	42
Thuisoppas zieke kinderen	48
Thuisverpleging	43
Verzorgende	45
Vorming en opleiding	45
Vroedkundige	33
Woonzorg	43

1.4. Percentage deeltijds werkenden

% DEELTIJDS WERKENDEN - ARBEIDERS

% DEELTIJDS WERKENDEN - ARBEIDERS	
Dienstencheques	97,11%
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALoudERS SUI GENERIS)	100,00%
Klusjesdienst	56,52%
Omkadering arbeiders**	50,00%
Oppashulp (PROFESSIONEEL)	86,46%
Poetsdienst	91,06%
Thuisoppas zieke kinderen	100,00%
Verzorgende	84,17%
Woonzorg	97,87%

% DEELTIJDS WERKENDEN - BEDIENDEN

% DEELTIJDS WERKENDEN - BEDIENDEN	
Kinderzorg (EXCL. ONTHAALoudERS SUI GENERIS)	67,85%
Omkadering Thuisverpleging	39,32%
Omkadering*	50,43%
Service Center	35,00%
Thuisoppas Zieke Kinderen	94,12%
Thuisverpleging	73,40%
Verzorgende	81,82%
Vorming en opleiding	53,33%
Vroedkundige	52,27%
Woonzorg	59,81%

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

**Omkadering arbeiders: omvat de poetsdienst administratieve gebouwen en technische dienst.

1.5. Opleidingen en vorming

OPLEIDING TOT POLYVALENT VERZORGENDE (PV) / ZOR GKUNDIGE (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	PERIODE (INCL. ZK)	STARTERS WERKZOEKENDEN	STARTERS 3030	AFGESTUDEERDE ZOR GKUNDIGEN (INCL. 3030)	AFGESTUDEERDE 3030'ERS
Aalst 1	08/02/2021 - 31/01/2022	18	4	8	4
Aalst 2	27/09/2021 - 25/09/2022	20	2	9	2
Antwerpen 1	07/12/2022 - 28/01/2022	21	1	9	1
Antwerpen 2	25/01/2021 - 21/01/2022	20	1	14	1
Antwerpen 3	04/10/2021 - 02/12/2022	19	1	8	1
Brugge	03/05/2021-19/05/2022	20	2	11	2
Brussel 1	25/03/2021 - 11/04/2022	21	0	12	0
Brussel 2	08/11/2021 - 23/12/2022	19	1	8	1
Gent 1	22/02/2021 - 20/02/2022	23	0	6	0
Gent 2	29/11/2021 - 27/11/2022	13	5	5	4
Hasselt	25/03/2021 - 01/04/2022	20	0	12	0
Kortrijk 1	17/5/2021-19/5/2022	12	0	7	0
Kortrijk 2	27/9/2021-10/11/2022	17	3	14	3
Oostende	22/11/2021-15/12/2022	11	3	7	3
Sint-Niklaas	13/09/2021 - 11/09/2022	17	2	6	2
Tienen*					
TOTAAL		271	25	136	24

*Tienen: Is niet opgestart vorig jaar door te weinig instroom van cursisten.



"i-mens stelde me elke maandag vrij. Zo kon ik de opleiding combineren met het werk. Nu kan ik mijn kennis delen met patiënten en collega's."

Anima
thuisverpleegkundige



Ontdek het verhaal  van Anima

LOCATIE	NIEUWE WERKNEMERS IN DIENST BIJ I-MENS	% NIEUWE WERKNEMERS TOV. AFGESTUDEERDE 3030'ERS
Aalst 1	2	50,00%
Aalst 2	2	28,57%
Antwerpen 1	3	37,50%
Antwerpen 2	2	15,38%
Antwerpen 3	4	57,14%
Brugge	4	44,44%
Brussel 1	2	16,67%
Brussel 2	1	14,29%
Gent 1	1	16,67%
Gent 2	0	0,00%
Hasselt	2	16,67%
Kortrijk 1	3	42,86%
Kortrijk 2	3	27,27%
Oostende	0	0,00%
Sint-Niklaas	0	0,00%
Tienen*		
TOTAAL	29	22,97%

