

**ACTIVITEITENVERSLAG
2019-2020**



**Ons hart klopt voor
jong en oud**

Wat vindt u terug in dit activiteitenverslag?

Terugblik	4
Onze waarden	8
Onze medewerkers	9
Aantal medewerkers	9
Medewerkersbevraging	10
Woonzorgcentra	16
Aanbod	16
Visie Amate woonzorgcentra	17
Kerncijfers	18
Kleinschalig genormaliseerd wonen	20
De kracht van de vrijwilliger	24
Kinderdagverblijven	26
Aanbod	26
Missie Beata kinderdagverblijven	27
Visie Beata kinderdagverblijven	27
Nieuwe organisatiestructuur	29
Financiën	32
Resultatenrekening	32
Balansstructuur	34
Investeringsbeleid	34
Financiële ratio's	35
Onze organisatie	36
Vooruitblik	38

Beste lezer

Op het moment dat dit jaarverslag verschijnt, zijn we al een aantal weken in een fase van "cohabitatie" met het coronavirus. De afgelopen maanden, waarin onze woonzorgcentra vrijwel volledig afgesloten waren van de buitenwereld, zijn zwaar geweest, zowel voor de bewoners als voor de medewerkers. Het was niet eenvoudig om onze doelstelling "wonen, leven en genieten" voor onze bewoners te blijven waarmaken. En van "zonder zorgen" evolueerden we naar "extra zorgen" over de veiligheid van onze bewoners en medewerkers, zowel fysiek als mentaal. Hoewel de situatie sterk verschilde tussen onze campussen, was er wel één constante: de enorme inzet van al onze medewerkers om samen het virus te verslaan, om flexibel de werking aan te passen in functie van de noden, om te blijven communiceren met de naasten van onze bewoners via steeds creatievere oplossingen. We kunnen daarom vooral heel fier terugkijken op de fantastische samenwerking tussen al onze medewerkers en hen van harte bedanken voor hun inzet, doorzettingsvermogen en veerkracht.

Maar het werkjaar 2019-2020 was natuurlijk veel meer dan corona. Daarover vertellen een aantal medewerkers en vrijwilligers u graag meer op de volgende pagina's. 2019 was immers het jaar waarin we voor de derde keer een grote medewerkersbevraging organiseerden. Het was ook het jaar waarin we onze nieuwe afdeling voor bewoners met een cognitieve beperking in Lier afwerkten en op 2 maart 2020 in gebruik namen. Ook in Huizeken van Nazareth werd de laatste fase van verbouwingen afgerond en beschikken we sinds begin 2020 over 120 woongelegenheden. En ook bij de kinderdagverblijven zaten we niet stil. Daar veranderden we onze organisatiestructuur en wordt elk kinderdagverblijf nu aangestuurd door één manager.

We wensen u veel leesplezier.

Van harte,

Rosette Van Overvelt
Voorzitter

Wim Haentjens
Algemeen Directeur



Terugblik



januari '19

Brand Sint-Jozef Lier 2 maanden voor opening nieuwe vleugel



februari '19

Start directrice O.L.V. van Troost - Charlotte Leemans



april '19 - mei '19

Improvisatietheater 'Ik, jij, wij ... Amate'



juni '19

Dierenbezoek op campus Amandina



april '19

Lancering huiskrant In Zicht voor alle bewoners



maart '19

Feestelijke opening assistentiewoningen en rusthuisappartementen Huizeken van Nazareth



juni '19

Lancering 'hitteverklikker'



september '19

Het Gouden Anker bij Gert Late Night

Terugblik



september '19

Bloemencorso Sint-Jozef
Wuustwezel en Amandina



november '19

Verschillende campussen volgen de
opleiding brandveiligheid



januari '20

Belevenistafel bij O.L.V. van Troost



februari '20

Start opleiding 'Verbindend
communiceren' voor alle
medewerkers



januari '20

Start bouwwerken Amandina



oktober '19

573 medewerkers
nemen deel aan de
medewerkersbevraging



4 oktober '19

Personeelsfeest
Walking Dinner & Dance



december '19

Gezellige kerstdagen
op alle campussen



maart '20

Opening nieuwbouw Sint-Jozef Lier
Kleinschalig genormaliseerd wonen



april - mei '20

Skype-gesprekken tijdens de
corona-crisis



In 2018 introduceerden we onze drie Amate-waarden, "samen", "professioneel & deskundig" en "met hart en ziel". Het afgelopen jaar rolden we die waarden uit naar al onze medewerkers. We deden dit op verschillende manieren. Zo organiseerden we in het voorjaar van 2019 een improvisatietheater voor al onze medewerkers. Aan de hand van een aantal concrete situaties speelden de acteurs van Inspinazie een voorstelling rond onze waarden.



Omdat beelden vaak meer zeggen dan woorden, vroegen we aan illustratrice Britt Raes om onze waarden te visualiseren in drie zoekprenten. Op elke campus kan je deze zoekprenten terugvinden als muurdecoratie in de inkom of op een centrale plaats.

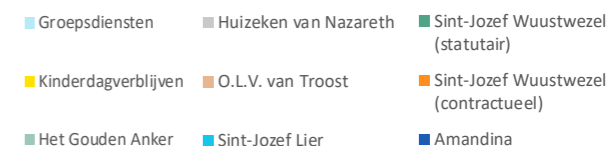
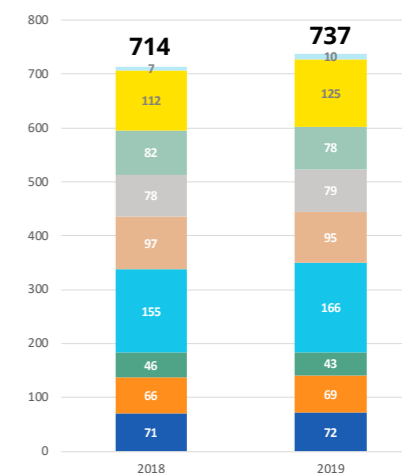
In een bijhorende folder vindt u onze missie en onze waarden. Ze worden telkens gelinkt aan meerdere gedragsindicatoren. Deze waarden en gedragsindicatoren vormen een leidraad voor onze leidinggevenden en medewerkers.



Aantal medewerkers

Op 31 december 2019 stonden er 737 medewerkers op de loonlijsten van Amate en WoonZORG Wuustwezel. Daaronder worden ook 43 statutaire medewerkers die door het OCMW van Wuustwezel worden ter beschikking gesteld aan campus Sint-Jozef Wuustwezel. Dit is een stijging met 23 t.o.v. 2018. De eerste grafiek geeft een overzicht van het aantal medewerkers per campus.

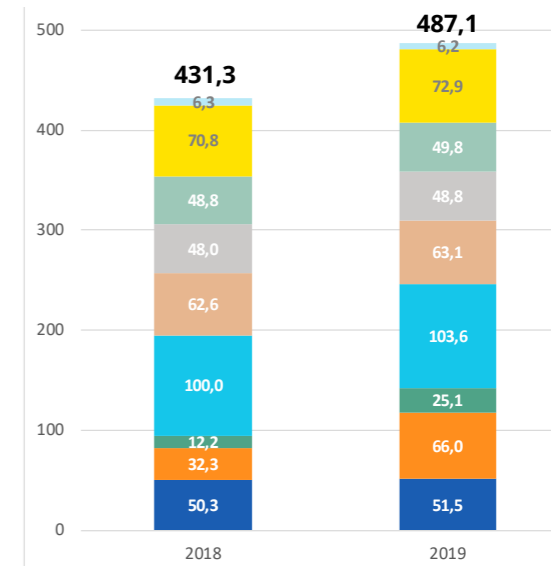
Aantal medewerkers op 31 december



Bijna 80% van onze medewerkers werkt deeltijds. Ook de medewerkers die op 31 december langdurig afwezig waren (wegens ziekte of moederschapsrust) zijn opgenomen in het totaal aantal medewerkers. Daarom geeft de tweede grafiek: "aantal betaalde effectieven gedurende een volledig jaar" een veel beter inzicht in de daadwerkelijke personeelsinzet. Op jaarbasis werken er in 2019 487,1 VTE (voltijdse equivalenten) voor Amate en WoonZORG Wuustwezel. De voornaamste reden voor de stijging met 55,8 VTE in vergelijking met 2018 is te vinden bij Sint-Jozef Wuustwezel. Deze campus maakt immers pas sinds 1 juli 2018 deel uit van de groep, en telt dus maar voor 6 maanden mee in de cijfers van 2018.