VORMING EN OPLEIDING AAN EIGEN MEDEWERKERS

In onderstaande tabel staat elk uur gelijk aan een uur fysieke of digitale bijeenkomst. Met andere woorden: in 2022 zijn er voor onze medewerkers in totaal **5 910,25 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	11,5	41,5	12,5	31,5	39	136
Februari	52	60	84,5	98	96	390,5
Maart	185	277	160	67,5	44	733,5
April	68,5	72	72	64,5	12,5	289,5
Mei	173,5	175	120	108,5	21	598
Juni	315,5	393	267,5	245,5	18	1 239,5
Juli	10	21,5	8	16	2	57,5
Augustus	0	4	0	0	0	4
September	199	160	233,5	74,5	9	676
Oktober	268	221,5	213,25	213	17	932,75
November	136,5	99,5	84	243	43	606
December	62,5	43	67	72,5	2	247
TOTAAL	1 482,00	1 568,00	1 322,25	1 234,50	303,50	5 910,25

AANTAL UREN GEORGANISEERDE OPLEIDINGEN PER DIENST						
DIENST	REGIO					TOTAAL
	MIDDEN	NOORD	WEST	ZUID	REGIO- OVERSCHRIJDEND / CENTRAAL	
Dienstencheques	204,00	116,00	142,00	221,00	15,00	698,00
Kinderzorg	194,00	153,50	153,50	12,00	4,50	447,50
Thuisverpleging*	118,00	130,50	235,00	34,00	139,00	656,50
Vrijwilligers	27,50	42,00	18,00	63,50	0,00	151,00
Woonzorg	108,50	0,00	40,00	0,00	13,00	123,50
Zorg & Welzijn	727,50	1 066,50	679,75	755,50	50,00	3 155,75
Overkoepelend	95,00	52,00	51,50	127,50	82,00	408,00
Ondersteunende diensten	16,00	4,00	11,00	3,00	4,50	18,00
TOTAAL	1 490,50	1 564,50	1 330,75	1 216,50	308,00	5 910,25

* E-learning voor Thuisverpleging niet meegerekend.

In 2022 werden er in het totaal **95 188,82 uren formele*** en **181 402,60 uren informele**** opleidingen gevolgd door eigen medewerkers.

AANTAL UREN GEVOLGDE OPLEIDINGEN DOOR EIGEN MEDEWERKERS		
	FORMEEL	INFORMEEL
i-mens	80 406,07	175 210,35
i-mens Thuisverpleging	14 782,75	6 192,25
TOTAAL	95 188,82	181 402,60

* 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.

OPLEIDINGSPROJECTEN

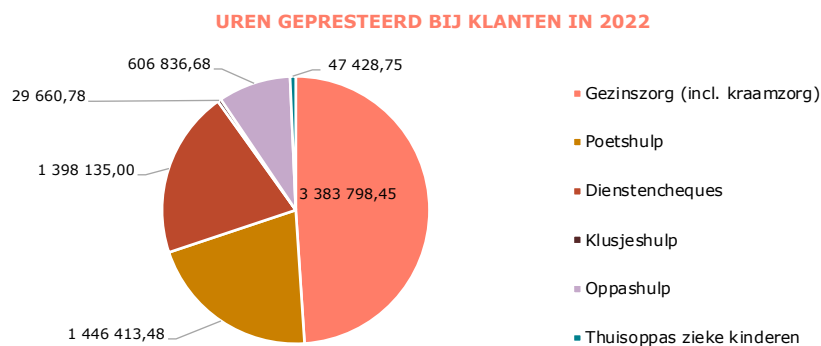
Onderstaande cijfers geven het aantal medewerkers van i-mens weer die actief waren binnen een opleidingstraject. Sommige trajecten liepen over meerdere kalender- en schooljaren.