In de overige campussen zien we een lichte stijging van het aantal betaalde effectieven t.o.v. vorig jaar. Deze stijging is te verklaren door de hogere zorggraad in onze woonzorgcampussen en de gestegen bezetting in de kinderdagverblijven.

Aantal betaalde effectieven op jaarbasis





Wat zeggen onze medewerkers over Amate?

Elke twee jaar peilen we naar de mening, motivatie en tevredenheid van onze medewerkers in een grootse medewerkersbevraging. In 2019 nam onze nieuwe stafmedewerkster HR, Kathy Van Dessel, deze taak voor haar rekening. “We hebben voor een andere aanpak gekozen dan twee jaar geleden.” Kathy legt uit wat dit precies inhield en wat de algemene bevindingen waren.

Wat is het grote verschil met twee jaar geleden?

“Voor de medewerkersbevraging van 2019 werd er samengewerkt met BING Research, een onderzoeksbureau dat gespecialiseerd is in tevredenheidsonderzoeken in de zorgsector. Zij hebben ons ook ondersteund bij het bewonerstevredenheidsonderzoek in 2018. Dankzij hun ervaring en expertise konden wij de opbouw van de vragenlijst en resultaten op een meer wetenschappelijk onderbouwde manier weergeven. Iets wat de kwaliteit alleen maar ten goede is gekomen.”

Jullie maken ook voor het eerst gebruik van een externe benchmark. Wat houdt dit precies in?

“Klopt, hierbij worden de resultaten vergeleken met die van 310 andere woonzorgcentra. Voor de kinderdagverblijven konden we dit helaas niet doen. BING Research heeft momenteel nog te weinig data in die sector om een vergelijking mogelijk te maken.

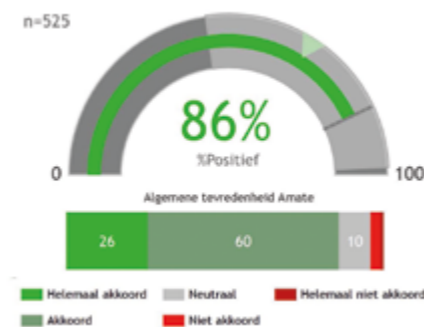
De globale bevinding bij de woonzorgcentra is dat we het over het algemeen even goed of beter doen op de meeste vlakken. Dat is uiteraard erg bemoedigend! Daarnaast willen we zeker ook inzetten op aspecten waar we minder op scoren en waar er ruimte is om te groeien.”

Kathy: “We bevragen 16 verschillende thema’s”.

De waardering van leidinggevenden is ook nieuw. Hoe scoren zij?

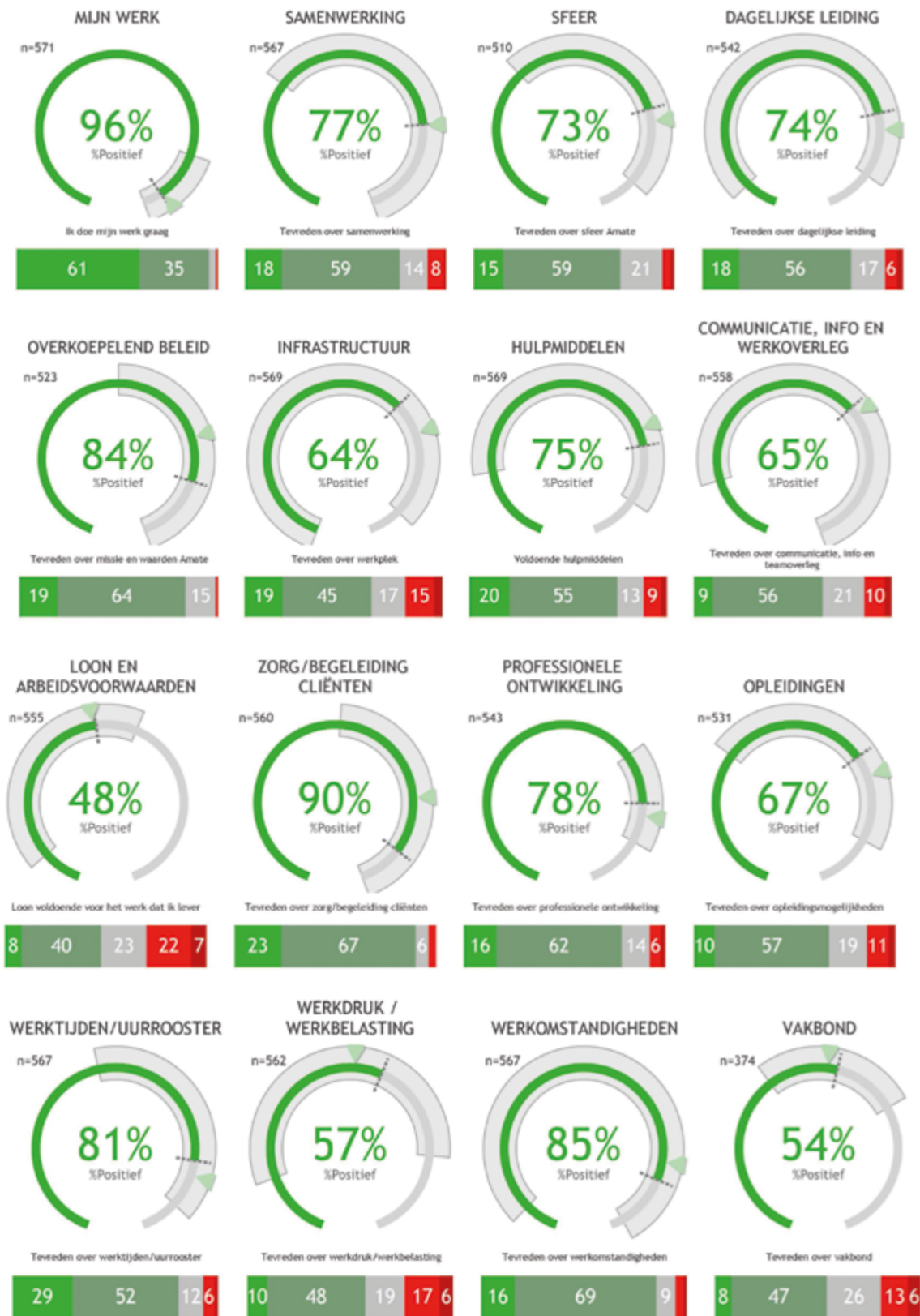
“Er werden 6 verschillende rollen van de leidinggevenden onder de loep genomen. Hierbij moesten de leidinggevenden zichzelf beoordelen, en werden de medewerkers uiteraard ook bevraagd. Over alle leidinggevenden heen kregen de rollen coach, communicator, innovator, motivator en zonger een score tussen 76 en 72%. De rol coördinator scoorde iets lager met 69%. Deze percentages geven aan welk

Algemene tevredenheid



Motivatie





percentage van de medewerkers vindt dat hun leidinggevende voor een bepaalde rol 'boven verwachting' of 'naar verwachting' scoort. Het resterende percentage geeft het percentage medewerkers weer die aangeven dat er binnen die rol ruimte voor verbetering is. Het is met andere woorden dus geen "evaluatie", maar een waardering van deze 6 rollen. Het creëert de ruimte om eventuele mogelijkheden tot verbeteringen in kaart te brengen en bespreekbaar te maken."

93% van de medewerkers nam deel aan de medewerkersbevraging. Zijn jullie daar tevreden mee?

"100% zou mooi zijn, maar we zijn absoluut meer dan tevreden met 93%. Ons streefdoel was minimum 80%, wat volgens BING Research een goed percentage is. Als er minder medewerkers hadden deelgenomen, dan had je een minder representatief beeld."

Hoe hebben jullie mensen gestimuleerd om deel te nemen?

"Vooral de directie en leidinggevenden hebben hierin een belangrijke rol gespeeld. Zij gaven mensen de tijd en ruimte om de

bevraging tijdens de werkuren te laten invullen op een rustige plaats. We hebben ook werk gemaakt van goede communicatie om mensen warm te maken om de medewerkersbevraging in te vullen, onder andere via flyers en posters. Er werd op regelmatige tijdstippen ook een update uitgestuurd om te laten weten hoeveel mensen per campus en kinderdagverblijf tot dan toe al deelgenomen hadden. We hebben daar bewust op ingezet omdat we het belangrijk vinden om de mening van zoveel mogelijk medewerkers te weten."

Kathy: "86% is tevreden tot heel tevreden over Amate."

Welke positieve resultaten zijn jou vooral opgevallen?

"Ik vond vooral de algemene tevredenheid over Amate opvallend. 86% is tevreden tot heel tevreden over Amate. In veel groepen van woonzorgcentra is men vaak positiever over de eigen campus dan over de overkoepelende organisatie, maar bij Amate is dat redelijk gelijklopend. Daarnaast scoort het kernthema 'mijn werk' heel goed. Zo geeft 96% van de medewerkers aan hun werk graag te doen. Dit geeft een duidelijk signaal dat onze medewerkers hun werk met hart en ziel uitvoeren."



Zetten jullie bewust in op het Amate-gevoel?

“We proberen de medewerkers steeds meer met elkaar te verbinden via overkoepelende communicatie en evenementen. Een voorbeeld hiervan is de Amate Academy voor leidinggevendenden, via gezamenlijke opleidingen leren zij elkaar en de campussen beter kennen. In de toekomst willen we die verbondenheid nog verder uitwerken via onder andere een intranet en algemene nieuwsbrief.”



86 %

van de medewerkers is tevreden tot heel tevreden

83% van de medewerkers is hoog tot heel hoog gemotiveerd

81% is tevreden over de sfeer in het team

96 % vindt het werk ZINVOL

8% is laag tot heel laag gemotiveerd

63% kiest voor de huidige werkgever in geval van externe jobaanbieding

Wat bepaalt of medewerkers al dan niet tevreden zijn over Amate?

“Communicatie blijkt erg belangrijk te zijn. Een voorbeeld: bij de kinderdagverblijven was de kans om ideeën aan te kaarten bij Amate sterk verbonden met de tevredenheid over Amate in het algemeen. Medewerkers willen dergelijke zaken graag kunnen melden aan hun directe leidinggevende. De verantwoordelijken hebben dit dan ook onmiddellijk opgenomen en hebben met veel enthousiasme een actieplan uitgewerkt. Communicatie is uiteraard breder dan dat. Zo werd op Amate-niveau een opleiding verbindende communicatie opgezet voor alle medewerkers. We vinden het namelijk belangrijk dat er op een ‘verbindende’ manier met elkaar kan worden gecommuniceerd.”

96% doet het werk graag

92% werkt graag samen met de mensen in het team

88 % kent de missie en waarden

Hoe verklaar je de lagere scores bij de kinderdagverblijven?

“Het was de eerste keer dat de medewerkers van de kinderdagverblijven deelnamen aan de bevraging. 90% geeft aan dat ze hun job (zeer) graag doen, maar ze gaven een lagere score aan onder andere samenwerking, dagelijkse leiding en sfeer. Deze lagere motivatie in bepaalde kinderdagverblijven is te verklaren door afwezigheden en regelmatige veranderingen. Minder goede communicatie en veranderingen in de dagelijkse leiding kan leiden tot frustraties. Zo was het bijvoorbeeld niet altijd duidelijk wie nu de eindverantwoordelijkheid had. We waren hiervan reeds op de hoogte en sinds maart 2020 is er een nieuwe organisatiestructuur om dit te verbeteren. Elk kinderdagverblijf heeft nu een eigen manager en verantwoordelijke.” (zie ook het interview met de nieuwe managers op pagina 29).

Wat zijn nog andere werkpunten voor het komende jaar?

“We willen zeker inzetten op het emotioneel welzijn zowel binnen de woonzorgcentra als de kinderdagverblijven. Het was op zich geen verrassing dat we op dat vlak minder scoorden. Voor de medewerkersbevraging werden hierover reeds signalen opgevangen. We zitten vaak met een hoge werkdruk en dat heeft onvermijdelijk een impact op het emotioneel welzijn van onze medewerkers. Daarom hebben we nu een bijkomende vertrouwenspersoon opgeleid. We hebben op dit moment twee vertrouwenspersonen, maar we merkten dat medewerkers hier vooral beroep op deden als de vertrouwenspersoon op hun campus of kinderdagverblijf zat. Ook zijn we een opleiding EHBM (eerste hulp bij mentale problemen) aan het voorbereiden voor de leidinggevendenden.”

Tot slot: hoe scoren jullie opleidingen voor medewerkers?

“Uit de resultaten blijkt dat men graag een ruimer aanbod wil. Momenteel zijn er zowel verplichte opleidingen, zoals de trainingen voor zorgmedewerkers, als optionele opleidingen, o.a. over mentale gezondheid. We zijn nu een inventarisatie aan het maken van welke opleidingen waar gegeven worden, en hoe deze worden beoordeeld. We willen verder een kader creëren, een opleidingsplan per functie uitwerken en daarnaast ook inzetten op een meer gerichte spreiding in de tijd. Het is ons doel om dit in de toekomst professioneler en gericht aan te pakken en zo tegemoet te komen aan de noden en behoeften van de medewerkers.”



Woonzorgcentra

De Amate-groep omvat zes woonzorgcampussen, gelegen in de provincie Antwerpen. Onze woonzorgcentra in Wuustwezel zijn samengebracht in de aparte vzw WoonZORG Wuustwezel, een samenwerking tussen Amate, het OCMW en de gemeente Wuustwezel.

Door onze oorsprong in de zustercongregaties hebben wij een lange zorgtraditie die zich in de eerste plaats richt op zorgafhankelijke ouderen en personen met dementie.

Iedere zorgcampus van Amate biedt een nieuwe, warme, veilige en comfortabele thuis aan zij die wat meer ondersteuning nodig hebben.

Samen zorgen wij er elke dag voor dat senioren kunnen wonen, leven en genieten zonder zorgen, en medewerkers hun talenten kunnen ontplooiën en ontwikkelen in een stimulerende werkomgeving. Onze medewerkers staan **met hart en ziel** klaar om de bewoner elke dag te ondersteunen op een **professionele en deskundige** manier.

Aanbod



Sint-Jozef

Lier
🚗 160 🏠 48



Amandina

Wuustwezel
🚗 97 🏠 20



Huizeken van Nazareth

Antwerpen
🚗 120 🏠 28



Sint-Jozef

Wuustwezel
🚗 90



O.L.V. Van Troost

Zandhoven
🚗 83 🏠 77



Het Gouden Anker

Antwerpen
🚗 90 🏠 23

🚗 woongelegenheden WZC
🏠 assistentiewoningen



Woonzorgcentra
Assistentiewoningen
wonen • leven • genieten • zonder zorgen

Visie Amate woonzorgcentra

Om **'wonen, leven en genieten... zonder zorgen'** te blijven waarborgen, garanderen wij een **comfortabele woonomgeving** en **kwaliteit van zorg en ondersteuning**.

- **Bewoner** en zijn netwerk staat **centraal**.
- We zetten in op het **thuisgevoel** en dat de bewoner zich goed in zijn vel voelt.
- Wij luisteren naar elk **levensverhaal**.
- Een **multidisciplinair** team verzekert zorg op maat, **persoonlijke zorg**, met aandacht voor alle domeinen van het leven: sociaal, lichamelijk, psychologisch,...
- We aanvaarden en respecteren ieders **eigenheid en overtuigingen**.



- We willen dat de bewoner zich thuis voelt en zetten daarom in op een **huiselijke sfeer**. De kamers zijn bemeubeld, maar bewoners hebben de mogelijkheid om ze binnen een vastgelegd kader naar eigen smaak aan te kleden om zo de huiselijkheid, vertrouwdheid en geborgenheid te versterken.
- We zorgen voor een evenwicht tussen **individuele ruimtes en ruimtes waar sociale interactie** mogelijk is.



- Onze ondersteuning is erop gericht dat de **bewoner elke dag zoveel mogelijk kan blijven doen wat hij of zij vroeger deed**, rekening houdend met ieders wensen en mogelijkheden en het levensverhaal.
- Wij zoeken samen uit waar de bewoners **vreugde en voldoening** uit halen zodat iedere bewoner zoveel mogelijk kan **wonen, leven en genieten ... zonder zorgen**.