OPLEIDINGSPROJECT	AANTAL MEDEWERKERS
Project 3030	36
Via Vorming Hogerop	8
Kies voor de zorg	6
Project 600	7

2. THUISZORGDIENSTEN

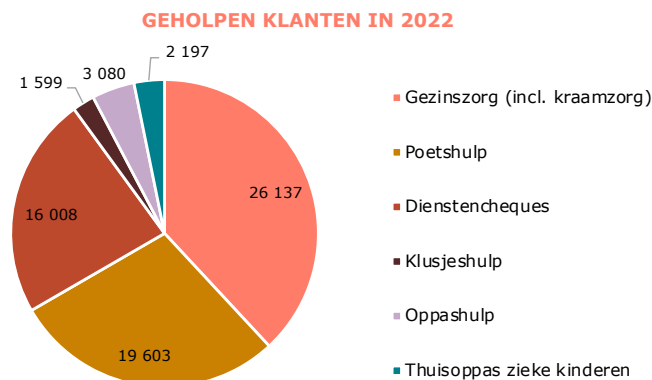
2.1. Uren gepresteerd bij klanten

UREN GEPRESTEERD BIJ KLANTEN IN 2022	TOTAAL UREN
Gezinszorg (INCL. KRAAMZORG)	3 383 798,45
Poetshulp	1 446 413,48
Dienstencheques	1 398 135,00
Klusjeshulp	29 660,78
Oppashulp	606 836,68
Thuisoppas zieke kinderen	47 428,75
TOTAAL	6 912 273,15



2.2. Geholpen klanten

GEHOLPEN KLANTEN IN 2022	TOTAAL
Gezinszorg (INCL. KRAAMZORG)	26 137
Poetshulp	19 603
Dienstencheques	16 008
Klusjeshulp	1 599
Oppashulp	3 080
Thuisoppas zieke kinderen	2 197
TOTAAL	68 624



2.3. Gezinszorg

GEZINSZORG	TOTAAL
PRESTATIES EN KLANTEN	
AANTAL UREN GEZINSZORG	
Gezinszorg	3 383 798
Waarvan:	
Kraamzorg	133 944
Gepresteerd in CADOS	15 127
Aantal continue uren (PRESTATIES TUSSEN 20 U EN 7 UUR, TIJDENS DE WEEK, HET WEEKEND OF OP FEESTDAGEN)	186 080
AANTAL KLANTEN	
Gezinszorg	26 137
Waarvan:	
Kraamzorg	4 446
GEMIDDELD AANTAL UREN GEZINSZORG PER KLANT	
Gezinszorg (EXCL. KRAAMZORG)	147,60
Kraamzorg	30,13
WIE ZIJN ONZE KLANTEN?	
Leeftijd	58,48 % = 65 jaar of ouder
	36,16 % = 80 jaar of ouder
Geslacht	70,59 % vrouwen
Zwaar zorgbehoevend	40,52 %
PERSONEEL	
UREN GEPRESTEERD DOOR	
Reguliere werknemers	3 139 404
Personeelsleden via sociale maribel	212 505
Cursisten en stagiairs	31 889

2.4. Poetshulp

POETSHULP	TOTAAL
PRESTATIES EN KLANTEN	
Aantal uren poetshulp	1 446 413
Aantal klanten poetshulp	19 603
Gemiddeld aantal gepresterde uren poetshulp per klant	73,79
WIE ZIJN ONZE KLANTEN?	
Leeftijd	76,39 % = 65 jaar of ouder
	45,26 % = 80 jaar of ouder
Geslacht	68,48 % vrouwen
Zwaar zorgbehoevend	34,51 %
PERSONEEL	
UREN GEPRESTEERD DOOR	
Reguliere werknemers	1 442 327
Personeelsleden via sociale maribel	4 087