Kerncijfers Woonzorgcentra

Sint-Jozef Lier

OLV van Troost

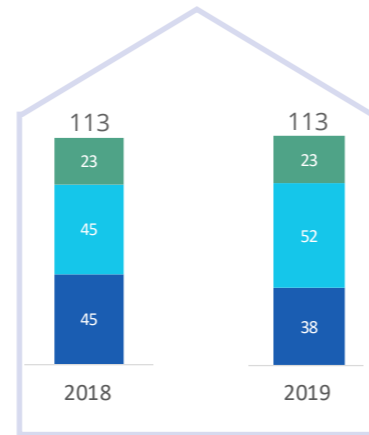
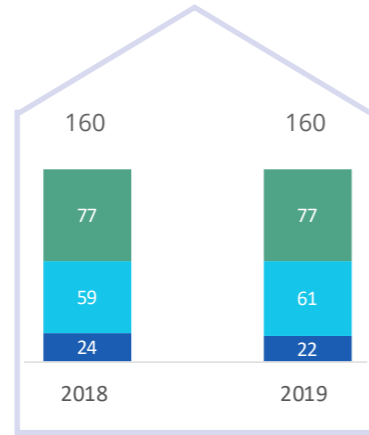
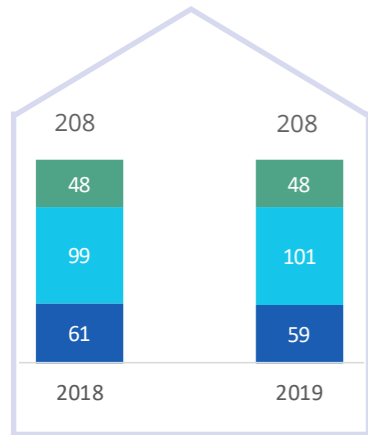
Het Gouden Anker

Huizeken van Nazareth

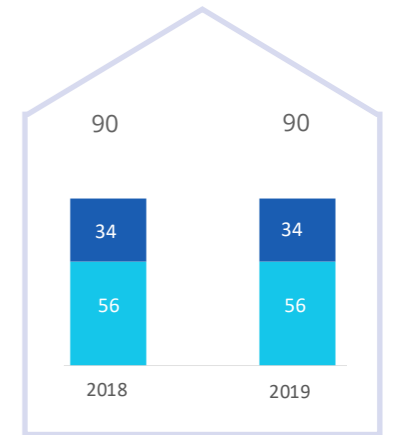
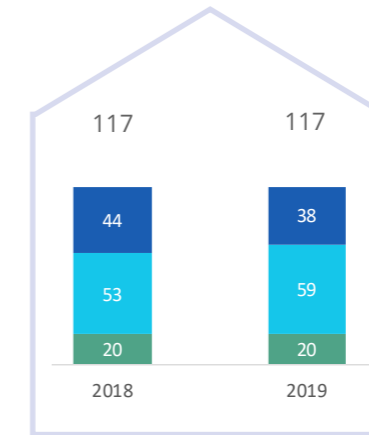
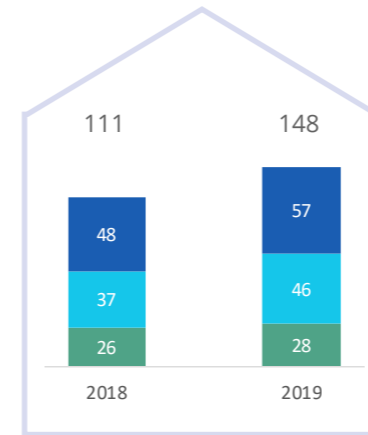
Amandina

Sint-Jozef Wuustwezel

Evolutie aantal woongelegenheden



Evolutie aantal woongelegenheden



● Assistentiewoningen

● WZC - bijkomende erkenning (RVT)

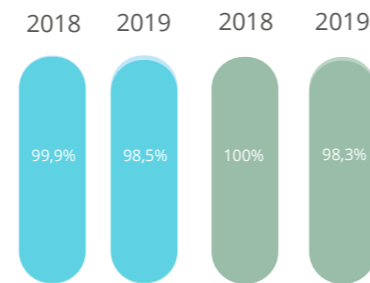
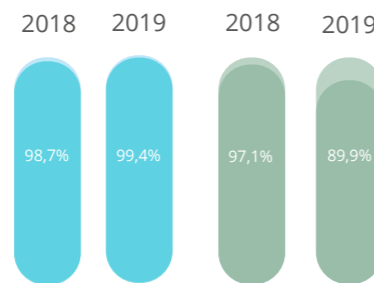
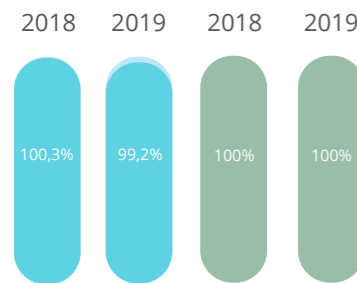
● WZC - basiserkenning (ROB) (incl. kortverblijf)

● Assistentiewoningen

● WZC - bijkomende erkenning (RVT)

● WZC - basiserkenning (ROB) (incl. kortverblijf)

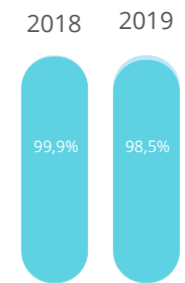
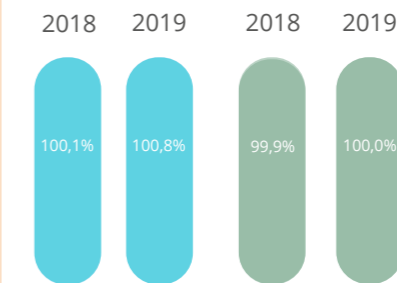
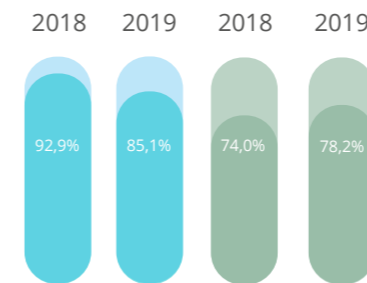
Gemiddelde bezettingsgraad volgens type huisvesting



● bezettingsgraad WZC

● bezettingsgraad assistentiewoningen

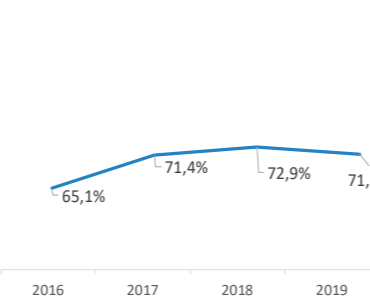
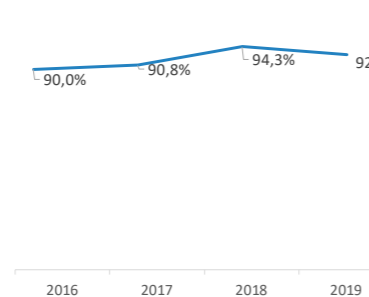
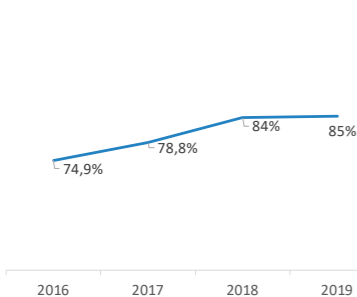
Gemiddelde bezettingsgraad volgens type huisvesting



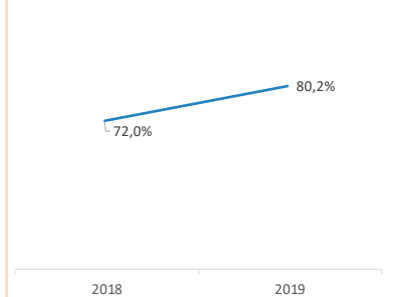
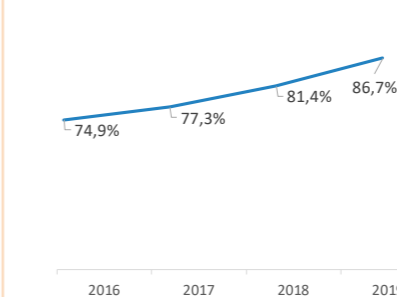
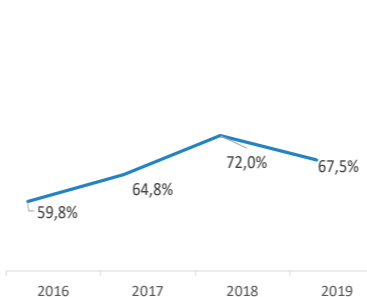
● bezettingsgraad WZC

● bezettingsgraad assistentiewoningen

Evolutie gemiddelde zorgzwaarte



Evolutie gemiddelde zorgzwaarte





Opening nieuwe afdeling in Sint-Jozef Lier

Begin maart 2020 is de nieuwe afdeling in Sint-Jozef met een jaar vertraging eindelijk kunnen openen. Directeur Werner De Backer vertelt ons over de voordelen van de nieuwe vleugel.

Werner: "Er is veel solidariteit tussen de teams. Dat is mooi om te zien."

Waarom was er nood aan een nieuwe afdeling?