2.5. Poetshulp met dienstencheques

POETSHULP MET DIENSTENCHEQUES	TOTAAL
Aantal uren	1 398 135
Aantal klanten	16 008
Gemiddeld aantal gepresteerde uren dienstencheques per klant	87,34

2.6. Klusjeshulp

KLUSJESHULP	TOTAAL
PRESTATIES EN KLANTEN	
Aantal uren klusjeshulp	29 661
Aantal klanten klusjeshulp	1 599
Gemiddeld aantal gepresteerde uren klusjeshulp per klant	18,55
WIE ZIJN ONZE KLANTEN?	
Leeftijd	71,04 % = 65 jaar of ouder
	34,77 % = 80 jaar of ouder
Geslacht	73,86 % vrouwen
Zwaar zorgbehoevend	33,02 %
PERSONEEL	
UREN GEPRESTEERD DOOR	
Reguliere werknemers	19 189
Personeelsleden via sociale maribel	10 472

2.7. Oppashulp

OPPASHULP	TOTAAL
PRESTATIES EN KLANTEN	
AANTAL GEPRESTEERDE UREN BIJ KLANTEN	
Professionele oppashulp	61 240
Vrijwillige oppashulp	545 597
AANTAL KLANTEN	
Professionele oppashulp	633
Vrijwillige oppashulp	2 447
GEMIDDELD AANTAL GEPRESTEERDE UREN OPPASHULP PER KLANT	
Professionele oppashulp	96,75
Vrijwillige oppashulp	222,97
WIE ZIJN ONZE KLANTEN?	
LEEFTIJD	
Professionele oppashulp	80,57 % = 65 jaar of ouder
	53,87 % = 80 jaar of ouder
Vrijwillige oppashulp	83,57 % = 65 jaar of ouder
	58,15 % = 80 jaar of ouder

GESLACHT	
Professionele oppashulp	69,83 % vrouwen
Vrijwillige oppashulp	63,67 % vrouwen
Zwaar zorgbehoevend (PROFESSIELE OPPASHULP)	52,29 %
PERSONEEL	
UREN GEPRESTEERD DOOR	
Reguliere werknemers	61 240
Vrijwillige oppashulp	545 597



2.8. Thuisverpleging

AANTAL PATIËNTEN

AANTAL PATIËNTEN	TOTAAL
Gemiddeld aantal patiënten per maand	9 955
Aantal unieke patiënten	23 893

GEMIDDELDE FORFAITCATEGORIE

GEMIDDELDE FORFAITCATEGORIE (MIV PALLIATIEVE FORFAITS)	% VAN DE INKOMSTEN
0	29,67%
A	28,96%
B	32,77%
C	8,60%

AANTAL VERPLEEG- EN ZOR GKUNDIGEN PER ZORGREGIO

ZORGREGIO	AANTAL VERPLEEGKUNDIGEN - KOPPEN -	AANTAL VERPLEEGKUNDIGEN - FTE -	AANTAL ZOR GKUNDIGEN - KOPPEN -	AANTAL ZOR GKUNDIGEN* - FTE -
Noord	156	109,37	25	18,88
Midden	212	143,82	66	47,59
West	264	199,05	54	36,46
Zuid	56	37,84	24	16,59
TOTAAL	688	490,08	169	119,52

*Inclusief zorgkundigen Zorg 24 (nachtcontroletoeer).

2.9. Avondzorg/Zorg24

Zorg 24 kende zijn einde op 31.12.2022, zoals voorzien in de conventienota. Momenteel komen we in een transitiefase waarbij de ZP3 projecten onderdeel uitmaken van het Interfederaal Plan geïntegreerde zorg (IFP). Hiermee trachten we alle basisverstrekkingen (casemanagement, ergotherapie en psychologische ondersteuning) te verankeren in de reguliere gezondheidszorg. Dit plan moet opgeleverd worden tegen einde 2024.

De alternatieve verstrekkingen, waaronder nachtzorg valt, worden niet meegenomen in het IFP. Voor nachtzorg bekijken we hoe we dit na 2024 vorm kunnen geven. De denkplaatje gaat voornamelijk uit naar de gezinszorg, gezien er Federaal geen middelen meer vrijkomen en bijkomend in 2024 ook de 5,2% rond continue uren binnen de gezinszorg zal vervallen. Voor de patiënt betekent dit dat de nachtzorg niet meer gratis kan aangeboden worden maar dat het individueel tarief zal aangerekend worden, analoog aan andere prestaties binnen de gezinszorg.

	GENT	OOSTENDE	TIENEN
Totaal aantal patiënten geïncludeerd (DEC 2022)	-	-	-
Gestart in het project in 2022	136	99	-
Uren casemanagement 2022	1 144	1 498	-
Opgenomen in nachtcontroletoeer (DEC 2022)	Gemiddelde van 32 patiënten per nacht per regio		
Aantal nachtbezoeken in 2022	8 263	12 117	10 406

2.10. Niet-dringend medisch zittend vervoer

VERVOERDIENST I- MENS NIET-DRINGEND MEDISCH ZITTEND VERVOER		
Unieke klanten geholpen		12 341
Totaal aantal aangevraagde unieke ritten		151 834
ONDERVERDELING AANGEVRAAGDE RITTEN		
Vrijwilligers	Aangevraagde ritten	122 414
	Uitgevoerde ritten	95 608
Professioneel ambulance	Aangevraagde ritten	7 860
	Uitgevoerde ritten	6 455
Professioneel zittend	Aangevraagde ritten	6 328
	Uitgevoerde ritten	5 755
Professioneel rolstoelvervoer	Aangevraagde ritten	15 232
	Uitgevoerde ritten	13 078

3. KINDERZORG

3.1. Kinderopvang

GROEPSOPVANG IN EEN KINDERDAGVERBLIJF	
Aantal kinderdagverblijven	27
Aantal vergunde plaatsen	980
Aantal opgevangen kinderen	1834
Gemiddelde bezettingsgraad	84,25%

GEZINSOPVANG BIJ EEN ONTHAALOUDER	
Aantal actieve onthaalouders	364
Aantal opgevangen kinderen	4 461
Gemiddelde bezettingsgraad	84,14%



3.2. Preventieve gezinsondersteuning

CENTRUM VOOR KINDERZORG EN GEZINSONDERSTEUNING (CKG)

	SLOEBERHOF	SLOEBERNEST	TOTAAL
Aantal bereikte kinderen	209	303	512
Aantal mobiele begeleidingen	189	291	480
Aantal groepstrainingen	5	0	5
Aantal kinderen kort residentieel verblijf	27	3	30
Aantal kinderen lang residentieel verblijf	20	21	41
Aantal kinderen in crisisopname	9	14	23
Aantal kinderen in ambulante opname	23	0	23

HOPON OPVOEDINGSONDERSTEUNING

GROEPSACTIVITEITEN	
Geplande activiteiten	193
Doorgegaan	159
Bereikte ouders	1 182
AANTAL VRAGEN VAN OUDERS NAARGELANG DE WEG	
Consult	54
Telefonisch	13
Elektronisch	9
Na activiteit	47
TOTAAL	123
AANBOD NAAR PROFESSIONALS	
Vormingsmomenten	7
Beweegtrajecten	3
Contactmomenten (OBSERVATIE, CONSULT, VRAAGVERHELDERING...)	142

INLOOPTEAM

INLOOPTEAM	
Aantal onthaalmomenten	248
Aantal contacten binnen onthaal	1 646
Aantal groepsactiviteiten	207
Totaal aantal bereikte gezinnen	370

POOL GEZINSOPVANG (PEDAGOGISCHE BEGELEIDERS)

THUISOPPAS ZIEKE KINDEREN	
Aantal bereikte opvanglocaties gezinsopvang	145
Aantal trajecten	166
Aantal unieke contactmomenten met de onthaalouders	330