"De infrastructuur van ons woonzorgcentrum was niet aangepast aan bewoners met dementie. Idealiter moeten zij in kleine leefgroepen kunnen samenzitten. In de oude vleugel waar ze verbleven was er maar één leefruimte. Ze raakten er erg overprikkel. Soms moesten bewoners op hun kamer afgezonderd worden. In sommige gevallen was zelfs medicatie noodzakelijk, wat uiteraard helemaal niet de bedoeling is. We hebben er daarom voor gekozen om de nieuwe infrastructuur volledig aan te passen aan de doelgroep."

In welke zin is het nieuwe gebouw aangepast aan mensen met dementie?

"Er zijn in totaal 31 kamers verspreid over twee verdiepingen: beneden 15, boven 16. We passen er het principe van kleinschalig genormaliseerd wonen toe. De bewoners van de nieuwe afdeling krijgen zorg op maat en wonen in kleinschalige leefgroepen (zie kaderstukje op pagina 23 voor meer info). Ook qua architectuur werd rekening gehouden met de doelgroep. Er is veel meer beweegruimte dankzij de verschillende leefruimtes en gezellige hoekjes. Ook is er veel licht en een tuin en terrassen die rechtstreeks aansluiten op de binnenruimtes. Zo kunnen de bewoners makkelijker naar buiten."

Waarom moest de opening aanvankelijk uitgesteld worden?

"Normaal gezien zouden we het gebouw al in april 2019 in gebruik genomen hebben. We hebben vorig jaar twee maanden voor de opening echter een brand gehad. Daarbij was er heel veel materiële schade. Het heeft bijna een jaar geduurd alvorens alles hersteld was. Op 2 maart 2020 hebben we de deuren dan officieel geopend. Helaas stroomde corona meteen al roet in het eten. Op 12 maart gingen we namelijk in lockdown."

Werner: "Bewoners met dementie hebben hier minder prikkels."

Waren er veel besmettingen in Sint-Jozef?

"Toen we in lockdown gingen waren er nog geen besmettingen in Lier. Plots bleek er toch een bewoner besmet op de nieuwe afdeling. Iedereen werd getest en 11 mensen waren besmet met covid-19. We hebben hen meteen in quarantaine geplaatst op de oude vleugel waar ze voordien verbleven. De 20 andere bewoners konden wel nog in het nieuwe gebouw blijven wonen. Ook bij het personeel waren er 6 besmettingen. Nadat zij genezen waren, hebben we hen ingezet op de besmette afdeling. Als mensen symptomen hebben, testen we nu meteen. Op 2 mei was iedereen genezen verklaard."

Uit de medewerkersbevraging blijkt dat de medewerkers tevreden zijn over de bruikbaarheid van de opleidingen. Welke opleidingen bieden jullie zoal aan?

“We hebben veel tijd gestoken in brandveiligheid. Zeker na de brand in onze nieuwbouw het afgelopen jaar. In het verleden hadden we echter ook al ingezet op brandveiligheid en dat heeft zeker zijn vruchten afgeworpen. We zijn daar nu verder op ingegaan met praktijkoefeningen. Vorig jaar volgden we ook allemaal het improvisatietheater ‘Ik, Jij, Wij... Amate’ waarover je al eerder kon lezen. (blz. 8 Onze waarden). Een andere opleiding draait rond verbindend communiceren. Alle medewerkers van Sint-Jozef hebben hier rond al een eerste sessie gevolgd.

De medewerkers geven aan dat ze hun job over het algemeen graag doen. Hoe probeer jij als directeur een goede werksfeer te stimuleren?

“In Sint-Jozef zijn er vaste zorgequipes waardoor je als medewerker in een vast team werkt. Ze kennen mekaar dan ook door en door. Dat zorgt voor veel verbondenheid. Ook voor de bewoners is het een pluspunt, want de verzorgers zijn hierdoor beter op de hoogte van hun noden. Wat ik ook mooi vind, is de solidariteit tussen de leidinggevendenden. Als een bepaalde afdeling het eens wat zwaarder heeft door de werkdruk, gaat men elkaar spontaan helpen. We organiseren ook enkele gezamenlijke activiteiten per jaar. Daarnaast zijn er de overkoepelende Amate-momenten, zoals het personeelsfeest.

Op vlak van emotioneel welzijn is er ruimte tot verbetering volgens de medewerkersbevraging. Hoe zit dat momenteel bij jullie?

“Dit komt voornamelijk door de hoge werkdruk, want we zijn de laatste jaren serieus gestegen in werkvolume. Kwalitatief willen we het uiteraard wel even goed blijven doen. Ook zijn de zorgprofielen gestegen. Twee à drie jaar geleden zaten we aan 75% zware zorgprofielen, nu is dat 85%. Hierdoor hebben de medewerkers een grotere werkdruk en willen ze daarover kunnen ventileren. Iets waar ik zelf in het verleden wat te weinig bij stilgestaan heb. We proberen hen nu de mogelijkheid te geven om de werkdruk te signaleren aan hun leidinggevende, bijvoorbeeld via functioneringsgesprekken.”



Kleinschalig genormaliseerd wonen

In de nieuwe afdeling voor bewoners met dementie in Sint-Jozef staat kleinschalig genormaliseerd wonen centraal. Directeur Werner De Backer legt uit wat dit concreet inhoudt.

“We kiezen eerst en vooral voor kleinere leefgroepen. De ochtendzorg begint met leefgroepjes van 8 personen, in de namiddag gaat het om groepen van 15 of 16, afhankelijk van de activiteit. Genormaliseerd betekent dat we het dagritme aanpassen aan het ritme van de bewoners zelf. Het woonaspect is hierbij minstens even belangrijk als de zorg. De woonomgeving richten we bewust zo ‘gewoon’ mogelijk in om te veel prikkels te vermijden. Ook zorgen we dat bewoners in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven. Vroeger moesten mensen naar de kapper worden gebracht, nu is er een apart kappershoekje op de afdeling zelf. Ook komen de kinesisten nu naar hen, vroeger moesten ze naar de kinezaal.

We zorgen ook dat de zorgverleners hun vaste bewoners hebben per shift. 's Nachts is er bovendien permanentie op de afdeling, zodat we niet moeten overgaan tot fixatie om te vermijden dat ze uit hun kamer komen. We hebben nu bovendien ook een woonassistent, een combinatie tussen een logistieke hulp en poetshulp. Hierdoor kunnen tijdens de maaltijden extra medewerkers ingezet worden om ondersteuning te geven aan de bewoners. Dit alles heeft als gevolg dat onze bewoners minder angstig zijn en zich beter in hun vel voelen.



De kracht van de vrijwilliger

Rita (67) is al een kleine 5 jaar vrijwilliger bij Het Gouden Anker in Antwerpen. Ze woont zelf in één van de assistentiewoningen, waardoor ze zich erg nauw verbonden voelt met het woonzorgcentrum en de bewoners.

Rita: "Na de dood van mijn man ben ik hier blijven wonen"

Hoe ben je bij Het Gouden Anker terechtgekomen?

"Ik kende Het Gouden Anker al heel goed, want verschillende familieleden van mij hebben hier verbleven. Toen ik op pensioen ging, wou ik graag nog iets om handen hebben. Vandaar dat ik mij als vrijwilliger aangeboden heb."

Je woont er ook, vanwaar die beslissing?

"Mijn man is eind 2019 overleden, hij had dementie. Wij woonden vroeger op een boot vlak voor Het Gouden Anker. De zorg voor hem werd op een bepaald moment steeds moeilijker. Toen de vroegere flat van mijn ouders vrijkwam in het woonzorgcentrum, zijn wij daar gaan wonen. Uiteindelijk is hij wel naar een aparte kamer moeten verhuizen. Na zijn dood ben ik in de flat gebleven. Ik ken er iedereen en ik zit hier goed, dus waarom niet, hé."

Wat doe jij precies als vrijwilliger?

"Ik help elke dinsdag en om de twee weken op zondag in de cafetaria. Ik spring overal bij waar het nodig is, zoals bijvoorbeeld op de kerstmarkt. Ze moeten hier altijd lachen omdat ik niet kan stilzitten."

Mochten de vrijwilligers nog komen tijdens de corona-lockdown?

"Ik ben de enige vrijwilliger die hier momenteel is, omdat ik inwoon. Nu de cafetaria gesloten is, ga ik met een karretje langs op de verschillende verdiepingen met drankjes en snacks."

Hoe is de band met de andere vrijwilligers?

"Wij komen goed overeen. We zijn met zo'n 15 vrijwilligers in totaal. Het is leuk om tijdens de cafetariadienst een babbeltje te kunnen doen met hen. We krijgen ook een keer per jaar een uitnodiging voor een etentje. Zolang dat ik het nog aankan, wil ik dit blijven doen. En hopelijk is dat nog lang!"



Kinderdagverblijven

Amate omvat een groep van vijf kinderdagverblijven, die allemaal in de stad Antwerpen liggen. Onder de slagzin 'samen groeien, ontdekken en beleven' zetten we de talenten van ieder individu - kind, ouder, medewerker - ten volle in.

Aanbod



'T Kinderkasteeltje

Deurne
62 plaatsen



De Kinderdroom

Deurne
56 plaatsen



Toverbos

Merksem
54 plaatsen



't Prinsesje

Antwerpen
52 plaatsen



'T Kinderpaleis

Deurne
121 plaatsen



Missie Beata kinderdagverblijven

Bij Beata kinderdagverblijven kiezen we er bewust voor om samen op weg te gaan: samen denken en plannen, samen doen en beleven, samen praten en luisteren, samen zorgen en koesteren. We geloven in de krachten en talenten aanwezig in ieder individu. Een vertrouwen dat ons allemaal verder doet groeien en bloeien tot unieke kinderen, mannen, vrouwen, ouders, begeleiders, Zo creëren we betrokkenheid, verhogen we het welbevinden en bieden we de grootste zorg aan de kinderen die ons toevertrouwd worden.

Visie Beata kinderdagverblijven

Onze pedagogische visie is geïnspireerd door de pedagogiek van Reggio Emilia. In Reggio Emilia wordt het kind gezien als een 'sterk' kind met vele mogelijkheden en talenten. Kinderen zijn vanaf de geboorte gedreven om te leren, zijn nieuwsgierig en onderzoeken de wereld rondom zich. Ze hebben, hoe klein ook, tal van ideeën en gedachten, en stellen zichzelf voortdurend vragen. Bij Beata kinderdagverblijven geven we de kinderen de kans om zoveel mogelijk zelf te ontdekken en om zich uit te drukken met méér dan woorden. We willen de ondernemingszin van het kind een plaats geven binnen de grenzen van de groep en de ruimte. We stellen ons hierbij steeds de vraag wat de kinderen bezighoudt in plaats van dit zelf te sturen.

Bovendien staat bij ons het spelplezier centraal en niet het resultaat. Zo vinden we het belangrijker om kinderen te laten experimenteren met verschillende materialen dan om hen een mooi afgewerkt werkje mee naar huis te geven. Kinderen moeten zich vooral goed voelen in onze kinderdagverblijven, plezier kunnen maken en zichzelf kunnen zijn. Bij ons worden ze dan ook opgevangen in een ontspannen en huiselijke sfeer. Onze kinderdagverblijven zetten actief in op kunnen wennen aan de nieuwe opvangomgeving. Via een wenweek geven wij zowel de ouders als het kind de mogelijkheid zich geleidelijk aan te passen aan de nieuwe omgeving. Dialoog, laagdrempelig werken en oog voor de gewoonten van thuis zorgen mee voor een vlotte overgang.



Nieuw sinds 1 maart 2020: aangepaste organisatie bij de kinderdagverblijven

De 5 kinderdagverblijven van Beata hebben sinds 1 maart een nieuwe organisatiestructuur. Elke locatie heeft nu een manager en een verantwoordelijke. Directeur Marijke Van Trier en de 5 managers lichten toe waarom dit nodig was.

Vanwaar deze beslissing?

Marijke, directeur Beata «Door de jaren heen zijn wij enorm hard gegroeid. In het begin hadden we 48 kinderen, ondertussen zijn dat er al 345. Ook zijn er 120 medewerkers aan de slag bij ons. Onze organisatiestructuur was echter niet mee geëvolueerd met deze groei. Voordien volgde ik als directie de dagelijkse werking ook mee op. Maar dat is niet meer haalbaar. Ook merkten we dat de communicatie niet altijd vlot verliep. Vandaar dat we besloten hebben om een manager en verantwoordelijke aan te stellen per kinderdagverblijf. In 't Kinderpaleis gaat het om een manager, twee verantwoordelijken en een ondersteunende functie, aangezien het een groter kinderdagverblijf is. Zo is er meer duidelijkheid voor de medewerkers bij wie ze terecht kunnen. En is er ook iemand om knopen door te hakken als dat nodig is. Ik als directeur heb nu bovendien één duidelijk aanspreekpunt.»

Wat zijn de concrete taken van de manager en verantwoordelijke?

Marijke «De manager stuurt het kinderdagverblijf aan en organiseert de dagelijkse werking, de bezetting en de personeelsinzet. Zo verliezen we ons minder in details en worden de zaken korter en beter opgevolgd. De manager brengt ook de directeur en stafdiensten op de hoogte van hun werking. De verantwoordelijke en de manager werken bovendien nauw samen.»

Hoe loopt het tot nu toe?

Marijke «De managers en verantwoordelijken zijn gestart op 1 maart. Het is natuurlijk een beetje een bizarre tijd om tijdens de coronacrisis als manager te moeten beginnen. Iedereen heeft zijn managersskills dus al meteen moeten bovenhalen. We zitten momenteel maar met een bezettingsgraad van 10 tot 25 procent door Corona. Daarom ondersteunen we de woonzorgcentra met logistieke taken. Ik ben er heel trots op dat de collega's in deze tijden hun goed hart tonen en solidair zijn.»



Marijke Van Trier - Directeur Beata Kinderdagverblijven

Marijke : "Nu is het duidelijker voor de medewerkers bij wie ze terecht kunnen"

Ellen, manager De Kinderdroom «Ik ben nieuw bij Beata, dus ik kan niet echt vergelijken met hoe het voordien was. Ik vernam wel dat er een grote nood is aan eenduidige communicatie. Ik wil daar als manager dan ook werk van maken het komende jaar.»

Sabrina, manager 't Kinderkasteeltje «Contact houden met iedereen is enorm belangrijk. Iets wat we door de coronacrisis des te meer merken. We proberen elkaar meer te bellen en te mailen. Ook na corona wil ik dat contact blijven stimuleren.»

Ellen: "Ik wil werk maken van eenduidige communicatie."



Ellen Goormans - Manager De Kinderdroom

Uit de medewerkersbevraging kwam naar voren dat er op vlak van emotioneel welzijn nog marge is tot verbetering. Hoe komt dit?

Anne Mie, manager ad interim 't Prinsesje «Dat heeft te maken met de hoge werkdruk. De snelheid en hoeveelheid werk is voor velen lastig. Vorig jaar waren vier kinderbegeleidsters gelijktijdig in moederschaprust. Dit heeft wel een grote impact op onze werking gehad. Het beroep van kinderbegeleider evolueert naar een knelpuntberoep waardoor het niet makkelijk is om goede kandidaten te vinden. De vervanging heeft tijd gekost en de andere begeleidsters moesten hierdoor extra uren werken.»

De medewerkers gaven in de medewerkersbevraging aan dat ze graag nog meer opleidingen willen volgen. Wat is er momenteel al mogelijk?

Lotte, manager Het Toverbos «Vorig jaar was er een opleiding rond verbindend communiceren. Standaard is er uiteraard de EHBO-opleiding. Ook is er een opleiding gepland rond brandveiligheid. Hiernaast hebben we een opleidingscatalogus waaruit medewerkers een opleiding kunnen kiezen waar ze individueel kunnen aan deelnemen. Al merk ik wel dat er slechts enkelen zich ook effectief inschrijven.»

Sabrina «Ze vinden het vaak moeilijk om alleen naar een opleiding te gaan. Dus ik ben nu aan het nadenken hoe ik die drempel kan verlagen voor hen.»

Kaat, manager 't Kinderpaleis «We kijken daarnaast ook bewust naar de talenten van de medewerkers om hen verder uit te dagen. Zo is er een begeleidster die heel goed is in het invullen van het kindvolgsysteem. Hierin observeren we het welbevinden, de betrokkenheid en ontwikkeling van baby's en peuters. Zij begeleidt nu ook nieuwe medewerkers daarin.»

Sabrina: "Contact houden met iedereen is enorm belangrijk."



Sabrina Goolaerts - Manager 't Kinderkasteeltje



Anne Mie Bruggeman - Manager 't Prinsesje



Kaat Verheyen - Manager Kinderpaleis



Lotte Van Herwegen - Manager Het Toverbos

"Een goeie werksfeer is cruciaal"

Om meer verbondenheid te creëren tussen de medewerkers organiseren de kinderdagverblijven ook af en toe activiteiten. "Een goede sfeer tussen de collega's is zo belangrijk," bevestigt Ellen. "Mensen komen nu eenmaal liever werken als ze in een warm team zitten. Ik wil daar dan ook actief op inzetten. Zeker aangezien onze medewerkers het komende jaar op drie aparte locaties zullen zitten omwille van verbouwingen op onze huidige site. Ik voel aan dat er een grote bezorgdheid is of ze elkaar nog genoeg zullen zien."