3.3. Thuisoppas zieke kinderen

THUISOPPAS ZIEKE KINDEREN	
Aantal uren	47 428,75
Aantal klanten	2 197
Aantal gepresteerde dagen	8 685
Gemiddeld aantal gepresteerde uren per klant	21

4. WOONZORG

DIENST/ACTIVITEIT WOONZORG 2022		2022
WZC Zorghotel Gent	Aanbod ROB - kamers	17
	Aanbod RVT - kamers	41
	Bezettingsgraad ligdagen	99,21%
	Gemiddelde leeftijd bewoner	88
Kortverblijf Gent	Aanbod plaatsen - kamers	6
	Flexibel kortverblijf in GAW	0
	Gemiddelde verblijfsduur	37
	Bezettingsgraad ligdagen	96,30%
	Gemiddelde leeftijd	89
	Nieuwe opnames	60
Dagverzorgingscentrum Gent	Aantal plaatsen	10
	Aantal bezoekers	20
	Bezettingsgraad plaatsingsdagen	93,28%
	Gemiddelde leeftijd	84
	Aantal nieuwe gebruikers	26
Lokaal dienstencentrum Gent	Aantal activiteiten	91
	Aantal deelnames	2 578
	Aantal bezoeken therap. zwembad	182
Vrijwilligerswerk Gent	Gepresteerde uren in woonzorg	1 639
Dienst maaltijden Gent-Zelzate	Totaal aantal bereide maaltijden	225 456
	Totaal aantal bereide dagschotels	179 075
	Aantal actieve klanten op route	549
	Klanten op route tov totaal	76,94%
	Gemiddelde leeftijd van klant	80
WZC Zorghotel Oostende	Aanbod ROB	40
	Aanbod RVT	41
	Bezettingsgraad ligdagen	99,32%
	Gemiddelde leeftijd	90
Vrijwilligerswerk Oostende	Gepresteerde uren woonzorg	2 511
GAW Seniorcity Gent (TIJGERSTRAAT) OPSTART 1994	Aanbod aantal flats	103
	Bezettingsgraad	93,18%
	Gemiddelde leeftijd	88
GAW Seniorcity Kurne OPSTART SEPT 2016	Aanbod aantal flats	48
	Bezettingsgraad	76,60%
	Gemiddelde leeftijd	81
GAW Seniorcity Wenduine OPSTART FEBR 2017	Aanbod aantal flats	47
	Bezettingsgraad	74,47%
	Gemiddelde leeftijd	78
GAW Seniorcity Herent OPSTART NOV 2017	Aanbod aantal flats	42
	Bezettingsgraad	88,10%
	Gemiddelde leeftijd	82
GAW Seniorcity Dunant Gardens OPSTART JUN 2019	Aanbod aantal flats	56
	Bezettingsgraad	71,43%
	Gemiddelde leeftijd	80

DIENST/ACTIVITEIT WOONZORG 2022		2022
GAW Seniorcity Oostende (o SEA) OPSTART AUG 2019	Aanbod aantal flats	50
	Bezettingsgraad	68%
	Gemiddelde leeftijd	69
GAW Seniorcity Aalst OPSTART OKT 2021	Aanbod aantal flats	34
	Bezettingsgraad	94%
	Gemiddelde leeftijd	75
GAW Seniorvillage Oostende OPSTART SEPT 2022	Aanbod aantal flats	102
	Bezettingsgraad	13,79%
	Gemiddelde leeftijd	74



5. SERVICE CENTER

INBOUND OPROEPEN SERVICE CENTER		
Telefonie i-mens	404 013	
Telefonie zorgnummers partners	184 976	
NIEUWE AANVRAGEN		
Digitale aanvragen i-mens	17 549	15%
Telefonische aanvragen i-mens	54 658	46%
Digitale aanvragen via partners	16 296	13%
Telefonische aanvragen via partners	31 183	26%
TELEFONIE KANTOREN		
Inbound	1 069 406	

“Ik doe deze job met hart en ziel. De mensen echt helpen, daar draait het om.”

Stéphanie

tele-adviseur service center



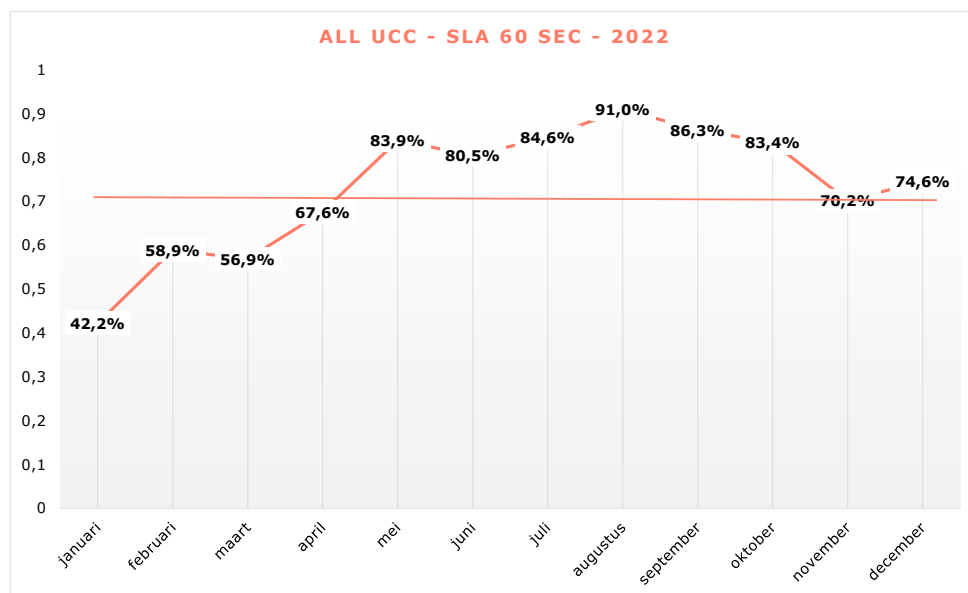
↳ [Ontdek het verhaal van Stéphanie](#)

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:

- 80% 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.
- Elke 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.

2022 - SLA SEC 60 SECONDEN (OP TOTAAL VAN ACCEPTED, MISSED, FORWARDED, VOICEMAIL & CALLBACK)						
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN
ALL UCC	42,2%	58,9%	56,9%	67,6%	83,9%	80,5%
	JUL	AUG	SEPT	OKT	NOV	DEC
ALL UCC	84,6%	91,0%	86,3%	83,4%	70,2%	74,6%



6. BEVRAGING KLANTENTEVREDENHEID

6.1. Aantal bevroegde mensen

In 2022 deden we een **tevredenheidsmeting** bij de **i-mens klanten** van de thuiszorgdiensten gezinszorg, thuisverpleging, poetshulp met en zonder dienstencheques en klusjeshulp. De vragenlijst werd elektronisch verstuurd naar alle klanten van deze diensten van wie we over een e-mailadres beschikten en per post naar 2 500 aselect gekozen klanten. Enkel voor klusjeshulp gaat het om een lager volume papieren vragenlijsten.

	DIENSTENCHEQUES			GEZINSZORG		
	Verstuurd	Retour	Respons	Verstuurd	Retour	Respons
Papier	2 500	881	35%	2 500	765	31%
Digitaal	9 179	2 103	23%	5 458	1 200	22%
Digitaal + Papier	11 679	2 984	26%	7 958	1 965	25%

	THUISVERPLEGING		
	Verstuurd	Retour	Respons
Papier	2 500	683	27%
Digitaal	1 636	334	20%
Digitaal + Papier	4 136	1 017	25%

	POETSHULP			KLUSJESHULP		
	Verstuurd	Retour	Respons	Verstuurd	Retour	Respons
Papier	2 500	957	38%	595	200	34%
Digitaal	3 490	933	27%	264	64	24%
Digitaal + Papier	5 990	1 890	32%	859	264	31%

Onderstaand responspercentage gaat over de volledig ingevulde vragenlijsten. Wanneer klanten de bevraging niet volledig invulden, maar wel een aantal bruikbare antwoorden gaven, namen we deze antwoorden verder mee in de analyse.