In 't Kinderpaleis merkt Kaat ook dat de medewerkers deugd hebben van gezamenlijke momenten. "Bij ons was het nieuwjaarsfeestje een heel warm en gezellig samenzijn. Je merkte hoe belangrijk dat was voor het team. Ik hoop dat we zullen het komende jaar dan ook opnieuw dergelijke momenten kunnen inlassen, ook samen met de ouders."

Ook in Het Toverbos is er ruimte voor ontspanning. "Wij hebben vorig jaar een Toverbosfeestje georganiseerd in onze tuin voor ouders, kinderen en grootouders," vertelt Lotte. "Achteraf hebben we het event afgesloten door samen met het personeel nog pizza te eten. Dat was echt heel fijn. Er is vraag om dit opnieuw te organiseren. Ze vonden het aangenaam om eens een lossere contact te hebben, zowel met de ouders als de collega's."

Financiën

De volledige jaarrekening van vzw Amate en vzw WoonZORG Wuustwezel is terug te vinden op de Balanscentrale van de Nationale Bank van België (www.nbb.be/nl/balanscentrale). We beperken ons hier tot een kort overzicht van de structuur van de resultatenrekening, de balansstructuur, enkele ratio's en het investeringsbeleid van beide vzw's.

De omzet van 2019 bedroeg bijna 41 miljoen euro, een stijging met bijna 11 % ten opzichte van 2018.

Resultatenrekening

De resultatenrekening geeft een overzicht van de inkomsten, kosten en het behaalde resultaat van de verenigingen. De tabel op pagina 33 geeft deze weer als percentage van de bedrijfsopbrengsten. Deze bedroegen bijna 41 miljoen euro voor 2019, een stijging met 11% ten opzicht van 2018. De voornaamste reden voor deze stijging vormt de volledige jaaruitbating van het woonzorgcentrum Sint Jozef Wuustwezel (ex-OCMW) die vanaf 2019 voor een heel jaar meetelt. De kinderdagverblijven verhogen de opbrengsten doordat ze in 2019 de volledige capaciteit van 54 plaatsen in het Toverbos benutten (uitbreiding van 32 naar 54 plaatsen in 2018).

Aan bedrijfskostenkant zijn de wijzigingen ten opzichte van 2018 voornamelijk merkbaar in de rubriek van de "diensten". De voornaamste reden hiervoor is dat het statutair personeel van het OCMW dat aan ons ter beschikking gesteld wordt, wordt gerubriceerd onder de rubriek van de diensten. Deze kosten tellen nu voor 12 maanden mee in plaats van 6 maanden vorig jaar. Verder zijn er ook hogere kosten ICT o.a. ten gevolge van de integratie van Sint-Jozef Wuustwezel in het ICT-netwerk van Amate.

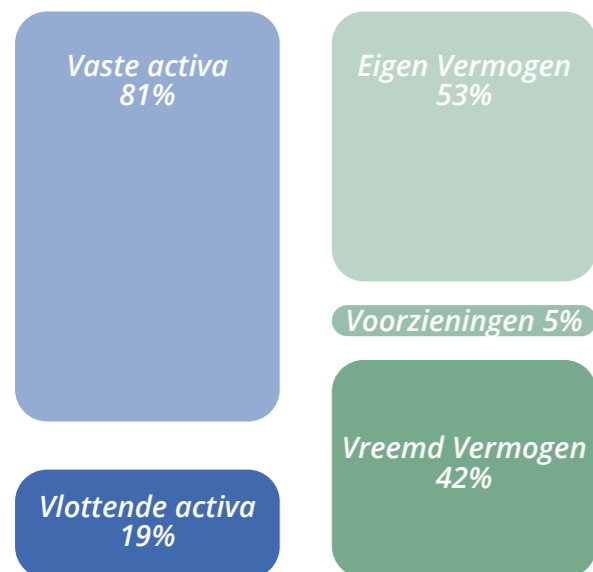
Doordat de bedrijfskosten (+13,4%) sneller gestegen zijn dan de bedrijfsopbrengsten (+11,1%) daalt het bedrijfsresultaat van 7,4% naar 5,4% van de omzet. Dit verklaart de lagere rentabiliteit.

	2019	2018	2017
Bedrijfsopbrengsten	100,0%	100,0%	100,0%
Opbrengsten dagprijs, ouderbijdragen en aangerekende kosten	44,6%	45,2%	46,8%
Opbrengsten RIZIV	31,9%	30,2 %	28,6 %
Subsidies	18,9%	20,9%	21,2%
Andere opbrengsten	4,6%	3,7%	3,4%
Bedrijfskosten	-94,6%	-92,6%	-93,30%
Goederen	-9,0%	-8,9%	-9,3%
Diensten	-16,8%	-13,4%	-11,9%
Bezoldigingen en sociale lasten	-61,0%	-61,7%	-63,0%
Afschrijvingen en waardeverminderingen	-8,0%	-8,1%	-9,0%
Voorzieningen voor risico's en kosten	0,4%	-0,5%	0,20%
Andere bedrijfskosten	-0,2%	-0,1%	-0,3%
Bedrijfsresultaat	5,4%	7,4%	6,7%
Financiële resultaten	-1,3%	-1,2%	-1,4%
Resultaat uit de gewone bedrijfsvoering	4,1%	6,2%	5,3%
Uitzonderlijke resultaten	-0,7%	-1,7%	0,1%
Belastingen en taksen	-0,2%	-0,1%	-0,1%
Resultaten van het boekjaar	3,2%	4,4%	5,3%

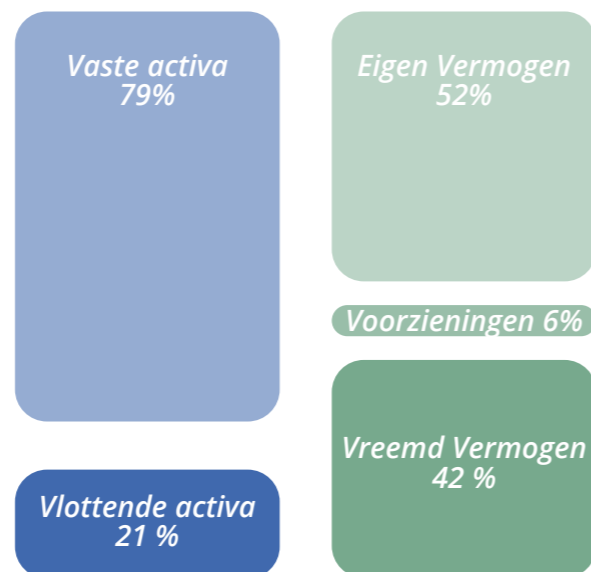
Balansstructuur

Onderstaande grafiek geeft het procentueel aandeel van de voornaamste balansrubrieken weer ten opzichte van het balanstotaal. Het balanstotaal stijgt met 2% tot 74,5 mio EUR op 31 december 2019. Belangrijke verklaring voor deze stijging zijn de bouwprojecten binnen de vaste activa. Het aandeel van het eigen vermogen stijgt tot 53% van het balanstotaal.

Balansstructuur 2019



Balansstructuur 2018



Investeringsbeleid

Het materieel vast actief is ten opzichte van 2018 met 4% gestegen tot 60 miljoen euro. De ingebruikname van vleugel Rubens, de nieuwe inkomzone en het Grand Café in de campus Huizeken van Nazareth is de voornaamste reden voor de stijging van 4,7 mio euro van de rubriek Terreinen en Gebouwen. Daardoor daalde ook de post "Vaste Activa in aanbouw".

Verder werd er vooral geïnvesteerd in meubilair voor de nieuwbouwprojecten in Huizeken van Nazareth en in het grand café en inkomzone van Sint-Jozef Lier. Tenslotte werden in alle woonzorgcampussen en kinderdagverblijven een hele reeks vervangingsinvesteringen uitgevoerd.

Financiële ratio's

De financiële gezondheid van de vzw wordt in kaart gebracht aan de hand van 3 ratio's: liquiditeit, solvabiliteit en rentabiliteit.

De liquiditeit geeft aan in welke mate de vzw in staat is haar financiële verplichtingen op minder dan één jaar te voldoen. Deze wordt gemeten aan de hand van de current ratio. Hoe hoger deze ratio, hoe beter de liquiditeit. Een ratio lager dan 1 duidt op financiële problemen.

De solvabiliteit geeft aan in welke mate de vzw haar werking financiert uit eigen middelen dan wel via leningen en schulden.

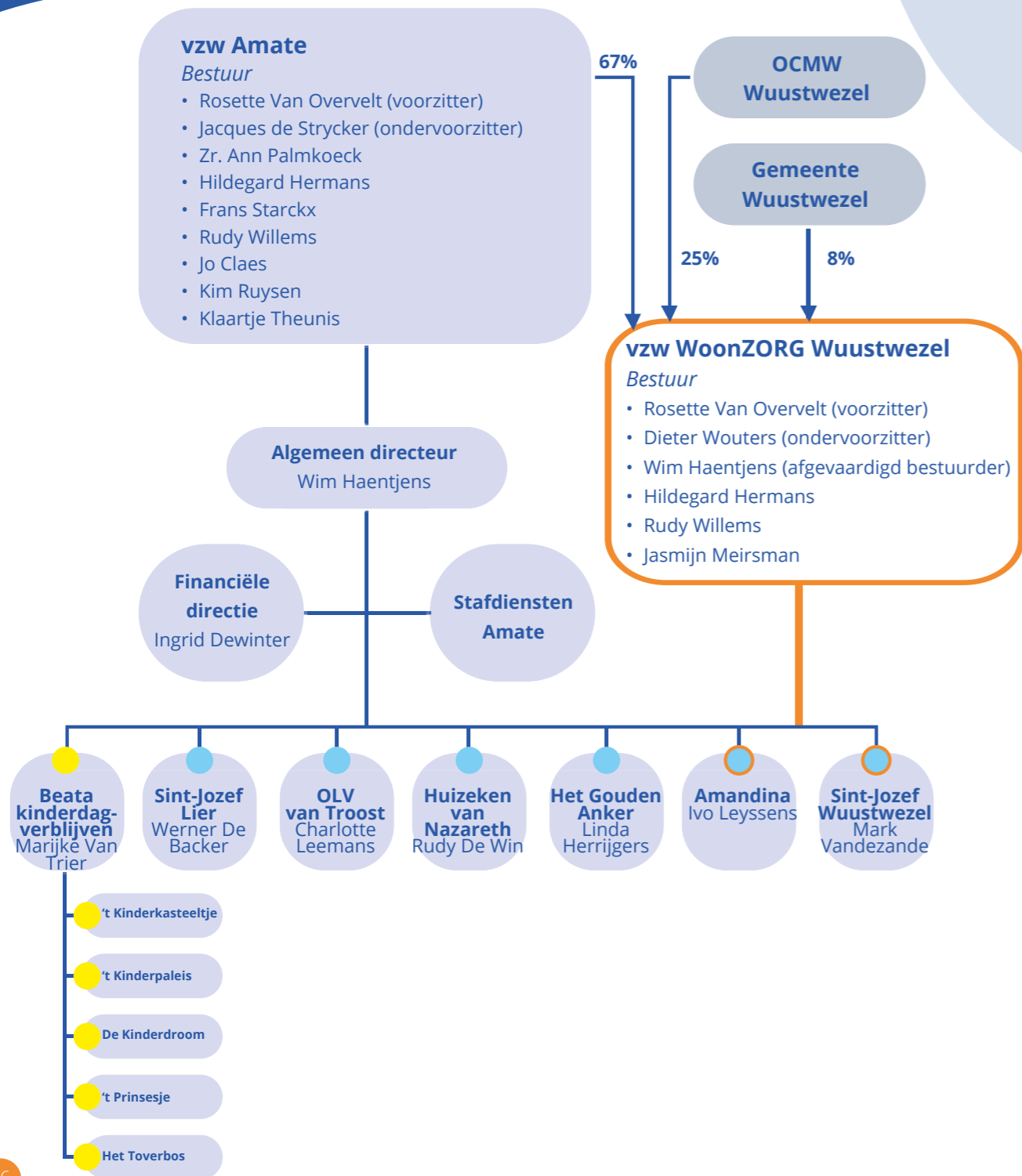
Hoe hoger het percentage hoe groter de financiële autonomie.

De rentabiliteit geeft aan welk % inkomsten overblijft na aftrek van alle kosten. Een positieve rentabiliteit is noodzakelijk om toekomstige investeringen te kunnen blijven financieren. Door de snellere stijging van de kosten dan van de opbrengsten is de rentabiliteit de afgelopen jaren gedaald.

In vergelijking met 2018 zien we een lichte evolutie in de financiële ratio's. De vzw blijft financieel gezond.

Ratio's	2019	2018	2017
Liquiditeit (current ratio)	1,38	1,48	1,64
Solvabiliteit (financiële autonomie)	52,6%	52,5%	55,8%
Rentabiliteit (netto resultaat als percentage van omzet)	3,2%	4,4%	5,3%

Onze organisatie



Bestuur en Directie vzw Amate



Foto mei 2019 - van links naar rechts:
 Zuster Ann Palmkoeck (bestuurder), Mevr. Rosette Van Overvelt (voorzitter),
 Dhr. Werner De Backer (directeur Sint-Jozef), Dhr. Frans Starckx (bestuurder),
 Mevr. Linda Herrijgers (directeur Het Gouden Anker), Mevr. Hildegard Hermans
 (bestuurder), Dhr. Jo Claes (bestuurder), Dhr. Wim Haentjens (algemeen directeur),
 Mevr. Kim Ruysen (bestuurder), Mevr. Ingrid Dewinter (financieel directeur),
 Mevr. Marijke Van Trier (directeur kinderdagverblijven), Dhr. Rudy De Win (directeur
 Huizeken van Nazareth), Mevr. Charlotte Leemans (directeur O.L.V. van Troost),
 Dhr. Jacques de Strycker (ondervoorzitter), Dhr. Ivo Leyssens (directeur Amandina)

Niet op de foto: Dhr. Rudy Willems (bestuurder), Mevr. Klaartje Theunis (bestuurder)

Vooruitblik



Marijke - Directeur Beata Kinderdagverblijven

"Ik wil graag blijven streven naar meer verbondenheid tussen de kinderdagverblijven. En ook meer aansluiting zoeken met Amate als geheel. Daar gaan we actiever op inzetten, zodat we als kinderdagverblijf en woonzorgcentrum niet op ons eigen eilandje blijven zitten."



Ellen - Manager De Kinderdroom

"De verbouwingen in De Kinderdroom zullen het komende jaar sowieso centraal staan. Ik zie het als een uitdaging om meer werkcomfort te creëren voor de medewerkers. En om onze kwaliteitsnormen nog beter uit te dragen en vorm te geven."



Kathy - Stafmedewerker HR

"Zowel binnen de woonzorgcentra als de kinderdagverblijven is en blijft het belangrijk om in te zetten op (de tevredenheid van) onze medewerkers. Dit heeft bovendien ook een positieve invloed op onze bewoners en kinderen."



Anne Mie - Manager ad interim 't Prinsesje

"De grootste uitdaging voor 2020 is om tegemoet te komen aan de hoge werkdruk en meer emotioneel welzijn te creëren. Ook willen we de kinderdagverblijven van Beata duidelijker bekendmaken op de arbeidsmarkt en de stagescholen."



Sabrina - Manager 't Kinderkasteeltje

"In de toekomst wil ik voor meer stabiliteit zorgen in 't Kinderkasteeltje. Zowel ikzelf als de verantwoordelijke zijn nieuw in het team. We moeten terug één team worden en samen vooruitgaan."



Werner - Directeur Sint-Jozef Lier

"Ik kijk uit naar de geplande verbouwingen en het nieuwbouwproject. Hierdoor zal ons woonzorgcentrum nog meer aansluiten bij de noden van bewoners met een zwaarder zorgprofiel."



Kaat - Manager 't Kinderpaleis

"Ik hoop dat de vlottere en efficiëntere werking van de kinderdagverblijven de tevredenheid onder de medewerkers zal vergroten. Zij zijn namelijk het hart van onze organisatie en onze ambassadeurs bij uitstek."



Lotte - Manager Het Toverbos

"Ik kijk uit naar de verdere uitwerking van ons tuinproject. Onze tuinen en terrassen waren koel en kaal sinds de opening vorig jaar, en nu zijn ze warm, natuurlijk en ervaringsgericht ingericht. We blijven daar verder aan werken."



Colofon

Copy en concept: Van Gerwen en Vader

Fotografie: Klaas De Buysser

Vormgeving: U-ntwerp

Verantwoordelijke uitgever: vzw Amate, Koningin Astridlaan 2 bus 57-58, 2500 Lier