	RESPONSPERCENTAGE		
	Verstuurd	Retour	Respons
Papier	10 595	3 486	33%
Digitaal	20 027	4 634	23%
TOTAAL	30 622	8 120	27%

De **respons** was **27%** over het totaal aantal aangeschreven klanten voor de volledig ingevulde vragenlijsten. We kunnen hier spreken over een goede respons. Er werden meer vragenlijsten digitaal uitgestuurd dan per post, maar we merken dat de respons van de klanten die op papier invulden proportioneel hoger ligt dan de klanten die digitaal geantwoord hebben.

6.2. Algemene tevredenheid

Met een **algemene tevredenheid** voor de verschillende diensten **tussen 8,47 en 9,11** op 10 mogen we **trots** zijn op de zorg die we onze klanten elke dag opnieuw bieden. Klanten geven ook in hoge mate aan dat de hulp van i-mens de kwaliteit van hun leven verbetert en dat zij i-mens zouden aanbevelen aan vrienden en familie.

TEVREDENHEID SCORE OP 10			
	In het algemeen ben ik tevreden over de hulp van i-mens.	Mijn hulp via Dienstencheques die ik krijg van i-mens verbetert de kwaliteit van mijn leven.	Ik zou i-mens aanbevelen bij vrienden en familie.
Dienstencheques	8,47	8,65	8,29
Gezinszorg	8,52	8,65	8,31
Thuisverpleging	9,11	8,95	9,06
Poetshulp	8,78	8,79	8,52
Klusjeshulp	8,93	8,92	8,83

6.3. Werkpunten en sterktes

Wanneer we de gemiddelde score op de vragen, de correlatie en de relatieve afstand tot de gemiddelde tevredenheid combineren, leren we wat voor onze respondenten doorweegt in hun algemene tevredenheid, zowel in positieve als negatieve zin.

WERKPUNTEN

De **werkpunten** vinden we vooral op **organisatorisch vlak**: de regelmaat van de zorg, de samenwerking met andere zorgverleners, het gemak waarmee we gecontacteerd kunnen worden, contact met de diensten binnen en buiten kantooruren en het snel en correct beantwoorden van inkomende vragen.

WERKPUNTEN

We leren uit deze bevraging ook wat er beter kan:

- de klant **tijdig op de hoogte brengen** van gewijzigde afspraken;
- **vragen snel en correct beantwoorden**;
- het aantal **verschillende zorgverleners** beperkt houden.



STERKTES

Het **meest tevreden** zijn onze klanten over **onze medewerkers** die bij hen aan huis komen: zij voeren hun taken goed uit en hebben voldoende kennis om hun taken goed te doen. De klanten hebben vertrouwen in hun hulpverlener en de zorg die ze krijgen is persoonlijk en op maat. Onze medewerkers behandelen de klanten met warmte en respect en houden rekening met de wensen van de klant.

TOP



Het meest tevreden zijn onze klanten over onze medewerkers. Zij behandelen de klanten met **warmte en respect**.

Onze klanten hebben **vertrouwen** in hun hulpverlener.

Als organisatie zijn wij terecht trots op onze medewerkers en de goede zorg die zij bieden aan onze klanten. We sluiten dan ook graag af met een boodschap aan al onze medewerkers: bedankt voor jullie inzet, elke dag opnieuw!

"Ik ben dankbaar voor haar hulp
én aanwezigheid."

Marguerite

Klant



↳ [Ontdek het verhaal
van Marguerite](#)





078 15 25 35
(24/24 – 7/7)



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



Tramstraat 61,
9052 Zwijnaarde



i-mens

